

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Andreja Rafaelič

Naslov naloge: Stroški osebnih paketov storitev

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Št. strani: 86

Št. slik: 3

Št. tabel: 17

Št. bibl. opomb: 10

Št. prilog: 0

Mentor: izr.prof.dr. Vito Flaker

Deskriptorji: neposredno financiranje, individualno financiranje, osebni paket storitev, individualno načrtovanje, osebni načrt, socialno delo v skupnosti

Povzetek:

Naloga v prvi vrsti prikazuje stroške osebnih paketov storitev v projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Povezuje samo metodo individualnega načrtovanja, ki povečuje uporabniški vpliv in nadzor nad socialnimi storitvami, s trenutno prakso neposrednega financiranja v Sloveniji. Naloga vsebuje tudi poglede različnih akterjev eksperimenta na stroške osebnih paketov storitev ter načine neposrednega financiranja v tujini. V empiričnem delu pa je izvedena tudi analiza različnih vrst stroškov osebnih paketov storitev.

Title: The costs of personal packages of services

Descriptors: direct payments, individual payments, personal packages of services, individual planning, personal plan, social work in the community.

Abstract:

The final project shows the costs of personal packages of services in the project »The individualizing of the payments of the social security services«. It links the method of the individual planning which increases the user's influence and control over the social services with the momentary practice of the direct payments in Slovenia. The project includes also views of different participants in the experiment on the costs of personal packages of services and ways of direct payments abroad. In the empirical part the analysis of different types of the costs of personal packages of services has been carried out.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

STROŠKI OSEBNIH PAKETOV STORITEV

Mentor:izr. prof. dr. Vito Flaker

Andreja Rafaelič

Ljubljana 2008

Predgovor

S septembrom 2007 sem pričela sodelovati v pilotskem projektu »Individualiziranje storitev socialnega varstva«. Sprva sem sodelovala le na sestankih in pridobivala znanje s strani projektnega tima. Z letom 2008 pa sem pričela veliko bolj aktivno sodelovati kot načrtovalka, saj me je sama metoda individualnega načrtovanja začela vse bolj zanimati. Ker veliko delam na tem projektu in me zanima neposredno financiranje, sem se odločila, da bom tudi v diplomski nalogi pisala o projektu. Ker stroškov osebnih paketov storitev ni še nihče podrobneje pregledal, smo se na projektnem timu dogovorili, da bi to lahko bila tema za mojo diplomsko nalogo. Glede na to, da bodo rezultati diplomske naloge uporabni tudi za končno poročilo o projektu, je bila to zame dodatna motivacija za pisanje.

V diplomski nalogi vseskozi dajem poudarek na stroške osebnih paketov storitev, ker je znesek, ki ga udeleženec prejme, ključen za udejanjanje njegovih ciljev. Individualni načrti so v Sloveniji nastajali že pred pričetkom izvajanja pilotskega projekta, vendar pri teh ni bilo možno udejanjiti vseh ciljev, ker posamezniki niso imeli dovolj sredstev za njihovo uresničevanje.

Vsekakor je pri načrtovanju osebnih paketov storitev najpomembnejša metoda individualnega načrtovanja in njeno izvajanje v praksi. Hkrati pa je pomemben tudi finančni del, predvsem za vzpostavljanje dolgotrajne oskrbe v Sloveniji, saj se večina ciljev iz osebnih načrtov ne bi mogla uresničiti, če osebe ne bi neposredno prejemale sredstev za uresničitve le – teh. To je eden izmed razlogov, da želim raziskati tudi ta del osebnih načrtov in revizij. Upam, da bodo ugotovitve in sklepi empiričnega dela diplomske naloge pripomogli predvsem k boljšemu načrtovanju stroškov osebnih paketov storitev, ki nastajajo pri uresničevanju ciljev in nasploh načrtovanju dolgotrajne oskrbe ter individualnega financiranja v Sloveniji.

V diplomski nalogi sem najprej opisala izkušnji z neposrednim financiranjem iz tujine, in sicer iz Avstrije in Velike Britanije. Nato sem opisala sistem socialne varnosti v Sloveniji ter ocenjevanje potreb v socialnem delu. Na koncu teoretičnega dela diplomske naloge sem za lažje razumevanje stroškov opisala projekt »Individualiziranje

financiranja storitev socialnega varstva«. V empiričnem delu pa sem podrobneje preglekala različne vrste stroškov, ki so nastajali skozi eksperiment.

Vemo, da obstoječe službe na področju socialnega varstva ne zagotavljajo popolnega vpliva uporabnikov nad storitvami, ki jih prejema. V večini primerov o usodah uporabnikov storitev socialnega varstva odločajo strokovni delavci iz področja sociale ali zdravstva. Neposredno financiranje in sama metoda individualnega načrtovanja sta poskus premika paradigme iz medicinskega modela v socialni model, ki predpostavlja, da je problem okolje, ki onemogoča, medtem ko medicinski model išče problem v posamezniku (Škerjanc 2006: 19- 22). Tako naj bi bil glavni argument za neposredno financiranje ravno ta, da se uporabnikom storitev poveča vpliv in nadzor nad storitvami, ki jih potrebuje in do katerih je tudi upravičen. Neposredno financiranje storitev socialnega varstva pomeni, da posameznik neposredno prejme denar na svoj račun in sam kupuje storitve, ki jih potrebuje. Do sedaj je v Sloveniji večinoma prevladovalo posredno financiranje, ki pomeni, da so sredstva za storitve prejeli izvajalci storitev socialnega varstva, ki so potem nudili storitve uporabnikom. Izkazalo se je, da je veliko teh storitev bilo neprimernih in da uporabniki z njimi niso bili zadovoljni. Večkrat uporabniki pripovedujejo o tem, da v raznih institucijah prejemajo veliko storitev, ki jih sploh ne potrebujejo, tiste storitve, ki pa bi potrebovali, ne prejemajo. Med najpogostejšimi problemi s katerimi se srečujejo ljudje v duševnih krizah je doživljanje depersonalizacije in pridobivanje negativne identitete v procesu hospitalizacije in v procesu vračanja v skupnost (Zaviršek, Škerjanc 2000: 401). Hkrati pa je težava posrednega financiranja ta, da posamezniki ne prejemajo denarja in z njim ne upravljajo. Iz tega razloga tudi nimajo nikakršnega vpliva nad izvajanjem storitev. V pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« udeleženec projekta prejema denar za storitve, ki jih potrebuje, na podlagi izdelanega osebnega načrta. Se pravi, da je v našem pilotskem projektu neposredno financiranje tudi individualizirano, ker vsak udeleženec prejme vsoto denarja na podlagi njegovih potreb. V projektu vseskozi želimo, da bi uporabnik imel popoln vpliv nad procesom, ki se tiče načrtovanja, potrjevanja, izvajanja in evalviranja njegovega osebnega paketa storitev.

Osebni paket storitev je nabor storitev, ki jih predvideva osebni načrt in struktura njegovega uresničevanja (Flaker in drugi. 2007: 13). Vsak osebni paket storitev ima

določeno ceno, ki je potrebna, da se lahko izvaja osebni načrt. Uporabnik osebni paket storitev plača sam. V primeru, da uporabnik nima dovolj visokih dohodkov, da bi v celoti sam zagotovil plačilo osebnega paketa storitev preostali del sofinancira lokalna skupnost.

Osebni načrt je končni izdelek individualnega načrtovanja. Sprva se je sam izdelek individualnega načrtovanja imenoval individualni načrt, kasneje se je izraz poslovenil in se imenuje osebni načrt. Hkrati pa se je s tem znebil ideologije individualizma, zato uporabljam v nalogi termin osebni načrt. *Metoda zapisa individualnega načrta je primerna za oblikovanje socialno varstvenih storitev, ki jih uporabnik potrebuje pri uvajanju večjih življenjskih sprememb oziroma pri načrtovanju kompleksnejših življenjskih situacij. S pomočjo teh storitev posameznik ohrani vzrode vpliva ob življenjskih preobratih, prehodih in spremembah, ko se je treba naravnati na nove okoliščine in dejstva ter peljati svoje življenje v zeleni smeri* (Škerjanc 2006: 59). Osebni načrt je sestavljen iz uvoda, štirih vidikov (vpliv, spretnosti, stiki, zdravje – skrbi – veselje) in ciljev. Nato pa sledi še operacionalizacija ciljev s stroškovnikom, kjer so zapisani vsi stroški, ki sledijo izvajanju ciljev iz osebnega načrta. Tako dobimo iz vsote stroškov vseh ciljev ceno osebnega paketa storitev.

Osebni načrt zapiše načrtovalec oziroma načrtovalka. To je načeloma oseba, ki je usposobljena v metodi individualnega načrtovanja in ki s praktičnim delom potrjuje zavezanost uporabniški perspektivi v socialnem delu (Škerjanc 2006: 59). Največji vpliv pa je zagotovljen, ko lastnik načrta zapiše sam zase načrt. Poleg načrtovalke se okoli uporabnika v slovenskem pilotskem projektu gibljeta še dva profila, in sicer so to koordinatorji storitev in izvajalci storitev. Koordinator storitev organizira in koordinira različne izvajalce in storitve. Ta oseba je za to usposobljena in mora imeti vsaj VI. stopnjo izobrazbe družboslovne smeri. Če koordinator storitev nima take izobrazbe potrebuje mentorja za koordiniranje. Koordinatorja storitev neposredno plačuje uporabnik sam in je koordinator njemu tudi odgovoren (Flaker in drugi 2007). Izvajalci so različne fizične ali pravne osebe, ki izvajajo storitve socialnega varstva. V sistemu neposrednega financiranja izvajalce plačuje uporabnik sam, oziroma če sam ne more ali ne želi plačevati, lahko podeli mandat za upravljanje z denarjem in plačilo izvajalcem tretji osebi.

V nalogi sem želela napisati več o pripravi in predlogu Zakona o dolgotrajni oskrbi. Te teme mi zaradi omejitve s časom ni uspelo tako podrobno predelati kot sem sprva načrtovala. Zato se opravičujem za pomanjkljivosti s tega področja. Verjetno sem še kje spregledala kakšne podatke, ki bi si zaslužili, da bi bili prikazani v povezavi s temo naloge.

Diplomska naloga ne bi nastala v tako hitrem času brez neprecenljive vzpodbude in pomoči mentorja Vita Flakerja. Njemu gre prva, največja in prav posebna zahvala. Posebna zahvala gre Mateji Nagode za vse uporabne nasvete ob pisanju in hitre odzive na vsa moja vprašanja. Zahvaljujem se tudi članicam projektnega tima Kristini Podbevšek, Jelki Škerjanc, Nataši Udovič, Anji Žnidaršič, Elviri Delič, Lei Brišar, Polonci Jakob, Maruši Kožman in ostalim, ki so me kakorkoli spodbujali pri pisanju in dosedanjem izobraževanju. Kot sem zgoraj navedla imena članic projektnega tima bi lahko izpostavila tudi vsakega posameznega uporabnika vključenega v projekt, a zaradi varstva osebnih podatkov tega ne smem storiti. Vendar gre tudi njim posebna zahvala za vse informacije in podporo pri pisanju.

Kazalo

1	Pregled individualnega in neposrednega financiranja v tujini	8
1.1	Velika Britanija	8
1.2	Avstrija	10
2	Sistem socialne varnosti v Sloveniji.....	14
2.1	Socialne in zdravstvene storitve	14
2.2	Dodatek za pomoč in postrežbo	16
3	Socialno delo in ocenjevanje potreb.....	20
4	Projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«	23
5	Različni pogledi na finančni del osebnih načrtov ter stroške osebnih paketov storitev	28
5.1	Uporabniki.....	28
5.2	Načrtovalci	30
5.3	Koordinatorji storitev	34
5.4	Komisija za potrjevanje osebnih paketov storitev.....	39
5.5	Občine	41
6	Postopek individualnega financiranja storitev socialnega varstva v eksperimentu v Sloveniji	43
7	Problem	46
8	Metodologija	47
8.1	Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke	47
8.2	Merski instrumenti in viri podatkov	48
8.3	Zbiranje podatkov	48
8.4	Obdelava in analiza podatkov	48
8.5	Populacija in vzorčenje	49
9	Rezultati in razprava.....	51
9.1	Življenjski stroški.....	51
9.2	Stroški upravljanja storitev.....	59
9.3	Socialne storitve	61
9.4	Socialna sredstva	72
10	Sklepi.....	77
11	Predlogi	79
12	Viri in literatura.....	81

Kazalo tabel

Preglednica 1: Višina dajatev za dolgotrajno oskrbo v Avstriji (2005)	12
Preglednica 2: Operacionalizacija cilja Urediti si zdravstveno zavarovanje	31
Preglednica 3: Cilj Življenjski stroški	32
Preglednica 4: Rekapitulacija stroškov osebnega paketa storitev	34
Preglednica 5: Cilj Koordiniranje	36
Preglednica 6: Izpolnjeni mesečni zbirni list za življenjske stroške	37
Preglednica 7: Izpolnjen mesečni zbirni list za socialne storitve	38
Preglednica 8: Načrtovani življenjski stroški	53
Preglednica 9: Porabljeni življenjski stroški	54
Preglednica 10: Načrtovani stroški upravljanja storitev	59
Preglednica 11: Porabljeni stroški upravljanja storitev	60
Preglednica 12: Načrtovani stroški socialnih storitev	62
Preglednica 13: Porabljeni stroški socialnih storitev	63
Preglednica 14: Načrtovane socialne storitve v urah	69
Preglednica 15: Opravljene socialne storitve v urah	70
Preglednica 16: Načrtovana socialna sredstva	73
Preglednica 17: Porabljena socialna sredstva	73

Kazalo slik

<i>Slika 1:</i>	55
<i>Slika 2:</i>	64
<i>Slika 3:</i>	71

1 Pregled individualnega in neposrednega financiranja v tujini

Ponekod na zahodu je neposredno in individualno financiranje uveljavljeno že več kot desetletje, vendar ni v vseh državah neposredno financiranje tudi individualizirano. To pomeni, da ponekod uporabniki ne prejemajo neposrednih dajatev na podlagi lastnih potreb, ampak glede na kriterij upravičenosti. V Avstriji so neposredno financiranje uzakonili že leta 1993, v Veliki Britaniji, kjer so obliko neposrednega financiranja poznali že pred tem, so neposredno financiranje legalizirali leta 1996. Spodaj sem podrobneje opisala sistema neposrednega financiranja v obeh državah.

1.1 Velika Britanija

V Veliki Britaniji igra glavno vlogo pri financiranju socialne oskrbe država, vendar je ta delegirala lokalne oblasti, da te same načrtujejo in odločajo o tem, kako bodo omejena sredstva porabljeni. Tako kot o vsej ostali socialni oskrbi, tudi o neposrednem financiranju odločajo lokalne oblasti. Neposredno financiranje je bilo kot posebna oblika dajatve uzakonjeno leta 1996 s *Community Care (Direct Payments) Act – om*, ki je stopil v veljavo leta 1997. Pred tem je bilo v Veliki Britaniji ilegalno neposredno izplačevati denarne dajatve posameznikom. Vendar so v Veliki Britaniji že pred zakonom iz leta 1996 poznali obliko neposrednega financiranja preko sklada neodvisnega življenja (*Independent Living Fund*). Osebe z oviranostmi so tako lahko pridobile denarna sredstva, s katerimi so lahko najeli oziroma zaposlili osebnega asistenta. (Glasby, Littlechild 2002).

Neposredno financiranje (*direct payments*) v Veliki Britaniji ni nadomestilo Sklada neodvisnega življenja, ampak lahko uporabniki v primeru večjih potreb kot jih krije neposredno financiranje, pridobijo sredstva tudi iz tega sklada. Sredstva iz Sklada neodvisnega življenja lahko pridobijo osebe, ki so stare med šestnajst in petinšestdeset let ter nimajo več kot 8.000 funtov prihrankov. Poleg tega je pogoj za pridobitev teh sredstev tudi ta, da prihodki posameznika ne morejo pokriti vseh stroškov za oskrbo. Maksimalni znesek, ki ga posameznik lahko pridobi iz Sklada je 375 funtov na teden (Ridley, Jones 2002).

Kot že zgoraj omenjeno, pa je pod pritiskom gibanja za samostojno življenje in izkušnje Sklada za neodvisno življenje, leta 1996 nastal Zakon o skupnostni skrbi (neposredno financiranje). Po tem zakonu mora oseba dati soglasje k temu, da želi prejemati to dajatev in mora biti sposobna upravljati z denarjem sama ali s pomočjo tretje osebe. Kot je navedeno na spletni strani Hampshireske lokalne oblasti mora biti oseba, ki prejema dajatev na podlagi neposrednega financiranja starejša od 18 let in ji mora pripadati podpora s strani socialnih servisov. To pomeni, da mora biti ta oseba na kakršenkoli način hendikepirana (fizično ovirana, senzorno ovirana, intelektualno ovirana, težave v duševnem zdravju, HIV/AIDS, itd). Denar za plačilo storitev pa posredujejo lokalne oblasti, ki imajo moč, da same odločijo o vsakem posameznem primeru ali bo ta upravičen do neposrednega financiranja ali ne.

O tem ali bo posameznik prejemal sredstva iz neposrednega financiranja odloča lokalna oblast, kateri zakon narekuje, da mora biti odločanje na individualni ravni, torej se odloča o vsakem primeru posebej. Angleški zakon pa ne narekuje direktno lokalnim oblastem, da morajo izvajati neposredno financiranje, ampak jim to le dovoljuje. Kljub temu večina lokalnih oblasti izvaja to vrsto financiranja, nekje kot pilotski projekti, nekje pa je to že utečena praksa. Tako lokalne oblasti same odločajo o tem, kdo bo upravičen do dajatev iz neposrednega financiranja. O tem ali je posameznik primeren za prejemanje teh dajatev pa odloča menedžer skrbi oziroma oskrbe (*care manager*). Kar se tiče povezave z metodo individualnega načrtovanja in logiko neposrednega financiranja, ki naj bi zagotavljala posamezniku večji vpliv in nadzor nad svojim življenjem, se v točki odločanja ali bo posameznik prejemal dajatve iz neposrednega financiranja, angleški sistem nekoliko ne sklada z zgoraj omenjeno logiko. Če bi posameznik res imel popoln vpliv nad svojim življenjem, bi potem tudi sam odločal o tem ali bo prejemal dajatve iz neposrednega financiranja ali ne. V angleškem sistemu uporabnik najprej sam izrazi svoje strinjanje s tem, ali bo prejemal dajatve iz naslova neposrednega financiranja, kasneje pa ponovno o tem odloča lokalna oblast oziroma menedžer oskrbe.

Osebe, ki neposredno prejemajo sredstva na podlagi tega zakona, lahko sredstva porabijo za zaposlitev osebnega asistenta, za podporo pri zaposlitvi oziroma obiskovanju šole ali plačajo socialnemu servisu, ki bo posamezniku posredoval osebo za nudenje podpore. V Veliki Britaniji posamezniki s sredstvi iz neposrednega financiranja

ne morejo kupovati obleke in hrane. V Slovenskem pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« ti stroški spadajo med življenjske stroške, ti pa se za enkrat še vedno lahko financirajo preko osebnega paketa storitev. Druga razlika med sistemom neposrednega financiranja v Veliki Britaniji in Sloveniji je tudi v tem, da pri nas lahko nudijo plačljive storitve socialnega varstva tudi sorodniki oziroma osebe s katerimi posameznik živi. V Veliki Britaniji je to z zakonom prepovedano, razen v posebnih primerih, o katerih odloča lokalna oblast. Razlog za to je v tem, da niso želeli obstoječe neformalne skrbi formalizirati ter niso želeli, da bi se družinski člani počutili dolžni zapustiti svoje službe ter postati osebni asistenti (Glasby, Littlechild 2002). Podobno kot v Sloveniji, ne morejo uporabniki s sredstvi iz neposrednega financiranja kupovati zdravstvenih storitev. Glede na to, da neposredne dajatve financirajo lokalne oblasti, v Veliki Britaniji ni možno s temi sredstvi plačati storitev, ki jih nudi lokalna oblast.

Lahko rečem, da je v Angleškem sistemu popoln nadzor nad porabo sredstev, saj imajo prejemniki neposrednega financiranja dve možnosti glede prejemanja storitev. Lahko zaposlijo osebnega asistenta in tako postanejo sami delodajalci, vendar morajo skrbeti tudi za vse davke in obveznosti, ki iz tega sledijo. Druga možnost je, da osebne asistente najamejo preko socialnega servisa, ta pa je tudi asistentov delodajalec. Na ta način uporabnik ni obremenjen z davčnimi zadevami. Uporabniki morajo tudi hraniti račune, ki služijo kot dokazilo za plačilo socialnih storitev in jih posredovati lokalni oblasti. Ena izmed prednosti angleškega sistema neposrednega financiranja je tudi ta, da ni minimalnega zneska, ki ga posameznik lahko prejme. Najvišji možni znesek pa je omejen s tem, da mora biti nižji ali enak kot bi bila cena institucionalne oziroma kakršnekoli druge posredno financirane oskrbe. V posebnih primerih je znesek lahko tudi višji, če to pomeni, da bodo v prihodnosti stroški oskrbe za to osebo nižji. O tem ali bodo posamezniki prejeli tak znesek ali ne, odloča lokalna oblast.

1.2 Avstrija

Avstrijski sistem neposrednega financiranja se v več pogledih razlikuje od angleškega. Do določenih razlik pride tudi zaradi različnega sistema socialnega varstva in same zakonodaje. Avstrijski sistem socialne varnosti je sestavljen iz šestih shem, in sicer

socialnega zavarovanja (zdravstveno zavarovanje, pokojninsko zavarovanje, zavarovanje za primer brezposelnosti), univerzalnega sistema (družinska dajatev, dajatev za dolgotrajno oskrbo), dodatkov glede na finančni položaj posameznika (osnovni prihodek glede na pokojninsko zavarovanje in programi socialne pomoči), posebni sistem (vojni veterani), zasebnih in polzasebnih oblik socialne varnosti (zasebno in dodatno zavarovanje) ter pravic, ki izhajajo iz delovnega prava in varstva zaposlenih (nadomestilo za odsotnost z dela zaradi bolezni). Opaziti je zelo močno povezavo med socialno varnostjo in zaposlitvijo, saj večina socialnih pravic izvira iz zaposlitvenega statusa. Izjema pri tem je univerzalni sistem, ki zajema dajatve za dolgotrajno oskrbo, ki je opredeljena kot dajatev za vso populacijo, ne glede na zaposlitveni status. V Avstriji je dajatev za dolgotrajno oskrbo (*Long - Term Care Allowance*) univerzalna pravica, ki je dostopna vsem, ki živijo na območju Avstrije (Horndler, et al. 1998).

Nasploh so za socialno varstvo, podobno kot v Angliji, odgovorne avstrijske dežele in ne državna oblast. Tako je institucionalna oskrba in skupnostna skrb vseskozi v rokah lokalne oblasti, čeprav najpomembnejše odločitve še vedno sprejema državna oblast. Ponovno je izjema v tem pogledu Državni zakon o dajatvi za dolgotrajno oskrbo (*Bundespflegegeldgesetz*), ki je predstavljal prvo regulacijo s področja socialne oskrbe na državnem nivoju. Zakon je nastajal od začetka osemdesetih pod pritiskom vse večjega zavedanja oseb, ki so potrebovale podporo pri vsakdanjem življenju, da so samozadostne osebe, ki so sposobne same odločati o podpori, ki jo potrebujejo. To so spremljale tudi ideje o skupnostni skrbi, ki je kvalitetnejša in cenejša od institucionalne, predvsem zaradi neformalne podpore, ki so jo posamezniki deležni. Omenjeni zakon je v Avstriji stopil v veljavo leta 1993. Tega so spremljali tudi dogovori med državno oblastjo in vsako izmed devetih lokalnih oblasti, ki je zajemal načrte za razvoj storitev socialne oskrbe v vsaki deželi. V dogovorih je bilo zapisano, kakšni so minimalni standardi za skupnostno skrb, institucionalno oskrbo in povezovalne oblike oskrbe (Grilz – Wolf et al. 2003).

Dajatev za dolgotrajno oskrbo v Avstriji predvideva denarno dajatev za vsakogar, ki potrebuje dolgotrajno oskrbo in, ki je odvisen od tuje nege ne glede na njegovo finančno stanje. Hkrati naj bi ta posameznik potreboval tujo nego vsaj naslednjih šest mesecev. Višina denarne dajatve, ki jo bo posameznik prejel pa je odvisna od količine pomoči, ki

jo potrebuje. Glede na število ur podpore, ki jo posameznik potrebuje, se razvrsti v enega izmed sedmih razredov. Za vsak razred je predvidena višina zneska, ki ga posameznik lahko prejme. Na višino zneska, ki jo posameznik prejme, vpliva samo število ur podpore, ki jo potrebuje, ne pa njegova diagnoza. Dajatev za dolgotrajno oskrbo je financirana iz državnega proračuna za osebe, ki že prejemajo kakršnekoli prihodke na podlagi pokojninskega zavarovanja. Za osebe, ki na podlagi pokojninskega zavarovanja ne prejemajo nikakršnih dohodkov pa dajatev financira dežela, v kateri posameznik živi, na podlagi Akta o dolgotrajni oskrbi posamezne dežele. V različnih deželah je samo financiranje lahko urejeno nekoliko drugače, vendar pa morajo vse dežele zagotavljati, da bo vsakdo, ki bo do dajatve upravičen le – to lahko tudi prejemal.

Preglednica 1: Višina dajatev za dolgotrajno oskrbo v Avstriji (2005)

Razred	Potrebe na mesec	Višina zneska na mesec (v €)
I	Več kot 50 ur	148,30
II	Več kot 75 ur	273,40
III	Več kot 120 ur	421,80
IV	Več kot 180 ur	632,70
V	Več kot 180 ur težke pomoči	859,30
VI	Več kot 180 ur neprestane prisotnosti	1171,70
VII	Več kot 180 ur nege osebe, ki se ne more premikati	1562,10

Vir: www.bmsh.gv.at/cms/siteEN/attachments/1/5/1/CH0039/CMS1135953123632/sozialschutzsysteme_e_kap10.pdf

Kot vidimo, je dajatev nizka, zato so prejemniki dajatve za dolgotrajno oskrbo prisiljeni doplačevati za oskrbo. Lahko tudi opazimo, da sam sistem neposrednega financiranja ni popolnoma individualiziran, saj posamezniku glede na število ur podpore, ki jo potrebuje, pripada določena vsota denarja ne glede na druge okoliščine, kot je na primer razlika v cenah storitev, ki jih posameznik potrebuje.

Ena izmed vidnejših razlik med angleškim sistemom neposrednega financiranja in avstrijsko dolgotrajno oskrbo je ta, da se v Avstriji z dajatvijo za dolgotrajno oskrbo lahko plačuje tudi institucionalna oskrba, kar v Veliki Britaniji z denarjem, ki ga posamezniki pridobijo iz neposrednega financiranja, ni možno. V primerih, ko osebe prejemajo dajatev za dolgotrajno oskrbo in so v institucionalnem varstvu, ne gre več za neposredno financiranje, ampak za posredno, saj se v teh primerih dajatev za dolgotrajno oskrbo nakaže neposredno ponudniku institucionalne oskrbe. Poleg institucionalne oskrbe lahko osebe v Avstriji z denarjem, ki ga prejmejo za dolgotrajno

oskrbo kupujejo tudi storitve v skupnosti kot so nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih, prevoz, spremstvo itd..

Medtem ko v Veliki Britaniji poda mnenje o tem ali je oseba primerna za prejemanje dajatev iz neposrednega financiranja menedžer oskrbe oziroma skrbi, je v Avstriji pri dodelitvi dajatve za dolgotrajno oskrbo ključnega pomena zdravniško mnenje. V določenih primerih se zdravnik pri podajanju mnenja lahko posvetuje s strokovnjaki iz drugih področij (npr.: nega). Tako lahko opazim, da se v Veliki Britaniji neposredno financiranje veliko bolj povezuje s socialnim varstvom. V Avstriji kljub temu, da je dajatev za dolgotrajno oskrbo del sistema socialne varnosti, je zelo povezana z zdravstvom in nego, ravno zaradi ključnega pomena zdravniškega mnenja. V angleškem sistemu pa nisem nikjer zasledila, da bi poudarjali pomen zdravniškega mnenja. Razlog je verjetno v tem, da se z dajatvijo iz neposrednega financiranja v Veliki Britaniji ne sme kupovati zdravstvenih storitev.

Največja razlika med državama je v nadzoru nad porabo sredstev, ki jih posamezniki neposredno prejemajo. V Avstriji nadzora nad porabo sredstev skoraj ni, kljub temu pa izkušnje ne kažejo, da bi posamezniki porabili sredstva za drugačne namene kot je bilo predvideno. Kot razlog za manjši nadzor nad porabo sredstev, ki jih posamezniki neposredno prejemajo na podlagi Zakona o dajatvi za dolgotrajno oskrbo navajajo, da niso želeli formalizirati neformalne pomoči, ki so jo in jo še vedno v večini primerov nudijo družinski člani in ostale bližnje osebe. Glede na to, da je bil eden izmed namenov dajatve za dolgotrajno oskrbo ravno znižanje stroškov, ki so bili porabljeni za dolgotrajno oskrbo, niso želeli povzročiti dodatnih stroškov s formalizacijo družinske oskrbe, ki ima dolgoletno tradicijo v Avstriji. Kljub temu so uvedli dva ukrepa za zaščito osebnih pomočnikov, za katere se je izkazalo, da so v več kot polovici primerov ženske, ki so v sorodstvenem razmerju z uporabnikom. Tako imajo osebni pomočniki od leta 1998, ki niso zaposleni in skrbijo za osebe, ki spadajo v razred 5, 6 ali 7 (glej preglednico 7) pravico do prostovoljnega pokojninskega zavarovanja. V takem primeru osebni pomočnik plača samo del zavarovanja, ki ga plačuje zaposleni, delež delodajalca pa se financira iz državnega proračuna. Drugi ukrep, ki so ga uvedli, je pravica osebe, ki nudi nego in pomoč družinskemu članu do skrajšanega delovnega časa (Horndler et al. 1998).

2 Sistem socialne varnosti v Sloveniji

2.1 Socialne in zdravstvene storitve

V Sloveniji smo prevzeli avstro – ogrski sistem socialnega varstva po Bismarcku, kar pomeni, da socialno varstvo temelji na javni obvezni shemi socialnega zavarovanja za različna družbena tveganja (bolezen, brezposelnost, starost, itd.). Trenutno je Slovenski sistem socialne varnosti sestavljen iz petih področij, in sicer:

- zdravstveno zavarovanje;
- starostno in pokojninsko zavarovanje;
- zavarovanje za brezposelnost;
- starševsko zavarovanje in družinski prejemki in
- denarna socialna pomoč (Flaker in drugi, 2008).

Torej lahko opazimo dva koncepta, in sicer zavarovanja (bolezen, brezposelnost in podobno) za različna tveganja in pa prejemke socialnega varstva (denarna socialna pomoč, družinski prejemki, itd). Osebe, ki so zavarovane, v času odsotnosti z dela prejema nadomestila. Ta se financirajo iz prispevkov, ki jih posamezniki plačujejo, ko so delovno aktivni. Prejemki niso vezani na samo zaposlitev, ampak so financirani iz davkov, ki jih plačujejo vsi. Do storitev in dajatev socialnega varstva so upravičeni vsi državljani Republike Slovenije, ki imajo stalno bivališče v Republiki Sloveniji ter tujci, ki imajo dovoljenje za stalno bivanje. Pravice od storitev socialnega varstva in denarne pomoči se uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire pravic za vse upravičence (Zakon o socialnem varstvu).

Za področje dolgotrajne oskrbe, ki si ustvarja nov prostor v Sloveniji in ki strmi k deinstitucionalizaciji, sta pomembni dve načeli, ki predstavljata temelj sistema socialne varnosti. Prvo je načelo subsidiarnosti na katerem temelji sistem socialne varnosti. Po načelu subsidiarnosti pomeni, da je upravičenec do socialnovarstvenih dajatev tista oseba, pri kateri so izčrpane vse druge možnosti za pridobivanje sredstev za preživljanje z delom, iz pokojnin, denarnih nadomestil, denarne pomoči in dodatkov po posebnih predpisih, iz obveznega zavarovanja, iz premoženja ali iz drugih virov, kar pomeni, da je financiran s strani državnega oziroma občinskega proračuna. Če sistem socialnega

varstva temelji na načelu subsidiarnosti, pa temelji sistem zdravstvenega varstva na načelu univerzalnosti. To pomeni, da je skoraj celotno prebivalstvo države obvezno zdravstveno zavarovano. Pogoj za zdravstveno zavarovanje pa ni državljanstvo, saj so zdravstveno zavarovani tudi begunci, azilanti, tuji z začasno nastanitvijo, ... Poleg obveznega zdravstvenega zavarovanja pa obstaja tudi prostovoljno dopolnilno zdravstveno zavarovanje. Za to se lahko posamezniki odločijo, če ne želijo doplačevati zdravstvenih storitev, ki jih obvezno zdravstveno zavarovanje ne pokriva (Flaker et al. 2008).

Za samo dolgotrajno oskrbo v Sloveniji niso pomembne samo storitve zdravstvenega varstva ampak tudi druge socialne, nemedicinske storitve, ki jih posameznik lahko prejema, ko potrebuje dolgotrajno nego in oskrbo. Tudi iz samega eksperimenta je opaziti, da posamezniki potrebujejo za to, da lahko ostanejo v domačem okolju več socialnih storitev. Ker pa nimajo dovolj denarja za plačilo le – teh, so prisiljeni v institucionalno oskrbo. Trenutno je v Sloveniji na voljo že nekaj storitev in prejemkov, ki so namenjeni osebam, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Prejemki, ki so trenutno na voljo (dodatek za tujo nego in pomoč) so prenizki, da bi se posameznik na podlagi teh izognil institucionalni oskrbi. Socialne storitve v skupnosti pa so se začele razvijati proti koncu devetdesetih let. Kljub temu se velikokrat opazi, da niso individualizirane, ampak so standardizirane in zato uporabniki le-teh velikokrat z njimi niso zadovoljni. Še vedno zajemajo velik del zagotavljanja dolgotrajne oskrbe različne oblike institucionalnega varstva (posebni socialnovarstveni zavodi, varstveno delovni centri, domovi za stare, itd). Ravno za institucionalno varstvo pa se kljub temu, da je v institucionalni oskrbi manj ljudi kot v skupnosti (še vedno tretjina), porabi več sredstev za zdravstveno in socialno varstvo kot za oskrbo v skupnosti (Flaker et al. 2008).

Od konca devetdesetih let so se začele v Sloveniji razvijati različne oblike pomoči in podpore posamezniku v skupnosti. Nastajale so različne oblike pomoči na domu, dnevni centri, rdeči gumb in podobne storitve. Poleg tega so se ustanovljale stanovanjske skupine, ki naj bi omogočile posameznikom, da ne živijo več v posebnih socialnovarstvenih zavodih na periferiji, ampak v okolju, ki je bližje njihovem domu.

Tako so prebivalci Slovenije po Zakonu o socialnem varstvu upravičeni do pomoči na domu. 15. člen tega zakona navaja, da *pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo*

upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo. Glede na to, da je pomoč na domu plačljiva oziroma vsaj delno plačljiva storitev socialnega varstva, si je revni prebivalci ne morejo vedno privoščiti in se tako kljub obstoju navedene storitve ne morejo izogniti institucionalni oskrbi, ko je za družinske člane oskrba na domu prenaporna.

Poleg pomoči na domu je osebam, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo na voljo tudi družinski pomočnik. Ta pomaga hendikepirani osebi pri vsakdanjih opravilih. Živi skupaj s hendikepirano osebo in mu nudi vsakodnevno oporo in pomoč. Po Zakonu o socialnem varstvu ima pravico do izbire družinskega pomočnika polnoletna invalidna oseba, za katero je pred uveljavljanjem pravice po tem zakonu, skrbel eden od staršev, ki je po Zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih prejemal delno plačilo za izgubljeni dohodek; oseba, ki je invalid po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb in potrebuje pomoč za opravljanje vseh osnovnih življenjskih potreb ali oseba za katero komisija za priznanje pravice do izbire družinskega pomočnika ugotovi, da gre za osebo s težko motnjo v duševnem razvoju, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb, ali težko gibalno ovirano osebo, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb (Zakon o socialnem varstvu). Ponovno opazimo, da so tudi pri tej pravici izločene določene skupine ljudi. Če izhajamo iz Zakona o socialnem varstvu opazimo, da večini osebam s težavami v duševnem zdravju družinski pomočnik ni dostopen. Iz izkušenj eksperimenta osebe s težavami v duševnem zdravju ne potrebujejo pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb, potrebujejo pa storitve socialnega varstva. Družinskega pomočnika plačuje uporabnik sam, če pa nima sredstev za plačilo, se ta plačuje iz sredstev občinskega proračuna, vendar se v tem primeru, podobno kot pri doplačilu institucionalnega varstva, naredi zaznamba nad nepremičnino, če je posameznik lastnik (Zakon o socialnem varstvu).

2.2 Dodatek za pomoč in postrežbo

Oseba je do dodatka za pomoč in postrežbo upravičena, ko sama ni sposobna opravljati temeljnih življenjskih aktivnosti in ob tem potrebuje pomoč druge osebe. Oseba je do tega dodatka upravičena na podlagi zdravniškega mnenja. Pri ugotavljanju upravičenosti

do dodatka, se ne ugotavljajo potrebe posameznega upravičenca, ampak le koliko pomoči potrebuje za opravljanje življenjskih aktivnosti. Dodatek za pomoč in postrežbo uvrščamo med neposredne oblike financiranja, saj jo oseba prejme v denarju in jo porabi tako kot sama želi. Vendar ta dodatek ni individualiziran, saj ga prejme v enaki višini vsak, ki potrebuje tujo nego in pomoč.

Druga težava tega dodatka je tudi ta, da je prenizek, da bi se posameznik na podlagi tega izognil institucionalnemu varstvu, če nima še drugih dohodkov in podpore neformalne socialne mreže. Tako lahko povem, da ima več kot polovica udeležencev slovenskega eksperimenta urejen dodatek za pomoč in postrežbo, kljub temu pa so za izvajanje osebnega paketa storitev potrebovali še doplačilo občine, da so lahko izvedli vse storitve. Višina samega dodatka je lahko različna glede na oceno pomoči, ki jo posameznik potrebuje za opravljanje osnovnih življenjskih aktivnosti. Tako so osebe po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju ter Zakonu o socialnem varstvu upravičene do treh različnih zneskov:

- 130 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju večine osnovnih življenjskih aktivnosti;
- 260 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih aktivnosti;
- 370 € za posebne primere.

Po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb lahko osebe prejemajo dodatek za pomoč in postrežbo v naslednjih zneskih:

- 74 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju večine osnovnih življenjskih aktivnosti;
- 147 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih aktivnosti.

Po Zakonu o vojnih veteranih in vojnih invalidih lahko osebe prejemajo nekoliko višje zneske kot ostali, in sicer:

- 223 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju večine osnovnih življenjskih aktivnosti;
- 466 € za osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih aktivnosti;
- 582 € za posebne primere (Flaker in drugi 2008).

Osebe, ki bi bile upravičene do dodatka po več zakonih, lahko prejemajo dodatek le iz enega naslova, ki ga same izberejo.

Kljub temu, da je dodatek namenjen osebam, ki niso sposobne opravljati temeljnih življenjskih aktivnosti in ob tem potrebujejo pomoč druge osebe pa ne morejo vsi, ki potrebujejo tujo pomoč in postrežbo prejemati dodatek, saj se dodatek izplačuje kot dodatek k starostni pokojnini, invalidski pokojnini, invalidnini, denarni socialni pomoči ali k invalidnini za vojne veterane. Tako osebe, ki nimajo statusa, ki bi jim omogočal prihodkov iz teh naslovov, ne morejo prejemati dodatka za pomoč in postrežbo, tudi če potrebujejo tujo pomoč pri temeljnih življenjskih aktivnostih. Tako je tudi v projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« vključena oseba, ki nima statusa, ki bi ji omogočal prejemanje dodatka, potrebuje pa pomoč pri vsakodnevnih opravilih.

Iz zgoraj zapisanega je razvidno, da so prejemki za socialno varstvo prenizki, da bi osebam omogočali kvalitetno življenje v skupnosti. Kljub temu, da so prejemki tako nizki, niso dostopni vsem, ki potrebujejo tujo pomoč pri vsakdanjem življenju. Storitve socialnega varstva v skupnosti so na voljo, vendar so te plačljive in zato revnim prebivalcem niso dostopne, oziroma jim niso dostopne v obsegu, ki bi ga te osebe potrebovale. Tako lahko sklepam, da so posamezniki prisiljeni v institucionalno oskrbo, ker nimajo dovolj sredstev za nakup socialnih storitev. Ravno v tem pa je prednost neposrednega financiranja, ki omogoča nadaljnje življenje v skupnosti. Posameznik ima svoj denar s katerim kupuje storitve. Trenutno v Sloveniji lahko ljudje, ki potrebujejo podporo pri vsakdanjem življenju, preko eksperimenta prejemajo denar na podlagi osebnega paketa storitev, s katerim kupujejo storitve, ki jih potrebujejo. Hkrati imajo tudi večji nadzor nad storitvami, ki jih prejemajo, saj če z njimi niso zadovoljni, lahko kupijo druge storitve ali pa zamenjajo izvajalca storitve. Neposredno in

individualizirano financiranje omogoči posamezniku, da lahko še naprej živi v skupnosti, nekaterim pa ponovno vrnitev iz zavodov v skupnost.

3 Socialno delo in ocenjevanje potreb

V socialnem delu je skozi zgodovino vseskozi prevladoval koncept načrtovanja skrbi od zgoraj navzdol (koncept državne skrbi). Ta koncept ne izhaja iz uporabnika samega, ampak iz strokovnjakove ocene potreb, ki jih ima skupina uporabnikov. Tako se je vseskozi skrb načrtovalo skozi oči strokovnjakov, ki so ocenjevali posplošene potrebe uporabnikov glede na njihovo diagnozo in preko diagnoze se tudi načrtuje skrb, ki jo potrebuje posameznik. Skozi tako načrtovanje so nastale tudi obstoječe oblike institucionalnega varstva in nekatere oblike skupnostne skrbi pri nas. Zato je jasno, da uporabniki teh storitev z njimi v večini niso zadovoljni in si želijo preselitve iz takih ustanov.

Škerjančeva navaja pet razlogov zakaj tako načrtovanje in ocenjevanje potreb onemogočajo dvig kakovosti življenja uporabnikov storitev:

- posplošene ocene ne morejo v polnosti zajeti obsega posameznikovih potreb po storitvah niti v času niti po vsebini;
- posameznik ne prejema storitev, s katerimi bi izboljšal kakovost življenja;
- posameznik je prisiljen sprejeti storitve, ki jih ne želi ali ne potrebuje;
- takšne storitve so neučinkovite, pri čemer gre za negospodarno in potratno porabo proračunskih sredstev;
- posamezniku odvzamejo pristojnost definiranja svoje situacije in mogočih rešitev, zaradi česar izgubi vpliv nad pomembnimi odločitvami v svojem življenju (Škerjanc 2006: 24).

Te trditve potrjujejo tudi osebni načrti, ki so nastali v projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Uporabniki, ki so živeli ali še vedno živijo v obstoječih institucijah (posebni socialnovarstveni zavodi, varstveno delovni centri) so si želeli preselitve iz institucij in zaživeti samostojno življenje. Tisti, ki pa so živeli v skupnosti so se najbolj ustrašili formalne vključenosti v Zavod Hrastovec – Trate, ker zanje to pomeni zadnjo postajo v njihovi karieri bolnika, ko ti odvzamejo ves vpliv nad odločitvami v svojem življenju.

Koncept ocenjevanja potreb, ki mu sledimo v pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« se razlikuje od obstoječega koncepta načrtovanja skrbi in lahko zanj rečemo, da je inovacija v našem sistemu socialnega varstva. Ravno zaradi uporabe metode individualnega načrtovanja, se ne da načrtovati povprečnih storitev za povprečne uporabnike, ampak gre za načrtovanje storitev, ki izvirajo iz uporabnika. Tako je opaziti, da udeleženci projekta potrebujejo zelo različne storitve in, da so tudi te veliko bolj izvirne kot obstoječe storitve. Škerjančeva poimenuje koncept, ki mu v eksperimentu skušamo slediti, koncept pravic oziroma načrtovanje od spodaj navzgor. *»Načrtovanje storitev po principu »od spodaj navzgor« izhaja iz posameznikove ocene situacije in iz njegove ocene potreb po storitvah, s katerimi bo izboljševal kakovost življenja«* (Škerjanc 2006: 26).

Bistvena razlika med konceptom skrbi in konceptom pravic je v tem, da pri prvem storitve načrtujejo strokovnjaki, pri drugem pa uporabnik sam zase načrtuje storitve in te tudi sam oceni. Pri tem ima uporabnik vseskozi vpliv nad storitvami, in sicer pri načrtovanju, izvajanju, plačilu in evalviranju. Na tak način uporabnik uveljavi svoje državljske pravice in izboljšuje kakovost svojega življenja.

Škerjančeva našteva tudi tri prednosti individualiziranega načina načrtovanja storitev socialnega varstva:

- učinkovitejše storitve, ker metoda individualnega načrtovanja omogoči načrtovanje storitev, ki jih posameznik potrebuje;
- uporabnik prevzame in zadrži vpliv nad storitvami in svojim življenjem;
- krajevnim oblastem prinaša informacije o potrebah občanov po socialnih storitvah, kar omogoča učinkovito načrtovanje in razvoj potrebnih storitev na lokalni in državni ravni (Škerjanc 2006: 26).

Tudi v eksperimentu načrtujemo storitve od spodaj navzgor. Glede na to kakšne storitve uporabnik potrebuje in jih zapiše v osebni načrt, je posameznik tudi upravičen do stroškov osebnega paketa storitev. Med tem, ko se v obstoječi skupnostni skrbi načrtujejo splošne storitve in za to razne ustanove prejema denar, da nudijo storitve uporabnikom, pa pri neposrednem financiranju ta sredstva prejme uporabnik na svoj račun in z njim sam upravlja kot je zapisal v osebni načrtu. Torej lahko rečem, da je

pri obstoječem institucionalnem varstvu ter skupnostni skrbi upravičen do stroškov enoličnih paketov storitev glede na diagnozo oziroma nalepko, ki jo nosi. Pri neposrednem financiranju pa je posameznik upravičen do stroškov osebnega paketa storitev glede na lastne potrebe. Kljub temu, da v slovenskem eksperimentu ne želimo posameznikov kategorizirati glede na hendikep, pa je pomanjkljivost projekta v tem, da mora posameznik že za vstop v projekt deklarirati svojo stigmo. To ni pomanjkljivost samo tega projekta, ampak nasploh dolgotrajne oskrbe, saj se morajo in verjetno bodo morali tudi po sprejetju Zakona o dolgotrajni oskrbi, posamezniki, ki želijo koristiti svoje pravice iz dolgotrajne oskrbe, najprej ponižati s tem, da povedo svojo stigmo in šele nato so lahko upravičeni do državljanskih pravic.

4 Projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«

Pilotski projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« je nastal po naročilu Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (v nadaljevanju MDDSZ) z namenom preizkušanja individualiziranega in neposrednega financiranja storitev socialnega varstva v Sloveniji. Preko eksperimenta se pričakuje, da se bo pridobilo tudi izkušnje za zastavljanje dolgotrajne oskrbe v Sloveniji, ki jo je zaradi demografskih sprememb nujno potrebno vzpostaviti. Eksperimentalni projekt izvajata Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo kot posredni naročnik in soizvajalec projekta ter Fakulteta za socialno delo. Ker pa Fakulteta ni ustanovljena za namene izvajanja storitev socialnega varstva, je bila za potrebe projekta ustanovljena Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje storitev socialnega varstva (v nadaljevanju Agencija IN), ki je zasebni in neprofitni zavod.

Tako lahko opazimo že takoj na začetku nekaj glavnih akterjev pri vzpostavljanju projekta, in sicer so to:

- MDDSZ kot naročnik eksperimenta;
- Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo kot posredni naročnik in soizvajalec projekta (pri projektu sodeluje pretežno pri raziskovalnem delu eksperimenta);
- Fakulteta za socialno delo kot organizacija, ki vodi raziskavo (bila je glavni pobudnik eksperimenta in konceptualno zastavila eksperiment);
- Agencija IN kot serviser projekta in njegovih udeležencev (nudi storitve načrtovanja, koordiniranja in posredovanja storitev socialnega varstva za potrebe projekta kot tudi za zasebne naročnike).

V projektu samem sodeluje še več institucij oziroma akterjev, vendar menim, da so bili zgoraj navedeni odločilnega pomena za razvoj in potek projekta. Poleg zgoraj navedenih organizacij oziroma zavodov, v projektu sodelujejo tudi:

- Centri za socialno delo;
- občine;

- Komisija za potrjevanje individualnih načrtov;
- Projektni svet;
- Projektni tim;
- Zavod Hrastovec – Trate;
- razne izvajalske organizacije.

Kot posamezne osebe pa nastopajo v projektu:

- udeleženci projekta;
- načrtovalci;
- koordinatorji storitev;
- izvajalci storitev (fizične osebe).

Centri za socialno delo v projektu sodelujejo na več načinov. Sprva so sodelovali nekateri Centri za socialno delo v projektu tako, da so predlagali potencialne udeležence eksperimenta. Ko pa se za posameznega uporabnika potrdi načrt na Komisiji za potrjevanje individualnih načrtov, ima center za socialno delo javno pooblastilo, da lahko za vsakega uporabnika izda odločbo za institucionalno varstvo z bivanjem izven institucije na podlagi osebnega paketa storitev, ki je opredeljeno v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Za izvedbo individualnega financiranja je bilo potrebno dopolniti ta pravilnik, ki v 7. členu trenutno omogoča neposredno financiranje storitev institucionalnega varstva in za ta namen predvideva rabo metode individualnega načrta (Videmšek 2006:3). Center za socialno delo izda na zahtevo udeleženca projekta tudi odločbo o oprostitvi plačila storitev socialnega varstva, da so udeleženci eksperimenta upravičeni do sofinanciranja osebnega paketa storitev s strani občin in, da jim ni potrebno paketa financirati v celoti z lastnimi sredstvi.

Komisija za potrjevanje individualnih načrtov ima pomembno vlogo pri tem ali se bo načrt lahko izvajal ali ne, saj je šele, ko Komisija potrdi načrt s sklepom, jasno, da se bo načrt lahko začel izvajati na podlagi osebnega paketa storitev. Kasneje se sklep komisije pošlje še občini in MDDSZ, da še ti izdajo soglasje k ceni osebnega paketa storitev. K

delovanju komisije se bom vrnila kasneje, ko bom opisala stroške osebnih paketov storitev skozi perspektivo Komisije za potrjevanje individualnih načrtov.

Sprva je bila predvidena vloga občin le kot sofinancerjev osebnih paketov storitev, vendar se je kasneje v projektu izkazalo, da je njihova vloga postala veliko bolj odločujoča za izvajanje posameznikovega osebnega načrta. Vloga občin je postala vidnejša v trenutku, ko je MDDSZ odločilo, da za izdajo svojega soglasja k ceni osebnega paketa storitev potrebuje tudi pisno soglasje občine. Tudi k občinam se bom vrnila kasneje, ko bom predstavila pomen občine pri končnem znesku osebnega paketa storitev. Trenutno sofinancirajo osebne pakete storitev občine Ljubljana, Škofja Loka, Domžale, Mengeš, Koper, Sevnica in Piran. Največje število uporabnikov vključenih v projekt prihaja ravno iz Mestne občine Ljubljana, ki je tudi zagotovila neposredno financiranje za največ oseb, in sicer 36.

Projektni svet pri stroških osebnih paketov storitev ne zaseda vidnejše vloge, saj je le-ta namenjen predvsem usmerjanju projekta kot celote, ne pa poseganju v posamezne osebne načrte in osebne pakete storitev. Gre za to, da je naloga Projektnega sveta podpora eksperimentu in nadzor projekta, ne pa delo s posameznimi udeleženci eksperimenta.

Projektni tim tudi pri sami formulaciji in strukturi cene osebnega paketa storitev nima vidnejše vloge, vendar pa posredno zelo močno vpliva na osebni paket storitev. Trenutno projektni tim sestavljajo načrtovalke, koodrinatorke, direktorica Agencije IN in zaposlena na Agenciji IN, vodja raziskave ter članica raziskovalnega tima iz Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo. Kot sem napisala, projektni tim posredno vpliva na cene in strukturo stroškov osebnih paketov storitev, saj na sestankih tima, ki potekajo vsak torek in trajajo od ene do treh ur, nudijo podporo in pojasnila o metodi pisanja osebnih načrtov, predvsem izvedbenega dela in rekapitulacije stroškov ter navodila za izpolnjevanje mesečnih zbirnih listov. Vseeno pa so sestanki projektnega tima predvsem prostor, kjer koodrinatorke in načrtovalke poročajo o svojem delu in, kjer lahko razjasnijo nejasnosti do katerih pride pri načrtovanju in koordiniranju. Večkrat načrtovalke in koodrinatorke tudi na projektne timu posredujejo Agenciji IN vprašanja uporabnikov na katera same ne vejo odgovoriti.

Na zadnjih sestankih projektnega tima pa se vseveč govori tudi o emotivnem suportu načrtovalkam in koordinatorkam storitev. Ta aspekt dela pri koordiniranju in načrtovanju osebnih paketov storitev je bil v preteklosti bolj v ozadju. Razlogov za to je verjetno več. Eden izmed teh je zagotovo ta, da se je sprva posvečalo veliko več časa izpopolnjevanju metode individualnega načrtovanja, metod raziskovanja in postavitvi projekta. Lahko bi rekla, da je projektni tim dosegel nekoliko večjo stabilnost metod in instrumentov, ki se uporabljajo v projektu ter projekta samega, zato se zdaj lahko več časa na sestankih uporabi za druge zadeve. Drugi razlog, zakaj se v zadnjih mesecih na sestankih govori več o občutkih in stiskah pri kooordiniranju in načrtovanju osebnih paketov storitev je tudi ta, da je tim postal bolj enovit in povezan, med samimi člani tima je več zaupanja, delovanje tima je horizontalno in vsi člani so enakovredni.

Vsak udeleženec projekta se formalno vključi v institucionalno varstvo izven institucije na podlagi osebnega paketa storitev Zavoda Hrastovec – Trate. V bistvu je Zavod Hrastovec – Trate v eksperiment vključen le formalno in bi ga bilo smiselno izključiti, ker je včasih za udeležence projekta moteč dejavnik in se ustrašijo, ko slišijo zanj. Tako je za enega uporabnika bil podatek o tem, da se bo moral formalno vključiti v Zavod Hrastovec - Trate odločilen skoraj do te mere, da ni hotel več sodelovati v projektu. Zbal se je, da bi kjerkoli v njegovi kartoteki pisalo, da je bil v tem zavodu in, da mu bodo vse poti potem zaprte. Sam je podal tudi idejo, da bi lahko imel vlogo Hrastovca kakšen drugi zavod, kot je na primer Zavod za izobraževanje in usposabljanje invalidne mladine Kamnik. Na koncu se je vendarle odločil za vključitev v projekt, ko se je prepričal, da mu to ne more odločilno škodovati v življenju.

Različne izvajalske organizacije so se tudi vključile v projekt, vendar večinoma sodelujejo direktno z uporabniki kot pa, da bi sodelovale s projektnim timom. Izvajalske organizacije so večinoma nevladne organizacije in društva, kot je na primer Altra, Šent, Sonček, Barka, itd.. Le-te nudijo različne storitve udeležencem projekta. Nekatere storitve so plačljive, nekatere pa se izvajajo v okviru rednih dejavnosti organizacij, zato za to ni potrebno uporabnikom le-teh plačevati.

Med posameznimi akterji v projektu so na prvem mestu zagotovo udeleženci pilotskega projekta. Okrog posameznega uporabnika pa se gibljejo trije liki, in sicer načrtovalci, koordinatorji storitev in izvajalci storitev. V nadaljevanju bom pojasnila zorni kot

načrtovalcev in koordinatorjev na različne vrste stroškov v eksperimentu. Izvajalci sami na stroške ne vplivajo neposredno in tudi se z le-temi ne ukvarjajo veliko. So pa oni tisti, ki so plačani iz osebnega paketa storitev. Pomembna je tudi tarifa, oziroma cena, ki jo izvajalci postavijo za storitve, saj je le-ta podlaga za ceno, ki jo nato načrtovalci zapišejo v finančni del izvedbenega načrta, koordinatorji pa na podlagi tarif izvajalcev pišejo mesečne zbirne liste.

5 Različni pogledi na finančni del osebnih načrtov ter stroške osebnih paketov storitev

5.1 Uporabniki

Za uporabnike je vsekakor poleg tega, da si zastavijo cilje in jih želijo uresničiti, pomembno, da dobijo za to tudi denar, s katerim lahko te svoje cilje uresničijo. Zanje je neposredno financiranje tudi nekaj novega, ker so vedno socialnovarstvene storitve, če so jih koristili, prejeli preko posrednega in neindividualiziranega financiranja. Vsekakor jim neposredno financiranje omogoča kvalitetnejše življenje in večji vpliv nad njim. *»Neposredno, oziroma individualno financiranje pomeni enega od ključnih elementov sprememb socialnega varstva, ki omogoča uporabniku večjo izbiro storitev, nadzor in posledično večjo kakovost ter učinkovitost le – teh«* (Flaker in drugi 2006: 10).

Uporabniki so včasih zelo skeptični glede tega ali bodo dobili res denar ali ne. Eksperiment se jim včasih zdi nerealen in ne vedo točno kaj lahko pričakujejo od njega, zato so koordinatorji in načrtovalci razvili strategijo, da čimvečkrat ponovijo uporabnikom namen in funkcijo neposrednega financiranja. Opazili so tudi, da morajo večkrat ponoviti to, da je denar, ki ga prejmejo, namenjen financiranju storitev socialnega varstva, ne pa investicijam in prihrankom. Ker pa veliko udeležencev projekta nima dovolj svojih prilivov denarja niti za pokriti osnovne življenjske stroške, se v eksperimentalnem projektu financirajo tudi ti. Plačilne sposobnosti udeležencev projekta so zelo različne. Nekateri so popolnoma plačilno nesposobni, najvišja plačilna sposobnost pa je trenutno 659,09 €.

Udeleženci v projektu, ko prejmejo denar sami z njim upravljajo, oziroma jim pri tem pomaga izbrana oseba. Denar naj bi porabili kot je zapisano v ciljnih in rekapitulacijah osebnih načrtov, vendar se zneski, ki jih osebe porabijo in načrtovana poraba, zaradi specifičnosti življenja, vedno bolj ali manj razlikujejo. V ta namen se opravljajo vsake tri mesece revizije, kjer lastnik načrta z načrtovalcem pregleda, koliko denarja je porabil za različne storitve socialnega varstva in življenjske stroške. Na podlagi porabljenih sredstev in nadaljnjih ciljev uporabnika, se naredi izvedbeni načrt za naslednje tri mesece.

Udeleženci eksperimenta morajo porabljen sredstva beležiti v ladijskem dnevniku, na podlagi katerega kasneje koordinator storitev skupaj z uporabnikom izpolni mesečne zbirne liste. Poleg tega morajo tudi hraniti odrezke vseh položnic, v nekaterih primerih uporabniki po lastni volji hranijo tudi ostale račune. V ladijski dnevnik se vpiše vsakdo, ki izvaja storitev za uporabnika. Napiše se koliko dela je opravil, kakšno vrsto dela ter koliko je bil za to plačan. Včasih uporabniki oziroma izvajalci tudi podrobneje opisujejo kaj so počeli v času izvajanja storitev. Tako lahko na primer v ladijski dnevnik koordinatorica napiše poleg tega koliko časa je preživela z uporabnikom tudi kaj sta se dogovorila in do kdaj bosta to izvedla.

Kar se tiče samega financiranja in porabe denarja je največja težava ta, da večinoma uporabniki ne dobivajo redno nakazan denar. Že takoj na začetku, ob vstopu v projekt, se pojavi težava v tem, da dobijo uporabniki prvo nakazilo denarja šele dva meseca po začetku izvajanja načrta. Do zamika pride, ker imajo centri za socialno delo en mesec časa, da izdajo odločbo o institucionalnem varstvu z bivanjem izven institucije na podlagi osebnega paketa storitev. Poleg tega pa ima tudi občina, ko jim Zavod Hrastovec – Trate izstavi račun za plačilo storitev socialnega varstva en mesec časa za plačilo računa. Nekateri občine so tako uvidevne, da nakažejo denar tudi v hitrejšem času. Uporabniki, ki imajo plačilno sposobnost, skušajo dva meseca zamika pokriti osnovne življenjske stroške s svojimi prejemki, izvajalcem pa plačajo za delo kasneje. Nekaterim finančno pomagajo predvsem starši ali sorodniki. Največja težava pa se pojavi pri osebah, ki nimajo plačilne sposobnosti, načrt pa morajo vseeno izvajati. Oseba, ki se je preselila iz zavoda in ni imela finančne sposobnosti, je morala finančno stisko rešiti tako, da si je od znancev sposodila denar. Tudi kasneje imajo uporabniki težave s prilivi na osebni transakcijski račun, ker občine iz meseca v mesec različno nakazujejo denar.

S sofinanciranjem paketov s strani občin imajo uporabniki tudi težavo, ker občine same, ne glede na sklep Komisije za potrjevanje individualnih načrtov, znižujejo končno ceno osebnega paketa storitev. Tako uporabniki ne morejo udejaniti vseh zastavljenih ciljev. Večkrat se zgodi, da se zmanjša porabljeni znesek za socialne storitve, ker morajo osebe vključene v projekt najprej poskrbeti za lastno eksistenco (stroški bivanja, stroški prehrane, transporta, itd).

Kot sem zgoraj opisala, imajo torej v eksperimentu udeleženci popoln nadzor nad porabo prejetih sredstev, vendar morajo porabo denarja dokazovati z ladijskim dnevnikom koordinatorju storitev, ki na podlagi tega izpolni mesečne zbirne liste. Pri nakazovanju sredstev na osebne transakcijske račune je prišlo do zapletov zaradi dvomesečnega zamika nakazila denarja ter zaradi različnih datumov nakazovanja denarja s strani občin. V prihodnosti bi bilo zelo smiselno skrajšati celoten postopek potrjevanja cen osebnih paketov storitev in razmisliti, kako premostiti dvomesečni zamik nakazila sredstev na začetku, ob vključitvi v projekt.

5.2 Načrtovalci

Kot piše v osnutku Etičnega kodeksa načrtovalcev v projektu individualno financiranje, je *»Temeljna vloga načrtovalca/ke v procesu uveljavljanja dostopa do storitev individualiziranega financiranja zagovorniška. Načrtovalec/ka je uporabnikov zaveznik/ca pri zapisu osebnega načrta, pri sestavi stroškovnika in pogajanjih za pridobitev sredstev za izvajanje ciljev iz načrta.«* (7.člen). Etični kodeks načrtovalcev torej postavlja načrtovalce v vlogo zaveznikov uporabnika ne samo pri zapisu osebnega načrta, ampak tudi pri sestavi stroškovnika in pogajanjih za pridobitev sredstev.

V eksperimentu večinoma nalogo pogajanja za pridobitev sredstev opravi Agencija IN, zato načrtovalci do sedaj niso imeli veliko dela s tem. Agencija IN oziroma projektni tim se je v fazi zastavljanja projekta pogajal z občinami za sofinanciranje osebnih paketov storitev. Kasneje so nekatere občine znižale cene osebnih paketov storitev in tudi pri pogajanjih s temi, je imela glavno vlogo Agencija IN in ne načrtovalci, ker se je zdelo to taktično bolj učinkovito.

Pri sestavi stroškovnika oziroma izvedbenega dela načrta, kjer so zapisani stroški za doseganje ciljev, so načeloma načrtovalci samostojni in odgovorni udeležencu projekta. Na sestankih projektne tima sicer dobijo navodila za metodično izdelavo izvedbenega dela osebnega načrta, kako se bo načrt izvajal in ceno osebnega paketa storitev, pa izdelata načrtovalec in uporabnik sama.

Načrtovalec mora za vsak cilj posebej izdelati tabelo s koraki za doseg cilja, kdo izvaja določen korak, koliko časa bo ta oseba za to porabila, strošek, ki bo nastal pri posamičnem koraku in čas izvajanja cilja. Spodaj je primer take tabele za cilj *urediti si zdravstveno zavarovanje*.

Preglednica 2: Operacionalizacija cilja Urediti si zdravstveno zavarovanje

Naloga	Opis storitve/sredstva	tip storitve	profil	E / M	količina storitve	enota	tarifa (v €)	Cena mesečno (v €)	Datum začetka	Datum Konca
Pozanimati kje je najcenejše zdravstveno zavarovanje	Koordiniranje	SO – storitev	Koordinatorika	E	1	Ura	0,00	0,00	01. 01. 2008	31. 03. 2008
Prevoz do ZZS	Prevoz	SO – sredstvo	Šofer	E	5	Km	0,15	0,75	01. 01. 2008	31. 03. 2008
Spremljanje pri urejanju zdravstvenega zavarovanja	Spremljanje	SO – storitev	Spremljevalec	E	2	Ura	4,17	2,78	01. 01. 2008	31. 03. 2008
Plačilo zdravstvenega zavarovanja	Zdravstveno zavarovanje	OO	Uporabnik	M	1	Kom	22,00	22,00	01. 01. 2008	31. 03. 2008

Načrtovalec se mora pozanimati koliko stane določena storitev in to zapiše v stolpec tarifa. Obstajata dve vrsti storitev, in sicer mesečne in enkratne. Pri izračunavanju cene mesečnih storitev načrtovalec znesek tarife pomnoži s količino storitve, da dobi mesečno ceno storitve. Pri enkratnih storitvah pa mora načrtovalec ta znesek deliti še s tri, da dobi mesečno ceno storitve, ker se vsak mesec izplačuje enak znesek osebnega paketa storitev. Težava pri načrtovanju cene za doseg posameznega cilja nastane, ko načrtovalec ve, da je občina pripravljena financirati le omejen znesek. Takrat mora načrtovalec pripraviti še tretji del osebnega načrta, kamor zapiše katere storitve se bodo izvajale in katere ne. Vsekakor pa mora načrtovalec z uporabnikom hkrati razmisliti o tem, kako bi lahko posameznik dosegel cilje, ki jih občina ne bo financirala. V enem primeru se je zgodilo tako, da so starši uporabnika bili pripravljene sofinancirati preostali del osebnega paketa storitev. Plačljive storitve se poskuša nadomestiti s prostovoljnim delom, vendar to ni vedno uspešno. Največkrat pa se zgodi, da se udeleženci projekta odrečejo socialnim storitvam na račun življenjskih stroškov, ker je zanje primarnega pomena eksistenca, šele nato storitve socialnega varstva.

Načrtovalec mora pri načrtovanju izvedbenega dela načrta predvsem poskrbeti, da bo imel lastnik načrta dovolj sredstev za izvajanje ciljev. Predvideti mora vse korake, ki so potrebni za doseganje cilja. Če načrtovalec predvidi preveč ali premalo sredstev v osebni paketu storitev, se z revizijo osebnega načrta, ki se opravi vsake tri mesece, na to opozori in se za preveč ali premalo načrtovanih sredstev v naslednjem trimesečju osebni paket storitev zniža ali zviša za ta znesek.

Poleg ciljev, ki jih lastnik želi doseči, mora načrtovalec v izvedbeni del osebnega načrta zapisati še dva cilja, in sicer so to življenjski stroški in koordiniranje. Spodaj je primer zapisa življenjskih stroškov v osebni načrtu.

Preglednica 3: Cilj Življenjski stroški

ŽIVLJENJSKI STROŠKI	PLANIRANI ZNESEK (v EUR)
Stanovanje – najemnina	90,00
Večji stroški povezani s stanovanjem	10,00
Komunikacija (mobitel- kartica)	25,00
Hrana in brezalkoholne pijače	172,00
Obleka in obutev	40,00
Izobraževanje in kultura	60,00
Priboljški	20,00
Rekreacija in prosti čas	15,00
Transport	10,00
Skrb za zdravje	3,00
Skupaj	445,00

Način sestave življenjskih stroškov temelji na treh elementih. Primaren in najpomembnejši element so specifične potrebe vsakega človeka, drugi je statistična košarica za življenjske stroške, tretji pa popis stanja. Potrebe se od udeleženca projekta do drugega zelo razlikujejo tudi pri življenjskih stroških. Tako na primer nekateri porabijo več sredstev za hrano in brezalkoholne pijače, ker imajo posebno dieto, nekdo drugi pa, ki se šola potrebuje več sredstev za izobraževanje in kulturo.

Statistična košarica za življenjske stroške ni zelo pomembna pri zastavljanju življenjskih stroškov, a vseeno se ga morajo načrtovalci deloma držati, ker je projekt primarno namenjen financiranju socialnih storitev. Sprva je bilo celo mišljeno, da bi si življenjske stroške uporabniki pokrivali z njihovimi dohodki, a se je tekom projekta ugotovilo, da udeleženci nimajo dovolj visokih prihodkov, da bi si sami zagotovili preživetje, kaj šele socialne storitve.

Popis stanja je instrument, ki je bil vzpostavljen predvsem zaradi raziskovalnega dela pilotskega projekta, ampak smo se kasneje odločili, da ga bomo ohranili tudi, ko ne bo več potrebno opravljati raziskovalnega dela. Razlog za ohranitev popisa stanja je njegova uporabnost pri zastavljanju življenjskih stroškov v osebni načrtu. Skozi popis stanja načrtovalec pridobi podatke o tem, kako je udeleženec projekta porabil svoj dohodek v zadnjem mesecu. Sestavljen je iz treh delov, in sicer iz življenjskih stroškov, socialnovarstvenih storitev, oskrbe in prilagoditev ter zdravstvenih storitev, nege in pripomočkov. Prvi del načrtovalec uporabi za zapis življenjskih stroškov v osebnih paketih storitev, vendar pa mora preveriti z uporabnikom, če potrebuje pri kateri izmed postavk več sredstev.

Zadnji del izvedbenega dela osebnega načrta predstavlja rekapitulacija storitev, sredstev in stroškov. V njej načrtovalec popiše vse stroške, ki izhajajo iz ciljev v osebni načrtu. Spodnja tabela je primer rekapitulacije osebnega paketa storitev, v kateri načrtovalec v prvi stolpec zapiše posamezen življenjski strošek, storitev ali sredstvo, v drugi mesečno ceno, v tretji pa v primeru, da gre za storitev, mesečne ure.

Preglednica 4: Rekapitulacija stroškov osebnega paketa storitev

ŽIVLJENJSKI STROŠKI	<i>cena mesečno (€)</i>	
Stanovanje – vzdrževanje in položnice	105,00	-
Hrana in brezalkoholne pijače	160,00	-
Obleka in obutev	50,00	-
Toaletne potrebščine	20,00	-
Komunikacija	20,00	-
Rekreacija in prosti čas	160,00	-
Transport	40,00	-
Skupaj	555,00	-
STROŠKI NAČRTOVANJA, KOMISIJE IN VODENJA	<i>cena mesečno (€)</i>	
stroški načrtovanja in analize tveganja	121,68	-
stroški komisije	36,27	-
stroški vodenja	105,00	-
Skupaj	262,95	-
SOCIALNE STORITVE	<i>cena mesečno (€)</i>	<i>ure mesečno</i>
Organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev	45,91	10,99
Programi za kakovost življenja	140,00	54
Svetovanje	106,67	3
Obiskovanje dnevnega centra	92,00	-
Skupaj	384,58	67,99
SOCIALNA SREDSTVA		
Prevoz	9,00	-
Skupaj	9,00	-
SKUPAJ	1.211,53	67,99

Načrtovalčeva glavna vloga je zagovorniška, hkrati pa je del njegovega dela pri zapisovanju osebnega načrta in revizij tudi zapisovanje stroškov, ki jih doprinese posamezen cilj. Ob reviziji mora tudi pripraviti pregled nad tem, koliko se načrtovani stroški ralikujejo od porabljenih in to razliko prikazati v rekapitulaciji storitev, sredstev in stroškov.

5.3 Koordinatorji storitev

Vloga koordinatorja storitev je zdaj, v času dokler se izvaja raziskava, veliko bolj osredotočena na stroške, kot pa je to načrtovano za v prihodnje. Glavna naloga koordinatorja storitev je, da skrbi, da se načrt izvaja. To pomeni, da poišče izvajalce, ki so predvideni v individualnem načrtu in jih koordinira. Če si udeleženec projekta sam

poišče izvajalce iz svoje neformalne mreže ali preko kakšne organizacije je naloga koordinatorja ta, da spozna te izvajalce.

Koordinator storitev je tudi kot načrtovalec odgovoren za svoje delo predvsem uporabniku. Koordinatorja storitev si uporabnik izbere sam, a vendar so izkušnje v projektu pokazale, da si udeleženci težko najdejo sami koordinatorje, zato jih skuša posredovati Agencija IN. Če uporabnik s koordinatorjem storitev ni zadovoljen, mora v to poseči Agencija IN ter poiskati novega koordinatorja.

Torej, če je načrtovalec lik, ki se giblje okoli uporabnika načeloma enkrat na tri mesece, ko je potrebno opraviti revizijo, je koordinator storitev lik, ki se pojavlja ob uporabniku vseskozi. Koordinatorjeva dolžnost v času dokler se izvaja tudi raziskovalni del projekta je tudi, da se srečuje z uporabnikom vsaj enkrat tedensko po eno uro. V prihodnosti bi bilo smiselno doreči, da se koordinator storitev in udeleženec projekta srečujeta glede na potrebe uporabnika, kar bi pomenilo, da se lahko srečujeta tudi redkeje.

Kar se tiče stroškov osebnih paketov storitev, pa ima trenutno koordinator storitev z njimi veliko dela. V vsakem osebnem načrtu storitev je zapisan cilj koordiniranja, ena izmed nalog pa mora biti pisanje mesečnih zbirnih listov. Mesečni zbirni listi so identični popisu stanja in so zato pomemben del raziskave, saj omogočajo primerjanje kakovosti življenja pred vključitvijo v projekt in v času vključenosti v projekt. S tema dvema dokumentoma lahko predvsem primerjamo, katere življenjske stroške si posameznik ni mogel pred vključitvijo privoščiti in katere socialne storitve je prejemal pred in po vključitvi v projekt. V nekaterih revizijah je to edina naloga koordinatorja. Spodnja tabela je primer zapisa cilja koordiniranja, pri katerem je ena izmed nalog koordinatorja pisanje mesečnih zbirnih listov.

Preglednica 5: Cilj Koordiniranje

Naloga	opis storitve/sredstva	tip storitve	Profil	E / M	Količina storitve	Enota	tarifa (v €)	Cena mesečno (v €)	Datum Začetka	datum konca
Pisanje mesečnih zbirnih listov	Koordiniranje	SO - storitev	koordinator	M	5	Ura	7,66	38,30	1.6.08	31.8.08
Poklicati in spoznati Matejo	Koordiniranje	SO - storitev	koordinator	E	2	Ura	7,66	5,11	1.6.08	31.8.08

Koordinator skupaj z uporabnikom izpolni mesečne zbirne liste na podlagi ladijskega dnevnika in shranjenih računov oziroma položnic, ki jih ima udeleženec projekta pri sebi. Mesečni zbirni listi so sestavljeni iz treh delov, in sicer iz dela za vpisovanje življenjskih stroškov, socialnovarstvenih storitev, oskrbe in prilagoditev ter zdravstvenih storitev, nege in pripomočkov.

Koordinator storitev tabelo z življenjskimi stroški izpolni predvsem na podlagi zbranih položnic in računov, pri najemnici stanovanja pa ima kot pripomoček pri izpolnjevanju stanovanjsko pogodbo. Ko koordinator preda mesečni zbirni list načrtovalcu, ima ta nalogo, da preveri, če je bil le-ta pravilno izpolnjen. Mislim, da v prihodnje to ne bo več naloga načrtovalca. Trenutno pa ima načrtovalec tudi to nalogo, ker imajo tako koordinatorji storitev kot načrtovalci nekoliko manj izkušenj, saj je neposredno financiranje pri nas še vedno v zagonu. Spodnja tabela je primer izpolnjenega mesečnega zbirnega lista za del, ki zajema življenjske stroške. Če v vrstici ni zapisanega zneska za določeno postavko pomeni, da tega stroška ni bilo.

Preglednica 6: Izpolnjeni mesečni zbirni list za življenjske stroške

SPECIFIKACIJA STORITVE	ZNESEK/ MESEC (€)	PLAČEVANJE STORITEV (VIR IN NAČIN)	OPOMBA
Stanovanje – najemnina	250,00	Na roko	
Stanovanje - vzdrževanje in položnice	189,66	Položnice	
Večji stroški povezani s stanovanjem			
Komunikacije (telefon)	100,00	Mobi kartica	Bila v tujini.
Vzdrževanje otrok			
Nakup opreme in tehničnih naprav			
Hrana in brezalkoholne pijače	50,00		
Alkoholne pijače in tobak			
Obleka in obutev			
Toaletne potrebščine			
Izobraževanje, kultura	10,00		
Pribojčki			
Rekreacija in prosti čas			
Delovanje v skupnosti			
Transport			
Drugo			

Drugi del mesečnih zbirnih listov, ki se veže na socialnovarstvene storitve, oskrbo in prilagoditve, izpolni koordinator storitev predvsem na podlagi ladijskega dnevnika. Vanj se vpiše vsakdo, ki nudi kakršnokoli storitev uporabniku. Zapiše se koliko časa je izvajal storitev in koliko je bil v ta namen plačan. Koordinator agregira podatke iz ladijskega dnevnika in jih vpiše v mesečni zbirni list. Primer takega vpisa je spodnja tabela.

Preglednica 7: Izpolnjen mesečni zbirni list za socialne storitve

SPECIFIKACIJA STORITVE	IZVAJALEC**	OBSEG STORITVE	CENA STORITVE	ZNESEK / MESEC (€)	PLAČEVANJE STORITEV (VIR IN NAČIN)	OCENA*	KOMENTAR
Nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih							
Pomoč v gospodinjstvu	Gospodinja	6	3,20	19,20	Na roko	5	Čiščenje, kuhanje, pomoč
Spremljavo	Spremljevalec	8	3,20	25,60	Na roko	5	Spremljanje izven stanovanja
Koordinator storitev	Koordinator storitev	15	6,67	120	Na roko	5	
Svetovanje							
Varstvo in delo pod posebnimi pogoji							
Obiskovanje dnevnega centra							
Rehabilitacijski programi in podporno zaposlovanje							
Prilagoditve delovnega mesta							
Prevozi	Strokovni delavec, prijatelj	276	0,15	41,40	Na roko	5	
Programi za samopomoč							
Programi za kakovost življenja							
Druženje							
Drugo	Agencija IN			262,95	Položnica	5	

Opaziti je, da je tabela namenjena predvsem raziskavi, saj je potrebno vpisati izvajalca, obseg storitve, tarifo ter vir in način plačevanja. Po poteku raziskave bi bilo smiselno preurediti tabelo tako, da bi se vanjo vpisoval samo mesečni znesek plačila za določeno vrsto storitev, vsi ostali podatki v tabeli so za zapis revizije sekundarnega pomena.

Zelo podobno velja za tretji del mesečnih zbirnih listov, se pravi zdravstvenih storitev, nege in pripomočkov. Ta del bo po preteku raziskave v primeru, da se zdravstvene storitve ne bodo financirale preko osebnega paketa storitev, neuporaben. Trenutno projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« ne zajema

zdravstvenih storitev. Vpisovanje podatkov v tretji del je dodatna birokratska obremenitev koordinatorja. V raziskavi pa je zelo pomembno, da zdravstvene storitve beležimo, saj naj bi bili ljudje v nadaljevanju deležni tudi zdravstvenih storitev.

Koordinator ima v projektu več nalog, nekatere so bolj strokovne, druge pa bolj administrativne. Koordiniranje izvajalcev posameznega osebnega paketa storitev je ena izmed bolj strokovnih nalog koordinatorja. Zapisovanje mesečnih zbirnih listov pa omogoča opazovanje stanja uporabnika med vključitvijo v projekt (Flaker et al. 2007).

5.4 Komisija za potrjevanje osebnih paketov storitev

Komisija za potrjevanje osebnih paketov storitev je sestavljena iz treh članov in njihovih namestnikov. Eden izmed članov je predstavnik uporabnikov, eden je predstavnik iz področja socialnega varstva, eden pa iz področja zdravstva. Na seji mora biti prisoten iz vsake veje en član. Če kateri ne more, ga nadomešča nadomestni član iz njegovega področja.

Komisija ima na seji tri naloge:

- preveriti ali je osebni načrt nastal po uporabnikovi volji, ali je imel v načrtu možnost zapisati, kar je menil, da je zanj pomembno;
- preveriti ali je osebni načrt pripravljen v skladu z načeli in dosega standarde po Kodeksu za individualno načrtovanje;
- ugotoviti ali je načrt izvedljiv (Pravilnik za potrjevanje individualnih oziroma osebnih načrtov).

Kljub temu, da ima komisija načeloma samo te tri naloge, se je izkazalo, da komisija odloča o ceni osebnega paketa storitev, saj s tem ko potrdi osebni načrt oziroma revizijo, potrdi tudi ceno osebnega paketa storitev. Komisija vedno pregleda cilje v izvedbenem načrtu in stroške povezane z njimi. Na seji tudi preveri, če so vsi stroški res upravičeni, glede na odgovor uporabnika ali načrtovalke se odloči ali bo spremenila ceno osebnega paketa storitev. V enem primeru se je komisiji zdel previsok znesek pri življenjskih stroških za postavko rekreacija in prosti čas. Ker je uporabnik utemeljil to z

dejstvom, da on toliko denarja potrebuje, ker tam šteje tudi izlete, je komisija sprejela ta znesek in potrdila enako ceno. V drugem primeru, ko pa so bili predvideni stroški prevoza za belo tehniko in uporabnica ni vedela utemeljiti zakaj potrebuje prevoz, je ceno osebnega paketa storitev, komisija znižala za stroške prevoza bele tehnike. V praksi se je izkazalo, da se komisija nikoli ne odloči, da bo znižala ceno osebnega paketa storitev, brez da bi pred tem vprašala uporabnika oziroma načrtovalca za utemeljitev. Komisija nato izda sklep o potrditvi osebnega paketa storitev, v katerem zapiše tudi ceno osebnega paketa storitev.

Do zapletov pa je prišlo pri sklepih komisije v primerih, ko občine niso dale soglasja k ceni, ki je pisala na sklepu komisije, ampak so same določile koliko sredstev bodo sofinancirale. To je povzročilo težave tudi Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, saj ni vedelo, h kateri ceni naj dajo soglasje, ali k ceni, ki je zapisana na sklepu komisije ali k ceni h kateri je dala soglasje občina. Zaradi te dileme, ki jo je imelo ministrstvo, je prišlo do ponovnega zavlačevanja pri nakazilu sredstev na uporabnikov transakcijski račun. Na koncu je ministrstvo vedno dalo soglasje k ceni, s katero je soglašala tudi občina.

Začasna rešitev in s tem pospešitev postopka se je našla v tem, da Komisija za potrjevanje osebnih načrtov zapiše v sklep, kolikšna je celotna cena osebnega paketa storitev, zapiše pa tudi koliko bo občina sofinancirala. S tem ministrstvo ni več v dilemi, h kateri ceni dati soglasje in izdati sklep o soglasju hitreje kot v preteklosti. To je samo začasna rešitev, v prihodnje se bo delalo na tem, da se bo sodelovanje z občinami še izboljšalo oziroma da se bodo občine zavezale plačevati zneske, ki jih bo potrdila komisija oziroma v še boljšem primeru, da bodo tako dolžne storiti.

Poleg tega, da mora komisija na sklep zapisati dvojno ceno osebnih paketov storitev, je zgoraj omenjena težava prinesla dodatno delo tudi načrtovalcem, saj morajo ti v takih primerih izdelati še tretji del revizije. V njem zapišejo katere storitve iz izvedbenega dela osebnega načrta se bodo izvajale in katerim se bo lastnik načrta odpovedal. V enem primeru se je zgodilo, da so se starši udeleženca projekta odločili, da bodo sami sofinancirali preostali del stroškov povezanih z izvajanjem osebnega načrta.

V Pravilniku za potrjevanje individualnih oziroma osebnih načrtov torej ni nikjer zapisano, da mora komisija pregledati stroške osebnih paketov storitev, a vendar pri potrjevanju osebnih načrtov do tega pride na vsaki seji komisije. Do zapletov je prišlo pri zapisu sklepov, ker občine niso izdajale soglasja k ceni, ki je bila predvidena v osebnem načrtu oziroma reviziji. Našla se je začasna rešitev za nastalo težavo, a se pospešeno dela na tem, da bi se našla trdnejša in ugodnejša rešitev za udeležence projekta.

5.5 Občine

Sprva je bilo mišljeno sodelovanje z občinami le kot s subjekti, ki bodo sofinancirali osebne pakete storitev, tako kot to počno za institucionalno varstvo, pri katerem sofinancirajo oskrbni dan. Ko pa se je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve odločilo, da potrebuje za izdajo soglasja k ceni osebnega paketa storitev tudi soglasje k ceni dotične občine, so te dobile vidnejšo vlogo pri zasnovi stroškov osebnih paketov storitev.

Ob prvih potrjenih osebnih načrtih z občinami ni bilo težav. Vse so doplačale tak znesek kot je bil zapisan v sklepu Komisije za potrjevanje osebnih paketov storitev. Nato pa so se ob prvih revizijah začele pojavljati težave, ker je večina občin sama določila kolikšen znesek bodo doplačevale.

Do največjih zapletov pa je prišlo pri izvajanju osebnih paketov storitev, saj udeleženci projekta niso dobili dovolj denarja, da bi uresničevali vse zastavljene cilje. Tako so se nekateri določenim ciljem odpovedali, nekateri so cilje poskušali udejanjiti s pomočjo prostovoljcev, nekaterim pa so svojci pomagali z doplačilom preostalega dela osebnih paketov storitev.

Še vedno tečejo pogajanja z nekaterimi občinami o tem, da bi doplačevali tolikšen znesek kot je cena osebnega paketa storitev. Pri nekaterih se pa tega celo ne počne več, ker bi lahko le – te nasploh prenehale doplačevati osebne pakete storitev. Trenutna rešitev vsekakor ni dobra, a vendar je najboljša, ki obstaja v tem trenutku. Potrebno bo poiskati bolj sistemsko rešitev, pri kateri bodo občine morale doplačati ceno osebnega

paketa storitev v celoti in, da se ne bodo po lastni volji odločale kolikšen delež bodo sofinancirale.

Trenutno v projektu aktivno kot doplačniki osebnih paketov storitev sodeluje sedem občin, in sicer so to Ljubljana, Sevnica, Koper, Škofja Loka, Mengeš, Piran in Domžale. Trenutno se v okviru projekta najbolj intenzivno sodeluje z Mestno občino Ljubljana, ker se vzpostavlja projekt prehodne stanovanjske skupine, pri katerem je ta občina dala v najem stanovanje z neprofitno najemnino. Vsi stanovalci prehodne stanovanjske skupine, ki je namenjena preselitvi oseb iz institucionalnih oblik bivanja v skupnost, so tudi občani Mestne občine Ljubljana. Tako, da lahko povemo, da je Ljubljanska občina dober sogovornik pri izvajanju pilotskega projekta. Želeli bi vzpostaviti sodelovanje še z drugimi občinami po vsej Sloveniji, predvsem zaradi uporabnikov iz občin, s katerimi še ni dogovorjeno doplačevanje osebnih paketov storitev, ki bi se radi udeležili projekta.

6 Postopek individualnega financiranja storitev socialnega varstva v eksperimentu v Sloveniji

Ko se uporabnik vključi v projekt, načrtovalec skupaj z njim zapiše individualni načrt. V načrtu mora biti zapisano tudi, kdo bo koordinator storitev. Ko je načrt dokončno zapisan, gre najprej v logično kontrolo, ki jo opravi zaposlena na Agenciji IN in članica projektnega tima iz Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo. Nato gre načrt na Komisijo za potrjevanje individualnih načrtov, ki deluje v okviru projekta. Komisija pregleda individualni načrt in v sedmih dneh mora zasedati. Seje komisije se mora udeležiti uporabnik, na željo uporabnika pa tudi načrtovalka ter zakoniti zastopnik v primeru, da uporabnik nima opravilne sposobnosti oziroma, da jo ima le delno ohranjeno. Na seji komisija preveri ali je načrt res izraz volje posameznika, ali je individualni načrt pripravljen v skladu z načeli in če dosega standard, ali je izvedljiv ter ali opravičuje sredstva za njegovo izvedbo (Pravilnik za potrjevanje individualnih oziroma osebnih načrtov). Komisija načrt potrdi, zavrne ali predlaga njegovo dopolnitev. O tem izda sklep z obrazložitvijo.

Če komisija individualni načrt potrdi in izda sklep k ceni individualnega paketa storitev, Agencija IN pošlje ta sklep v vednost matični občini, pristojnemu centru za socialno delo, Zavodu Hrastovec-Trate in uporabniku. Pristojnost občine in centra za socialno delo se določi glede na stalno prebivališče uporabnika. Istočasno Agencija IN pošlje Zavodu Hrastovec-Trate tudi vlogo za sprejem v institucionalno varstvo skupaj s prilogami in z uporabnikom sklene dogovor o trajanju, vrsti in načinu zagotavljanja storitve institucionalnega varstva z bivanjem izven institucije na podlagi osebnega paketa storitev. Dogovor vsebuje ugotovitve komisije o potrebnosti načrta, naboru in obsegu storitev, imenuje koordinatorja in našteje izvajalce ter pogoje izvajanja. Agencija dogovore o izvajanju osebnih paketov storitev sklene na podlagi pogodbe o izvajanju projekta. Dogovor prejmejo poleg uporabnika in Agencije IN, še koordinator storitev, pristojni center za socialno delo in Zavod Hrastovec-Trate.

Postopek se nadaljuje na pristojni občini, ki sofinancira stroške osebnega paketa storitev. Občina izda soglasje k ceni osebnega paketa storitev in ga pošlje v vednost Agenciji IN, Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, Zavodu Hrastovec-Trate, pristojnemu centru za socialno delo in uporabniku. Ravno v tej fazi je prišlo do največ

zapletov, ker občine ne dajo vedno soglasja k tisti ceni, ki jo zapiše komisija na sklepu, ampak samo določi kolikšen delež osebnega paketa storitev bo sofinancirala.

Nato še Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve izda soglasje k ceni in ga pošlje v vednost Agenciji IN, uporabniku, pristojnemu centru za socialno delo, Zavodu Hrastovec-Trate in pristojni občini. Tudi Ministrstvo ni vedelo, kako reagirati in h kateri ceni dati soglasje, ko je dobilo sklep Komisije za potrjevanje osebnih načrtov z enim zneskom, soglasje občine pa z drugim zneskom. Tako se je postopek samo še podaljšal v škodo udeležencev projekta, ki so dobili nakazilo s strani občine z zamudo. Zdaj komisija že v sklep zapiše ceno, ki jo je občina pripravljena sofinancirati.

Postopek se nadaljuje na pristojnem centru za socialno delo, ki ugotovi upravičenost do osebnega paketa storitev in določi oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev. To pomeni, da na podlagi sklepa komisije ugotovi, kakšno je finančno stanje uporabnika in na podlagi ugotovitve o uporabnikovi plačilni sposobnosti odloči o višini zneska plačevanja uporabnikovega osebnega paketa storitev. To v praksi pomeni, da se bo v primeru, ko so uporabnikove potrebe v paketu ocenjene na 1.000,00 € mesečno, uporabnik pa prejema mesečni dohodek v višini 250,00 €, znesek doplačila osebnega paketa storitev zmanjšal za uporabnikov dohodek in bo občina sofinancirala znesek v višini 750,00 €. Center za socialno delo na podlagi ugotovitve upravičenosti izda odločbo, ki jo pošlje v vednost Agenciji IN, uporabniku, Zavodu Hrastovec-Trate in občini.

Če je uporabnik lastnik nepremičnine, se mu z zaznambo prepovedi odtujitve in obremenitve v korist občine, ki prevzame zanj plačilo osebnega paketa storitve, prepove odtujiti in obremeniti nepremičnino. Zaznamba se vpiše v zemljiško knjigo. Tako center za socialno delo izda odločbo, v kateri je določena višina zneska, ki ga bo uporabnik prejemal, plačnik uporabnikovega osebnega paketa storitev pa je občina.

V času postopka uporabnik prejme tudi odločbo o sprejemu v institucionalno varstvo z bivanjem izven institucije, kar pomeni, da mu je formalno omogočeno financiranje njegovega osebnega načrta.

Od datuma izdaje odločbe pristojnega centra za socialno delo ima Zavod Hrastovec – Trate rok za izdajo računa en mesec. Račun izstavi občini v predpisanem roku. Ravno tako ima občina rok za plačilo računa en mesec od datuma izdaje računa. Ko občina plača račun, Zavod Hrastovec – Trate nakaže uporabniku denar in o nakazilu po elektronski pošti obvesti Agencijo IN. Agencija IN po elektronski pošti o nakazilu obvesti še koordinatorja storitev in morebiti načrtovalca, hkrati pa izda tudi račun uporabniku za storitve Agencije IN.

7 Problem

V diplomski nalogi vseskozi postavljam v ospredje stroške osebnih paketov storitev v projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Zanima me predvsem, ali obstaja razlika med načrtovanimi in porabljenimi stroški osebnih paketov storitev. Če obstaja, kakšna je ta razlika, zakaj do nje pride in kako ta vpliva na kakovost življenja posameznika vključenega v eksperiment. Mislim, da lahko večje razlike med porabljenimi in načrtovanimi stroški pomembno vplivajo na kakovost življenja posameznika. Predvsem v primerih, ko je za posameznika načrtovanih premalo stroškov, ti pa kasneje nastanejo ob izvajanju osebnega paketa storitev.

Mislim, da se načrtovani in porabljeni stroški v povprečju med seboj ne bodo razlikovali. Kljub temu, da obstaja možnost, da bi si uporabniki denar izposodili in se zadolžili menim, da so v eksperimentu porabili toliko stroškov kot so načrtovali, ker več sredstev tudi niso imeli na razpolago. Postavila sem ničelno hipotezo, da se povprečni načrtovani in porabljeni stroški osebnih paketov storitev ne razlikujejo. Hipotezo bom kasneje v analizi stroškov testirala za vsako spremenljivko posebej.

8 Metodologija

8.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

V empiričnem delu diplomske naloge »Stroški osebnih paketov storitev« poskušam ugotoviti, kakšne so povezave med porabljenimi in načrtovanimi stroški. Raziskava je komparativna, eksplanativna, kvantitativna in kvalitativna. V empiričnem delu naloge primerjam porabljene in načrtovane stroške osebnih paketov storitev in pojasnujem zakaj je do razlik prišlo. Kvantitativno sem obdelala podatke, ki so povezani s primerjavo med načrtovanimi in porabljenimi stroški osebnih paketov storitev (finančni deli osebnih načrtov in revizij), kvalitativno pa podatke, ki pojasnjujejo zakaj je do razlik prišlo (osebni načrti, revizije, zapisniki).

V raziskavi me je zanimalo, kako se glede na vključenost v program neposrednega in individualiziranega financiranja spreminjajo stroški osebnih paketov storitev. V raziskavo sem vključila štiri spremenljivke:

- življenjski stroški;
- stroški upravljanja storitev;
- socialne storitve in
- socialna sredstva.

Če pri vsaki spremenljivki primerjam načrtovane in porabljene stroške, bom ugotovila ali obstaja razlika med njimi in kakšna je ta razlika. Nato pa bom testirala razlike povprečij posameznih spremenljivk in ugotovila ali so razlike statistično značilne. Če bodo razlike povprečij med načrtovanimi in porabljenimi stroški posamezne spremenljivke statistično značilne, bom hipotezo zavrnila. Če razlike ne bodo statistično značilne, bom lahko hipotezo potrdila. Za vsakega izmed enajstih udeležencev, ki so vključeni v analizo, bom tudi v narativnih delih osebnih načrtov in revizij podrobneje pregledala razloge, zaradi katerih je prišlo do razlik.

8.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Za svojo raziskavo sem uporabila le del merskih instrumentov, ki jih uporabljamo v eksperimentu. V glavnem sem podatke pridobivala iz finančnih delov osebnih načrtov in revizij, v pomoč pa so mi bili tudi mesečni zbirni listi. Za pojasnitev, zakaj je do razlik prišlo, sem uporabila tudi narativne dele osebnih načrtov in revizij. Ker iz nekaterih revizij in mesečnih zbirnih listov nisem mogla pridobiti podatkov o opravljenih urah socialnih storitev, sem kot vire podatkov uporabila tudi ocene koordinatorjev storitev in načrtovalcev o opravljenem številu ur socialnih storitev.

8.3 Zbiranje podatkov

Podatki so se zbirali dalj časa, sama pa sem jih pridobila iz dokumentacije, ki se hrani na Agenciji IN, in sicer v osebnih spisih uporabnikov. Osebne načrte, revizije in mesečne zbirne liste so izdelovali različni načrtovalci, koordinatorji storitev in uporabniki, ki so sodelovali v projektu. Zaradi menjave koordinatorjev in načrtovalcev je bila kvaliteta izdelkov zelo različna. Predvsem je bila vidna razlika med osebnimi načrti, revizijami in mesečnimi zbirnimi listi, ki so bili izdelani ob začetkih projekta in kasnejšimi. Zato lahko rečem, da so bili pri prvih manj natančni pri beleženju zneskov in ur kot pri zadnjih. To lahko vpliva predvsem na opravljene ure socialnih storitev, ker se na začetku niso beležile prostovoljno opravljene ure socialnih storitev. Šele kasneje se je izkazalo, da je pomembno beležiti tudi te ure.

8.4 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala kvantitativno in kvalitativno. Glede na nizko število populacije (n=11), sem pri vsakem udeležencu projekta posebej pregledala, zakaj je porabil več ali manj denarja za posamezno spremenljivko. Na koncu pa sem pri posamezni spremenljivki posamezne razloge, ki so sovpadali glede na vsebinske sklope, združila v kategorije.

Kvantitativno obdelane podatke sem analizirala z računalniškim programom excel in SPSS. Za vsako postavko pri posamezni spremenljivki sem izračunala maksimum,

minimum, kvartile in mediano, aritmetično sredino, standardni odklon in delež sredstev, ki so bili porabljeni za posamezno postavko. Razlike povprečij posameznih spremenljivk sem statistično preverila s parnim t-testom.

8.5 Populacija in vzorčenje

Do 15.6.2008 je bilo v pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« neposredno financiranih petnajst uporabnikov. Za diplomsko nalogo sem uporabila podatke le o tistih udeležencih projekta, za katere je bila že opravljena vsaj ena revizija, in sicer je teh enajst. Pri udeležencih eksperimenta za katere je bila opravljena več kot ena revizija, v zadnji reviziji nisem uporabila izvedbenega dela za naslednje tromesečje, ker pri teh ne bi mogla primerjati načrtovanih sredstev s porabljenimi. Ti podatki bodo zbrani šele v naslednji reviziji.

Med udeleženci projekta za katere je bila opravljena vsaj ena revizija do 15.6.2008 so bile:

- tri osebe telesno ali senzorno ovirane;
- tri osebe intelektualno ovirane;
- dve osebi sta imeli težave v duševnem zdravju;
- dve osebi sta imeli težave v duševnem zdravju in hkrati bili telesno ali senzorno ovirani;
- ena oseba je bila telesno, senzorno in intelektualno ovirana.

Dve osebi sta bili pred vstopom v projekt vključeni v institucionalno varstvo, preostalih devet pa je živelo v domačem okolju. Med temi enajstimi udeleženci projekta je bilo osem oseb moškega spola, tri pa ženskega spola.

Pred vstopom v projekt trije udeleženci niso imeli nikakršnih prihodkov. Ena udeleženka projekta je imela plačilno sposobnost pod 200 €. Trije udeleženci projekta so imeli plačilno sposobnost pod 300 €. Dva udeleženca projekta sta imela plačilno sposobnost pod 400 €. En udeleženec projekta je imel plačilno sposobnost nekaj čez 400 €. Samo en udeleženec pa je imel plačilno sposobnost nad 600 €.

Financiranje osebnih paketov storitev se je pričelo konec leta 2006:

- 1 oseba je financirana eno leto in osem mesecev;
- 1 oseba eno leto in tri mesece;
- 2 osebi eno leto in dva meseca;
- 1 oseba eno leto;
- 1 oseba enajst mesecev;
- 1 oseba devet mesecev;
- 2 osebi osem mesecev;
- 1 oseba pol leta.

Med udeleženci projekta za katere je bila izdelana vsaj ena revizija je ena udeleženka izstopila iz projekta, ker je bila sprejeta v institucionalno varstvo s celodnevno oskrbo. Ni mogla pa biti hkrati vključena v institucionalno varstvo – bivanje zunaj institucije na podlagi osebnega paketa in v zavodsko obliko institucionalnega varstva. Neposredno je bila financirana pet mesecev. Tudi ona je vključena v analizo stroškov osebnih paketov storitev.

V spodnjih preglednicah so zapisana finančna sredstva, ki so bila načrtovana za enajst uporabnikov v individualnih načrtih (načrtovana sredstva) in njihovih revizijah (načrtovana in porabljena sredstva). Navedene podatke sem pridobila iz enajstih individualnih načrtov in devetnajstih revizij.

V nadaljevanju podrobno prikazujem:

- planirane in porabljene življenjske stroške,
- planirane in porabljene stroške upravljanja storitev,
- planirane in porabljene socialne storitve,
- planirana in porabljena socialna sredstva,
- planirane in porabljene stroške celotnih paketov storitev ter
- planirane in porabljene ure socialnih storitev.

9 Rezultati in razprava

9.1 Življenjski stroški

Življenjske stroške sem povzemala po prilogi k mesečnim zbirnim listom in popisu stanja. Mednje sodijo:

- stroški bivanja, ki zajemajo stroške najemnine stanovanja ali hiše ter stroške vzdrževanja in položnic (čistilna sredstva, voda, elektrika, plin, drugo gorivo in podobno);
- hrana in brezalkoholne pijače, ki zajema kruh in druge izdelke iz žit, meso, ribe, mleko, mlečne izdelke in jajca, olje in maščobe, sveže in predelano sadje in zelenjavo, sladkor in konditorske izdelke, druge prehrabene izdelke, gazirane in negazirane pijače, kavo, čaj in kakav;
- komunikacije, ki zajemajo stroške za mobilni in stacionarni telefon, poštno storitve, internet storitve in izdelki;
- toaletne potrebščine, obleka in obutev, ki zajemajo milo, šampon, zobno ščetko in pasto, glavnik, pribor za bitje, obleka in storitve za obleko, tkanine, drugi tekstilni izdelki in dodatki, obutev in čevljarske storitve;
- pribojški, kamor sodijo hoteli, kavarne, restavracije;
- dodatno zdravstveno zavarovanje;
- pomoč v gospodinjstvu, ki pomeni dejansko pomoč v gospodinjstvu (v začetku projekta se je pomoč v gospodinjstvu uvrščala med življenjske stroške, zdaj se jo uvršča med socialne storitve);
- večji stroški povezani s stanovanjem, ki zajemajo kredite, nakup stanovanja, večje adaptacije ipd.;
- izobraževanje in kultura, ki zajema udeležbo na kulturnih dogodkih, izobraževalnih tečajih in podobno;
- rekreacija in prosti čas, ki zajema gibanje po mestu, obiskovanje prireditev, druženje, izlete, športne dejavnosti;
- specifični stroški vezani na ovire posameznika, ki zajemajo dodatne stroške do katerih pride pri vsakdanjem življenju posameznika z oviranostmi;
- žepnina;

- skrb za zdravje, ki zajema tehnične pripomočke, ki jih oseba nujno potrebuje, ki jih ne krije dodatno zdravstveno zavarovanje, plačljiva zdravila, ipd.;
- delovanje v skupnosti, ki zajema stroške članarin v društvih, raznih prispevkov, daril, prostovoljnega dela;
- transport, ki je strošek prevoza uporabnika (stroški bencina, mesečne vozovnice, enodnevne vozovnice, itd.);
- vzdrževanje otrok, ki zajema vse kar je financiranega za otroke (tečaji, šola, prehrana, kultura, itd.);
- dolg.

Med življenjskimi stroški so uporabniki največji delež denarja porabili za stroške bivanja (32,62 %) ter za hrano in brezalkoholne pijače (25,35 %). Najmanjši znesek porabljenega denarja za stroške bivanja je znašal 23,67 €, najvišji pa 490,33 €. Uporabnik, ki je porabil najmanj za hrano in brezalkoholne pijače je zanjo porabil 106,67 € mesečno, tisti ki je največ pa je porabil 217 €. 11,89 % skupaj prejetega denarja so udeleženci projekta porabili za toaletne potrebščine in obutev. Najmanjši znesek porabljenega denarja za toaletne potrebščine in obutev je znašal 29,21 €, najvišji 166,92 €.

V preglednici so predstavljeni življenjski stroški kot so bili zapisani v osebem načrtu ali reviziji. Gre torej za planirane življenjske stroške. V preglednici se ne pojavijo nekatere postavke, ki jih opazimo med porabljenimi življenjskimi stroški, ker le – ti niso bili načrtovani v osebem načrtu ali reviziji.

Preglednica 8: Načrtovani življenjski stroški

Življenjski stroški – planirani	Sum ¹	Min ²	Max ³	Q1 ⁴	Q2 ⁵	Q3 ⁶	AS ⁷	SD ⁸	N ⁹	% ¹⁰
Stroški bivanja	3.469,95	50,00	525,79	104,32	146,05	282,33	204,11	135,88	17	32,81
Hrana in brezalkoholne pijače	2.540,52	41,73	208,65	120,00	166,91	180,00	149,44	44,49	17	24,02
Komunikacije	641,52	5,88	447,14	8,99	20,00	21,00	49,35	119,79	13	6,07
Toaletne potrebščine, obleka, obutev	1.215,41	29,21	166,92	53,77	76,73	85,64	75,96	33,74	16	11,49
Priboljški	276,97	10,00	41,73	20,43	20,86	31,69	25,18	10,21	11	2,62
Dodatno zavarovanje	168,51	13,91	44,23	19,77	20,03	25,41	24,07	9,86	7	1,59
Pomoč v gospodinjstvu	59,38	26,00	33,38	27,85	29,69	31,54	29,69	5,22	2	0,56
Večji stroški povezani s stanovanjem	464,33	33,38	150,00	41,73	101,66	137,56	92,87	53,60	5	4,39
Izobraževanje in kultura	325,38	2,09	104,32	16,70	41,73	71,93	46,48	37,79	7	3,08
Rekreacija in prosti čas	401,51	14,60	160,00	27,72	35,87	46,95	50,19	46,75	8	3,80
Specifični stroški vezani na ovire posameznika	125,19	125,19	125,19				125,19		1	1,18
Žepnina	82,59	20,00	62,59	30,65	41,30	51,94	41,30	30,12	2	0,78
Skrb za zdravje	20,00	20,00	20,00				20,00		1	0,19
Delovanje v skupnosti	119,24	2,09	91,80	6,79	12,68	35,70	29,81	41,78	4	1,13
Drugo	20,00	20,00	20,00				20,00		1	0,19
Transport	547,86	17,28	145,22	20,97	50,65	110,55	68,48	54,57	8	5,18
Vzdrževanje otrok	96,43	96,43	96,43				96,43		1	0,91
Skupaj	10.574,79	100,04	955,14	456,69	532,87	678,73	556,57	223,80	19	100

V drugi preglednici pa so zapisani podatki o porabljenih sredstvih iz osebnih paketov storitev. V nekaterih primerih se zneski porabljenih sredstev razlikujejo od načrtovanih. Udeleženci projekta so za življenjske stroške porabili več sredstev od načrtovanih. Pri posameznikih so se tekom izvajanja osebnega paketa storitev pojavili tudi življenjski stroški, ki niso bili načrtovani. Na primer dolg ni bil načrtovan, ampak je do porabe sredstev glede dolga prišlo, saj se je osebi pokvaril električni skuter, ki je nujno

¹ Celotni planirani znesek v obdobju financiranja za vseh 11 vključenih oseb.

² Najmanjši planirani znesek.

³ Najvišji planirani znesek.

⁴ Prvi kvartil – ena četrtnina (25 %) planiranih zneskov (izmed vseh načrtov in revizij vseh 11 oseb) ima vrednost prvega kvartila ali manj, tri četrtine pa večjo.

⁵ Mediana je število, ki razdeli populacijo na dva enaka dela, in sicer tako, da polovica enot zavzame manjše in polovica večje vrednosti od mediane.

⁶ Tretji kvartil – tri četrtine (75 %) planiranih zneskov (izmed vseh načrtov in revizij vseh 11 oseb) ima vrednost prvega kvartila ali manj, ena četrtnina pa večjo.

⁷ Aritmetična sredina ali povprečje.

⁸ Standardni odklon.

⁹ Število vseh načrtov in revizij.

¹⁰ Delež sredstev, ki so bili porabljeni za posamezno postavko.

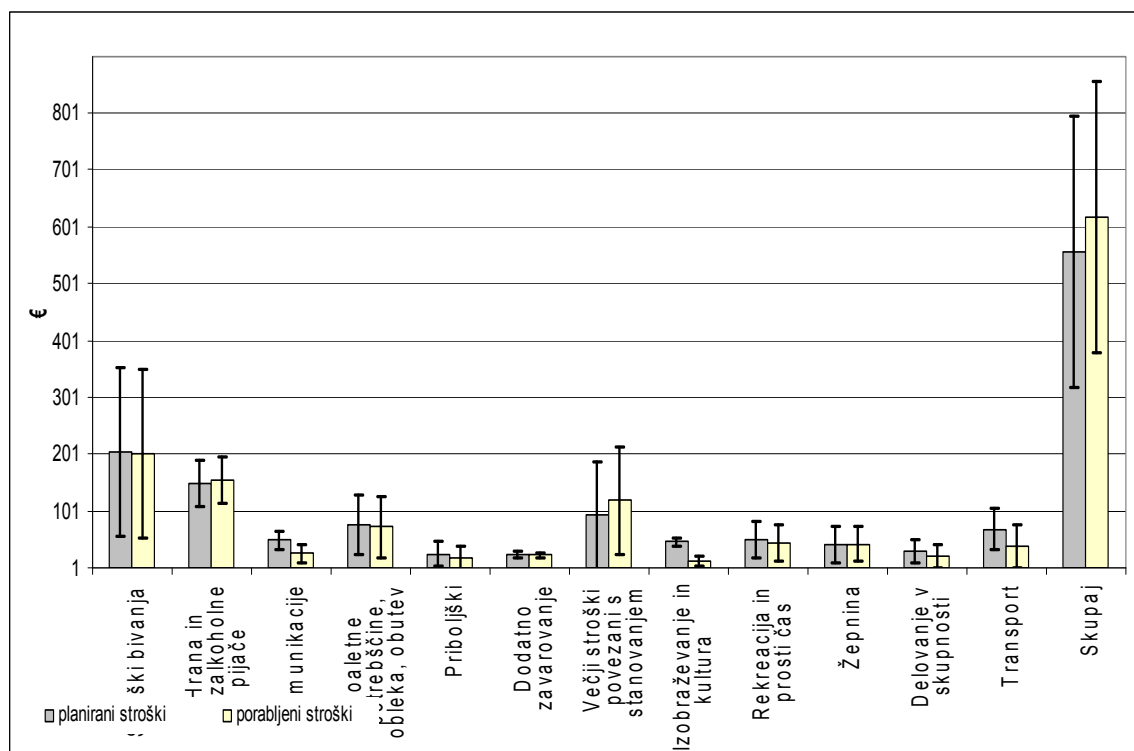
potreben uporabniku, da se lahko z njim sploh giblje po mestu in se je za popravilo tega zadolžil.

Preglednica 9: Porabljeni življenjski stroški

Življenjski stroški – porabljeni	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%
Stroški bivanja	3828,62	23,67	490,33	85,64	165,46	324,56	201,51	147,74	19	32,62
Hrana in brezalkoholne pijače	2974,78	106,67	271,00	120,52	156,67	172,13	156,57	40,65	19	25,35
Komunikacije	437,45	8,99	63,00	16,29	21,43	30,97	25,73	16,07	17	3,73
Toaletne potrebščine, obleka, obutev	1376,82	6,67	196,67	39,64	61,76	93,61	72,46	52,77	19	11,73
Priboljški	252,89	1,19	84,33	4,59	12,93	20,86	18,06	21,43	14	2,15
Dodatno zavarovanje	167,72	19,75	33,00	21,13	22,52	25,10	23,96	4,60	7	1,43
Pomoč v gospodinjstvu	11,78	11,78	11,78				11,78		1	0,10
Večji stroški povezani s stanovanjem	950,91	3,59	275,33	50,28	122,62	158,33	118,86	95,20	8	8,10
izobraževanje in kultura	89,51	2,61	21,67	5,63	15,00	19,49	12,79	7,97	7	0,76
Rekreacija in prosti čas	407,32	10,26	96,67	16,67	36,75	72,33	45,26	32,09	9	3,47
specifični stroški vezani na ovire posameznika	6,67	6,67	6,67				6,67		1	0,06
Žepnina	129,38	13,33	76,05	26,67	40,00	58,03	43,13	31,48	3	1,10
skrb za zdravje	58,93	5,00	27,71	5,92	13,11	21,93	14,73	11,01	4	0,50
Delovanje v skupnosti	103,37	1,37	50,67	3,33	15,00	33,00	20,67	20,96	5	0,88
Drugo	203,91	1,22	101,63	3,70	20,00	36,83	29,13	35,50	7	1,74
Transport	348,39	1,60	100,00	7,32	36,67	57,40	38,71	36,81	9	2,97
Vzdrževanje otrok	121,96	25,85	96,11	43,42	60,98	78,55	60,98	49,68	2	1,04
Dolg	266,67	66,67	200,00	100,00	133,34	166,67	133,34	94,28	2	2,27
Skupaj	11.737,08	219,68	1218,34	492,25	623,10	718,84	617,74	238,59	19	100,00

Na spodnji sliki je prikazano povprečje načrtovanih in povprečje porabljenih sredstev.

Slika 1:



Na nobeni izmed postavk med življenjskimi stroški ni statistično značilnih razlik v povprečju med porabljenimi in planiranimi stroški ($p > 0,05$).

Povprečni stroški bivanja se med planiranimi (AS = 204,11) in porabljenimi stroški (AS = 201,51) ne razlikujejo statistično značilno. Razlog za to je v prvi vrsti ta, da se znesek mesečne najemnine za stanovanje iz meseca v mesec ponavlja in se pretežno ne spreminja. Tudi stroške položnic je lahko načrtovati, saj se pregleda položnice za prejšnji mesec in na podlagi teh načrtuje za naslednje trimesečje.

V povprečju so udeleženci eksperimenta porabili nekoliko več (7,13 €) denarja za hrano kot je bilo načrtovano, za komunikacijo pa nekoliko manj (23,62 €). Povprečna načrtovana poraba sredstev za toaletne potrebščine, obleko in obutev se statistično značilno ne razlikuje od porabljene. Povprečno so udeleženci projekta porabili manj denarja za priboljške kot je bilo načrtovano (7,12 €).

Postavka dodatnega zdravstvenega zavarovanja se ne razlikuje v načrtovanih in porabljenih stroških, ker ostaja cena le – tega vsak mesec enaka in se pri tem načrtovalec ne more zmotiti, vendar bi lahko posameznik ostal brez denarja za plačilo te

položnice ali jo pozabil plačati, vendar do tega v projektu ni prišlo. Razlogov za to je več, glavni razlog pa je ta, da ima večina udeležencev projekta urejeno plačilo dodatnega zavarovanja na tak način, da se jim takoj ob nakazilu lastnih prejemkov to trže iz osebnega računa.

Načrtovalci so za večje stroške povezane s stanovanjem načrtovali nekoliko manj sredstev kot so jih udeleženci projekta porabili, enako se je zgodilo pri žepnini. Za izobraževanje in kulturo, rekreacijo in prosti čas, delovanje v skupnosti in transport pa so planirali večje (1.393,99 €) stroške kot so jih udeleženci projekta porabili (948,59 €).

Skupaj so v povprečju udeleženci projekta porabili več sredstev (1.162,29 €) za življenjske stroške kot so jih načrtovali. Do večje porabe življenjskih stroškov je v enem primeru prišlo, ker je bil osebni načrt zapisan neprimerno, saj je bilo v njem načrtovano le 110,04 € za življenjske stroške. V tem primeru so bili predvideni stroški samo za izobraževanje, kulturo in transport, za hrano in brezalkoholne pijače brez katerih posameznik ne more preživeti, pa ni bilo predvidenih sredstev. Ta osebni načrt je bil eden izmed prvih, kasneje pa se je metoda izboljšala in se je načrtovan znesek vse bolj približal porabljenemu znesku. Sredstva, ki jih je v prejšnjem obdobju porabil, pa je dobil vrnjena v naslednjem trimesečju.

V enem primeru se je zgodilo, da so bili ob revizijah načrtovani stroški bistveno večji od porabljenih (razlika = 505,97 €). Razlog za to pa je bil znižanje zneska osebnega paketa storitev s strani občine. Hkrati pa je ta oseba raje porabila več denarja za socialne storitve kot za življenjske stroške. Pri financiranju življenjskih stroškov so mu pomagali tudi starši.

V dveh primerih je prišlo do tega, da so osebe, ki so porabile več pri življenjskih stroških, porabile manj denarja za socialne storitve. Pri eni od teh oseb je šlo za to, da mu je občina znižala znesek doplačila osebnega paketa storitev in tako je ta oseba najprej poskrbela za osnovne življenjske stroške in šele nato za socialne storitve, ki pa jih tudi nujno potrebuje. Hkrati pa ni bilo načrtovanih stroškov bivanja v takem obsegu kot se je kasneje izkazalo, da je potrebno in večjih stroškov povezanih s stanovanjem, do katerih pride pri preselitvi. Ponovno je v tem primeru razlog za razliko v načrtovanih in porabljenih stroških v neizkušenosti načrtovalcev, saj je bila ta oseba prva v projektu,

ki se je preselila v profitno najemniško stanovanje in nihče ni vedel koliko stroškov to prinese za sabo. Iz te izkušnje so se vsi načrtovalci bolje naučili planirati stroške ob preselitvi posameznika. Hkrati pa se je pri tej osebi pojavil še nepredviden strošek v povezavi s popravilom električnega skuterja, ki mu omogoča gibanje po okolici. V drugem primeru, ko je udeleženec porabil več denarja za življenjske stroške na račun socialnih storitev pa je do tega prišlo, ker si je ta udeleženec projekta raje privoščil rojstnodnevno zabavo, ki je tudi družaben dogodek in je tudi ugodno oziroma pozitivno vplivala na kvaliteto njegovega življenja.

Eden izmed udeležencev, pri katerem so se pojavili višji življenjski stroški kot so bili načrtovani, se je tudi preselil iz enega okolja v drugo, kar je povzročilo višje stroške kot so bili načrtovani, saj je plačal najemnino za stanovanje za tri mesece v naprej, hkrati pa so se ob selitvi pojavili večji stroški povezani s stanovanjem. V prvotnem načrtu zanj ni bilo niti zapisanih stroškov, ki so povezani s cigaretami, kar se je ob reviziji popravilo in nakup kolesa, za katerega bi lahko rekli, da je hkrati socialno sredstvo, saj le – to omogoča posamezniku, da med kolesarjenjem spoznava okolico in ljudi. Je pa tudi vzpodbuda za večjo samostojnost in neodvisnost od drugih.

Pri uporabnici, ki najdlje prejema denar na podlagi osebnega paketa storitev pa so se pojavili stroški, ki so bili povezani z revščino. Pred vključitvijo v projekt namreč udeleženka eksperimenta ni imela dovolj denarja, da bi redno plačevala položnice in najemnino. Ker je ob vstopu v projekt pozabila na dolg stanovanjskemu skladu, tega ni zapisala v načrt. Kasneje se je izkazalo, da bi jo lahko tudi deložirali iz stanovanja, če tega dolga ne bi pokrila. Odkar je vključena v projekt si je kupila pralni stoj, ki ga je nujno potrebovala, saj se ji je star pokvaril in če ga ne bi imela si ne ona, ne nihče v njeni družini ne bi mogel prati oblek. Obenem pa so se pri njej pojavili tudi višji stroški glede hrane, ker je morala na želodčno dieto, hkrati pa ni bilo v prvem načrtu zapisane preživitve in stroškov transporta.

Pri uporabnici, ki je kasneje izstopila iz projekta tudi ni bilo načrtovane najemnine za stanovanje, ampak tokrat ni bil razlog za to neizkušenost načrtovalke, ampak to, da je bil načrt zapisan skoraj eno leto pred začetkom izvajanja le tega in ob zapisovanju načrta uporabnica ni plačevala najemnine, kasneje pa jo je, zaradi začasne preselitve.

Pri ostalih udeležencih projekta ni prišlo do večjih razlik med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi.

Dejstva kažejo na to, da je postopek izvajanja individualiziranega financiranja neustrezen, potrebno ga je racionalizirati in skrajšati.

Iz analize finančnih delov osebnih načrtov in revizij lahko opazimo, da je skupni znesek planiranih stroškov nižji (razlika = 1.162,29) od skupnega zneska porabljenih stroškov.

Razlogov za to je več:

- začetna neizkušenost načrtovalcev, zaradi začetka izvajanja metode v praksi;
- mandat občin, da same postavijo ceno osebnega paketa storitev, kar izničuje individualiziranost in povzroči večjo porabo življenjskih stroškov na račun socialnih storitev;
- velike spremembe življenjskega sloga in okolja bivanja (preselitev iz varstveno delovnega centra oziroma posebnega socialnovarstvenega zavoda v najemniško stanovanje, itd.);
- udeleženci projekta pred vstopom v projekt niso imeli dovolj denarja za plačevanje tekočih stroškov in so se zaradi tega nepredvideno pojavili dolgovi, ki so jih morali uporabniki plačati v času vključenosti v projekt;
- časovni zamik med načrtovanjem življenjskih stroškov in dejansko realizacijo načrta, ki opozarja na neustreznost postopka. Povzroči večje stroške zaradi inflacije in nove stroške, ki v času načrtovanja niso bili predvideni.

V enem primeru je prišlo do bistveno nižje porabe življenjskih stroškov kot je bilo načrtovano (448,42 €). Razlog za to je bil, ker je občina znižala znesek osebnega paketa storitev, udeleženec projekta pa se je odločil, da bo raje več denarja porabil za socialne storitve. Pri življenjskih stroških pa so mu pomagali starši.

9.2 Stroški upravljanja storitev

Stroški upravljanja storitev so sestavljeni iz:

- stroškov vodenja, ki zajemajo stroške, ki jih zaračunava Agencija IN za vodenje primerov;
- stroškov komisije, ki jih Agencija IN izplačuje članicam komisije za delo na sejah in prevozne stroške;
- stroškov načrtovanja, ki jih Agencija IN izplačuje načrtovalkam za zapis osebnega načrta;
- stroškov analize tveganja, ki jih Agencija IN izplačuje načrtovalcem za izdelavo analize tveganja.

Sprva so celotni stroški upravljanja storitev znašali 121,98 €, 1.2.2008 pa so se s sklepom zvišali na 262,95 €. Stroške upravljanja storitev uporabnik nakaže Agenciji IN, ki skrbi za upravljanje osebnih paketov storitev, nato pa Agencija IN plača komisijo in načrtovalce.

Spodnja tabela prikazuje načrtovane stroške upravljanja storitev. V enem primeru so bili načrtovani stroški upravljanja storitev nižji kot je navadno znesek stroškov upravljanja storitev, ker en udeleženec projekta sam zase načrtuje, hkrati pa načrtuje tudi za drugega uporabnika.

Preglednica 10: Načrtovani stroški upravljanja storitev

STROŠKI UPRAVLJANJA STORITEV – načrtovani	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N
stroški vodenja, komisije ter načrtovanja in analize tveganja	3.296,99	114,56	262,95	121,98	121,98	262,95	173,53	70,19	19

V naslednji tabeli pa so prikazani porabljeni stroški upravljanja storitev.

Preglednica 11: Porabljeni stroški upravljanja storitev

STROŠKI UPRAVLJANJA STORITEV – porabljeni	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N
stroški vodenja, komisije ter načrtovanja in analize tveganja	2.724,59	0,00	289,41	121,96	121,98	193,48	143,40	86,30	19

Udeleženci projekta so za stroške upravljanja storitev porabili manj sredstev kot so načrtovali (razlika = 572,40). Povprečni planirani in porabljeni stroški upravljanja storitev se statistično značilno razlikujejo ($p < 0,05$).

V dveh primerih udeleženci projekta niso plačevali stroškov upravljanja storitev, in sicer, en uporabnik teh stroškov ni plačeval zaradi napake v načrtovanju, kjer se je cena osebnega paketa storitev napačno načrtovala in zato ni imel dovolj denarja, da bi te stroške plačeval. Stroške, ki jih ta uporabnik do Agencije IN ni poravnal so se upoštevali kot dolg Agenciji IN pri načrtovanju izvedbenega dela naslednje revizije.

Drugi uporabnik, ki ni plačeval stroškov upravljanja storitev pa je tisti, ki zase in za še enega uporabnika načrtuje. Pri njem je do tega prišlo iz dveh razlogov. Prvi je bil ta, da so bili stroški upravljanja storitev pri njem nižji, ker samonačrtuje, drugi razlog pa je bil znižan znesek osebnega paketa storitev s strani občine, zaradi česar teh stroškov ni mogel plačevati.

Med enajstimi udeleženci projekta je še ena oseba plačevala nižje stroške upravljanja storitev. Razlog za to pa je bil ponovno znižan znesek osebnega paketa storitev s strani občine. V takih primerih, ko občina zniža znesek osebnega paketa storitev, tudi Agencija IN izstavi nižji račun za svoje storitve.

Skupni planirani znesek stroškov upravljanja storitev je znatno višji od dejansko porabljenih (nakazanih) stroškov. Razlogov za tolikšen razkorak je lahko več:

- nekatere občine so znižale celotni znesek osebnega paketa storitev, zato se je tudi ta strošek sorazmerno znižal;

- nekateri uporabniki zneska v planiranem obdobju niso poravnali – v takem primeru je bil planiran kot dolg Agenciji IN v naslednjem obdobju.

9.3 Socialne storitve

Tudi socialne storitve povzemam po prilogi k mesečnim zbirnim listom in popisu stanja. Med socialne storitve štejemo:

- organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev, ki pomeni pomoč, ki jo nudi koordinator storitev oziroma njegov pomočnik posamezniku;
- pomoč v gospodinjstvu, ki pomeni dejansko pomoč v gospodinjstvu;
- druženje, ki zajema prostovoljce, družabnike, družabna srečanja, izlete, praznovanja, itd.;
- spremstvo, ki pomeni nudenje spremstva ob različnih aktivnostih;
- nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih, pri kateri gre za nudenje pomoči in nege pri vsakodnevnih opravilih kot je pomoč pri hoji in podobno;
- obiskovanje dnevnega centra, ki zajema storitve, ki jih oseba prejema v času, ko ga preživi v kateremkoli dnevnem centru;
- logoped, ki pomeni vse storitve, ki jih ponujajo logopedi;
- hipoterapija;
- plavanje, ki zajema vse storitve, ki jih oseba prejema ob plavanju v bazenih, morju itd.;
- inštrukcije, podpora pri učenju, ki zajema vse storitve, ki vključujejo učenje in pridobivanje novih znanj;
- svetovanje, ki zajema vse vrste pogovorov, psihoterapijo, finančno, zaposlitveno, rehabilitacijsko, izobraževalno svetovanje;
- programi za kakovost življenja, ki zajemajo tabore, delavnice, tečaje, rekreacijo, letovanja;
- programi za samopomoč kot so skupine za samopomoč, klubi zdravljenih alkoholikov, anonimni alkoholiki in podobno, uporabniška združenja, skupine svojcev itd.;
- mikroorientacija, ki pomeni specifično storitev, pri kateri se učiš orientacijo v prostoru;

- tabori, letovanje;
- osebna pomoč, ki pomeni pomoč posamezniku pri različnih opravilih kot je pomoč pri selitvi, pomoč pri prenašanju opreme iz enega prostora v drugi itd.;
- masaža.

V spodnji preglednici so predstavljene socialne storitve kot so bile zapisane v osebнем načrtu ali reviziji. Gre torej za planirane socialne storitve. Podobno kot pri življenjskih stroških v tabeli z načrtovanimi socialnimi storitvami ni zapisanih nekaterih postavk, ki se pojavijo med izvedenimi socialnimi storitvami. Primer tega so programi za samopomoč, ki jih med načrtovanimi storitvami ni bilo. Programi pa so se izvajali, ker se revizija osebnega načrta ni opravila pravočasno zaradi pomanjkanja načrtovalk, in se je individualni načrt izvajal dlje kot tri mesece. V tem času pa je uporabnik že spremenil nekatere cilje.

Največ stroškov socialnih storitev je bilo načrtovanih za spremstvo (43,69 %) ter organizacijo in koordinacijo osebnega paketa storitev (18,67 %). Za nego in pomoč pri vsakdanjih opravilih je bilo načrtovanih 11,45 % vseh stroškov socialnih storitev, za pomoč v gospodinjstvu pa 9,38 %.

Preglednica 12: Načrtovani stroški socialnih storitev

SOCIALNE STORITVE planirane	–	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%

Organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev	1.854,40	39,47	219,08	79,42	89,72	137,50	109,08	52,18	17	18,67
Pomoč v gospodinjstvu	931,58	33,36	417,29	178,26	240,47	295,10	232,90	157,39	4	9,38
Druženje	545,40	45,00	500,40	158,85	272,70	386,55	272,70	322,02	2	5,49
Spremnstvo	4.339,98	35,28	784,51	81,86	201,60	342,18	255,29	215,68	17	43,69
Nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih	1137,03	161,25	375,30	209,20	300,24	375,30	284,26	108,32	4	11,45
Obiskovanje dnevnega centra	204,37	93,84	110,53	98,01	102,19	106,36	102,19	11,80	2	2,06
Logoped	55,00	22,00	33,00	24,75	27,50	30,25	27,50	7,78	2	0,55
Hipoterapija	13,33	13,33	13,33				13,33		1	0,13
Plavanje	4,45	4,45	4,45				4,45		1	0,04
Instrukcije, podpora pri učenju	173,28	11,92	108,50	21,76	26,43	47,99	43,32	44,00	4	1,74
Svetovanje	57,82	17,82	40,00	23,37	28,91	34,46	28,91	15,68	2	0,58
Programi za kakovost življenja	459,71	459,71	459,71				459,71		1	4,63
Mikroorientacija	156,48	156,48	156,48				156,48		1	1,58
Skupaj	9.932,83	119,18	1190,39	228,31	561,26	735,41	522,78	306,53	19	100,00

Kot vidimo v spodnji preglednici se med izvedenimi socialnimi storitvami ne pojavljajo vse načrtovane socialne storitve. Primer tega je mikroorientacija, katere uporabnik ni mogel izvajati in plačati, ker mu je občina znižala znesek osebnega paketa storitev.

Največ sredstev so udeleženci projekta porabili za nego in pomoč pri vsakdanjih opravilih (28,33 %) ter spremstvo (26,65 %), najmanj pa za programe za samopomoč (0,14 %). Uporabnik, ki je najmanj porabil za nego in pomoč pri vsakdanjih opravilih je porabil 223,10 €, uporabnik, ki je porabil največ pa 569,63 €. Oseba, ki je največ porabila za spremstvo je porabila 706 €, najmanj pa 2,78 €. 16,14 % sredstev so udeleženci porabili za pomoč v gospodinjstvu, za organiziranje in koordiniranje osebnega paketa storitev pa 7,97 %. Oseba, ki je najmanj porabila za pomoč v gospodinjstvu, je porabila 27,80 €, največji porabljeni znesek pa je bil 339,85 €. Najnižnji porabljeni znesek za organizacijo in koordinacijo osebnega paketa storitev je bil 9,64 €, najvišji pa 211,25 €.

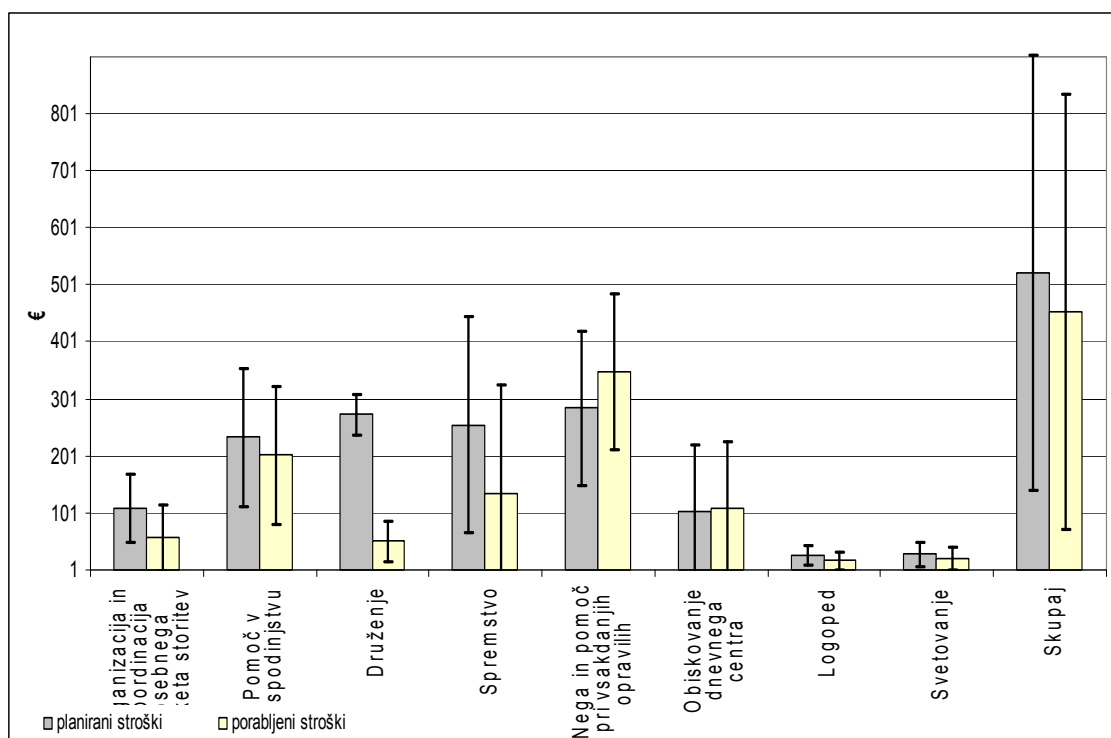
Preglednica 13: Porabljeni stroški socialnih storitev

SOCIALNE STORITVE porabljene	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%

Organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev	685,83	9,64	211,25	17,61	39,83	60,49	57,15	58,52	12	7,97
Pomoč v gospodinjstvu	1.412,29	27,80	339,85	136,78	255,76	257,67	201,76	121,34	7	16,41
Druženje	206,89	29,77	104,00	30,03	36,56	58,25	51,72	35,39	4	2,40
Spremljanje	2.293,77	2,78	706,00	29,19	80,31	118,84	134,93	189,03	17	26,65
Nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih	2.439,08	223,10	569,63	232,83	320,39	430,15	348,44	136,04	7	28,33
Obiskovanje dnevnega centra	432,63	1,78	254,15	17,72	88,35	178,79	108,16	118,25	4	5,03
Logoped	50,47	3,67	35,80	7,34	11,00	23,40	16,82	16,84	3	0,59
Hipoterapija	16,67	6,67	10,00	7,50	8,34	9,17	8,34	2,35	2	0,19
Plavanje	37,78	4,45	33,33	11,67	18,89	26,11	18,89	20,42	2	0,44
Inštrukcije, podpora pri učenju	16,36	16,36	16,36				16,36		1	0,19
Svetovanje	62,16	5,25	44,44	8,86	12,47	28,46	20,72	20,86	3	0,72
Tabor/letovanje	31,67	11,67	20,00	13,75	15,84	17,92	15,84	5,89	2	0,37
Osebnostna pomoč	444,21	0,83	443,38	111,47	222,11	332,74	222,11	312,93	2	5,16
Masaža	25,00	25,00	25,00				25,00		1	0,29
Programi za kakovost življenja	441,44	148,11	293,33	184,42	220,72	257,03	220,72	102,69	2	5,13
Programi za samopomoč	12,22	12,22	12,22				12,22		1	0,14
Skupaj	8.608,47	0,00	1282,58	61,48	522,16	760,37	453,08	381,44	19	100,00

Spodnja slika prikazuje razliko med povprečjem načrtovanih in povprečjem izvedenih socialnih storitev.

Slika 2:



Skupaj so povprečni načrtovani stroški socialnih storitev (AS=522,78) za 69,70 € višji od povprečnih porabljenih stroškov socialnih storitev (AS=453,08). Skupni povprečni načrtovani in porabljeni stroški socialnih storitev se ne razlikujejo statistično značilno ($p > 0,05$).

Povprečno so udeleženci projekta porabili manj denarja za organizacijo in koordinacijo osebnega paketa storitev kot je bilo planirano (51,93 € manj). Manj kot je bilo načrtovano so porabili tudi za pomoč v gospodinjstvu (31,14 € manj). Povprečni načrtovani in porabljeni stroški organizacije in koordinacije osebnega paketa storitev se razlikujejo statistično značilno ($p < 0,05$).

Do večje razlike med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi je prišlo pri postavkah druženje in spremstvo, in sicer so udeleženci projekta skupaj za druženje in spremstvo porabili 2.384,72 € manj kot je bilo načrtovano. Razlika med načrtovanimi in porabljenimi stroški spremstva je statistično značilna ($p < 0,05$). Med razlogi zakaj je do tega prišlo je najbolj očiten ta, da so nekaterim udeležencem projekta občine znižale znesek osebnih paketov storitev in so zato ti ljudje manj denarja lahko porabili za socialne storitve. Drugi razlog je, da so nekatere socialne storitve bile opravljene prostovoljno, predvsem s strani družinskih članov.

Za nego in pomoč pri vsakdanjih opravilih so udeleženci projekta porabili več sredstev kot je bilo načrtovanih, in sicer v povprečju kar 100,18 € več. Za obiskovanje dnevnih centrov, logopedov in za svetovanje so udeleženci projekta porabili približno taka sredstva kot so bila načrtovana.

Pri vsakem uporabniku posebej sem pregledala zakaj je prišlo do razlike v stroških socialnih storitev. Ugotovila sem, da je pri uporabniku pri katerem je prišlo do napake pri načrtovanju življenjskih stroškov, prišlo do enake napake pri načrtovanju socialnih storitev, saj so bili pri socialnih storitvah načrtovani le stroški organizacije in koordinacije osebnega paketa storitev. Ta uporabnik je vseeno porabil manj kot je bilo načrtovano za socialne storitve, ampak razlog zato ni bil v tem, da jih ni potreboval, temveč v tem, da jih ni mogel plačevati, ker zanje ni bilo predvidenih sredstev. Hkrati pa je bil primoran najprej pokriti življenjske stroške. Pri izdelavi naslednjega osebnega paketa storitev je načrtovalka izdelala izvedbeni del revizije tako, da je bilo v njem

predvidenih več storitev, ki jih udeleženec projekta potrebuje, kot v prvotnem osebnem načrtu. Pri tem uporabniku se je tudi izkazalo, da se njegovi cilji niso realizirali, ker ni imel sredstev zanje.

Pri eni udeleženci projekta se je skozi tri revizije izvedbenih delov načrtov pokazalo, da vseskozi porabi bistveno manj sredstev za socialne storitve kot je načrtovala. Cilji, ki si jih je zastavila pa so se vseeno uresničili, razen v primerih, ko si to sama ni več želela. Cilje je uresničevala sama ali s pomočjo znancev in prijateljev iz njene neformalne socialne mreže. Tako lahko ugotovim, da je bila manjša poraba načrtovanega denarja za socialne storitve odraz njene večje samostojnosti.

V treh primerih je občina znižala znesek osebnega paketa storitev in v vseh treh primerih se je izkazalo, da uporabniki niso uresničili vseh svojih ciljev. Prvi, ki mu je občina znižala znesek osebnega paketa storitev, je ob reviziji prvega osebnega načrta porabil več sredstev za socialne storitve kot je bilo načrtovano na račun življenjskih stroškov, pri katerih so mu finančno pomagali starši. Ko pa mu je občina po prvi reviziji znižala znesek osebnega paketa storitev, je porabil manj za socialne storitve kot je bilo načrtovano in tudi njegovi cilji se niso vsi realizirali. Uresničil je le tiste, ki so mu bili najpomembnejši in poskrbel za življenjske stroške. Tudi v drugem primeru, ko je občina znižala ceno osebnega paketa storitev, uporabnik ni mogel uresničiti vseh svojih ciljev. Finančno so mu tudi prostovoljno pomagali sorodniki, prejemal pa je tudi pomoč preko javne delavke, ki mu je nudila osebno asistenco.

Pri tretji osebi, ki ji je lokalna skupnost znižala znesek osebnega paketa storitev pa je razlogov za to, da je porabil manj za socialne storitve kot je bilo načrtovano, več. Tudi ta oseba ni uresničila vseh svojih ciljev, ki so bili zapisani v izvedbenih delih osebnega načrta in revizije, vendar pa je uresničil druge cilje v življenju, ki jih v osebnem načrtu ni bilo zapisanih. Strošek socialnih storitev se je tudi znižal na račun življenjskih stroškov, pri katerih je porabil več kot je načrtoval. Glede na to, da se je ta udeleženec preselil iz institucionalnega varstva je pričakoval, da bo potreboval več podpore pri življenju, izkazalo pa se je, da je veliko bolj samostojen in je za življenje izven institucije potreboval manj podpore. Poleg tega je zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja nekaj časa preživel v bolnišnici, tako da se v tistem času socialne storitve niso izvajale. Kljub temu, da je porabil manj za socialne storitve kot je bilo načrtovano, pa je

vseskozi porabil več denarja kot je bila občina pripravljena plačevati za njegov osebni paket storitev. Ker je imel udeleženec projekta več stroškov kot je prejemal sredstev, je sam začel prodajati svoje ročne izdelke in si s tem pokril dodatno nastale stroške, kar je ponovno odraz njegove vedno večje samostojnosti.

Pri enem udeležencu eksperimenta je prišlo do manjših stroškov socialnih storitev, ker je bil načrt zastarel. Zaradi samega postopka, ki je dolgotrajen, se je osebni načrt začel aktivno izvajati šele štiri mesece po datumu, ki je bil zapišan v izvedbenem delu osebnega načrta. Vendar se je ta uporabnik dogovoril, da je prihranke porabil za selitev in ne za izvajanje ciljev iz osebnega načrta in je tako prihranil na socialnih storitvah ter več porabil za življenjske stroške.

Naslednji uporabnik, ki je porabil manj pri socialnih storitvah kot je bilo načrtovano in zato ni uresničil svojih ciljev iz osebnega načrta je tudi na račun socialnih storitev porabil več za življenjske stroške kot je bilo načrtovano. Nekatere socialne storitve se niso izvajale in zanje ni porabil denarja, ker je bil vmes na dopustu in zato teh ni potreboval, ker je vse storitve opravila njegova mama prostovoljno.

Ena uporabnica je porabila manj za socialne storitve kot je bilo načrtovano, vendar je kljub temu uresničila vse svoje cilje. Koordinatorica ji je svoje storitve računala po nižji ceni kot je bilo načrtovano v osebnem paketu storitev. Njen mož pa je opravljal večino pomoči v gospodinjstvu, zato mu je tudi manj plačevala kot, če bi to delo opravljal nekdo drugi. V prvi reviziji je imela zapisano v izvedbenem delu revizije, da si želi družabnika, vendar se je druženje začelo izvajati kasneje kot je bilo načrtovano, zato je takrat nekaj sredstev s katerimi je hotela plačati družabnika, prihranila.

Dva uporabnika sta za socialne storitve porabila več denarja kot sta načrtovala. Pri obeh so se vsi cilji iz osebnega načrta uresničili. Pri obeh se je zgodilo to, da sta pričakovala, da bosta prejela več pomoči od oseb s katerimi živita, kot sta jo. V enem primeru se je mati udeleženke zaposlila in je zato potrebovala udeleženka projekta več zunanje pomoči v gospodinjstvu kot je bilo načrtovano. Ta udeleženka je uresničila vse cilje iz osebnega načrta. Podobno je v drugem primeru udeleženec projekta pričakoval, da bo njegova sostanovalka dlje časa na porodniški in mu bo v tem času lahko več pomagala.

Ta udeleženec si je v času, ko je prejemal premalo denarja sposodil denar, kljub temu pa ni mogel uresničiti vseh svojih ciljev.

Pri enem udeležencu se je pokazalo nihanje iz revizije v revizijo v razliki med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi, saj se je ob prvi reviziji izkazalo, da je porabil več sredstev kot je načrtoval, ob drugi manj, ob tretji pa ponovno več. Vendar lahko ravno v tem primeru opazim, kako se je metoda individualnega načrtovanja izboljšala, saj so bile v osebni načrtu zapisane storitve, ki se niso kasneje sploh izvajale. V naslednjih revizijah pa so se načrtovane storitve vse izvajale, šlo je le za manjše razlike v obsegu izvedenih storitev. Do razlike med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi pri ciljnih iz druge revizije pa je prišlo, ker dnevni center, ki ga je uporabnik obiskoval, ob načrtovanju stroškov še ni podal cene obiskovanja dnevnega centa. Večino svojih ciljev iz izvedbenih delov osebnega načrta in revizij pa je ta oseba uresničila.

Osem oseb je porabilo manj sredstev za socialne storitve kot so načrtovale, dve osebi sta porabili za socialne storitve več denarja kot sta načrtovali, pri eni osebi pa je prišlo skozi reviziji do nihanja v razliki med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi za socialne storitve.

Pri osebah, ki so porabile manj za socialne storitve kot so načrtovale, jih pet ni moglo uresničiti vseh svojih ciljev. Ena udeleženka se je glede določenih ciljev premislila, pri enem udeležencu pa je šlo za zastarel osebni načrt in cilji niso bili več aktualni. Razlogov, zakaj so udeleženci projekta porabili manj za socialne storitve kot so načrtovali je več:

- občine so znižale znesek osebnega paketa storitev in zato niso mogli plačati izvajalcev storitev, hkrati pa tudi ciljev niso mogli uresničiti;
- pri nekaterih načrtih je bil datum zapisa načrta, zaradi dolgotrajnega postopka preveč oddaljen od začetka izvajanja načrta in je načrt zato zastarel;
- nekateri udeleženci projekta so pričakovali, da bodo potrebovali večji suport kot so ga in se je izkazalo, da so bolj samostojni kot so pričakovali. Ni naključje, da se je to izkazalo predvsem pri dveh udeležencih, ki so se preselili iz institucionalnega okolja, ki zabriše individualne potrebe in potenciale, v skupnost, kjer so lahko pridobili storitve, ki so jih potrebovali;

- pri prvih zapisih načrtov je, zaradi eksperimentalne narave projekta in uvajanja novih metod v praksi, prišlo do več napak pri samem individualnem načrtovanju. Izkazalo se je, da se metoda načrtovanja stroškov iz revizije v revizijo izboljšuje;
- pri nekaterih udeležencih projekta je prišlo do hospitalizacije in so v tem času potrebovali manj socialnih storitev;
- nekateri udeleženci projekta so porabili manj sredstev za socialne storitve na račun življenjskih stroškov.

Osebi, ki sta porabili več sredstev za socialne storitve kot sta načrtovali sta pričakovali, da jim bodo lahko ljudje, s katerimi živijo ponudili več podpore. Njuni sostanovalci pa te podpore niso mogli nuditi, ker so se zaposlili, zato sta ti dve osebi morali več plačevati za socialne storitve drugim osebam. Pri eni osebi je prišlo do dveh posledic, zaradi prenizkega prejetega zneska. Uporabnik ni dosegel vseh svojih ciljev. Ker pa je vseeno potreboval denar za plačilo izvajalcev, se je moral zadolžiti.

Spodnja tabela prikazuje načrtovane ure socialnih storitev kot so bile zapisane v individualnih načrtih in revizijah. Enako kot pri stroških socialnih storitev se tudi v tabeli z načrtovanimi urami socialnih storitev pojavijo storitve, ki se v tabeli z opravljenimi urami socialnih storitev ne pojavijo. Razlogi, da se ne pojavijo pa so enaki kot pri stroških socialnih storitev.

Preglednica 14: Načrtovane socialne storitve v urah

SOCIALNE STORITVE – URE - planirane	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%
Organizacija in koordinacija osebne paketa storitev	302,50	3,33	53,46	9,00	15,95	20,00	16,81	12,14	18	10,60
Pomoč v gospodinjstvu	241,33	8,00	100,00	8,50	32,17	59,33	40,22	37,93	6	8,46
Druženje	186,00	9,00	120,00	10,00	16,00	31,00	37,20	47,11	5	6,52
Spremljanje	896,17	3,99	200,00	16,92	37,00	54,50	49,79	51,58	18	31,42
Nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih	542,67	38,67	180,00	63,00	90,00	90,00	90,45	49,05	6	19,02
Sprehodi	30,00	30,00	30,00				30,00		1	1,05
Dnevni center	40,00	40,00	40,00				40,00		1	1,40
Logoped	2,00	2,00	2,00				2,00		1	0,07
Inštrukcije, podpora pri učenju	19,66	19,66	19,66				19,66		1	0,69
Svetovanje	27,32	1,33	17,82	1,50	2,67	4,00	5,46	6,99	5	0,96

Dnevno varstvo	510,00	170,00	170,00	170,00	170,00	170,00	170,00	0,00	3	17,88
Programi za kakovost življenja	50,00	50,00	50,00				50,00		1	1,75
Mikroorientacija	5,00	5,00	5,00				5,00		1	0,18
Skupaj	2.852,65	16,00	340,00	69,83	140,49	206,00	150,14	94,78	19	100

Naslednja tabela pa prikazuje opravljene ure socialnih storitev, vendar sem pri nekaterih revizijah upoštevala le oceno opravljenih storitev, ker v nekaterih revizijah ni bilo zabeleženih ur. Na začetku izvajanja projekta koordinatorji niso izpolnjevali mesečnih zbirnih listov tako kot jih sedaj. Z izboljšanjem metode so začeli koordinatorji storitev zapisovati tudi prostovoljno opravljene ure, ki jih na začetku niso upoštevali, tako, da je bilo dejansko opravljenih ur socialnih storitev verjetno nekoliko več kot je prikazano v tabeli.

Preglednica 15: Opravljene socialne storitve v urah

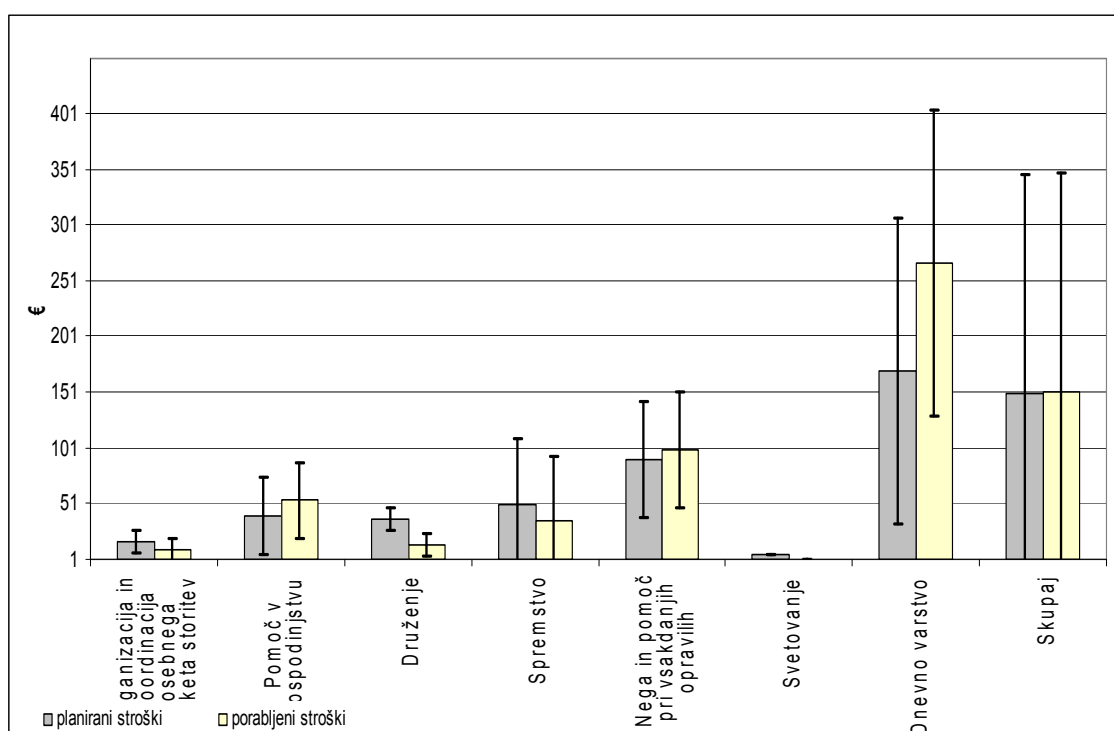
SOCIALNE STORITVE – URE – opravljene	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%
Organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev	176,85	1,27	39,17	3,11	6,88	12,25	9,83	9,70	18	6,13
Pomoč v gospodinjstvu	376,50	6,67	96,00	34,67	61,33	71,59	53,79	34,26	7	13,05
Druženje	98,72	5,00	32,00	7,61	9,50	18,50	14,10	10,26	7	3,42
Spremljanje	593,85	0,67	235,33	3,33	23,12	30,33	34,93	58,88	17	20,59
Nega in pomoč pri vsakdanjih opravilih	695,72	49,22	182,00	53,50	90,75	133,38	99,39	51,63	7	24,12
Dnevni center	111,17	4,50	45,00	17,38	30,84	41,25	27,79	18,49	4	3,85
Logoped	5,00	1,00	2,00	1,50	2,00	2,00	1,67	0,58	3	0,17
Hipoterapija	4,66	2,00	2,66	2,17	2,33	2,50	2,33	0,47	2	0,16
Plavanje	2,66	2,66	2,66				2,66		1	0,09
Fizioterapija	2,00	2,00	2,00				2,00		1	0,07
Obiski drugih zdravnikov	2,17	0,50	1,67	0,79	1,09	1,38	1,09	0,83	2	0,08
Svetovanje	3,04	0,22	1,40	0,56	0,71	0,91	0,76	0,49	4	0,11
Tabor/letovanje	24,00	24,00	24,00				24,00		1	0,83
Osebnostna pomoč	233,00	0,25	232,75	58,38	116,50	174,63	116,50	164,40	2	8,08
Dnevno varstvo	533,67	170,00	363,67	218,42	266,84	315,25	266,84	136,95	2	18,50
Masaža	3,00	3,00	3,00				3,00		1	0,10
Programi za kakovost življenja	18,33	18,33	18,33				18,33		1	0,64
Programi za	0,44	0,44	0,44				0,44		1	0,02

samopomoč										
Skupaj	2884,78	2,18	849,67	12,36	119,64	201,69	151,83	196,13	19	100

Največji delež ur socialnih storitev je bilo porabljenih za nego in pomoč pri vsakdanjih opravilih (24,12 %) ter za spremstvo (20,59 %). 18,50 % vseh porabljenih ur je zajemalo dnevno varstvo, 13,05 % pa pomoč v gospodinjstvu.

Spodnja slika prikazuje razliko med načrtovanimi in opravljenimi urami socialnih storitev.

Slika 3:



Za organizacijo in koordinacijo osebnega paketa storitev so udeleženci projekta prejeli manj ur storitev kot so načrtovali. Pri nekaterih uporabnikih so sprva bili koordinatorski storitev njihovi sorodniki oziroma osebe s katerimi živijo in se zato sprva niso beležile vse ure socialnih storitev. Nekateri udeleženci projekta so imeli težave pri iskanju koordinatorskega storitev, zato nekaj časa niso imeli koordinatorskega. Mesečne zbirne liste pa je izpolnil načrtovalec skupaj z uporabnikom ob reviziji.

Udeleženci projekta so skupaj prejeli več ur pomoči v gospodinjstvu, nege in pomoči pri vsakdanjih opravilih ter dnevnega varstva, kot so načrtovali. Prejeli pa so manj ur

druženja, spremstva in svetovanja, kot je bilo načrtovano. Skupaj so povprečno prejeli več ur socialnih storitev, kot so načrtovali (1,69 ur), vendar je dejanska razlika med načrtovanimi in opravljenimi urami socialnih storitev še večja, ker se ob začetkih projekta prostovoljno opravljene socialne storitve niso beležile. Kasneje pa so v projektu ugotovili, da so tudi te ure pomembne in so koordinatorji dobili nalogo, da tudi te beležijo.

Kljub temu pa lahko ugotovim, da je bilo tudi med zgornjimi podatki veliko ur opravljenih prostovoljno, saj so udeleženci projekta porabili manj sredstev za socialne storitve, opravljenih pa je bilo več ur kot so načrtovali.

9.4 Socialna sredstva

Med socialna sredstva sodijo:

- telefon, kamor sodijo telefonski stroški, ki nastanejo ob uresničevanju ciljev;
- prevoz, kamor sodijo prevozni stroški, ki omogočijo uresničitev cilja (npr.: prevoz do dnevnega centra, prevoz do kina, prevoz za obisk staršev, itd);
- oglas, kamor sodijo vse vrste oglasov, ki so potrebne za iskanje izvajalcev ali storitev;
- nakup baterij;
- vstopnice, ki zajemajo različne vrste vstopnic za kino, gledališče, bazene, fitness, itd ;
- članarina planinskega društva;
- tehnična prilagoditev prostora, ki zajemajo vsa sredstva, ki so namenjena prilagajanju prostora posamezniku.

V spodnji preglednici so prikazana socialna sredstva kot so bila načrtovana v osebem načrtu ali reviziji. Med načrtovanimi socialnimi sredstvi ni postavke tehnična prilagoditev bivalnega prostora. Med prvimi zapisanimi načrti je bil tudi načrt za osebo, ki je potrebovala tehnično prilagoditev prostora, ampak se ta ni zapisala v načrt. Kasneje, ob reviziji pa se je pokazalo, da je uporabnik potreboval klančino, da je lahko vstopil v stanovanje. Med načrtovanimi socialnimi sredstvi se pojavi tudi telefon in

oglas, ki ga ni med porabljenimi socialnimi sredstvi. Telefona med porabljenimi socialnimi sredstvi ni, ker so koordinatorke stroške telefona, ki so nastajali pri udejanjanju ciljev, vpisovale med življenjske stroške in so bili tudi pri teh upoštevani pri revizijah. Oglas je bil namenjen iskanju družabnika za uporabnika, ker pa so tega našli brez oglasa, se plačilo za oglas ni izvedlo.

Preglednica 16: Načrtovana socialna sredstva

SOCIALNA SREDSTVA načrtovana	Sum	Min	max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%
Telefon	8,07	0,20	4,87	1,60	3,00	3,94	2,69	2,35	3	0,86
Prevoz	894,07	2,85	302,04	38,00	56,28	69,10	68,77	77,20	13	95,03
Oglas	6,95	6,95	6,95				6,95		1	0,74
Nakup baterij	13,34	6,67	6,67	6,67	6,67	6,67	6,67	0,00	2	1,42
Vstopnice	10,02	10,02	10,02				10,02		1	1,07
Članarina planinskega društva	8,33	8,33	8,33				8,33		1	0,89
Skupaj	940,78	0,00	302,04	0,00	41,73	64,55	49,51	71,49	19	100

V naslednji preglednici pa so prikazana porabljena socialna sredstva. Skupaj so udeleženci projekta porabili več za socialna sredstva kot je bilo načrtovano.

Preglednica 17: Porabljena socialna sredstva

SOCIALNA SREDSTVA porabljena	Sum	Min	Max	Q1	Q2	Q3	AS	SD	N	%
Prevoz	1.136,71	1,00	178,39	43,35	67,46	95,60	71,04	45,45	16	89,6
Nakup baterij	13,34	6,67	6,67	6,67	6,67	6,67	6,67	0,00	2	1,05
Članarina planinskega društva	1,67	1,67	1,67				1,67		1	0,13
Tehnična prilagoditev bivalnega prostora	106,25	106,3	106,25				106,25		1	8,37
Vstopnice	10,65	10,65	10,65				10,65		1	0,84
Skupaj	1.268,62	0	284,64	16,19	63,07	87,62	66,77	66,69	19	100

Največji delež stroškov med socialnimi sredstvi so stroški prevoza (89,6 %). Glede na to, da nihče med udeleženci projekta nima lastnega avta je jasno, da so morali vedno najeti šoferja ali javni promet za prevoz pri uresničevanju svojih ciljev.

Udeleženci projekta so za stroške prevoza v povprečju porabili več sredstev kot so načrtovali, razlika je statistično značilna ($p < 0,05$). Za nakup baterij so porabili enako

kot so načrtovali. Skupaj pa so za socialne storitve porabili več sredstev kot so načrtovali. Do te razlike je prišlo predvsem zaradi večjih stroškov prevoza in stroškov tehnične prilagoditve prostora, ki ni bila načrtovana.

Pri eni osebi je prišlo do zanemarljive razlike med načrtovanimi in porabljenimi socialnimi sredstvi (4,63 €), kar pomeni, da so bili cilji natančno operacionalizirani v postavki prevoz.

Dve osebi vključeni v projekt nista sploh porabili sredstev za socialna sredstva. Prvi denarja ni porabil, ker je bil njegov načrt med prvimi in so bili stroški v njem tako slabo zapisani, da je bil njegov osebni paket storitev prenizek, da bi lahko plačeval za socialna sredstva. V drugem primeru pa uporabnik prevoza, ki je bil edino načrtovano socialno sredstvo, ni več potreboval, ker je načrt zastarel.

Pet udeležencev projekta je porabilo več denarja za socialna sredstva kot so načrtovali. Vsi so porabili več sredstev za stroške prevoza kot so načrtovali.

Ena udeleženka projekta je porabila več za stroške prevoza, ker se je v času izvajanja načrta začasno preselila izven Ljubljane in je potrebovala v tem času več prevozov kot, če bi ostala v Ljubljani. Podobno se je zgodilo pri uporabniku, ki je bil v času izvajanja načrta hospitaliziran izven svojega kraja bivanja in je tako tudi potreboval več prevozov kot bi jih sicer.

Pri treh uporabnikih je prišlo do razlike med načrtovanimi in porabljenimi stroški, zaradi metode same. Načrtovani stroški prevozov so bili nižji od porabljenih, ker se ni načrtovalo plačilo za prevoz sorodnikom. Kasneje se je izkazalo, da je bilo potrebno tudi njim plačati za prevoz. Zdaj se je metoda izboljšala tako, da se vsi stroški prevozov vpisujejo v izvedbene dele osebnih načrtov in revizij.

Dva uporabnika sta porabila manj denarja za socialne storitve kot sta načrtovala. Uporabnica, ki je porabila bistveno manj denarja za socialne storitve kot je bilo načrtovano, je porabila manj tudi pri socialnih sredstvih. Ponovno je bil razlog v njeni večji samostojnosti.

Med udeleženci eksperimenta je pri enem prišlo ob prvi reviziji do večje porabe socialnih sredstev kot je bilo načrtovano, ob drugi do manjše, ob tretji reviziji pa do razlike ni prišlo. V tem primeru je zelo očitno, da se je metoda načrtovanja stroškov osebnih paketov storitev zelo izboljšala.

Pri vseh udeležencih projekta razen pri enem je prišlo do razlik med načrtovanimi in porabljenimi socialnimi sredstvi, dve osebi pa sploh nista porabili denarja za socialna sredstva. V dveh primerih so osebe porabile manj za socialna sredstva kot so načrtovali, v petih primerih pa več. Pri eni osebi je razmerje med načrtovanimi in porabljenimi sredstvi nihalo, na koncu pa, zaradi izboljšane metode načrtovanja stroškov osebnih paketov, storitev ni bilo.

Razlogov za razlike med načrtovanimi in porabljenimi stroški socialnih sredstev je več:

- prevelik časovni zamik med zapisom osebnega načrta in začetkom izvajanja;
- podobno kot pri ostalih spremenljivkah je prišlo do napak pri načrtovanju, zaradi neizkušenosti načrtovalk in, ker je bil to eden izmed prvih poskusov takih zapisov v Sloveniji;
- če posameznik začasno živi izven kraja, kjer stalno prebiva, pride do večjih stroškov prevoza kot bi bili sicer;
- večja samostojnost udeležencev projekta kot je bilo načrtovano;
- nekateri udeleženci projekta niso načrtovali, da bodo morali plačati stroške prevoza sorodnikom.

Skupaj razlika med povprečnimi načrtovanimi in porabljenimi stroški osebnih paketov ni statistično značilna ($p > 0,05$). Zato lahko potrdim hipotezo, da se povprečni načrtovani in porabljeni stroški osebnih paketov storitev ne razlikujejo. Če pa pogledam razliko med povprečnimi načrtovanimi in porabljenimi stroški na posameznih

spremenljivkah lahko ugotovim, da se povprečni življenjski stroški in stroški socialnih storitev ne razlikujejo, ker razlika med povprečnimi načrtovanimi in porabljenimi stroški ni statistično značilna. Razlikujejo pa se povprečni načrtovani in porabljeni stroški upravljanja storitev in socialna sredstva, ker je razlika med povprečnimi načrtovanimi in porabljenimi stroški statistično značilna.

10 Sklepi

- Razlike med povprečnimi načrtovanimi in porabljenimi življenjskimi stroški in stroški socialnih storitev ni. Za socialne storitve in stroške upravljanja storitev so uporabniki porabili manj sredstev kot so načrtovali.
- Skupaj se povprečni načrtovani in porabljeni stroški osebnih paketov ne razlikujejo.
- Sprva se nekatere ure opravljenih socialnih storitev za katere izvajalci niso prejeli plačila niso beležile. Kljub temu, da teh ur ni zabeleženih je opaziti, da so udeleženci projekta med zabeleženimi urami prejeli veliko socialnih storitev za katere izvajalci niso zahtevali plačila.
- V vseh treh primerih, ko je občina znižala ceno osebnega paketa storitev, udeleženci projekta niso mogli udeležiti vseh svojih ciljev, ker niso imeli dovolj sredstev. Kar posledično pomeni, da si niso mogli zagotoviti take kakovosti življenja kot so načrtovali. Tudi v primerih, ko občina ni znižala cene osebnega paketa storitev, udeleženci projekta niso uresničili vseh svojih ciljev. Razlika med tistimi, ki jim je občina znižala znesek osebnih paketov storitev in slednjih je v tem, da uporabniki, ki so prejeli celoten znesek osebnega paketa storitev sami niso več želeli uresničiti določenih ciljev oziroma so jih delno uresničili.
- Do večjih razlik pri načrtovanju stroškov je prišlo pri uporabnikih, ki so zamenjali kraj bivanja, ker so pri teh nastali še dodatni stroški zaradi selitve, ki se niso predvidevali.
- Nenatančno so bili načrtovani življenjski stroški in stroški socialnih storitev v preselitvenih načrtih za osebe, ki živijo v institucijah. Te stroške je tudi težko načrtovati, saj institucionalni režim zabriše individualne potrebe in prejemanje storitev.

- Glede na to, da sem opazila, da se je za udeležence projekta, ki so prišli iz institucije izkazalo, da lahko živijo z manj podpore kot so pričakovali pričakujem, da bodo v prihodnje tudi osebe, ki se bodo preselile iz institucionalnega varstva v skupnost potrebovale vse manj podpore. Sprva bodo osebni paketi storitev za te osebe zelo visoki, zaradi dodatnih zagonskih stroškov, kasneje pa se bodo nižali. Hkrati pa bodo uporabniki ponovno pridobili večšine, ki so potrebne v življenju izven institucije, ki jih v instituciji ni potrebno obnavljati.
- Pričakujem, da bodo uporabniki, ki zaradi svojega statusa ne morejo sodelovati na trgu dela, sami pridobivali finančna sredstva z delom na sivem trgu (npr. čiščenje, prodaja lastnih izdelkov, itd), kar je pozitivna posledica večje samostojnosti in večjih možnosti, ki jih nudi individualno financiranje.
- Dolgotrajnost postopka vpliva na stroške osebnih paketov storitev, saj se morajo sprva udeleženci projekta zadolžiti, da lahko pričnejo izvajati cilje iz izvedbenega dela osebnega načrta, kar pa je ponavadi zelo ponižujoče. Z nerednimi prilivi sredstev pa je težko tudi ohraniti izvajalce, s katerimi je uporabnik sicer zadovoljen.

11 Predlogi

Zavedam se, da je za nekatere predloge, ki jih spodaj navajam, potrebno še veliko dela, dogovarjanja, premikov v praksi in sistemskih sprememb.

- a) Potrebno je zagotoviti polno ceno osebnega paketa storitev, da bodo uporabniki lahko uresničili vse svoje cilje in si tako zagotovili tako kakovost življenja kot so načrtovali. Podobno kot pri doplačilu institucionalnega varstva občine (ali kakšen drugi plačnik v prihodnosti) naj ne bi imele diskrecijske pravice odločati o višini doplačila za storitve. Glede na to, da je kriterij upravičenosti do neposrednega in individualiziranega financiranja v eksperimentu, potrebe vsakega posameznega uporabnika in ni določenega maksimalnega zneska, ki ga lahko posameznik prejme, je potrebno vzpostaviti take ukrepe, da tudi občine tega ne bodo mogle postaviti.
- b) Potrebno bi bilo disciplinirati doplačnike osebnih paketov storitev tako, da ne bi sami določali v katerih primerih bodo doplačalevali osebne pakete storitev in kdaj ne. O tem ali je posameznik upravičen do osebnega paketa storitev mora odločati le komisija, ki potrjuje osebne načrte. Potrebno je razmisliti o zakonski rešitvi na državnem nivoju, kajti izkušnje projekta kažejo tendence občin k zavračanju doplačila osebnih paketov storitev.
- c) Razmisliti bi bilo potrebno ali naj se fiksne stroške paketa (delo komisije, režijski stroški vodenja projekta, načrtovanje, morda tudi koordiniranje) financira iz državnega proračuna kot ločena storitev (podobna storitvi osebne pomoči – vodenje primera). S tem bi se okrepila neodvisnost načrtovanja in potrjevanja načrtov in uravnotežili prispevki z nacionalne in lokalne ravni.
- d) Metoda načrtovanja stroškov se je zelo izboljšala od začetkov projekta. Izkušnje bodo botrovale k temu, da bodo razlike med načrtovanimi in porabljenimi stroški vse manjše. Zato predlagam, da se revizije ne opravljajo več na tri mesece, ampak vsake pol leta. V izjemnih situacijah pa se lahko zapiše sprememba osebnega načrta kot je na primer preselitev.

- e) Potrebno je tudi veliko vlagati v kvaliteto načrtovalcev in se truditi ohranjati načrtovalce z izkušnjami kot sodelavce v projektu. Načrtovalcem je potrebno zagotoviti usposabljanja za načrtovanje in več podpore pri samem načrtovanju (morda tudi supervizijo). Načrtovalci potrebujejo tudi sodelavce, ki so usposobljeni za opravljanje logične kontrole načrtov.

- f) Vsekakor je potrebno tudi skrajšati sam postopek neposrednega financiranja. Potrebne so spremembe pri samem pritoku denarja, in sicer bi morali uporabniki prejeti sredstva iz neposrednega financiranja čim prej po potrditvi osebnega paketa storitev in ne dva meseca kasneje, saj lahko zamik uporabniku povzorči veliko finančno stisko.

- g) Predlagam, da se projektni tim posveti načrtovanju stroškov preselitvenih načrtov za osebe, ki živijo v institucijah, ker se je izkazalo, da so bili ti načrti nenatančni. Potrebno je podrobneje določiti, kateri stroški nastanejo ob preselitvi in oceniti višino teh stroškov. Poleg tega predvidevam, da se ob preselitvi pojavijo tudi različni zagonski stroški, ki jih je tudi potrebno upoštevati v preselitvenih načrtih. Ker pa tudi to ni dovolj, je potrebno za te osebe zagotoviti prehodno obliko bivanja (ta se trenutno vzpostavlja v eksperimentu), kjer bi načrtovalke z osebami, ki prehajajo iz institucij v skupnost spoznavale njihove želje, potrebe, nuje in zmožnosti. Prehodna oblika bivanja omogoča prostor, kjer bi se lažje načrtovalo stroške osebnih paketov storitev za samostojno življenje.

12 Viri in literatura

Alaszewski, A., Baldock, J., Billings, J., Coxon, K., Twigg, J. (2003), *Providing integrated health and social care for older persons in the United Kingdom*. Kent: Centre for Health Services Studies, University of Kent at Canterbury.

Bakhsh Q. (2002), *Direct Payment (Community Care Act, 1996)*. Taha: The asian health agency.

Brandon, D. (1994), *Jing in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Etični kodeks načrtovalcev v projektu individualno financiranje v: Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Kresal, B., Rode, N., Škerjanc, J., Urh, Š., Zaviršek, D., Cuder, M., Jurančič, I., Nagode, M., Podbevšek, K., Žakelj, M. (2006), *Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva: Načrt pilotskega projekta uvajanja neposrednega financiranja (vmesno poročilo)*. Ljubljana: neobjavljeno gradivo.

Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Nagode, M., Brišar, L., Jakob, P., Jurančič, I., Kresal, B., Podbevšek, K., Podgornik, N., Škerjanc, J., Udovič, N., Zidar, R. (2008), *Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva (raziskovalno poročilo za leto 2007)*. Ljubljana: neobjavljeno besedilo.

Glasby, J., Littlechild, R. (2002), *Social work and direct payments*. Bristol: The Policy Press.

Grilz – Wolf, M., Strumpel, C., Leichsenring, K., Komp, K. (2003), *Providing integrated health and social care for older persons in Austria*. Vienna: European Centre for social Welfare Policy and Research.

Horndler, M., Worister, K., Rack, H., Bauernberger, J., Steiner, H. (1998), *The Austrian welfare system: a survey of a social security systems*. Dunaj: Federal Ministry of Labour, Health and Social Affairs.

Leichsenring, K. (2003), *Providing integrated health and social care for older persons – A European overview*. Vienna: European Centre for Social Welfare Policy and Research.

Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja s statistiko 1*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Mesec, B. (1997), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Mesec, B. (2003), *Navodila za pisanje diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Oreški, S. (1998), *Izračunavanje stroškov in pridobivanje denarja za neposredno financiranje individualnih načrtov skrbi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2004), Uradni list RS, št:36/2004.

Pravilnik za potrjevanje individualnih oziroma osebnih načrtov (2007) v: Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), *Vzpostavljane osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu*

»Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Rabemiafara, N., et al. (2007), *Study of Compilation of Disability Statistical Data from the Administrative Registers of the Members States*, Final Report. APPLICA & CESEP & European Centre.

Ridley, J., Jones, L. (2002), »Direct what?« - *A Study of Direct Payments to Mental Health Service Users*. Edinburgh: The Scottish Executive Central Research Unit.

Stainton, T. (2002), Taking Rights Structurally: Disability, Rights and Social Worker Responses to Direct Payments. *British Journal of Social Work*, 32: 751 – 736.

Škerjanc, J. (2004), *Individualizacija socialno varstvenih storitev in njen vpliv na kakovost življenja uporabnikov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).

Škerjanc, J. (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev, Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno – varstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (1976). Uradni list RS, št. 114/2006.

Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (1999). Uradni list RS, št.20/2004.

Zakon o socialnem varstvu (1992). Uradni list RS, št. 36/04.

Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (1997).Uradni list RS, št.97/2001.

Zaviršek, D., Škerjanc, J. (2000), Analiza položaja izključenih družbenih skupin v Sloveniji in predlogi za zmanjševanje njihove izključenosti v sistemu socialnega varstva. *Socialno delo*, 39, 6: 387 – 419.

Videmšek, P. (2006), Življenje v obliki in na način, kot si ga sam zastaviš: uvajanje pilotskega projekta »Individualno financiranje storitev socialnega varstva v Sloveniji«. *Pet*, 18, 83 – 84: 2 – 4.

Internetni viri

www.communicate.co.uk/ne/ilp/page2.phtml obiskano dne 10.07.2008.

www.bild.org.uk/pdfs/05faqs/dp.pdf obiskano dne 10.07.2008.

www.bmsh.gv.at/cms/siteEN/attachments/1/5/1/CH0039/CMS1135953123632/sozialsehutsysteme_e_kap10.pdf obiskano dne 10.07.2008.

<http://www.dh.gov.uk/en/SocialCare/Socialcarereform/Personalisation/Directpayments/index.htm> obiskano dne 10.07.2008.

www.hants.gov.uk obiskano dne 15.06.2008.

<http://www.southwark.gov.uk/yourservices/socialservicessection/communitycare/directpayments.html> obiskano dne 10.07.2008.