

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Sabina Fridl

Andreja Vodovnik

Naslov naloge: Prepoznavnost centra za socialno delo na območju Šmarja pri Jelšah in Velenja

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Št. strani: 184

Št. slik: 0

Št. tabel: 3

Št. virov: 42

Št. prilog: 8

Mentorica: doc.dr. Liljana Rihter

Deskriptorji: center za socialno delo, socialnovarstvene storitve, vzpostavljanje delovnega odnosa, odnosi z javnostmi, socialno delo in mediji

Povzetek:

Na centru za socialno delo izvajajo številne storitve in javna pooblastila, o katerih javnost običajno nima dovolj natančnih informacij. S kvalitativno raziskavo, ki sva jo izvedli na območju CSD Šmarje pri Jelšah in CSD Velenje, sva ugotovili, da obstoječi uporabniki po storitev na CSD največkrat pridejo zaradi potrebe po denarni socialni pomoči, da so o delovanju CSD izvedeli od sorodnikov in znancev, in so zadovoljni z odnosom socialne delavke. Rezultati so malenkost drugačni pri tistih osebah, ki s CSD še niso imele osebnega stika. Ugotovili sva, da menijo, da so storitve CSD namenjene vsem slojem prebivalstva oz. tistim, ki potrebujejo pomoč, poleg tega imajo bolj slabo mnenje o javni podobi CSD kot dejanski uporabniki CSD. Rezultati kažejo, da sogovorniki, ki še niso imeli stika s CSD na območju Šmarja pri Jelšah, vidijo razloge za prihod na CSD zaradi razveze zakonske skupnosti, urejanja preživnine, urejanja zakonskih težav in težav v družini, medtem ko sogovorniki iz območja CSD Velenje teh storitev ne omenjajo.

Title: Recognition of the centre of social work on the area of Šmarje pri Jelšah and Velenje

Descriptors: The centre for social work, welfare services, establishing of working relations, public relations, social work and media

Summary:

Public is not sufficiently informed about various services and public authorizations performed at the centre for social work. The qualitative research carried out in CSD Šmarje pri Jelšah and CSD Velenje showed that users at CSD usually seek financial help. They heard about CSD from their relatives and acquaintances and are satisfied with social workers' attitude. The results are slightly different for those who didn't have any personal contact with CSD. We came to the conclusion that in their opinion CSD services are meant for all strata of society or those seeking for help. In addition, their perception of CSD is not as good as that of the actual users of CSD. The results show that those who did not have any personal contact with CSD Šmarje pri Jelšah believe that reasons for seeking help at CSD are divorces, alimony settlements, matrimonial difficulties and problems within the families. On the other hand, those from CSD Velenje do not mention these services.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

PREPOZNAVNOST CENTRA ZA SOCIALNO DELO NA OBMOČJU ŠMARJA PRI
JELŠAH IN VELENJA

Mentorica: doc.dr. Liljana Rihter

Sabina Fridl
Andreja Vodovnik

Ljubljana 2008

PREDGOVOR

Diplomska naloga predstavlja zaključek najinega štiriletnega študija na Fakulteti za socialno delo. Velikokrat se pogovarjava o času, ki sva ga preživeli ob knjigah, na predavanjih ali vajah in sva enotnega mnenja, da se nisva izobraževali le za svoj bodoči poklic, ampak za življenje. Na fakulteti se je začelo tudi najino prijateljstvo, ki je skozi obdobje študija spletlo veliko lepih in nepozabnih spominov. Mogoče sva se tudi zaradi tega odločili, da to poglavje najinega življenja končava s skupno diplomsko nalogo.

Izbiranje teme diplomske naloge nama ni vzelo veliko časa. Že tekom študija sva velikokrat prišli do zaključka, da socialno delo kot samostojna stroka in veda ni dovolj poznano med ljudmi. Ko sva opravljali prakso na centru za socialno delo, sva opazili, da veliko ljudi, ki se obrača na center za socialno delo, ne ve, katere storitve so jim tam na voljo, kakšne dejavnosti izvaja; kaj sploh je funkcija oz. vloga centra za socialno delo in komu je namenjen. Vedeli sva, da želiva napisati nalogo, ki bi pripomogla k večji prepoznavnosti našega poklica in center za socialno delo kot osrednja ustanova, kjer se teorija in praksa socialnega dela kažeta kot najbolj avtonomni, je bil pravi kraj za to.

Teoretični del naloge sva tako namenili predvsem predstavitvi centra za socialno delo, načinom dela strokovnih delavcev na centru za socialno delo, podobi socialnega dela v javnosti, prisotnosti socialnega dela v medijih in funkciji stikov z javnostmi.

V raziskovalnem delu sva na CSD Velenje in CSD Šmarje pri Jelšah opravili 20 intervjujev, kjer sva uporabnike, ki so tisti dan prišli na center, povprašali po razlogih za prihod, kdo jim je dal informacije, da se obrnejo na center, katere storitve centra poznajo, kako so bili zadovoljni z delom, storitvijo in odnosom socialne delavke; kakšna se jim zdi javna podoba CSD in kaj predlagajo za njihovo boljšo prepoznavnost.

V svojem okolju sva opravili intervjuje z 10 osebami, ki še niso imele stika s CSD in jih vprašali, kakšna je po njihovem mnenju vloga CSD, komu so storitve namenjene, katere storitve poznajo in kakšna se zdi njim javna podoba CSD.

Za pomoč pri izvedbi naloge se zahvaljujema mentorici doc. dr. Liljani Rihter, Centru za socialno delo Velenje, Centru za socialno delo Šmarje pri Jelšah, vsem, ki so privolili v izvedbo intervjuja in prijazno odgovarjali na najina vprašanja in končno najinima družinama, ki sta nama v času študija in pisanja diplomske naloge brezpogojno stali ob strani.

KAZALO

PREDGOVOR.....	3
KAZALO.....	5
SEZNAM TABEL.....	7
1. TEORETIČNI UVOD	8
1.1. Socialno varstvo v Sloveniji	8
1.1.1. Programske usmeritve na področju socialnega varstva do 2010	10
1.2. Centri za socialno delo kot izvajalci programov s področja socialnega varstva	12
1.2.1. Opis dela, pooblastil, storitev in programov centrov za socialno delo	13
1.2.1.1. Socialnovarstvene storitve	14
1.2.1.2. Varstvo otrok in družine	15
1.2.1.3. Varstvo otrok	17
1.2.1.4. Varstvo odraslih	18
1.2.1.5. Denarni transferji	20
1.2.1.6. Družinski prejemki	20
1.2.1.7. Starševsko varstvo	22
1.2.1.8. Programi	24
1.2.2. Predvidene spremembe v delovanju CSD	24
1.3. Koncepti dela v socialnem varstvu	27
1.3.1. Vzpostavljane delovnega odnosa in osebnega stika	28
1.3.2. Uradni odnos	29
1.4. Odnosi z javnostmi	29
1.4.1. Identiteta organizacije	30
1.4.2. Imidž organizacije	31
1.5. Mediji	32
1.5.1. Doba množičnih občil	33
1.5.2. Komunikacijski okvir množičnih medijev	33
1.5.3. Funkcija množičnih občil	35
1.5.4. Socialno delo v medijih	35
1.5.4.1. Podoba socialnega dela v javnost	35
1.5.4.2. Vpliv prispevkov v medijih na podobo socialnega dela	40
1.5.4.3. Sodelovanje neprofitnih organizacij z mediji	40
2. PROBLEM	43
3. METODOLOGIJA	45
3.1. Vrsta raziskave	45
3.2. Merski instrumenti in viri podatkov	45
3.3. Populacija in vzorčenje	45
3.4. Zbiranje podatkov	46
3.5. Obdelava in analiza podatkov	47
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	53
5. SKLEPI	63
6. PREDLOGI	65
7. LITERATURA IN VIRI	66
8. POVZETEK	70
9. PRILOGE	72
9.1. Intervjuji z uporabniki CSD	72
9.2. Intervjuji s polnoletnimi osebami, ki še niso imele stika s CSD	94

9.3. Intervju z direktorico CSD Velenje	102
9.4. Intervju z direktorico CSD Šmarje pri Jelšah	103
9.5. Kodiranje izjav uporabnikov CSD	105
9.6. Kodiranje izjav polnoletnih oseb, ki še niso imele stika s CSD	147
9.7. Hierarhična ureditev pojmov uporabnikov CSD	167
9.8. Hierarhična ureditev pojmov odraslih oseb, ki še niso imele stika s.....	176
CSD	176

SEZNAM TABEL

Tabela 3.1. Primer kodiranja intervjuja z osebo 1	48
Tabela 9. 5. 1. Kodiranje izjav uporabnikov CSD	105
Tabela 9.6.2. Kodiranje izjav polnoletnih oseb, ki še niso imele stika s CSD	147

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Socialno varstvo v Sloveniji

Slovenijo kot socialno državo pogojujeta usklajen gospodarski in socialni razvoj. Strategijo socialnega razvoja usmerja socialna politika kot sklop ciljev, ukrepov in drugih instrumentov, ki jih država razvija in uporablja zato, da bi posamezniki in skupine prebivalstva lahko zadovoljevali svoje osebne in skupne interese ter delovali kot polnopravni in enakopravni člani družbe in države. Socialno politiko v ožjem smislu opredeljujejo ukrepi za zagotavljanje socialne varnosti posameznika.

(http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/)

Socialna varnost v najširšem smislu obsega pokritje vseh socialnih primerov, vključno s primeri socialne ogroženosti in pomanjkanja, ne glede na to, ali se sistem uresničuje v okviru socialnih zavarovanj ali socialnega varstva. Sodobni pojem socialne varnosti združuje socialno zavarovanje in socialno varstvo ter je pomemben del socialne politike. Socialno varnost določajo strokovna načela, pravila in dejavnosti, ki posamezniku omogočajo, da se vključi in ostane vključen v družbeno okolje in v njem aktivno sodeluje. Država v ta namen zagotavlja materialne in socialne pravice, posameznik pa prispeva davke in druge obvezne dajatve. Država mora urediti obvezno zdravstveno, pokojninsko, invalidsko in drugo socialno zavarovanje ter skrbeti za njihovo delovanje. Hkrati pa je dolžna varovati družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarjati ugodne razmere za to. Kadar si posamezniki iz različnih razlogov socialne varnosti ne morejo zagotoviti sami, pa so upravičeni do pravic iz socialnega varstva.

(http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/)

Funkcija socialnega varstva je zagotoviti najnujnejša sredstva za življenje tistim, ki si jih sami ne zmorejo zagotoviti. Namenjeno je vsem skupinam prebivalstva, ne le zaposlenim. Za pridobitev pomoči v okviru socialnega varstva ni potrebno plačevati prispevkov, ker se financira iz državnih sredstev (davkov). Dajatve in storitve so odvisne od potreb upravičencev, katere morajo le ti dokazati. Politika socialnega varstva na ravni države in lokalne skupnosti zagotavlja razmere, ki bodo posameznikom v povezavi z drugimi v družinskem, delovnem in bivalnem okolju omogočale ustvarjalno sodelovanje in

uresničevanje njihovih razvojnih možnosti, da bodo s svojo dejavnostjo dosegli tako raven kakovosti življenja, ki bo primerljiva z drugimi v okolju in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva.

(http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialno_varstvene_storitve/)

Socialno varstvene storitve so tako namenjene preprečevanju socialnih stisk, obsegajo pa tudi aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družinam in skupinam prebivalstva.

Različne oblike strokovne pomoči pri odpravljanju socialnih stisk in težav, za katere skrbi Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve ter so na voljo vsem prebivalcem, so:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- institucionalno varstvo,
- pomoč družini,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih.

(http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialno_varstvene_storitve/)

Država v sklopu javnih služb zagotavlja storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, institucionalnega varstva, vodenja in varstva ter zaposlitve pod posebnimi pogoji; občina pa zagotavlja mrežo javne službe za pomoč družini na domu. (Zakon o socialnem varstvu. Ur. l. RS, št. 3/2007)

Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve skrbi, da so storitve dostopne tako s širitvijo mrež javnih zavodov kot s podeljevanjem koncesij in delovnih dovoljen za opravljanje socialno varstvenih storitev.

Naloge po Zakonu o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/2007) izvajajo javni socialno varstveni zavodi, ki vključujejo:

- 62 centov za socialno delo,
- 55 domov za starejše,
- 7 posebnih zavodov za odrasle

- 5 socialno varstvenih zavodov za usposabljanje otrok in mladostnikov s težko ali najtežjo motnjo v duševnem razvoju,
- 40 varstveno delovnih centrov,
- 8 kriznih centrov za otroke in mladino.

1.1.1. Programske usmeritve na področju socialnega varstva do 2010

V ključnem dokumentu, ki ureja programske usmeritve za področje socialnega varstva (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 (ReNPSV06-10), Ur. l. RS, št. 39/2006) je kot temeljno izhodišče politike socialnega varstva države in lokalnih skupnosti v obdobju 2006-2010 opredeljeno, da je potrebno zagotavljati take razmere oz. pogoje, ki bodo posameznikom v povezavi z drugimi osebami v družinskem, delovnem in bivalnem okolju omogočale ustvarjalno sodelovanje in uresničevanje njihovih razvojnih možnosti, da bodo s svojo dejavnostjo dosegli tako raven kakovosti življenja, ki bo primerljiva z drugimi v okolju in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva. Kadar si posamezniki zaradi delovanja zunanjih in notranjih dejavnikov ne morejo sami zagotoviti socialne varnosti in blaginje, so upravičeni do pomoči. Vse strokovne službe in druge ustanove pa morajo pri odločanju o pomoči upoštevati načelo subsidiarnosti, kar pomeni, da je za socialno varnost in blaginjo ter blaginjo svoje družine predvsem odgovoren vsak sam.

»Načela za izvajanje sistema socialnega varstva so:

- zagotavljanje človeškega dostojanstva,
- socialna pravičnost,
- solidarnost,
- odgovornost posameznika za zagotavljanje lastne socialne varnosti in socialne varnosti njegovih družinskih članov.« (ReNPSV06-10. Ur. l. RS, št. 39/2006)

»Vodila pri delovanju na vseh ravneh so :

- enak dostop in enake možnosti,
- prostovoljnost vključitve,
- prosta izbira,
- individualna obravnava,

- gospodarno ravnanje s proračunskimi sredstvi,
- dogovarjanje med izvajalci in uporabniki.« (ReNPSV06-10. Ur. l. RS, št. 39/2006)

»Sistem socialnega varstva obsega :

- programe, katerih namen je preprečevati nastajanje socialnih težav (preventivni programi),
- programe, storitve (znotraj ali zunaj mreže javne službe) in prejemke, ki so namenjeni ljudem v socialnih težavah,
- javna pooblastila, naloge in ukrepe, ki jih izvajalcem socialnega varstva nalagajo zakoni in drugi predpisi.« (ReNPSV06-10. Ur. l. RS, št. 39/2006)

Kot članica EU bo Slovenija v obdobju od 2006-2010 svoje nacionalne cilje dosegala v okviru skupnih evropskih politik in strategij. Da bi do leta 2010 postali najbolj dinamična in konkurenčna družba, ki bo temeljila na znanju; družba, za katero bodo značilni gospodarska rast z novimi delovnimi mesti, socialna vključenost in varovanje okolja, je potrebno slediti temeljnemu cilju evropske politike in lizbonske strategije zapisanim leta 2000. Prenovljena lizbonska strategija iz leta 2005 za uresničitev teh ciljev prinaša nove vzpodbude in osredotočanje na gospodarsko rast ter odpiranje novih delovnih mest. K uresničevanju te strategije smo se zavezali tudi v Sloveniji in če bomo pri tem uspešni, bo to pomembno vplivalo tudi na politiko socialnega varstva. Zato ReNPSV06-10 (Ur. l. RS, št. 39/2006) upošteva razvojni okvir, ki ga predvideva prenovljena lizbonska strategija s spremembami. Prav tako ReNPSV06-10 ustreza viziji in strategijam razvoja Slovenije, ki so opredeljeni v Strategiji razvoja Slovenije za obdobje 2006-2013. Strategija poudarja, da je dolgoročni cilj Slovenije trajnostno izboljšanje blaginje njenih prebivalcev, zato pa je treba v naslednjih 10 letih preseči povprečno gospodarsko rast razvitosti v EU in zmanjšati tveganje na področju socialne varnosti. (<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200639&stevilka=1683>)

»Doseženo stopnjo razvoja, pomembno za oblikovanje politike socialnega varstva, označujejo naslednje okoliščine:

- sorazmerno ugodna raven socialne varnosti, stopnja socialne zaščite se že dalj časa povečuje, stopnja tveganja revščine se znižuje, dohodkovna neenakost v primerjavi z drugimi državami v EU ni velika in se že nekaj časa ne povečuje;
- življenjska doba se povečuje, stopnja rodnosti je nizka, prebivalstvo se stara, medgeneracijska solidarnost postaja vse pomembnejša;

- delež neaktivnega prebivalstva je prevelik, stopnja izobrazbe še prenizka, vseživljenjsko učenje preslabo razvito.« (ReNPSV06-10. Ur. l. RS, št. 39/2006)

Upoštevajoč lizbonsko strategijo in Strategijo razvoja Slovenije naj bi v Sloveniji podobno kakor v Uniji v obdobju, za katerega je pripravljena resolucija, obstajala naslednja razvojna gibanja (ReNPSV06-10. Ur. l. RS, št. 39/2006) :

- hitra rast bruto domačega proizvoda na prebivalca, tako da bi v 10 letih presegli povprečno raven gospodarske razvitosti EU,
- povečanje zaposlenosti, zlasti starejših in mladih iskalcev zaposlitve ter nadaljnje zmanjševanje brezposelnosti,
- večja vključenost mladih in odraslih v izobraževanje, izboljševanje izobrazbene strukture in več vseživljenjskega učenja,
- podaljševanje življenjske dobe, staranje in nadaljnje spreminjanje strukture prebivalcev, posledica česar bo zmanjševanje deleža prebivalstva v starosti od 15-64 let ter povečanje deleža prebivalstva v starosti nad 65 in 80 let,
- hitrejši razvoj storitvenih dejavnosti, med javnimi storitvami zlasti v zdravstvu, socialnem varstvu in izobraževanju,
- hitrejši razvoj tržno usmerjenih storitev tudi na področju »socialnih« storitev ter odpravljanje ovir na notranjem trgu EU,
- deregulacija, decentralizacija in debirokratizacija države, usmeritev v vzpostavitev sistemov, ko bo država oblikovala cilje, politiko in regulativo, izvedbo pa bo vedno bolj prepuščala podjetniški javno-zasebni mreži organizacij, ki uporablja javne in zasebne vire financiranja.

1.2. Centri za socialno delo kot izvajalci programov s področja socialnega varstva

Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/2007) v 49. členu navaja: »Center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) se ustanovi kot javni socialno varstveni zavod. CSD opravlja naloge, ki so CSD z zakonom poverjene kot javna pooblastila ter naloge, ki jih CSD nalagajo drugi predpisi. CSD poleg spodaj omenjenih storitev organizira tudi skupnostne akcije za

socialno ogrožene skupine prebivalstva in opravlja tudi druge storitve in naloge, če je to potrebno zaradi odpravljanja socialnih stisk in težav v posameznem okolju.«

Center za socialno delo je neprofitna organizacija, kar pomeni, da posluje brez dobička ali pa z njim, vendar cilj njihovega poslovanja ni dobiček; če do njega pride, se z njim ne razpolaga po svobodni presoji, ampak se le ta vlaga nazaj v dejavnost organizacije in služi kot sredstvo za razširitev dejavnosti, ali pa za dvig kvalitete storitev. (Mesec 2006:2)

Center za socialno delo je javni zavod, ki opravlja dejavnosti javnih služb. Največkrat se negospodarske javne službe organizirajo kot neprofitne. Organizirane so na področju vzgoje in izobraževanja, znanosti, kulture, športa, zdravstva, socialnega varstva, otroškega varstva, invalidskega varstva, socialnega zavarovanja itd. Na teh področjih država, občina ali lokalna skupnost organizira javne zavode, kot je npr. CSD. Ustanovitelj je odgovoren za svoje obveznosti s sredstvi, s katerimi lahko razpolaga. Nadzor nad zakonitostjo strokovnega in finančnega dela pa opravljajo pristojni državni organi. (Mesec 2006:17-18)

1.2.1. Opis dela, pooblastil, storitev in programov centrov za socialno delo

CSD Šiška na svoji internetni strani navaja, da so CSD »...institucije, kjer se stroka socialnega dela v največji meri izkazuje kot avtonomna stroka z jasnimi, tako teoretičnimi, kot praktičnimi izhodišči.« (<http://www.csd-lj-siska.si/dejavnosti/dejavnosti.asp>)

CSD izvajajo socialno varstveno dejavnost v skladu z aktom u ustanovitvi in Zakonom o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/2007), kot temeljnim zakonom. Dejavnost CSD se izvaja na podlagi še drugih aktov in predpisov, ki neposredno ali posredno urejajo področje delovanja CSD:

- Zakon zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/2004)
- Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb (Ur. l. SRS, št. 41/1983)
- Zakon o upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006)
- Zakon o kazenskem postopku (Ur. l. RS, št. 32/2007)
- Zakon o tujcih (Ur. l. RS, št. 107/2006)
- Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti (Ur. l. RS, št. 110/2002)

- Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur. l. RS, št. 110/2006)
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007)

(http://www.csdvrhnika.com/index.php?option=com_content&task=view&id=77&Itemid=60)

Tako CSD izvajajo storitve in javna pooblastila na ravni države in izvajajo naloge koordinatorja, usmerjevalca in povezovalca različnih programov socialnega varstva na področju lokalne skupnosti, glede na potrebe različnih skupin prebivalstva.

1.2.1.1. Socialnovarstvene storitve

Zakon o socialnem varstvu določa več vrst socialnovarstvenih storitev, ki morajo biti dostopne zaradi pomoči posamezniku, družini in skupini pri reševanju osebnih stisk, pri oskrbi, varstvu, vzgoji in usposabljanju. Socialnovarstvene storitve izvajajo tako zaradi preprečevanja kot odpravljanja socialnih stisk in težav. (Zakon o socialnem varstvu. Ur. l. RS, št. 3/2007)

CSD v tem okviru izvaja naslednje storitve po Zakonu o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/2007) :

- *Socialna preventiva*

Socialna preventiva je storitev socialnega varstva, ki jo načrtuje in sofinancira država, izvajajo pa jo različni izvajalci, med njimi tudi CSD. Njen namen je preprečevanje socialnih stisk in težav posameznika, družine in skupine prebivalstva. V ta namen lahko centri izvajajo različne programe v sklopu katerih se oblikujejo: krizni centri, varne hiše, materinski domovi, zavetišča za brezdomce...

- *Prva socialna pomoč (v nadaljevanju: PSP)*

CSD nudi PSP upravičencu, kadar mu pomaga pri prepoznavanju socialne stiske ali težave; pri oceni možne rešitve, upravičenca seznani z možnostmi socialno varstvenih storitev ter dajatev z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev ali dajatev ter mu predstavi celotno mrežo izvajalcev, ki mu lahko nudijo pomoč. Do PSP je upravičen vsakdo, ki se znajde v socialni stiski, če se za to storitev odloči prostovoljno.

- *Osebna pomoč*

Osebna pomoč obsega svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da bi posamezniku omogočili razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje ter izboljšanje njegovih socialnih možnosti.

Svetovanje je strokovna pomoč posamezniku v stiski, ki je sam ne zna ali ne zmore odpraviti, je pa pripravljen spremeniti svoje vedenje in poiskati primerno rešitev.

Urejanje je oblika strokovne pomoči posamezniku, ki je zašel v socialne stiske in težave zaradi osebnostnih ali vedenjskih posebnosti in pri tem ogroža sebe in druge.

Vodenje je podpora posamezniku, ki je zaradi duševne prizadetosti, duševne bolezni ali drugih osebnostnih težav začasno ali trajno nezmožen za samostojno življenje.

- *Pomoč družini za dom*

Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pri skrbi za otroke in usposabljanju družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju.

- *Pomoč družini na domu*

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.

1.2.1.2. Varstvo otrok in družine

Varstvo otrok in družine obsega urejanje odnosov v družini. Sem spada preprečevanje nasilja in zaščita trpinčenih ter zlorabljenih otrok, reševanja partnerskih in zakonskih težav, izdaja socialnih mnenj za sodne organe glede preživnin in stikov itd. Večina ukrepov in nalog s tega področja je vezana na izvajanje Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/2004):

- *Dovolitev sklenitve zakonske zveze*

CSD sme izjemoma dovoliti osebi, ki še ni stara 18 let, da sklene zakonsko zvezo, kadar za to obstajajo utemeljeni razlogi.

- *Urejanje starševstva*

Za otroke, ki so rojeni zunaj zakonske zveze, lahko očetje na CSD ali na UE z izjavo potrdijo otroka za svojega, strinjati pa se mora tudi mati otroka.

- *Razveza zakonske skupnosti ali razpad zunajzakonske skupnosti*

Pred razvezo zakonske zveze, kadar so v družini mladoletni otroci, sodišče pošlje CSD prejeti predlog za sporazumno razvezo ali tožbo za razvezo zakonske zveze, da ta opravi svetovalni razgovor o prenehanju zakonske zveze. Strokovni delavec se seznani z razlogi za razpad zakonske zveze, vpletenim pojasni posledice, ki nastanejo z razvezo. Prizadeva si za ureditev medsebojnih odnosov in o svetovalnem razgovoru poroča sodišču. Kadar sodišče odloča o varstvu, vzgoji in preživljanju mladoletnih otrok, za mnenje vpraša pristojni CSD. CSD pomaga staršem pri sklenitvi sporazuma o varstvu, vzgoji in preživljanju mladoletnih otrok ter o nadaljnjih medsebojnih stikih. Če do sporazuma ne pride, odloča sodišče po predhodnem mnenju CSD.

- *Urejanje odnosov v družini*

Urejanje odnosov v družini predstavlja strokovno delo z družino, kadar gre za kakršnokoli obliko nasilja, ogroženosti, suma o neustreznem ravnanju, z velikim poudarkom na zaščiti pravic, koristi in interesov mladoletnikov. Delo z družino pomeni reševanje njihovih socialnih problemov, podporo pri sprejemanju drugih vzorcev vedenja: strokovni delavci skušajo družino usposobiti za premagovanje težav, iskati nove rešitve, jih podpreti, predvsem pa poskrbeti za varnost in zaščito otroka.

- *Ukrepi centra za socialno delo*

CSD ukrepa po splošnem pooblastilu, kadar želi izpeljati ukrep za varstvo otrokovega interesa, pod pogojem da je ta potreben. CSD lahko izpelje ukrep odvzema otroka staršem in oddajo otroka drugi osebi ali zavodu v varstvo in vzgojo. CSD je na voljo tudi ukrep, kjer zaradi osebnostne ali vedenjske motenosti, ki bistveno ogroža njegov zdrav osebni razvoj, na lastno pobudo ali na predlog staršev odda otroka v vzgojno

organizacijo. CSD je dolžan opraviti ukrepe za zaščito in varstvo otrokovih premoženjskih interesov.

1.2.1.3. Varstvo otrok

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/2004) zajema področje varstva otrok, obsega ukrepe in pooblastila, ki jih država in posledično centri za socialno delo izvajajo, da bi zaščitili otrokove pravice v družini in družbi ter tako poskrbeli za njihov zdrav duševni in telesni razvoj.

- *Posvojitev*

Posvojitev je posebna oblika varstva mladoletnih otrok takrat, kadar so starši neznani, ali če so privolili pred pristojnimi organi, da dajo otroka v posvojitev. S posvojitvijo nastane med posvojiteljem in posvojencem enako razmerje kot med starši in otroki. Posvojitev je trajna.

- *Rejništvo*

Rejništvo je posebna oblika varstva tistih mladoletnih otrok, ki jim je potrebna oskrba in vzgoja pri osebah, ki niso njihovi starši. V rejništvo se lahko da mladoletnika, če nima lastne družine, če iz različnih razlogov ne more živeti pri starših ali če je v okolju, v katerem živi, ogrožen njegov razvoj, lahko pa se da v rejništvo tudi otroka s posebnimi potrebami, ki potrebuje posebno usposabljanje. Načeloma je ukrep rejništva kratkotrajen, namenjen saniranju težave, zaradi katere je v rejništvu, zato naj bi se čim prej vrnil v družino.

- *Skrbništvo*

Skrbništvo je oblika varstva mladoletnih oseb, za katere starši ne skrbijo in polnoletnih oseb, ki niso same sposobne skrbeti zase, za svoje pravice in koristi ter svoje premoženje. Dolžnost skrbnika je prostovoljna in častna.

- *Obravnava otrok izven sodnega postopka*

CSD začne z obravnavo otrok izven sodnega postopka, kadar pridobi obvestilo tožilca ali policije o sumu storitve prekrška ali kaznivega dejanja, kar pomeni, da obravnava mladoletnika v predkazenskem postopku sledi sprejemu informacije o sumu storitve kaznivega dejanja tega mladoletnika.

Obravnavajo ter pomagajo pa tudi otrokom s težavami v odraščanju, kjer ni bilo storjenega kaznivega dejanja. Strokovni delavci opravijo razgovor z mladoletnikom in s starši. Potrebno je ugotoviti, na kakšen način mladoletniku pomagati, poiskati možne načine reševanja težav in ga pri tem podpirati. Mladoletnika lahko vključijo tudi v različne programe. Po končanem postopku CSD pošlje sodišču poročilo in mnenje o smotrnosti postopka zoper mladoletnika

- *Obravnava mladoletnih v sodnem postopku*

Tožilec mora vselej, kadar zahteva uvedbo postopka zoper mladoletnega, o tem obvestiti pristojni CSD. V pripravljalnem postopku strokovni delavec pripravi poročilo o mladoletniku. V postopku pred senatom za mladoletnike se predstavnik CSD seznani s potekom postopka, podaja predloge med potekom in opozarja na dejstva in dokaze, ki so pomembni za pravilno odločitev. Sodišče lahko izda mladoletniku ukrep, navodilo ali prepoved. O tem, ali je šlo za uspeli ali neuspeli izrek ukrepa, navodila ali prepovedi, pa CSD poroča sodišču.

1.2.1.4. Varstvo odraslih

Kadar se odrasli ljudje znajdejo v stiskah in težavah, iz katerih ne najdejo izhoda, jim pri iskanju rešitev pomaga CSD.

- *Skrbništvo nad polnoletno osebo*

Skrbništvo nad polnoletno osebo je oblika varstva polnoletnih oseb, ki niso same sposobne skrbeti zase, svoje pravice in koristi ter svoje premoženje. Polnoletne osebe, katerim sodišče odvzame poslovno sposobnost, postavi center pod skrbništvo. (Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih Ur. l. RS, št. 69/2004)

- *Urejanje statusa invalida*

Urejanje statusa invalida CSD odloča o statusu invalida, nadomestilu za invalidnost ter dodatku za tujo nego in pomoč. Invalidi imajo tudi pravico do družinskega pomočnika. (Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb Ur. l. SRS, št. 41/1983)

- *Obravnava storilcev kaznivih dejanj*

CSD izdelava mnenje ali predlog za odlog izvršitve kazni zapora obsojencu. Mnenje poda pristojni center takrat, kadar je potrebna odložitev izvajanja kazni zapora iz razlogov, ki jih določa zakon. Med samim prestajanjem zaporne kazni se CSD vključuje v delo tako, da določi svetovalca, če je to potrebno za izvedbo individualnega načrta. CSD pripravi program potrebnih ukrepov za pomoč ter ukrepov za ponovno vključevanje v družbo. Pri tem strokovni delavec opravi razgovor z obsojencem ter ga obišče v zavodu. Ugotavlja tudi njegovo premoženjsko stanje, da mu lahko dodeli denarno pomoč, ko prestane zaporno kazen. (Zakon o kazenskem postopku Ur. l. RS, št. 32/2007)

- *Obravnava starejših oseb*

Kadar starejše osebe ne zmorejo več živeti same in poskrbeti za svojo oskrbo, želijo urediti namestitve v zavodu. Na CSD se obračajo osebe, ki plačila domskega varstva same ne morejo zagotoviti. Takrat center odloča o oprostitvi plačila socialno varstvene storitve. (Zakon o socialnem varstvu Ur. l. RS, št. 3/2007)

- *Obravnava oseb s težavami*

Uporabniki, ki jim je tovrstna pomoč namenjena, v svojem okolju ne najdejo zadostne opore. To so ljudje, ki zaradi vedenjskih ali osebnostnih posebnosti ogrožajo druge; ljudje z akutnimi in dolgotrajnimi duševnimi stiskami; osebe s težavami povezanimi z uživanjem drog in alkohola; ljudje ogroženi zaradi medgeneracijskih konfliktov; brezdomci in osebe brez državljanstva; vsi, ki se znajdejo v stiski. Njim center daje konkretno pomoč in intervenco, osebno pomoč v obliki urejanja, usmerjanje v različne programe, zagovorništvo, oblikovanje individualnih projektov pomoči. (Zakon o socialnem varstvu Ur. l. RS, št. 3/2007)

1.2.1.5. Denarni transferji

Denarne socialne pomoči in oprostitve pri plačilih socialno varstvenih storitev so namenjene tistim, ki se iz razlogov, na katere niso mogli vplivati, znajdejo v stiski. Ločimo naslednje oblike denarne pomoči (Zakon o socialnem varstvu Ur. l. RS, št. 3/2007):

- *Trajna denarna socialna pomoč*

Trajno denarno socialno pomoč dodelijo upravičencu staremu nad 60 let in tistemu, ki je trajno nezmožen za delo ter je brez vsakršnih dohodkov oz. prejemkov, brez premoženja in nima nikogar, ki bi ga bil dolžan preživljati ter živi doma.

- *Denarna socialna pomoč*

Denarno socialna pomoč dodelijo za določen čas, glede na okoliščine in finančno ter premoženjsko stanje. Najprej se dodeli za obdobje treh mesecev, nato ponovno za šest mesecev, do največ enega leta.

- *Izredna denarna socialna pomoč*

Izredno denarno socialno pomoč lahko dodelijo v izrednih okoliščinah. Lahko se dodeli tudi upravičencu, ki drugače presega cenzus za dodelitev denarne socialne pomoči, a se je iz razlogov, na katere ni mogel vplivati, znašel v položaju materialne ogroženosti. Dodeli se za materialno ogroženost, ki bo trajala več kot dva meseca.

- *Enkratna izredna denarna socialna denarna pomoč*

Enkratna izredna denarna socialna pomoč se dodeli enako kot izredna denarna socialna pomoč za določeno obdobje, vendar se podeli v enkratnem znesku, ker gre za trenutno materialno ogroženost.

1.2.1.6. Družinski prejemki

Področje družinskih prejemkov ureja Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur. l. RS, št. 110/2006). Ta zakon ureja zavarovanje za starševsko varstvo in pravice, ki iz tega izhajajo, pogoje in postopek za uveljavljanje posameznik pravic ter druga vprašanja, ki izhajajo iz tega zakona:

- *Dodatek za veliko družino*

Dodatek za veliko družino je letni prejemek, namenjen družini s tremi ali več otroki. CSD odloči o pravici dodatka za veliko družino, vsako leto pri obravnavi vloge za pridobitev otroškega dodatka ali vloge o povečanju števila otrok v družini.

- *Otroški dodatek*

Otroški dodatek je dopolnilni prejemek za preživljanje, vzgojo in izobraževanje otroka, kadar dohodek na družinskega člana ne presega 99% povprečne plače v RS v preteklem letu.

- *Dodatek za nego otroka*

Dodatek za nego otroka je denarni dodatek za otroka, ki potrebuje posebno nego in varstvo in je namenjen kritju povečanih življenjskih stroškov, ki jih ima družina zaradi nege in varstva takega otroka.

- *Delno izplačilo za izgubljen dohodek*

Delno izplačilo za izgubljen dohodek je osebni prejemek, ki ga prejme eden od staršev, kadar prekine delovno razmerje ali začne delati krajši delovni čas zaradi nege in varstva otroka s težko motnjo v duševnem ali gibalnem razvoju otroka.

- *Starševski dodatek*

Starševski dodatek je denarna pomoč staršem, kadar po rojstvu otroka niso upravičeni do starševskega nadomestila. Višino in pogoje starševskega nadomestila pa določa Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur. l. RS, št. 110/2006).

- *Pomoč ob rojstvu otroka*

Pomoč ob rojstvu otroka je enkratni denarni prejemek, namenjen nakupu opreme za novorojenca. Namesto denarja je mogoče v enaki vrednosti izbrati opremo za novorojenca v obliki zavitka.

1.2.1.7. Starševsko varstvo

Starševsko varstvo obsega pravice, ki izhajajo iz zavarovanja za starševsko varstvo, do njega pa so upravičene osebe, ki so vključene v zavarovanje za starševsko varstvo in plačujejo prispevke za starševsko varstvo.

Pravice iz zavarovanja za starševsko varstvo (Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih Ur. l. RS. št. 110/2006) :

- *Starševski dopust*

Starševski dopust zajema različne vrste dopusta, vsem pa je skupno, da je to pravica do odsotnosti z dela zaradi poroda oz. nege in varstva otroka, tiste osebe, ki dejansko otroka varuje in neguje.

Vrste starševskega dopusta:

Porodniški dopust

Porodniški dopust je namenjen pripravi na porod in negi in varstvu otroka takoj po porodu. Pravico ga ima koristiti mati otroka, pod določenimi pogoji pa tudi oče ali druga oseba. Porodniški dopust traja 105 dni.

Očetovski dopust

Očetovski dopust je namenjen očetom, da bi že v najnežnejši dobi sodelovali z mamo pri vzgoji in varstvu otroka. Očetu pripada 90 dni očetovskega dopusta, ki jih lahko razdeli: 15 dni do 6. meseca starosti otroka in ostalih 75 dni do otrokovega 3. leta starosti.

Dopust za nego in varstvo otroka

Dopust za nego in varstvo otroka upravičenci nastopijo po pretečenem porodniškem dopustu in je namenjen nadaljni negi in varstvu otroka. Dopust traja praviloma 260 dni in se podaljša v primerih, ki jih določa Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur. l. RS, št. 110/2006). Pravico do dopusta imata oba ali le eden od staršev.

Posvojiteljski dopust

Posvojiteljski dopust je namenjen enemu ali obema posvojiteljema z namenom, da se lahko takoj po posvojitvi v celoti posveti/posvetita posvojenemu otroku. Če je otrok ob posvojitvi star od 1-4 let je posvojiteljski dopust 150 dni, če pa je otrok star od 4-10 let pa 120 dni.

- *Starševsko nadomestilo*

Starševsko nadomestilo je nadomestilo plače oz. osebni prejemek, ki izhaja iz zavarovanja za starševsko varstvo. Izplačilo starševskega nadomestila, razen porodniškega nadomestila, ne more biti višje od dvainpolkratnika povprečne mesečne plače v RS v zadnjih dvanajstih mesecih. Izplačilo starševskega nadomestila ne more biti nižje od 55% minimalne plače.

Vrste nadomestil:

Porodniško nadomestilo

V času porodniškega dopusta ima mati pravico do porodniškega nadomestila, ki znaša 100% povprečne osnove plače zadnjih dvanajstih mesecev.

Očetovsko nadomestilo

Za 15 dni očetovskega dopusta do izpolnjenega 6. meseca starosti otroka, pripada očetu 100% nadomestilo plače. Če dopusta v tem obdobju ne izkoristi, ga kasneje ni mogoče izrabiti. Za ostalih 75 dni, ki jih lahko oče izkoristi do otrokovega 3. leta starosti, pa pripada očetu plačilo prispevkov za socialno varnost od minimalne plače.

Nadomestilo za nego in varstvo otroka

V času dopusta za nego in varstvo otroka ima zavarovanec pravico do prejemanja nadomestila za nego in varstvo otroka. Višina nadomestila je 100% povprečne osnovne plače v zadnjih dvanajstih mesecih, če je bil upravičenec v zadnjem letu za celotno obdobje zavarovan, vendar najmanj 55% minimalne plače v RS in največ dvainpolkratnik povprečne mesečne plače v RS v času odmere.

Posvojiteljsko nadomestilo

V času posvojiteljskega dopusta ima zavarovanec pravico do posvojiteljskega nadomestila. Višina nadomestila je 100% povprečne osnovne plače v zadnjih dvanajstih mesecih, če je bil upravičenec v zadnjem letu za celotno obdobje zavarovan, vendar najmanj 55% minimalne plače v RS in največ dvainpolkratnik povprečne mesečne plače v RS v času odmere.

- *Plačilo prispevkov za čas krajšega delovnega časa*

Eden od staršev, ki neguje in varuje otroka do 3. leta starosti, ima pravico delati krajši delovni čas, ki pa mora obsegati najmanj polovično tedensko delovno obveznost. Če gre za težje gibalno ali duševno prizadetega otroka ima starš pravico delati krajši delovni čas do otrokovega 18. leta starosti. Pravico uveljavlja na podlagi mnenja zdravniške komisije pri krajevno pristojnem CSD.

- *Pravica do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi starševstva*

Do plačila prispevkov za socialno varnost od sorazmernega dela minimalne plače je upravičen eden od staršev, ki si na podlagi svoje dejavnosti plačuje prispevke za socialno varnost za najmanj 20 ur tedensko ter neguje in varuje otroka do 3. leta starosti ali varuje in neguje težje gibalno oviranega otroka tudi po 3. letu starosti, vendar ne dlje kot do 18. leta starosti otroka.

1.2.1.8. Programi

Ob redni dejavnosti CSD razvijajo tudi programe za zmanjševanje in preprečevanje socialnih stisk upravičencev, z namenom izboljšati kakovost življenja v najširšem smislu. Programi, ki jih razvijajo so preventivni in razvojni. Ker jih centri razvijajo glede na svoje okolje, so ti programi predstavljeni pri vsakem posameznem centru.

1.2.2. Predvidene spremembe v delovanju CSD

V Resoluciji o nacionalnem programu za obdobje 2006/2010 (Ur. l. RS, št. 39/2006) so zapisani mnogi cilji in strategije, kako doseči spremembe na področju socialnega varstva v

RS. Ena izmed strategij je tudi sprememba vloge CSD pri usklajevanju in financiranju storitev in programov, ki vsebuje naslednje ukrepe:

1. Sprememba nalog, ki jih izvajajo CSD, tako da se:
 - spremeni vrsta in obseg storitev (CSD izvaja socialno preventivo, prvo socialno pomoč ter svetovanje in organiziranje pomoči),
 - spremeni vrsta in obseg javnih pooblastil (zlasti na področju družinskega prava in odločanja o socialnih transferjih),
 - dodajo nove naloge (spremljanje socialnega stanja v okolju-socialni monitoring, spodbujanje in razvoj socialnih programov, usklajevanje izvajalske mreže, financiranje in spremljanje izvajanja programov)
 - sprememba nalog, ki jih izvajajo CSD, tako da se postopoma prenese izvajanje programov javne službe na druge izvajalce.
2. Določiti nove pristojnosti CSD pri napotitvah uporabnikov k izvajalcem programov in storitev javne službe na področju socialnega varstva tako, da so ti dolžni sprejeti uporabnika, ki ga je k njim napotil CSD, pri čemer je pri napotitvi obvezno treba upoštevati željo uporabnika in njegovo izbiro storitve, programa ali njegovo odločitev, da se ne bo odločil za vključitev v nobeno od možnih storitev ali programov.
3. Izvesti prenos odločanja o nekaterih ukrepih iz naslova družinskega prava s CSD na sodišča z možnostjo sprejemanja začasnih ukrepov CSD.
4. Normativno opredeliti funkcijo osrednjega koordinatorja vseh ključnih izvajalcev in določiti mehanizme za izvajanje usklajevalne vloge CSD v lokalni skupnosti.

5. Na novo opredeliti obseg in vrsto storitev javne službe, ki so izključno v pristojnosti CSD, za vse preostale storitve in programe pa z javnimi razpisi dobiti usposobljene in ustrezne izvajalce.
6. Zagotoviti, da lokalni CSD zaradi večje učinkovitosti ostanejo še naprej samostojni pravni subjekti ali z drugimi mehanizmi zagotoviti njihovo strokovno avtonomijo.
7. Zagotoviti druge mehanizme, s katerimi bodo CSD postali skupna izvajalska služba države in lokalne skupnosti.
8. Vzpostaviti sistem obveznega sklepanja pogodb med CSD in verificiranimi izvajalci posameznih storitev ali programov ter izdelati sistem napotnic, ki so podlaga za izvajanje in plačevanje individualnih programov.
9. Določiti neposredno odgovornost CSD, da v lokalni skupnosti, v kateri ni preventivnega ali razvojnega programa, vzpostavi vsaj en tak program glede na posebnosti okolja ali obseg problematike.
10. Zagotoviti podlage, da bodo CSD prevzeli odgovornost za vzpodbujanje in uvajanje novih programov in izvajalcev storitev ter programov socialnega varstva, vključevanje izvajalcev v mrežo pri razreševanju posameznega primera, vodenje primera na ravni mreže in nadzorovanje dela izvajalcev v mreži.
11. Za financiranje storitev in programov, ki so za uporabnika brezplačni, bodo CSD pogodbenim (pod)izvajalcem sredstva za financiranje zagotovili iz javnih virov na podlagi enotnih meril.
12. Omogočiti pogoje, da se izvajanje posebno zahtevnih storitev ali storitev, ki jih uporablja zelo majhno število uporabnikov lokalne skupnosti ali pri katerih je mogoče doseči večjo učinkovitost, če se organizirajo na regionalni ravni.

13. Organizirati nekatere servisne dejavnosti izvajalcev, ki niso neposredno vezane na izvajanje storitev, kot so npr. vzdrževanje računalniških programov, notranji revizor, ipd., po regionalnem načelu.
14. Pripraviti reorganizacijo CSD v skladu z izhodišči v drugih ukrepih in jo na modelu preizkusiti. Ti ukrepi so naslednji:
 - CSD postane skupna izvajalska služba države in občine,
 - v okviru javnih mrež zagotoviti širitev mreže storitev in programov socialnega varstva, ki omogočajo skupnostno skrb (mobilne službe, pomoč na daljavo, dnevni centri...),
 - CSD in specializirani izvajalci bi okrepili izvajanje PSP za posamezne vrste uporabnikov, predvsem za rizične skupine prebivalstva,
 - dvig kakovosti in standarda storitev z ocenjevanjem in nagrajevanjem najboljših izvajalcev,
 - revidirati sistem socialno varstvenih storitev,
 - izdelati model spremljanja učinkov posameznih storitev in programov ter ga preizkusiti; osnovno vodilo je »vsakemu uporabniku v skladu z njegovimi potrebami in ne več kot potrebuje«,
 - poglobiti sodelovanje med uradi za delo in CSD z namenom večje
 - učinkovitosti pri dodeljevanju denarne socialne pomoči.

1.3. Koncepti dela v socialnem varstvu

V socialnem delu je ena od izbir socialnega delavca tudi ta, kako bo vstopal v odnos z uporabnikom. Tako situacija kot sam uporabnik narekujeta vrsto odnosa - ali gre za osebni ali uradni odnos. Socialni delavec, ki je opremljen z znanji in veščinami stroke socialnega dela, bo lahko v odnosu z uporabnikom odreagirал tako, da bo uporabnik, ki je prišel na center za socialno delo dobil vso potrebno podporo, informacije..., ki jih glede na dano situacijo potrebuje. (Čačinovič Vogrinčič 2005)

1.3.1. Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika

V procesu pomoči sta socialni delavec in uporabnik sogovornika. Odnos med socialno delavko in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča razlikovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Skozi pogovor vzpostavljata delovni odnos, ki temelji na soustvarjanju sprememb, premikov. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. Prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2005)

Za vzpostavljanje in vzdrževanje delovnega odnosa je v socialnem delu pomemben jezik socialnega dela. Jezik socialnega dela danes z novo gotovostjo omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in v individualnih projektih pomoči ali načrtih skrbi, da na novo definiramo udeležnost uporabnikov skupaj z njimi. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005)

Osebno vodenje je de Vriesov koncept. De Vries (1995 po Čačinovič Vogrinčič 2005) imenuje nalogo socialne delavke osebno vodenje, saj socialno delavsko ravnanje pomeni vodenje, in sicer vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oz. k dobrim izidom. Delovni odnos je praviloma usmerjen k zaželenim rešitvam tako, da v nastajajočem odprtem prostoru pogovora ohranja delo na formulaciji možnih zaželenih izidov, prispeva pomembne informacije, tehta preizkušene rešitve, predlaga raziskovanje novih poti.

Vendar je delovni odnos tudi osebni odnos. Socialna delavka se osebno odziva: podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve (načelo interpozicije; Lussi, 1991 po Čačinovič Vogrinčič 2005:16-17), ravna empatično, kar pomeni, da se osebno odzove na dogajanje v odnosu, ki nastaja.

Pri vzpostavljanju osebnega stika doživljamo trenutke prisotnosti, ki se lahko pokažejo bodisi spontano ali pa prisotnost razvijamo zavestno. V interakcijah se lahko zavestno odločamo, da bomo drugemu pazljivo, aktivno prisluhnili. Lahko pa kaj samo od sebe pritegne našo pozornost. V delovnem odnosu je skozi prisoten oziroma se razvija osebni stik, saj ljudje ne moremo, da ne bi zrcalili drug drugega, da se nezavedno stalno usklajujemo z držo drugega,

gibi, načinom in ritmom govora. Tako med nami neprestano nastaja medosebni prostor. Kot socialni delavci pa lahko to počnemo tudi zavestno, da bi povečali možnosti za vzpostavljanje osebnega stika in razvijanje medosebnega prostora. To lahko kažemo, kot zrcaljenje, sledenje, aktivno poslušanje, gibanje v ritmu, čustva....(Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005)

Delovni odnos je koncept, ki sodi med pozitivne besede; omogoča razvidno strokovno delo skupaj z ljudmi, ki so prišli po pomoč. Tukaj je pomemben prvi osebni stik, ki uporabniku in socialnem delavcu da prostor za soustvarjanje rešitev.

1.3.2. Uradni odnos

Uradni stik je neoseben oz. je pri njem osebna komunikacija v ozadju, v ospredju pa je interakcija vlog; na eni strani vloga »uporabnik« in na drugi strani »socialni delavec«. Kot osebi ostajata uporabnik in socialni delavec skrita. Dobra plat uradnega stika je, da omogoča učinkovite, hitre, ekonomične interakcije, ker je rutinski predvidljiv, šablonski. (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005)

Tudi v socialnem delu pride do interakcij z uporabniki, ko se osebni odnos s socialno delavko ne razvije, ker ni potrebe za to. V osebнем smislu uporabnik in socialni delavec ostaneta na distanci, skrita za svojimi vlogami, medosebni prostor pa se razvije v majhni meri, vendar dovolj, da postopek med njima poteka gladko in učinkovito. Primer uradnega stika je oddaja vloge za otroški dodatek. (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005: 64-66)

1.4. Odnosi z javnostmi

Odnosi z javnostmi so pomemben organizacijski element vsake profitne in neprofitne organizacije. Potekajo na dveh nivojih kot komunikacija z notranjimi internimi javnostmi, ki zagotavlja organizacijsko učinkovitost podjetja ali organizacije in kot komunikacija z širšim okoljem z zunanjimi javnostmi. Ne glede na stil in strategijo upravljanja teh odnosov pa je vsem neprofitnim organizacijam skupno to, da na ta način skušajo pridobiti zaupanje javnosti.

Razlikujejo se le v tem, da glede na dejavnost spodbujajo in izvajajo nekatere programe stikov z javnostjo bolj kot druge. (Mesec 2006)

Gruban, Verčič in Zavrl (1997:20) definirajo stike z javnostmi kot sestavino upravljanja, ki odgovarja za uspešnost, učinkovitost, utemeljenost, ustvarjalnost in upravičenost odnosov med organizacijo in njenim družbenim okoljem. Navajajo tudi definicijo Ameriškega društva za stike z javnostmi (PRSA), ki stike z javnostjo definira kot funkcijo upravljanja, ki odkriva, vzpostavlja in vzdržuje vzajemno koristne odnose med organizacijo in različnimi javnostmi, od katerih sta odvisna njen uspeh oz. neuspeh.

Stike z javnostjo lahko opredelimo kot načrtovan napor, da bi se vzpostavilo in razvilo medsebojno razumevanje med organizacijo ali posameznikom ali s skupino ljudi. Osnovna naloga je omogočiti tej organizaciji pridobitev ali ohranitev ugleda. Za doseganje svojega poslanstva in ciljev želijo organizacije vplivati na vedenje mnogih različnih javnosti, od katerih pričakujejo predvsem odziv, udeležbo in podporo. Odziv želijo od strank, donatorjev, dobaviteljev, posrednikov; udeležbo pri odločanju dobivajo s strani menedžmenta, zaposlenih, prostovoljcev; podporo pri svojem delovanju pa si želijo predvsem od medijev, drugih neprofitnih organizacij, kar pa je pogoj za splošno podporo javnosti. (Mesec 2006: 72-79)

V odnosih z javnostmi prevladuje več modelov komuniciranja. Za neprofitne organizacije je najbolj sprejemljiv model javnega informiranja, ki je usmerjen k informiranju javnosti o njihovem delovanju in poslanstvu, ki ga opravljajo. (Mesec 2006: 72-79)

Neprofitne organizacije vse prevečkrat pozabljajo na pomembnost stikov z javnostmi. (Boyer 1997; po Mikuš 2005) navaja kot vzrok za to pomanjkanje finančnih sredstev. Dejstvo je, da neprofitne organizacije najprej poskrbijo za vse ostale potrebe, šele nato na komunikacijo z javnostmi.

1.4.1. Identiteta organizacije

Identiteta je interdisciplinarni pojem, ki so ga iz psihologije, antropologije, sociologije in filozofije prenesli na področje marketinga, da bi z njim pojasnili prepoznavnost, edinstvenost

organizacije oz. podjetja. Ko govorimo o identiteti, celotni podobi organizacije, nimamo v mislih le zunanjšega videza, grafične podobe v javnosti, ampak tudi njeno vizijo in predvsem človeški faktor.

Identiteta je edinstvena sposobnost organizacije, celoten splet funkcionalnih izkušenj, spretnosti, znanj, talentov, ki razlikujejo eno organizacijo od druge in določajo njeno sposobnost ustvarjanja vrednosti na njej lastne načine. (Kern, Ovsenik, Ovsenik 2001)

Poslanstvo in vizija, cilji, strategije in politike, kvaliteta ali odsotnost tega so pomembni, če ne že kar bistven del realne identitete organizacije. (Repovš 1995: 17)

Identiteta-prepoznavnost organizacije pa je odvisna tudi od kvalitete odnosov z različnimi javnostmi; od tega, kakšna je njena vloga in pomen v ožji in širši okolici. Danes si morajo organizacije v borbi na trgu prizadevati za svojo prepoznavnost in ohranjanje identitete ter tudi tako »opravičiti« svoj obstoj. (Devetak 1998)

1.4.2. Imidž organizacije

Izraz imidž je latinskega izvora, prihaja pa iz besede *imago* in pomeni *podoba, predstavo*. (Slovar slovenskega knjižnega jezika 1994)

Imidž je celotna podoba, ki si jo neka oseba (dajalec imidža) ustvari o nekem objektu (nosilec imidža), s katerim se sooči na katerikoli način. Imidž vsebuje prepričanja, vrednote, stališča, stereotipe in vtise, ki jih ima nekdo o nekem objektu. Koncept (pojem, vsebina) imidža je potrebno razlikovati od stališč, stereotipov, mnenj, good/badvilla, saj je mnogo bolj kompleksen, niansiran, nezaveden in čustveno obarvan. Imidž ima sicer značilnosti trajnosti in stabilnosti, vendar je možno nanj vplivati. Iz tega izhaja, da je imidž možno »od znotraj« korigirati, prav tako pa tudi »od zunaj« manipulirati. Te korekcije in manipulacije (ne nujno v negativnem pomenu) je lažje izvajati v začetnih fazah pojavljanja neke organizacije na »trgu«, ki ga je začela osvajati. (Gabrijan 1996: 169-181)

Mnogi menijo, da organizacija sama ne more ustvariti svojega imidža in da lahko le javnost oblikuje imidž o njej, pri čemer zavestno ali nezavedno izbira misli in vtise, na katerih bo imidž slonel. Torej gre za neke vrste sodbo, ki pa je lahko pozitivna ali negativna.

Imidž organizacije nastaja z informacijskimi dražljaji, ki prihajajo iz neposrednega stika posameznika z elementi realne identitete organizacije ali pa na podlagi informacij, ki so posredovane s pomočjo formalnih in neformalnih komunikacijskih kanalov.

(Kern, Ovsenik, Ovsenik 2001-126)

Velja pa opozorilo, da ne smemo zamenjavati imidža z ugledom. Ugled je dobro mnenje, splošno priznan sloves, imidž pa je ugled dosežen z umetnimi sredstvi, ugled je ovrednoteni imidž. (Bromley v Brejc 2000) Ugled organizacije bo odvisen od uspešnega dokazovanja rezultatov dela, zato postaja aktualno vprašanje merjenja učinkov socialnega dela. (Mesec 2006: 46)

1.5. Mediji

Mediji so vsakdanji spremljevalci sodobnega človeka in kot taki zavzemajo pomembno mesto v našem življenju. Spremljajo nas povsod, v šoli, službi in prostem času, kar pomeni, da v njihovi »družbi« preživimo veliko časa. Mediji imajo vse večji vpliv in povsod po svetu se to sprejema kot neizpodbitno dejstvo, postali so del kulture sodobnega sveta. S pomočjo medijev zasebno postane javno, dogajanje na drugem koncu sveta postane del naših pogovorov. So pomemben vir informacij, so del življenja.

Vse, česar ne doživimo neposredno sami, je predstavljeno skozi oči množičnih občil in njihovih novinarjev, ki nam z vsakodnevnim reproduciranjem novic in podob sporočajo, kateri svetovni dogodki in osebe so pomembne, kaj je v družbi normalno in zaželeno, kako naj se obnašamo do določenih skupin (homoseksualcev, brezposelnih). Skozi medijski svet, njegov informativni, še bolj pa zabavni program (filmi), dobimo določeno podobo oziroma reprezentacijo sveta. Dandanes smo priča hitremu razvoju informacijske tehnologije, ki spreminja načine medosebne, skupinske, organizacijske, javne in mednarodne komunikacije. Tehnologija spreminja tudi obliko in dostopnost množičnih medijev, ki bolj kot kdajkoli prej

posegajo v naša življenja, v oblikovanje naših mnenj in stališč. Z mediji prav tako zadovoljujemo številne osebne potrebe, kot so težnja po sprostitvi, razumevanje tega, kar se dogaja po svetu, učenje, delitev komunikacijskih izkušenj s prijatelji,...naš svet je svet medijev; in o svetu vemo toliko in tisto, kar nam sporočijo mediji. (Poler Kovačič 1997:20-23)

1.5.1. Doba množičnih občil

Današnje dobo imenujemo tudi dobo medijske fascinacije oziroma dobo množičnih občil, v kateri se izrisujeta prevlada medijskih podob in navideznih svetov ter medijska manipulacija (Poler Kovačič 1997:22). Opredelitve sodobnega časa kot dobe množičnih občil so številne. Vattimo (v Poler Kovačič 1997: 22) izhaja iz teze, da živimo v družbi množičnih občil in, da množična občila igrajo odločilno vlogo v rojstvu postmoderne družbe. Poler Kovačič (1997:22) govori celo o pojavu druge medijske dobe, ki je pred nami, prehod vanjo pa predstavlja logika simulacije oziroma novi dosežki v elektronskih medijih, kot sta internet in navidezna resničnost. Baudrillard (v Poler Kovačič 1997:23) pravi, da je »...ta svet neločljivo povezan z množičnimi občili, lahko bi celo rekli, da tega sveta brez množičnih občil sploh ne bi bilo. So »prostor izginjanja« - prostor, kjer izginjajo pomen, smisel, sporočilo.« Za dogodke, politiko, zgodovino lahko od trenutka, ko postanejo medijska sporočila, rečemo, da njihova lastna resničnost izginja. V skrajnih primerih lahko rečemo tudi to, da sploh ni treba, da se dogodek zgodi, saj se zgodi na ekranu ali v časopisu. Množična občila o dogodkih ne le poročajo, ampak sodelujejo v nastajanju podob o dogodkih, ki jih naslovniki dojemajo kot nekaj, kar se je res (in točno tako) zgodilo.

1.5.2. Komunikacijski okvir množičnih medijev

Komunikacija vključuje izmenjavo pomenskih simbolov (sporočil) med viri in prejemniki; lahko je tudi interaktivna oziroma vzajemna, ki vključuje povratno informacijo (feedback). Komunikacija je vedno dinamičen proces, pri katerem izmenjujemo vsebine za zadovoljitev naših potreb (Williams 1992:21-22 v Gregorec 2001), njene funkcije, ki nam pomagajo tako pri razumevanju komunikacijskega procesa kot pri evalvaciji našega lastnega komunikacijskega vedenja.

Struktura ljudi, ki se jih mediji dotaknejo, je zelo pestra, saj se jim je tako rekoč nemogoče izogniti. Lahko bi torej rekli, da je družba, v kateri živimo, medijska družba. Mediji vplivajo na navade, prepričanja in sodbe ljudi. Oblikujejo nam podobo o svetu, saj zaradi pogoste izpostavljenosti informacijam, ki nam jih posredujejo, začnemo dojemati medijsko realnost kot dejansko realnost, dejanski odsev dogajanja v družbi (Košir, Poler Kovačič 1996:25).

Jean Baudrillard (v Košir, Poler Kovačič 1996:27) ugotavlja, da so včasih imeli medije za ogledalo družbe, danes pa je jasno: družba postaja zrcalna podoba tega, kar mediji posredujejo. Dandanes mediji niso več ogledalo družbe pač pa družbeni aparat, družba je njegova zrcalna podoba. Moč množičnih medijev je torej izredno velika; lahko igrajo vlogo institucije, ki na eni strani spreminja socialne reakcije ljudi, na drugi pa lahko vzdržujejo ali celo krepijo status quo. Vedno lahko trdimo, da mediji v določenih okoliščinah spodbujajo družbene spremembe, v drugih pa vzdržujejo obstoječe razmere.

»Mediji vpeti v družbene sisteme, ne morejo biti nevtralni prenašalci kulture« (Košir, Poler Kovačič 1996:7). V določenem času in prostoru mediji lahko prikažejo določene dogodke, izseke iz stvarnosti. Dogodke in osebe opredeljujejo ter tako oblikujejo novo medijsko stvarnost. Kateri izseki iz stvarnosti bodo predstavljeni in kako, je odvisno od tistih, ki medije nadzorujejo.

Manca Košir (v Košir, Poler Kovačič 1996:51) pravi, da je vsakršno sporočanje proces, ki poteka od poročevalca in njegovega videnja, katerega oblikuje v sporočilu, do naslovnika. Naslovnik ga sprejme v določeni situaciji in ga razbere glede na socialnokulturne in osebne značilnosti. Torej preučevanje medijskih sporočil ni dovolj za razumevanje, kako ta besedila sprejemamo njihovi naslovniki. Lahko se zgodi, da ista vsebina povzroči povsem različne reakcije.

David Buckingham (v Košir 1988) ugotavlja, da občinstvo niso prosto lebdeči osebki, temveč so zmožni dati pomen določenemu tekstu po njihovem lastnem izboru.

1.5.3. Funkcija množičnih občil

Množična občila opravljajo številne funkcije npr: opravljajo funkcije legitimizacije oblasti oziroma pomagajo izvajati oblast, reproducirajo kapitalske in mezdne odnose, zagotavljajo hegemonijo vladajočega razreda, so temeljna sestavina državnih ideoloških aparatov.

Osrednje funkcije, ki jih navajajo sodobne komunikacijske teorije, so:

- a) »informirati,
- b) oblikovati javno mnenje,
- c) vzgajati,
- d) zabavati« (Košir 1988:14).

»Javna množična občila samovoljno gradijo neko realnost« (Košir 1988:14). To samovoljno razumemo kot voljo posameznega novinarja, časopisa, da ne prinaša novih spoznanj o svetu, ampak da utrjuje že obstoječe norme, vrednote, ki vladajo v določenem času in prostoru.

1.5.4. Socialno delo v medijih

Posamezne stroke, med njimi tudi socialno delo, se lahko porajajo le skozi kreativno in nujno komunikacijo z zunanjim svetom. Načelo celotne teorije o komunikaciji pravi, da so vse stvari med seboj povezane in povezanost je temelj vsakega odnosa in komunikacije. To vključuje tako naš odnos z drugimi ljudmi, kot odnos z našim okoljem ter znotraj tega tudi odnos stroke do medijev, ki pa ga sami ocenjujeva kot premalo izrabljene možnosti socialnih delavk/cev za aktivno vključevanje na področju občil in komunikacije z javnostjo. (Košir 1988)

1.5.4.1. Podoba socialnega dela v javnost

Kot pravi Rapoša Tajnšek (1996:445), so »...predstave o socialnem delu v javnosti precej zamegljene in le redko pozitivne. Pravzaprav se o socialnem delu največ piše ob posameznih tragičnih primerih, ki pretresejo in ogorčijo javnost; prizadetost skoraj vedno spremljajo dvomi in očitki na račun strokovnosti in učinkovitosti socialnih delavk in služb.«

Identiteta socialnega dela, njegovih vsebin in predmetov dela, nosilcev socialnovarstvenih storitev ter uporabnikov stroke, je po javnem mnenju premalo jasna in včasih tudi premalo pozitivna. Misliva, da k temu vsekakor pripomore slaba zastopanost in neprepoznavnost socialnega dela množičnih medijih. S tistim, kar je zaslediti v medijih, pa se le utrjujejo stereotipi o tem, kdo so socialni delavci in kaj počnejo. Trdovratni stereotipi in predsodki prispevajo k nizkemu samo-spoštovanju samih socialnih delavcev ter nizkemu vrednotenju socialnega dela v javnosti.

Haynes in Holmes (1994:383-391) razloge, ki porajajo in ohranjajo negativne, stereotipne predstave o socialnem delu ter botrujejo njegovemu nizkemu ugledu in vrednotenju, razvrščata v štiri kategorije:

- Razlogi, ki izhajajo iz same prakse socialnega dela: Ena izmed razlag za revno javno podobo socialnega dela so nepriljubljeni uporabniki (kriminalci, preprodajalci in uporabniki drog, HIV- okuženi, brezdomci in lačni), ki so nesposobni skrbeti zase, prezrti, zaničevani, osovraženi in strah vzbujajoči v družbi; socialni delavci, ki delajo z njimi, pa v nasprotju postanejo tarče tega strahu in /ali sovraštva. Stroka dobi slabšalne oznake tudi zaradi nalog, ki so jih socialni delavci včasih prisiljeni narediti (odvzem otroka, nameščanje starejših v domove za stare,...), kar pa je ironično, saj socialni delavci to izvajajo z javnim pooblastilom, ter se hkrati soočajo s številnimi strokovnimi dilemami in osebnimi človeškimi stiskami, ko posegajo v osebno in družbeno situacijo. V ZDA je močno razširjena delovna etika ter vera v tržno ekonomijo, čemur sledi javno nasprotovanje socialno-varstveni pomoči in storitvam. Tako uporabniki kot strokovni delavci na področju socialnega varstva so deležni sumničenja in podcenjujočega odnosa javnosti.
- Razlogi, povezani z organizacijskimi okviri, v katerih se zaposlujejo socialne delavke in delavci. Socialno delo je sekundarna dejavnost v t.i. gostujočih organizacijah, kot npr. bolnišnice, šole... V teh organizacijah, kjer imajo specifične cilje in po vodstvenih funkcijah ter številu zaposlenih vladajo druge profesije (medicina, šolstvo), so socialne delavke oz. delavci v manjšini, hierarhično podrejeni drugim strokovnjakom, kot da je njihovo znanje manj vredno, manj pomembno. Večina socialnih delavk in delavcev pa dela v javnem sektorju. Delo v državnih institucijah sloni na manjši avtonomiji in je podvrženo administrativnim omejitvam, ki lahko postanejo birokratska praksa. »Zaposlitev v privatnem sektorju je bolj cenjena kot v javnem sektorju, vendar večina

socialnih delavk in delavcev še vedno dela v državnih sektorjih. Biti državni uslužbenec pomeni, da si del birokratske strukture, ki omejujejo profesionalno avtonomijo.« (Rapoša Tanjšek 1996: 446)

- Tretjo skupino razlogov najdemo v sestavi delovne sile. Nizek ugled socialnega dela v javnosti je povezan tudi s feminizacijo poklica, torej pretežnim številom žensk, zaposlenih na tem področju. Socialno delo izvira iz religioznih in dobrodelnih gibanj, katerega nosilci niso bili posebej izobraženi; njihovo delo je slonelo na prostovoljnosti in altruizmu. Še danes tako ohranja mit, da socialne delavke oz. delavce pri delu vodijo druge spodbude, za katere pa ni pomembna delovna kariera in plača.
- Razlogi, ki so povezani s profesionalnimi kriteriji. Identiteto socialnega dela prinaša naraščajoča specializacija na tem področju, ki po eni strani dviguje status in ugled posameznikov na specifičnem delovnem področju, obenem pa slabi ugled in položaj stroke kot celote. Specialisti se ne identificirajo kot socialni delavci, temveč kot svetovalci, družinski terapevti, zagovorniki... Od tega, kako bo stroka uspela odgovoriti na vprašanje, kaj je dosegla na nekem področju (Smo zmanjšali nasilje nad otroki? Smo izboljšali kakovost življenja starejših?...), svoje delo evalvirala ter rezultate tudi ustrezno predstavila, bo odvisen njen ugled in vpliv v javnosti. Ugled stroke je odvisen tudi od uspešnosti dokazovanja rezultatov dela. (Rapoša Tanjšek 1996)

Avtorici Haynes in Holmes (1994:391-395) predlagata nekaj rešitev na osebni, organizacijski in najširši ravni, ki lahko podprejo premagovanje stereotipov in mitov ter prispevajo k večjemu ugledu socialnega dela:

a.) Strategije, ki jih uporabimo na individualni ravni:

1. Popravljamo negativne stereotipe: Pomembna strategija je neprestano reagiranje na vsesplošne mite in nepravilnosti o naši profesiji. To vključuje tudi odzivanje na nepravilnosti, ki jih novinarji napišejo ali povedo v svojih prispevkih. »Socialne delavke oz. delavci se moramo sami potruditi, da korigiramo napačne informacije in nestrokovna stališča v množičnih medijih. Če ne reagiramo na izkrivljeno prikazovanje socialnega dela v družbi, pristajamo na to, da imajo ljudje, ki govorijo proti nam več znanja o socialnem delu in da bolje poznajo naše delo, kot mi sami.« (Rapoša Tanjšek 1996: 448).

2. Izobražujemo javnost tako, da še preden so v medijih objavljene negativnosti in nepravilnosti, lahko socialni delavci sami pišejo prispevke o pozitivnih rezultatih posameznih storitev ali o resničnih zgodbah uporabnikov ter s tem izobražujejo javnost.
3. Izobražujemo javnost s tem, da kjerkoli (na konferencah, v medijih ali v privatnem življenju) sebe ponosno in neprestano predstavljamo kot socialne delavke oz. delavce, kajti s tem vzgajamo javnost in povečujemo ugled stroke.

b.) Strategije na organizacijski in makro ravni (Haynes, Holmes 1994: 400-402):

1. Trženje organizacije: socialne službe in neprofitne organizacije si prizadevajo, da bi bile z marketinško naravnostjo dovolj vidne tako za uporabnike kot za potencialne financerje. Za pridobivanje sponzorskih in drugih sredstev je predvsem pomembno poročanje o delu, prisotnost v javnih medijih in neposredno oglaševanje, ki sicer pobere del sredstev, vendar hkrati poveča možnosti za pridobivanje novih sredstev (Rapoša Tanjšek 1996: 449).
2. Poročanje o uspehih dela organizacije v sredstvih množičnega obveščanja kot tudi v strokovnem časopisju ter pošiljanje rezultatov dela vsem, od katerih je odvisna dejavnost organizacije. Prispevki v strokovnih glasilih prispevajo k izmenjavi strokovnih izkušenj in k razvoju teorije; s članki v javnih občilih pa izobražujejo javnost in izboljšujejo javno podobo socialnega dela.
3. Zakonska revolucija, ki poskuša vplivati na zakonodajo na socialnem področju. Z lobiranjem se lahko zagotovi sprejem primerne zakonodaje, ki bo olajševala delo socialnih služb.
4. Usposabljanje osebnosti iz sveta zabave: ameriško združenje socialnih delavk in delavcev je začelo izobraževati pisce filmskih in televizijskih scenarijev, režiserje in igralce o socialnem delu in problemih, ki jih le-to rešuje. Z izobraževanjem in podeljevanjem nagrad so dosegli, da zabavna industrija (televizija in filmi) socialne delavke oz. delavce in njihove uporabnike prikazuje v bolj realistični luči.

Idejam avtoric Haynes in Holmes (1994:391-402) za graditev medijske podobe socialnega dela ter povečanje ugleda stroke v javnosti, se pridružuje tudi Rapoša Tanjšek (1996:448-

449), ki pravi, da je »...naloga socialnih delavk oz. delavcev posredovati javnosti čim več znanja o svojem delu, o uspehih in težavah pri pomoči in zagotavljanju socialnih storitev ter kakovosti življenja v svojem okolju. Poročanja v strokovna glasila, ki prispevajo k izmenjavi strokovnih izkušenj in razvoju teorije, so tudi zelo pomembna poročanja o rezultatih dela v sredstvih množičnega obveščanja. Vsebinsko ustrezna evalvacijska poročila je potrebno pošiljati tudi vsem, od katerih je odvisna dejavnost.«

Prav tako Ramovš (1995:221) opaža potrebo po večjem publiciranju strokovnih delavcev in informiranju javnosti ter pravi: »Ob nastajajoči pluralistični sociali bomo potrebovali tudi dobro poljudno glasilo za informiranje in izmenjavo praktičnih izkušenj, v katerem bo domovala tako samopomoč kakor dobrodelništvo, tako laično in ljubiteljsko kakor strokovno in poklicno socialno delo.«

Tukaj je velika možnost publiciranja strokovnih delavcev v že obstoječa množična občila. Pri čemer pa vsekakor ne gre zanemariti pomembnosti izobraževanja na tem področju, saj je posameznikom v pretežni meri težko pisati v časopise in revije, nastopati na radiju in televiziji, na strokovnih in drugih javnih srečanjih, kjer se ponuja možnost izobraževanja javnosti o socialnem delu.

Komuniciranje z mediji prispeva k prepoznavnosti socialnega dela, njegovih vsebin širši javnosti, k prepoznavnosti družbene funkcije, ki jo socialno delo ima, saj kot pravi Stritih (1998:159-168), »...socialno delo v družbi opravlja tisto funkcijo, ki je ne opravlja nobena druga stroka, namreč pomoč ljudem, ki jim grozi socialna izključitev«.

Za socialne delavke oz. delavce naj bo vodilo delovanja na medijskem področju predvsem upoštevanje etičnih načel socialnega dela in humanistična postavka o človeku kot najvišji vrednoti. Morda pa bo v družbi dozorel čas, ko bodo pripadniki elite postali tisti, ki bodo resnično pripomogli k dobrobiti človeka in njihov status ne bo uveljavljen na tržni, dobičkonosni usmerjenosti.

Do večje zastopanosti tem s socialnovarstvenega področja v tiskanih in drugih medijih bi lahko prišli tudi preko izobraževanja novinarjev o tem področju, preko vzgoje občinstva za selektivno branje kakovostnih in koristnih prispevkov ali preko vzgoje za medije ter predvsem preko aktivne udeležbe strokovnih delavcev v medijski realnosti, tudi s pisanjem prispevkov

1.5.4.2. Vpliv prispevkov v medijih na podobo socialnega dela

Mediji, v svoji žal vedno bolj tržno naravnani politiki, o dogodkih raje poročajo senzacionalno kot objektivno. Velikokrat za dogodke ali dosežke, ki niso senzacionalni, organizacije ne morejo pritegniti njihove pozornosti in seznaniti z njimi širše javnosti ter ciljne publike.

Neprofitne organizacije sicer delujejo v dobro vseh, v dobro skupnosti, zato se njihova dejavnost velikokrat brezplačno oglašuje v medijih. Vendar pa so take ugodnosti deležne le nekatere od teh organizacij, druge pa si morajo aktivno prizadevati in ohranjati stalen stik za čim boljše odnose z uredniki in novinarji. (Mikuš 2005)

Dogodke v medijih povezane z neprofitnimi organizacijami lahko predstavimo v dveh skupinah (Mikuš 2005):

- a) *Predvideni dogodki* so tisti dogodki, ki jih organizacije načrtujejo, predvidijo in nadzorovano izpeljejo. Ob poročanju o teh dogodkih organizacija dejavno sodeluje pri oblikovanju sporočila za javnost. Taki dogodki so: razne obletnice v organizaciji, priznanja in nagrade organizaciji, izredni dosežki zaposlenih... Za širši krog prejemnikov so ta sporočila manj privlačna, a pomembna za vzdrževanje stika z okoljem in mediji.
- b) *Nepredvideni dogodki* pa so situacije in dogodki, ki jih organizacije ne predvidijo in ponavadi škodijo ugledu organizacije: spori v organizaciji, neenotno nastopanje v javnosti, javno izkazovanje nezadovoljstva uporabnikov storitev... Organizacije v teh primerih nimajo bistvenega vpliva na oblikovanje sporočila za javnost. Novinarji bolj zaupajo npr. strankam v sporu, domnevnim oškodovancem, policiji... Že sam sum na neko nepravilnost pa lahko močno in dolgotrajno škodi organizaciji.

1.5.4.3. Sodelovanje neprofitnih organizacij z mediji

Pomembno je torej aktivno sodelovanje z mediji, saj skupno oblikovanje sporočil o predvidenih dogodkih povečuje zanesljivost vira ob poročanju o nepredvidenih dogodkih in

zagotavlja, da se tudi takrat novinar ne bo obrnil na druge vire, ampak bo prenesel mnenje ter sodbo o nepredvidenem dogodku, kakršno bo o njem posredovala organizacija.

Pogoj za etično novinarstvo in kakovostno predstavitev socialnega dela ter socialnih področij, je tudi odprtost virov informacij, kar ureja 16. člen Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (1995) o odprtosti ustanov ter 24. člen Zakona o javnih glasilih (Ur. l. RS, št. 18/1994:728), ki nalaga vsem, ki opravljajo javno službo, da »...javnost svojega dela zagotavljajo z dajanjem pravočasnih, popolnih in resničnih informacij s svojega področja, razen, če gre za okvire omejitev državne, uradne ali poslovne skrivnosti ali vdor v osebne podatke, varstvo mladoletnih oseb,...« (v Sedmak 1996:60). To pomeni, da so tudi socialni delavci, samostojno ali v imenu delovne organizacije, dolžni novinarjem posredovati informacije in podatke, seveda če so le-ti v korist javnosti in njihova objava ne škoduje uporabnikom socialno-varstvenih storitev. Po mnenju nekaterih strokovnjakov je komuniciranje z javnostjo del strateškega menedžmenta posamezne institucije.

Rapoša Tanjšek (1996:449) to imenuje marketinška naravnost, kar pomeni, da si »...organizacije prizadevajo, da bi bile dovolj vidne in prepoznavne tako za uporabnike kot za financiranje, zato se poslužujejo podobnih metod trženja in oglaševanja kot profitna podjetja. Za pridobivanje sponzorskih in drugih sredstev je pomembno tudi poročanje o delu, prisotnost v javnih medijih in neposredno oglaševanje.« K temu avtorica (Rapoša Tanjšek 1996:449) dodaja, da se »...pomena marketinških veščin in vrednotenja delovnih rezultatov, vključno s poročanjem o teh rezultatih, začenjajo zavedati tudi slovenske organizacije na področju socialnega varstva. Bolj kot centri za socialno delo in socialni zavodi, so pri tem inovativnejše nove organizacije in projektne skupine v okviru nevladnega neprofitnega sektorja.«

Ovsenik (v Pezelj, Štamcar 1997) omenja teorijo demokratičnega medijskega prostora, ki temelji na pravilu dinamičnega ravnotežja, etiki in profesionalnosti med mediji, organizacijami in njihovim PR-om (public relations-odnosi z javnostjo kot služba ali posameznik) ter javnostjo (bralci, poslušalci, gledalci). Socialni delavci naj z novinarji vzpostavljajo poseben odnos partnerstva, ki temelji na vzajemnem razumevanju, spoštovanju in načrtovanem sodelovanju.

Potreba po odnosih z javnostmi izvira iz organizacije kot socialne tvorbe, ki se bori za preživetje in se mora prilagajati na spremenljive pogoje okolja. (Mesec 1992:23) Ponavadi je formalni vodja tisti, ki povezuje organizacije z okoljem ter s predstavljanjem ustvari ugodno podobo institucije v očeh zunanjih ljudi oziroma javnosti. (Mesec 1992:57)

2. PROBLEM

Center za socialno delo je osrednja ustanova, kjer se stroka socialnega dela kaže kot jasna, avtonomna in samostojna veda s teoretičnimi in praktičnimi izhodišči. Je prostor kjer država zagotavlja uveljavljanje pravic iz naslova socialnega varstva vsem tistim posameznikom in skupinam prebivalstva, ki si socialne varnosti ne zmorejo zagotoviti sami. Je torej nosilec načel, pravic, nalog, ukrepov in dejavnosti, ki se izvajajo po Zakonu o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/2007).

Ker sva obe želeli spoznati, kako deluje »srce« socialnega dela, sva se v okviru izbirne prakse na Fakulteti za socialno delo odločili, da svoje praktične izkušnje nabirava na CSD. Ob izmenjavi izkušenj o poteku prakse sva obe izpostavili problem, da uporabniki ne vedo, katere storitve jim CSD nudi oz. katere pravice lahko na CSD uveljavljajo. Tako sva se odločili, da bova v okviru najine diplomske naloge raziskovali, kakšne so razlike o poznavanju dela CSD med uporabniki, ki so že imeli stik s CSD in tistimi, ki ga še niso imeli; kje so dobili informacije o delu CSD; če so bili zadovoljni z odnosom in delom strokovne delavke in kakšno je njihovo mnenje o javni podobi CSD. Pogledali bova tudi če obstajajo morebitne podobnosti ali očitne razlike med vsemi sogovorniki iz območja CSD Šmarje pri Jelšah in CSD Velenje.

Cilj najine diplomske naloge je odgovoriti na šest tez, ki sva si jih zastavili pred raziskovanjem:

T1: Predvidevava, da večino informacij o storitvah CSD uporabniki dobijo v medijih.

T2: Predpostavljava, da imajo uporabniki negativno podobo o CSD.

T3: Predvidevava, da je večina uporabnikov CSD zadovoljna z odnosom strokovnih delavcev.

T4: Predpostavljava, da osebe, ki še niso imele stik s CSD, poznajo koga v svojem okolju, ki je stik s CSD že imel.

T5: Predpostavljava, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, menijo, da je ta namenjen le revnemu sloju prebivalstva.

T6: Predvidevava, da imajo osebe, ki še niso imele stika s CSD, pozitivno podobo o njem.

Ugotovitve najine raziskave naj bi pripomogle k večji prepoznavnosti storitev, načinov dela CSD in hkrati pokazale, kako so ljudje zadovoljni z delom, z odnosom, s podobo CSD. Z ugotovitvami želiva opozoriti na tiste pomanjkljivosti, ki jih je potrebno odpraviti, da bi ljudje dobili bolj realno podobo dejavnosti centrov za socialno delo, obenem pa želiva izpostaviti tudi tiste vidike delovanja CSD, ki so ustrezni in jih je treba še spodbuditi.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Izvedena raziskava je kvalitativna poizvedovalna in komparativna.

Na osnovi opravljene analize dvajsetih intervjujev z osebami, ki so imele stik s Centrom za socialno delo Velenje in Centrom za socialno delo Šmarje pri Jelšah, in desetimi, ki še niso imeli stika s CSD, je izdelana poskusna teorija o prepoznavnosti CSD.

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument uporabljen v raziskavi so smernice za izvedbo dveh različnih delno strukturiranih intervjujev. Prvi je sestavljen iz enajstih vprašanj in je namenjen uporabnikom CSD; drugi pa obsega sedem vprašanj in je namenjen osebam, ki še niso imele stika s CSD. Smernice sva sestavljali na podlagi vprašanj, za katera sva menili, da bodo najboljše prikazala prepoznavnost CSD in hkrati podala možnost primerjave o poznavanju CSD med obema skupinama oseb, s katerimi sva opravili intervjuje. Smernice za intervju so v celoti prikazane v poglavju priloge.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacija je razdeljena v dve skupini in sicer so ena skupina tisti odrasli, ki so že imeli stik s CSD oz. so že bili uporabniki storitev CSD Velenje in Šmarje pri Jelšah, druga skupina pa so tisti odrasli prebivalci, ki sicer živijo na področjih, ki jih pokrivata omenjena centra za socialno delo, vendar stika s CSD še niso imeli.

Vzorec predstavlja dvajset uporabnikov CSD in deset oseb, ki stika s CSD še niso imele.

Vzorca sta neslučajnostna – priložnostna. Intervjuvance iz skupine uporabnikov CSD sva izbirali priložnostno. V času uradnih ur sva se odpravili na center in se pomešali med

uporabnike, ki so pred pisarnami strokovnih delavcev čakali, da pridejo na vrsto. Povprašali sva jih, če nama lahko odgovorijo na nekaj vprašanj, medtem ko čakajo. Z vsakim sogovornikom sva se nato malce umaknili od ostalih uporabnikov in opravili intervju. Izbirali sva med vsemi generacijami uporabnikov in med obema spoloma. Da bi pridobili različne izkušnje in mnenja, nisva intervjuvali uporabnikov le pred vrati ene strokovne delavke, ampak sva krožili po centru.

Intervjuje z osebami, ki še niso imele stika s CSD, pa sva izvedli v kraju, odkoder prihajava, z najinimi sokraji. Tudi tukaj so bili sogovorniki vseh starostnih skupin in obeh spolov. Po telefonu sva poklicali znance in se dogovorili za intervju. Razgovore sva opravljali na njihovem domu.

3.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo od 1. septembra do 29. septembra 2008.

Na CSD Velenje sva opravili deset intervjujev in na CSD Šmarje pri Jelšah prav tako. Intervjuje sva opravili z uporabniki, ki so prišli na CSD in privolili v pogovor z nama. Pogovore sva opravili v času uradnih ur in so trajali približno pol ure.

Z osebami, ki niso imele stika s CSD, pa sva pet intervjujev opravili v občini Šmartno ob Paki (geografsko spada pod CSD Velenje); pet pa v občini Kozje (geografsko spada pod CSD Šmarje pri Jelšah). Te pogovore sva po predhodnem dogovoru opravili na njihovem domu v občini Kozje in Šmartno ob Paki. Posamezni intervjuji so potekali od 15-20 minut.

Izvedli sva tudi intervjuja z obema direktoricama omenjenih centrov za socialno delo. Zanimalo naju je, kako opredeljujejo uporabnike, kdo so njihovi uporabniki, katere aktivnosti izvajajo za boljšo prepoznavnost centra in če morda vodijo podatke o uporabnikih, ki jih letno obravnavajo. Vprašali sva jih tudi po mnenju o uspešnosti dela centra in kakšno mnenje imajo njihovi uporabniki o centru. Njun pogled oz. mnenja sva vključili v razpravo in tako poskušali najti določena strinjanja in nestrinjanja glede posamezne teme.

Vse pogovore sva zapisovali sproti in si prizadevali, da jih zapiševa dobesedno. Če intervjuvanci vprašanja niso razumeli, sva ga jim dodatno obrazložili.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Analizo empiričnega gradiva sva opravili s kvalitativno metodo.

Analiza je potekala s kodiranjem, kot ga po Straussu in Corbinovi povzema in dopolnjuje Mesec (1998:101). Osnova interpretativne analize je po Mescu (povzeto po Mescu, 1998:105-127) postopek klasifikacije in oblikovanja abstraknejših pojmov iz empirično dobljenih izjav.

Prvi korak pri obdelavi podatkov je bilo prepisovanje intervjujev. Primer dela intervjuja prikazujeva spodaj. Vsi prepisi intervjujev so priloženi v poglavju priloge.

Primer dela intervjuja z osebo 1:

- 1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek. «
- 2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Ne, žena ureja vse te stvari, danes sem jaz prinesel samo potrdila o šolanju od otrok.«
- 3. Kdo vam je dal te informacije?**
»Preko medijev izveš zelo veliko, poznam tudi ljudi, ki so poiskali pomoč na CSD, ko so bili v denarni stiski.«
- 4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
- 5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Vem, da nudijo pomoč na domu za starejše, denarne pomoči, posvojitve. Pomagajo tudi pri ločitvah.«
- 6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Nimam nekih pričakovanj, v kateri rang bomo padli za otroški dodatek nima vpliv CSD, zakon je zakon. Res pa je, da s tem dodatkom ne moreš preživljati otroka, žalostno. «

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Odnos, jaz sem samo prinesel potrdila in odšel. Mislim, da tukaj ne gre za neki odnos. Drugače je bila zelo prijazna, nimam pritožb.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Danes sem prvič tukaj in nimam nobenih pritožb. Socialne delavke imajo zelo veliko dela, vidi se da delajo vestno, trudijo se.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Nimam negativnih izkušenj, bi se obrnil na CSD v primeru stiske.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Če pogledamo nasploh je mnenje o CSD slabo. Ljudje imamo pričakovanja, država pa tega ne podpira. Mislim, da denarne pomoči ne gredo vedno v prave roke. Mogoče bi bilo potrebno več nadzora.«

Besedilo intervjujev sva razčlenili na posamezne zaporedne izjave in jih nato kodirali. Vse izjave in kode sva zapisali v tabele (primer tabele prikazujeva spodaj; v celoti je kodiranje priloženo v poglavju priloge).

Tabela 3.1. Primer kodiranja intervjuja z osebo 1

1/1	Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.	RAZLOG ZA PRIHOD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
1/2	Ne, žena ureja vse te stvari, danes sem jaz prinesel samo potrdila o šolanju od otrok.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Otroški dodatek
1/3	Vem, da CSD nudi storitve za socialno najšibkejše.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Storitve za socialno ogrožene ljudi
1/4	Preko medijev izveš zelo veliko,	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni pomen: mediji
1/5	poznam tudi ljudi, ki so poiskali pomoč na CSD, ko so bili v denarni stiski.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni pomen: znanci

1/6	Glej prvo vprašanje (Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
1/7	Vem, da nudijo pomoč na domu za starejše,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini na dom
1/8	denarne pomoči,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
1/9	posvojitve	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: posvojitve
1/10	Pomagajo tudi pri ločitvah.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti
1/11	Nimam nekih pričakovanj, v kateri rang bomo padli za otroški dodatek nima vpliv CSD, zakon je zakon. Res pa je, da s tem dodatkom ne moreš preživljati otroka, žalostno.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Večji znesek za otroški dodatek
1/12	Odnos, jaz sem samo prinesel potrdila in odšel. Mislim, da tukaj ne gre za neki odnos. Drugače je bila zelo prijazna, nimam pritožb.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: birokratski odnos
1/13	Danes sem prvič tukaj in nimam nobenih pritožb. Socialne delavke imajo zelo veliko dela, vidi se da delajo vestno,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: delajo vestno
1/14	trudijo se.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: trud
1/15	Nimam negativnih izkušenj, bi se obrnil na CSD v primeru stiske.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: ni negativnih izkušenj

1/16	Če pogledamo nasploh je mnenje o CSD slabo. Ljudje imamo pričakovanja, država pa tega ne podpira. Mislim, da denarne pomoči ne gredo vedno v prave roke. Mogoče bi bilo potrebno več nadzora.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: občutek da uporabniki niso obravnavani pravično
1/17	Mislim, da je pri ljudeh CSD kar znan oz. prepoznan. Ljudje danes že sami iščejo, ne sedijo doma. Meni se zdi to pozitivno. Lahko pa CSD še naredi kaj za svojo prepoznavnost, informacije niso nikoli odveč, vedno pride kaj na novo, zakoni se spreminjajo.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Informiranje: o spreminjajočih se zakonih

V naslednjem postopku sva kode združili glede na opise, ki so predstavljali odgovore na zastavljena vprašanja in jih nato hierarhično uredili (del hierarhične ureditve prikazujeva spodaj; v celoti je prikazan v prilogi, z rdečo barvo so označeni uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah, z modro pa uporabniki CSD Velenje).

Hierarhična ureditev pojmov:

RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD:

a) Denarni transferji:

- Potreba po finančni pomoči (12/2)
- Uveljavljanje štipendije (2/1), (8/1), (9/1), (6/2)
- Uveljavljanje denarne socialne pomoči (7/1), (11/1), (14/1), (15/1), (17/1), (19/1)

b) Družinski prejemki:

- Uveljavljanje otroškega dodatka (1/1), (4/1), (6/1), (8/2), (10/1), (12/1), (17/2), (18/1), (19/6)
- Paket za novorojenčka (19/2)
- Starševski dodatek (19/4)

c) Varstvo otrok in družine:

- Uveljavljanje preživitve (3/1), (19/5)
- Razveza zakonske skupnosti (3/2)
- Urejanje podpisa očetovstva (19/3), (20/1)

d) Socialno varstvene storitve:

- Pomoč družini na dom (5/1)
- Urejanje začasnega prebivališča (13/1)

e) Varstvo odraslih:

- Urejanje dodatka za pomoč in postrežbo (16/1)

V nadaljevanju sva glavne pojme še definirali:

1. RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: pojem vključuje ključne motive, zakaj so uporabniki storitev CSD prišli na CSD,
2. SEZNANJENOST S STORITVAMI PRED PRVIM OBISKOM: pod tem pojmom so navedene tiste storitve CSD, ki so jih uporabniki CSD poznali, preden so prvič prišli na CSD,
3. SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA CSD PRED PRVIM OBISKOM: pojem vključuje lastno oceno seznanjenosti o načinu poteka dela na CSD preden so uporabniki CSD prvič prišli na CSD,
4. INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: pojem obsega navedbo virov informacij o delu CSD, od katerih so sedanji uporabniki CSD pridobili informacije pred prvim obiskom na CSD,
5. STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: pojem vključuje navedbo storitev/dajatev, zaradi katerih so uporabniki prišli na CSD,
6. POZNAVANJE STORITEV: pojem zajema vse tiste storitve CSD, ki jih poleg tistih, ki ji uporabniki CSD sami potrebujejo, še poznajo,
7. PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: pojem zajema vsa pričakovanja, ki so jih uporabniki CSD imeli, preden so vstopili na CSD,
8. ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: pojem zajema vsa mnenja uporabnikov CSD, v zvezi z odnosom s socialno delavko,
9. OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: pojem zajema vse ocene strokovnega dela zaposlenih, ki so jih podali uporabniki CSD in razloge za tako oceno,
10. VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: pojem zajema vsa mnenja uporabnikov CSD o vnovičnem obisku CSD v primeru stiske,
11. MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: pojem zajema vsa mnenja uporabnikov CSD o javni podobi CSD,
12. PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST CSD: pojem zajema vse predloge uporabnikov CSD, ki bi po njihovem mnenju izboljšali prepoznavnost CSD.

Definicije pojmov odraslih oseb, ki še niso imele stika s CSD:

1. **VLOGA CSD:** pojem zajema vsa mnenja odraslih oseb, ki še niso imele stika s CSD, o tem, kakšna je funkcija oz. vloga CSD v družbi,
2. **RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD:** pojem zajema mnenja odraslih oseb, ki še niso imele stika s CSD, glede motivov in razlogov, zaradi katerih ljudje obiščejo CSD,
3. **CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD:** pojem zajema vsa mnenja odraslih oseb, ki še niso imele stike s CSD, komu oz. katerim skupinam prebivalstva so namenjene storitve CSD,
4. **STIK S CSD:** pojem zajema vse odgovore oseb, ki še niso imele stika s CSD o tem, ali so mogoče vseeno imeli kdaj stik s CSD in ob kakšni priložnosti je to bilo,
5. **POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD:** pojem zajema vse tiste osebe, ki jih odrasla oseba, ki še ni imela stika s CSD pozna in so imele stik s CSD,
6. **VTISI ZNANCEV O DELU CSD:** pojem zajema vse vtise, ki so jih o delu na CSD dobili znanci oseb, ki še niso imele stika s CSD, in so jih delili z njimi,
7. **MNENJE O JAVNI PODOBI CSD:** pojem zajema vsa mnenja odraslih oseb, ki še niso imele stika s CSD, o njihovem pogledu na javno podobo CSD.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

a) Prepoznavnost CSD z vidika uporabnikov storitev na CSD

Kot razlog za prihod na CSD so uporabniki v večini primerov navajali dajatve, ki spadajo v sklop družinskih prejemkov in denarnih transferjev. V sklopu družinskih prejemkov izstopa uveljavljanje otroških dodatkov (*»Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.«*), v sklopu denarnih transferjev pa uveljavljanje denarne socialne pomoči (*»Prišla sem iz Bosne ob osamosvojitvi Slovenije in bila tukaj zaposlena 11 let. Ostala sem brez službe in nimam dohodkov. Tudi z zdravjem imam težave.«*). Od letošnjega leta so centri za socialno delo pristojni tudi za uveljavljanje republiške štipendije, zato med razlogi za prihod na CSD velika pogostost uveljavljanja te pravice ne preseneča. Malo uporabnikov je prišlo zaradi storitev, ki spadajo v sklop varstva otrok in družine: urejali so uveljavljanje preživetnine, podpis očetovstva in razvezo zakonske skupnosti. Po ZSV (Ur. l. RS, št. 3/2007) CSD pred prenehanjem zakonske zveze ali zunajzakonske skupnosti opravi svetovalni razgovor z vpletenimi in o njem poroča sodišču. Ta nato glede na dano mnenje odloča o vzgoji, varstvu, preživljanju in stikih otrok s staršema.

Skoraj polovica uporabnikov je bila s storitvami CSD seznanjenih že pred prvim obiskom (*»Od sodelavk v službi sem izvedela za nekatere storitve, ki jih nudi CSD: da dajejo denar za nakup učbenikov, plačujejo položnice, če nimaš denarja, da jih plačaš sam, in da urejajo otroške doklade.«*). Kljub temu pa je kar precej sedanjih uporabnikov storitev CSD, ki pred prihodom na CSD s storitvami niso bili seznanjeni (*»Ne nisem vedel, ker nisem imel nobenih težav in tukaj nisem imel kaj iskati«*).

Če glede informacij pred prvim obiskom na CSD o storitvah, ki so na voljo na CSD, stanje še ni zaskrbljujoče, pa tega ne moremo reči glede informiranosti javnosti o načinu dela na CSD. Med našimi sogovorniki je bilo namreč zelo malo takih uporabnikov, ki so bili pred prvim prihodom na CSD seznanjeni z načinom dela (*»Glede načina dela sem predvidevala, da rešujejo zadeve kot na občini: npr. okence, prideš, oddaš in greš.«*). Pa še ti so imeli samo delne informacije, saj so pričakovali le uradni stik, kjer je komunikacija v ozadju, v ospredju pa sta akterja, skrita za svojima vlogama. Uradni stik omogoča hitro in učinkovito delo, ter je

šablonski. Ne kaže potrebe za razvoj osebnega stika. (Čačinovič Vogrinčič, Mešl, Možina, Kobal 2005)

Polovica uporabnikov je informacije o delu CSD dobila od ožjih znancev in sorodnikov (neformalni viri), kjer prevladujejo družina, sodelavci in prijatelji. Približno tretjina uporabnikov pa je informacije pridobilo preko formalnih virov, kjer izstopa uporaba interneta. Posamični uporabniki so informacije pridobili od drugih formalnih virov: šole, zavoda za zaposlovanje (*»Bila sem na zavodu za zaposlovanje in me je svetovalka napotila na center za socialno delo«*), iz televizije, časopisa, šole za starše (*»Ko sva s partnerko pri prvem otroku hodila v šolo za starše so nama povedali, da morava na CSD, da potrdim, da sem oče otroka«*). Trije uporabniki so informacije o delu CSD dobili tako od formalnih kot neformalnih virov. Analiza kaže, da prva teza, ki pravi: »Predvidevava, da večino informacij o storitvah CSD uporabniki pridobijo v medijih« očitno ne drži, saj so uporabniki v večini informacije pridobili od sorodnikov in znancev. Glede na rezultate lahko povzameva, da ob pomanjkanju sistematičnega obveščanja medijev s strani institucij, o institucijah pišejo samo ob izrednih (ponavadi negativnih) dogodkih. CSD medijev ne obveščajo dovolj o svojih aktivnostih, ljudje pa zato z njimi niso seznanjeni. Ravno večje komuniciranje z mediji bi lahko prispevalo k prepoznavnosti socialnega dela. Tudi Ramovš (1995) opaža potrebo po večjemu publiciranju strokovnih delavcev in informiranju javnosti. Predlaga dobro poljudno glasilo, ki bi vključevalo tako laično, ljubiteljsko kot strokovno, poklicno socialno delo.

Večina uporabnikov po lastnem mnenju pozna storitve CSD. Najbolj pogosto omenjajo dajatve v sklopu denarnih transferjev (največkrat omenjena denarna socialna pomoč); najmanj pogosto pa storitve v sklopu starševskega varstva (omenjajo edino porodniški dopust). Pogosto omenjajo tudi socialno varstvene storitve (največkrat pomoč družini za dom, pomoč družini na domu), storitve v sklopu varstva otrok (največkrat posvojitev) in družinske prejemke (izstopa otroški dodatek). Omenjajo tudi storitve v sklopu varstva otrok in družine (največkrat omenjajo razvezo zakonske skupnosti) in varstvo odraslih (največkrat urejanje oseb z odvisnostjo).

Nekateri sogovorniki so storitve in dajatve tudi komentirali in sicer je eden izpostavil previsoke kriterije za pridobitev denarne socialne pomoči (*»Pri tem se pa tako obnašajo, kot bi šlo iz njihovega žepa. Kriteriji za socialno pomoč so pa tako ali tako previsoki.«*). Dva

sogovornika sta bolj kot storitev samo poznala način uveljavljanja storitve, ki velja za denarno socialno pomoč in štipendijo, to je vložitev vloge. Eden izmed njiju pa je vedel povedati, da CSD poda mnenje za urejanje posvojitev in skrbništvo.

Velika večina sogovornikov je spregovorila o svojih pričakovanjih pred prihodom na CSD. Največ so pričakovali od storitev CSD in dela socialnih delavcev. Glede storitev so največkrat pričakovali, da jim bodo dodelili denarno socialno pomoč in jim posredovali želene informacije (*»Upala sem, da bom dobila pomoč, da bom lahko plačala položnice, kupila hrano...«*); glede dela socialnih delavcev pa so v večini pričakovali njihovo pomoč in svetovanje. Nekaj jih je pričakovalo tudi prijazen in spoštljiv odnos.

Velika večina uporabnikov je bila z odnosom socialne delavke zadovoljnih, kar nakazuje, da imava za tretjo tezo: »Predvidevava, da je večina uporabnikov CSD, zadovoljna z odnosom strokovnih delavcev«, oporo tudi v empiričnem gradivu. Najbolj so cenili prijazen odnos (*»Ne znam opisati kako me je bilo sram, ko sem prvič prišla sem. Bila sem čisto na tleh in počutila sem se ponižano. Socialna delavka pa je bila z mano tako prijazna. Najbolj me je skrbelo, da mi ne bi verjela in bi mislila, da si vse skupaj izmišljujem.«*) in pridobljene informacije. Nekaj uporabnikov CSD je omenilo tudi zadovoljstvo glede spretnosti socialnih delavk, predvsem njihovo ustrežljivost in sposobnost aktivnega poslušanja. Aktivno poslušanje je le ena od spretnosti socialnih delavcev, ki pripomorejo k vzpostavljanju delovnega odnosa in osebnega stika. Gre za sposobnost, ki jo v pogovoru razvijamo zavestno, z namenom odpiranja zaupnega prostora za razgovor, ki nam omogoča sprejeti, razumeti čustva sogovornika, daje občutek sprejetosti, olajša reševanje problemov in pospešuje nadaljnjo komunikacijo. (Čačinovič Vogrinčič 2005) Manjšina je nezadovoljstvo izrazila zaradi birokratskega in nespoštljivega odnosa. Dva sogovornika sta podala različne ocene v odvisnosti od socialne delavke, s katero sta imela stik (*»V primeru DSP in otroških doklad sem bila z delavkama zelo zadovoljna. Povedali sta mi kar me je zanimalo, bili sta zelo ustrežljivi. Ko pa sem urejala preživnino za hčerko, pa sem bila negativno presenečena. Socialna delavka je bila zadirčna, spraševala me je koliko je moj otrok vreden in se nasploh obnašala, kot, da gre denar iz njenega žepa. Ko gre za tako občutljivo zadevo kot je otrok, bi pričakovala več prijaznosti in razumevanja.«*).

Velika večina uporabnikov je ocenila strokovno delo na CSD kot pretežno dobro. Pri tem so največkrat omenjali strokovno in organizirano delo ter trud socialnih delavcev (*»Pohvalno. Nimam graj, nimam pojma o tem področju, vseeno pa občutim spoštovanje in njihovo energijo kako se trudijo za ljudi. Nikoli nisem bila razočarana.«*). Kot razlog za slabo mnenje pa sta dva sogovornika navedla preveč rutinsko, hitro in neodgovorno delo (*»Tu so sami cigani, čakam že pred tretjimi vrati, ki so zaklenjena. Ura je 11.45 pa so že vsi na malici, čeprav se začne ob 12.00. So neodgovorni, imajo državno službo in se požvižgajo na male ljudi.«*).

V primeru stiske bi se vsi uporabniki, razen enega, vrnili na CSD, predvsem, če ne bi imeli druge možnosti in ker so bili do sedaj vedno deležni podpore ter so dobili želene informacije.

Skoraj polovica uporabnikov ima o javni podobi CSD pretežno dobro mnenje. Največkrat navajajo trud in dobro delo socialnih delavcev. Slabo mnenje o javni podobi pa ima osem sogovornikov, pri čemer izstopa mnenje, da uporabniki niso obravnavani pravično. Na tem mestu se pokaže nezadovoljstvo uporabnikov do normativov, ki jih je država postavila pri dodeljevanju denarnih socialnih pomoči. Socialni delavci bi morali imeti večji vpliv pri oblikovanju normativov in zakonov, predvsem z lobiranjem pri vladi. Zavedati se morajo, da veliko ljudi meni, da CSD sam postavlja normative in ne država, kar pa vpliva na slabo javno podobo CSD. Socialni delavci bi tako morali tudi osveščati javnost, kaj sploh so njihove pristojnosti in jim sočasno predstaviti zakonske ureditve.

Nekaj sogovornikov je imelo deljeno mnenje o javni podobi CSD (*»Po televiziji je propaganda CSD bolj negativna; v pogovornih oddajah velikokrat zasledim kritike na račun slabega dela socialnih delavcev v ostalih medijih pa ni veliko besed o CSD. Čeprav imajo ljudje, ki so iskali pomoč na CSD ponavadi dobre izkušnje.«*). Glede druge teze (»Predpostavljamo, da imajo uporabniki negativno podobo o CSD«) v empiričnih podatkih nimava ustrezne opore, saj ni očitnega odstopanja med uporabniki, ki so imeli dobro ali slabo mnenje o javni podobi CSD. Mnogi menijo, da organizacija sama ne more ustvariti svojega imidža in da lahko le javnost oblikuje imidž o njej, pri čemer zavestno ali nezavedno izbira misli in vtise, na katerih bo imidž slonel. Torej gre za neke vrste sodbo, ki pa je lahko pozitivna ali negativna. (Kern, Ovsenik, Ovsenik 2001). Tudi naš medijski prostor velikokrat prikazuje negativno podobo CSD. Če že zasledimo kakšen prispevek o delu CSD, gre

ponavadi za tragičen dogodek, pri katerem mediji in posledično javnost valijo krivdo na socialno službo. Meniva, da bi morali socialni delavci več nastopati v javnosti, zagovarjati svoje odločitve in tako pokazati strokovno usposobljenost za delo, ki ga opravljajo. Stroka bi morala poučevati javnost in ne obratno.

Uporabniki CSD imajo tudi konkretne predloge za izboljšanje prepoznavnosti CSD. Več kot polovica jih je podalo enega ali več predlogov. Največkrat omenjajo zgibanke in biltene. Nekaj jih meni, da sta dobro delo centra in dober odnos do uporabnikov najboljša reklama. Tudi direktorica CSD Velenje je v intervjuju, ki sva ga opravili z njo, potrdila, da je dobro in učinkovito delo ter zadovoljstvo uporabnikov z opravljeno storitvijo najboljša reklama za CSD. Tudi ona meni, da premalo »izrabljajo« moč medijev za izboljšanje prepoznavnosti dela CSD. Sedem uporabnikov ni podalo predlogov za izboljšanje prepoznavnosti CSD.

b) Prepoznavnost CSD s strani odraslih oseb, ki še niso imele stika z njim

Odrasli prebivalci, ki še niso imeli stika s CSD, vidijo vlogo CSD v večini primerov v pomoči in svetovanju ljudem ter urejanju in reševanju družbenih problemov (*»Gre za ustanovo, ki jo financira država, z namenom zmanjševanja revščine, zlorab, popravljanja socialnih krivic, skrbi za socialno ogrožene (invalidne, starejše, otroke)«*). Menijo, da se ljudje najpogosteje obračajo na CSD zaradi storitev, ki spadajo v sklop varstva otrok in družine, denarnih transferjev ter varstva otrok. V sklopu varstva otrok in družine najbolj pogosto omenjajo storitve povezane z razvezo zakonske skupnosti, preživnin in pomoči pri reševanju nasilja v družini (*»Če prihaja do nasilja v družini, zlorab, iščejo ljudje na CSD zaščito.«*). Na področju denarnih transferjev največkrat omenjajo storitev denarne socialne pomoči. ZSV (Ur. l. RS, št. 3/2007) navaja: »Denarne socialne pomoči in oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev so namenjene tistim, ki se iz razlogov, na katere niso mogli vplivati, znajdejo v stiski.« Ločimo enkratno denarno socialno pomoč, trajno denarno socialno pomoč, izredno denarno socialno pomoč in denarno socialno pomoč. Odrasle osebe, ki še niso imele stika s CSD, poznajo posamezne storitve varstva otrok (posvojitev ali skrbništvo ali rejništvo); od storitev družinskih prejemkov pa poznajo le otroški dodatek. Področje družinskih prejemkov ureja Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur. l. RS, št. 110/2006), ki navaja, da je »...otroški dodatek dopolnilni prejemek za preživljanje, vzgojo in izobraževanje otroka, kadar dohodek na družinskega člana ne presega 99% povprečne plače v RS v

preteklem letu.« Zavedajo se tudi težav, ki pestijo starejše prebivalstvo in s tem v zvezi omenjajo pomoč starejšim. CSD v sklopu varstva odraslih pomaga pri oprostitvi plačila domskega varstva ali pa priskrbi socialno oskrbo, če posameznik ne želi v institucionalno varstvo. Ker podatki kažejo, da delež starejšega prebivalstva naglo narašča, bo razširitev storitev za odrasle in večja prepoznavnost le teh, za CSD še kako pomembna. Najmanj intervjuvanci poznajo pravice oz. storitve iz naslova starševskega varstva. Te izhajajo iz zavarovanja za starševsko varstvo, v grobem pa jih delimo na starševski dopust in starševsko nadomestilo.

Zanimivo je, da izrecno o tem, kje so pridobili informacije o delu CSD, govori zelo malo intervjuvancev. Dva omenjata, da sta informacije o delu CSD dobila od oseb, ki so jima blizu (*»Imam kolegico, ki ima stik z centrom in se včasih pogovarjava o teh stvareh.«*).

V peti tezi sva predpostavljali, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, menijo, da je ta namenjen le revnemu sloju prebivalstva. Iz odgovorov ljudi lahko sklepamo drugače, saj sta le dva sogovornika menila, da je CSD namenjen revnim; večina meni, da so storitve CSD namenjene vsem slojem oz. tistim, ki potrebujejo pomoč. Tudi ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) navaja, da »...socialno varstvena dejavnost obsega preprečevanje in reševanje problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva.« Torej vseh, ki potrebujejo pomoč oz. izpolnjujejo pogoje zanjo.

Kljub temu, da nama je vseh deset intervjuvancev na začetku zatrdilo, da s CSD še niso imeli stika, se je pri vprašanju: »Ste imeli kdaj možnost priti v stik s CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?« pokazalo, da so stik s CSD imele štiri osebe. Razlogi za stik so bili: izguba študentskega statusa, podpis očetovstva in urejanje preživnine, uveljavljanje štipendije in potreba po denarni socialni pomoči.

Analiza kaže, da vsak izmed intervjuvancev pozna eno ali več oseb, ki so imele stik s CSD, kar sovпада s četrto tezo, ki se glasi: »Predpostavljava, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, poznajo koga v svojem okolju, ki je stik s CSD že imel« (*»Brat ima družino in vem, da je uveljavljal otroške dodatke za otroke in ko je kolegica izgubila službo, je šla na CSD po denarno pomoč...; kar nekaj ljudi poznam.«*). Osebe, ki jih intervjuvanci poznajo, so v večini

sorodniki oz. ožji znanci, ki so CSD največkrat obiskali zaradi uveljavljanja otroških dodatkov.

Več kot polovica sogovornikov navaja, da imajo njihovi znanci tako dobre kot slabe izkušnje z delom CSD (*»Nad delom strokovnih delavk se nihče ne pritožuje, so prijazne in se zavzamejo zate, če tudi sam pokažeš neko mero potrpežljivosti in spoštovanja. Normativi za pridobitev kakršnih koli denarnih pomoči, so pa tako ali tako previsoki. Tisti, ki znajo iskati luknje v zakonih pridejo dobro skozi.«*). V večini primerov imajo znanci intervjuvancev slabe vtise o delu CSD zaradi omejitev pri dodeljevanju denarnih pomoči (*»So določena pravila, ki jih moraš upoštevati. Včasih določenih pravil enostavno ne moraš razumeti, npr. pri dodeljevanju denarnih pomoči.«*). Moti jih tudi prevelika vezanost CSD na zakone, kar posledično vodi v preveliko porabo časa socialnih delavcev za urejanjem papirjev. Meniva, da ravno ta zasičenost socialnih delavcev z urejanjem administracije posledično povzroči, da jim primanjkuje časa za pogovor z uporabnikom. Samo dober vtis znanca pa je navedel le en sogovornik (*»Mislim, da so dobri. Nikoli se nismo pogovarjali o kakšnih razočaranjih, nespoštovanju.«*).

Za šesto tezo, ki se glasi: »Predvidevava, da imajo osebe, ki še niso imele stika s CSD, pozitivno podobo o njem«, nimava potrditve v izjavah intervjuvancev, saj ima le en sam intervjuvanec izključno pozitivno mnenje o javni podobi CSD (*»Lahko pa rečem, da je moje mnenje o centru pozitivno v vseh pogledih. Mislim, da se trudijo, delajo strokovno, prisluhnejo ljudem in jim pomagajo, da razrešijo ali vsaj omilijo svojo stisko.«*). Samo slabo mnenje o javni podobi CSD imajo štirje intervjuvanci (*»V medijih se o CSD ne govori veliko, če pa se so zgodbe ponavadi negativne in vpletene v kakšen škandal. Sicer pa mislim, da imajo CSD negativno oznako, če greš tja je s teboj gotovo nekaj narobe.«*). Tako dobro kot slabo mnenje o javni podobi CSD ima polovica intervjuvancev (*»Menim, da bi lahko bili še bolj prepoznavni. Ljudje premalo poznamo svoje pravice in CSD ne naredi veliko, da bi jih bolje spoznali oz. se jih zavedali. Imajo pa pozitivno podobo v javnosti.«*). Sogovorniki so mnenja, da slabo luč na CSD meče predvsem neprepoznavnost dejavnosti CSD. O tej temi govoriva tudi v teoretičnem delu, kjer omenjava identiteto oz. prepoznavnost organizacije. Devetak (1998) o tej temi meni: *»...prepoznavnost organizacije pa je odvisna tudi od kvalitete odnosov z različnimi javnostmi; od tega, kakšna je njena vloga in pomen v ožji in širši okolici. Danes si morajo organizacije v borbi na trgu prizadevati za svojo prepoznavnost in*

ohranjanje identitete ter tudi tako »opravičiti« svoj obstoj.« Kaže, da CSD premalo časa namenja gradnji svoje podobe v javnosti in stiku s svojimi potencialnimi uporabniki. Sogovorniki menijo, da se o CSD v medijih premalo oz. sploh ne govori; če pa se, gre ponavadi za negativno reklamo. Razlogi, ki vzdržujejo negativno podobo socialnega dela, tako tičijo predvsem v nepriljubljenosti uporabnikov CSD, nizkemu ugledu socialnega dela v javnosti, izvajanju javnih pooblastil, ki pa pri ljudeh ne izzovejo simpatij (odvzem otroka staršem), neprikazovanju rezultatov dela itd. Da pa bi se vsi ti razlogi in slaba mnenja o CSD, ki jih navajajo tudi najini sogovorniki, lahko spremenili, je potrebno začeti z razbijanjem stereotipov o naši profesiji, izobraževanjem javnosti preko medijev, poročanju o uspehih dela CSD in težavah, ki jim onemogočajo dobro opravljanje storitev.

c) Primerjava mnenj uporabnikov CSD in odraslih oseb, ki še niso imele stika s CSD

Uporabniki so v večini primerov navedli, da na CSD prihajajo zaradi denarnih transferjev oz. denarne socialne pomoči. Enakega mnenja so tudi odrasle osebe, ki še niso imele stika s CSD in so predvidevale, da se ljudje najpogosteje obračajo na CSD zaradi denarnih transferjev-denarne socialne pomoči. Zanimivo je, da v sklopu družinskih prejemkov odrasle osebe, ki še niso imele stika s CSD, omenjajo le storitev otroškega dodatka, kar je tudi pri uporabnikih CSD največkrat navedeni razlog za prihod na CSD. Storitve varstva otrok pogosto kot morebitni razlog za prihod omenjajo osebe, ki še niso imele stika s CSD. Morda sogovorniki te storitve navajajo zaradi vse pogostejših negativnih prikazovanj v medijih. Prispevki, ki opisujejo storitve iz sklopa varstva otrok, kot so posvojitev, skrbništvo, rejništvo, so pogosto rdeča nit pogovornih oddaj (oddaja Trenja) in tako predstavljene širši javnosti. Uporabniki storitev CSD tega sklopa niso nikoli omenjali. Storitve varstva otrok in družine omenjajo oboji; skupna jim je storitev razveze zakonske skupnosti in uveljavljanje preživnine.

Uporabniki CSD ocenjujejo delo socialnih delavcev v večini primerov kot dobro, medtem ko je takšen vtis, od svojega znanca, dobil le en sogovornik, ki še ni imel stika s CSD.

Pri uporabnikih storitev CSD je skoraj polovica takih, ki imajo izključno dobro mnenje o javni podobi CSD, medtem ko ima pri odraslih osebah, ki še niso imele stika s CSD, dobro mnenje o njem le eden sam sogovornik. Sogovorniki, ki niso imeli stika s CSD, imajo bolj

slabo mnenje o javni podobi kot uporabniki CSD. Razlog morda tiči v dejstvu, da sami še niso imeli priložnosti spoznati kako deluje CSD in tako ne poznajo njihovih storitev, načina dela strokovnih delavcev. Kar ne poznaš težko ocenjuješ oz. pri tem prevzemaš mnenja ljudi, ki so ti zaupali svoje izkušnje ali pa sodiš glede na slišano, videno, brano. Tako so svoje mnenje o javni podobi CSD lahko gradili tudi sogovorniki, ki še niso imeli stika s CSD.

d) Primerjava mnenj sogovornikov iz območja CSD Šmarje pri Jelšah in CSD Velenje

Sogovorniki, ki še niso imeli stika s CSD na območju Šmarja pri Jelšah, vidijo kot možne razloge za prihod na CSD razvezo zakonske skupnosti, urejanje preživnine, urejanje zakonskih težav, urejanje težav v družini, medtem ko sogovorniki iz območja CSD Velenje teh storitev ne omenjajo. Možna razlaga za tako razliko bi lahko bila v tem, da je tovrstna problematika na območju Šmarja pri Jelšah bolj razširjena.

Osebe, ki spadajo pod območje CSD Šmarje pri Jelšah, menijo, da so storitve CSD namenjene vsem ljudem, medtem ko osebe, ki spadajo pod območje CSD Velenje menijo, da so storitve CSD namenjene predvsem ranljivim družbenim skupinam (invalidi, revni, otroci, tujci, otroci-žrtve nasilja, zlorabljene ženske).

Sogovorniki iz območja CSD Velenje so navajali, da so poznane osebe, ki so že imele stik s CSD, večinoma sorodniki; medtem ko so intervjuvanci na območju CSD Šmarje pri Jelšah večinoma navajali ožje znance.

Osebe iz območja CSD Šmarje pri Jelšah imajo pretežno dobro mnenje o javni podobi CSD, medtem ko imajo osebe z območja CSD Velenje pretežno slabo mnenje o javni podobi CSD.

Uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah so bili v večji meri seznanjeni z storitvami CSD pred prvim obiskom, kot uporabniki CSD Velenje. Uporabniki CSD Velenje so večino informacij o delu CSD pred prvim obiskom dobili od sodelavcev, znancev, prijateljev, sosedov; medtem ko uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah bolj iz medijev (internet, TV, časopis), državnih ustanov (CSD, šola, zavod za zaposlovanje).

Uporabniki CSD Velenje so v večini podali predloge za boljšo prepoznavnost dela CSD, medtem ko uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah ne.

Pri izvajanju intervjujev sva naleteli na nekaj težav. Večina uporabnikov je prvo vprašanje (Razlog za prihod na CSD?) in četrto vprašanje (Storitve, ki jih potrebujejo?) enačila. Izstopalo je pet uporabnikov, ki teh dveh vprašanj niso enačili. Zato pri prvem vprašanju nisva dobili konkretnih odgovorov o razlogih, ki so privedli uporabnike na CSD, ampak o storitvah, ki jih potrebujejo.

5. SKLEPI

1. Tako uporabniki storitev CSD kot odrasle osebe, ki še niso imele stika s CSD, največkrat kot glavni razlog za prihod na CSD navajajo potrebo po denarni socialni pomoči. Sklepava, da zaradi materialne stiske ljudi, največ uporabnikov potrebuje prav denarna sredstva.
2. Uporabniki CSD so sicer pred prihodom na CSD poznali storitve CSD, medtem ko načinov dela socialnih delavcev na CSD niso poznali. Meniva, da je temu tako, ker se ljudje pozanimajo le o storitvi, pravici, ki jo lahko pridobijo; ne zanima pa jih toliko, kdo te zadeve ureja in na kakšen način.
3. Empirični podatki kažejo nasprotno, kot sva predpostavljali v tezi: »Predvidevava, da večino informacij o storitvah CSD uporabniki dobijo v medijih«, saj so uporabniki storitev CSD v večini informacije pridobili od sorodnikov in znancev.
4. Tudi glede teze: »Predpostavljava, da imajo uporabniki negativno podobo o CSD« jasnega odgovora ne moreva podati, saj ni očitne razlike v deležu med uporabniki, ki so imeli dobro ali slabo mnenje o javni podobi CSD.
5. Velika večina uporabnikov je bila z odnosom socialne delavke zadovoljnih, kar sovпада s tezo: »Predvidevava, da je večina uporabnikov CSD zadovoljna z odnosom strokovnih delavcev«.
6. Analiza kaže, da vsak izmed intervjuvancev pozna eno ali več oseb, ki so imele stik s CSD, kar potrjuje najino četrto tezo, ki se glasi: »Predpostavljava, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, poznajo koga v svojem okolju, ki je stik s CSD že imel.«
7. V peti tezi sva predpostavljali, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, menijo, da je ta namenjen le revnemu sloju prebivalstva. Odgovori ljudi tega ne potrjujejo, saj sta le dva sogovornika menila, da je CSD namenjen revnim; večina meni, da so storitve CSD namenjene vsem slojem oz. tistim, ki potrebujejo pomoč.
8. Tudi za tezo: »Predvidevava, da imajo osebe, ki še niso imele stika s CSD, pozitivno podobo o njem«, nimava potrditve v empiričnih podatkih, ker ima le en sam intervjuvanec izključno pozitivno mnenje o javni podobi CSD.
9. Večina uporabnikov je ocenila delo socialnih delavcev pretežno dobro in strokovno; meniva, da je to eden od razlogov, zaradi katerega je velika večina uporabnikov dejala, da bi se v primeru nove stiske vrnila na CSD.

10. Zaradi omejitev pri dodeljevanju denarnih pomoči imajo v večini primerov znanci intervjuvancev slabe vtise o delu CSD.
11. Uporabniki v večini primerov za boljšo prepoznavnost CSD predlagajo biltene in brošure, iz česar sklepava, da se tudi sami želijo seznaniti s storitvami, načini dela in strokovnimi delavci.
12. Sogovorniki, ki niso imeli stika s CSD, imajo bolj slabo mnenje o javni podobi CSD kot uporabniki CSD. Meniva, da je lahko vzrok temu medijska prezentacija CSD-jev, saj mediji večinoma prikazujejo negativno »reklamo«. Uporabniki so imeli možnost sami spoznati CSD, medtem ko ga osebe, ki še niso imele stika s CSD, spoznavajo le iz pripovedovanj znancev in iz prispevkov v medijih.
13. Sogovorniki, ki še niso imeli stika s CSD na območju Šmarja pri Jelšah, razloge za prihod na CSD vidijo zaradi razveze zakonske skupnosti, urejanja preživnine, urejanja zakonskih težav, urejanja težav v družini, medtem ko sogovorniki iz območja CSD Velenje teh storitev ne omenjajo. Iz vidika poznavanja storitev sogovornikov bi lahko sklepali, da je na območju Šmarja pri Jelšah ta »problematika« bolj razširjena.
14. Uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah so bolj seznanjeni z delom CSD pred prvim obiskom kot uporabniki CSD Velenje, kar sovпада z dejstvom, da uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah v večini primerov niso podali predlogov za večjo prepoznavnost CSD, medtem ko so uporabniki CSD Velenje v večini podali predloge. Sklepava, da uporabniki CSD Šmarje pri Jelšah bolje poznajo CSD kot uporabniki CSD Velenje in zato niso podali predlogov za boljšo prepoznavnost CSD.

6. PREDLOGI

Glede na rezultate najine raziskave predlagava naslednje:

- Večja vpetost medijev v informiranje javnosti o storitvah CSD in načinih dela socialnih delavcev.
- Izobraževanje socialnih delavcev za samozavesten nastop v javnosti.
- Več pozornosti socialnih delavcev pri vzpostavljanju osebnega stika in delovnega odnosa z uporabniki.
- Nastopanje CSD v vseh razpoložljivih virih obveščanja (TV, radio, internet, brošure, zgibanke, bilteni) za boljšo prepoznavnost CSD.
- Večji odziv na nepravilne in stereotipne prispevke v medijih, saj če ne zagovarjamo svojega dela in stališč, damo priložnost tistim, ki govorijo proti socialnim delavcem, da pokažejo več »znanja« o socialnem delu kot mi sami.
- Večje upoštevanje pregovora »Dober glas seže v deveto vas.« Če bodo socialni delavci dobro opravljali svoje delo, bodo uporabniki dobro izkušnjo delili z ljudmi v svojem okolju.

7. LITERATURA IN VIRI

Brejc, Irena. 2000. Identiteta in imidž podjetja: primer TIRES. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 2005. Socialno delo z družinami. Študijsko gradivo za šolsko leto 2005/2006. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, Gabi, Kobal, Leonida, Mešl, Nina, Možina, Miran. 2005. Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Devetak, Gabrijel. 1998. Marketinška zasnova podjetja. Kranj: Založba Moderna organizacija.

Društvo novinarjev Slovenije. 1996. Kodeks novinarjev Republike Slovenije. V: M. Sedmak (ur.), Mediji, etika in deontologija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Haynes, S. Karen, Holmes, A. Karen (1994). Invitation to Social work. Longman: Publishing.

Gabrijan, Vladimir. 1996. Sodobni marketing. Ljubljana: Gea College.

Gregorec, Tanja. 2001. Možnosti graditve podobe socialnega dela v tiskanih medijih. Diplomsko delo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Gruban, Brane, Verčič, Dejan, Zavrl, Franci. 1997. Pristop k odnosom z javnostmi. Ljubljana: Pristop.

Kern, Bojan, Ovsenik, Marija, Ovsenik Jože. 2001. Osnove organizacije za socialno delo. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Kodeks etičnih načel v socialnem delu. 1995. Ljubljana: Socialna zbornica.

Košir, Manca. 1988. Nastavki za teorijo novinarskih vrst. Ljubljana: DSZ.

Košir, Manca, Poler Kovačič, Melita. 1996. Utemeljitev novinarske etike in svoboda slovenskih novinarjev. V: M. Sedmak (ur.), Mediji, etika in deontologija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Mesec, Blaž. 1992. Menedžment in organizacija v socialnem delu (izbrana poglavja) – v okviru programa Tempus. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, Blaž. 1997. Metodologija raziskovanja v SD I. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, Blaž. 1994. Metodologija raziskovanja v SD II. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo

Mesec, Blaž. 1998. Uvod v kvalitativno raziskovanje. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo

Mesec, Blaž, Cigoj, Kuzma, Nika. 2003. Navodila za pisanje diplomske diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, Bojana. 2006. Življenjski cikel neprofitne organizacije. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mikuš, Darko. 2005. »Imago institutom.« Diplomska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Pezelj, Ivan, Štamcar, Sonja. 1997. Analiza medijske podobe socialne politike in socialnega varstva. Diplomsko delo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Poler Kovačič, Melita. 1997. Novinarska etika. Ljubljana: Magnolija d.o.o.

Ramovš, Jože. 1995. Slovenska sociala med včeraj in jutri. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za psihologijo, logoterapijo in antropohigieno.

Rapoša Tanjšek, Pavla. 1996. Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev in ugled socialnega dela v javnosti, Socialno delo, 35, 5: str. 445-450.

Repovš, Jernej. 1995. Celostna grafična podoba. Ljubljana: Studio Marketing.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010. 2006. Ur. l. RS, št. 39/2006

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200639&stevilka=1683>

Sedmak, Marjan. 1996. Uravnavanje in samoupravljanje, svoboda tiska: pravica in odgovornost. V: M. Sedmak (ur.), Mediji, etika in deontologija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Slovar slovenskega knjižnega jezika. 1994. Ljubljana: DZS

Stritih, Bernard. 1998. Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti. Socialno delo, 37, 3-5: str. 159-168.

Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb. 1983. Ur. l. SRS, št. 41/1983.

Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti. 2002. Ur. l. RS, št. 110/2002.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200436&stevilka=1571>

Zakon o javnih glasilih. 1994. Ur. l. RS, št. 18/1994.

Dostopno na: http://www2.gov.si/zak/zak_vel.nsf/zakposop/1994-01-0728?OpenDocument

Zakon o kazenskem postopku. 2007. Ur. l. RS, št. 32/2007.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200496&stevilka=4234>

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

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200436&stevilka=1571>

Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih. 2006. Ur. l. RS, št. 110/2006.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006110&stevilka=4671>

Zakon o tujcih. 2006. Ur. l. RS, št. 107/2006.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2005112&stevilka=4915>

Zakon o splošnem upravnem postopku. 2006. Ur. l. RS, št. 24/2006.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200624&stevilka=970>

Zakon o varstvu osebnih podatkov. 2007. Ur. l. RS, št. 94/2007.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200794&stevilka=4690>

Zakon zakonski zvezi in družinskih razmerjih. 2004. Ur. l. RS, št. 69/2004.

Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200469&stevilka=3093>

<http://www.csd-lj-siska.si/dejavnosti/dejavnosti.asp>

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

http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialno_varstvene_storitve/

http://www.csdvrhnika.com/index.php?option=com_content&task=view&id=77&Itemid=680

8. POVZETEK

Že v okviru obvezne študijske prakse sva se odločili, da bova praktične izkušnje pridobivali na centru za socialno delo. Ob izmenjavi izkušenj o poteku prakse sva obe izpostavili problem, da uporabniki ne vedo, katere storitve so jim na voljo na CSD oz. katere pravice lahko na CSD uveljavljajo. Tako sva se odločili, da bova v okviru najine diplomske naloge raziskovali, kateri so razlogi, ki prevedejo ljudi na CSD in katere storitve potrebujejo.

V nalogi sva obravnavali dva centra za socialno delo, in sicer CSD Velenje in CSD Šmarje pri Jelšah.

Sestavili sva smernice za intervju, na osnovi katerih sva opravili dvajset razgovorov na CSD Velenje in CSD Šmarje pri Jelšah in tako raziskovali, kako so uporabniki seznanjeni z storitvami, ki jih CSD nudi, načinom dela strokovnih delavcev in kdo jih je napotil na CSD. Povprašali sva jih tudi glede zadovoljstva z odnosom, dela strokovnih delavcev, opravljenih storitev ter kakšno je njihovo mnenje o javni podobi CSD in o morebitnih predlogih za izboljšanje prepoznavnosti CSD.

Podatke sva kvalitativno analizirali in s tem pridobili naslednje rezultate. Ugotovili sva, da uporabniki obiskujejo CSD v večini primerov zaradi storitev in dajatev, ki spadajo v sklop družinskih prejemkov in denarnih transferjev. Skoraj polovica uporabnikov je bila seznanjenih s storitvami CSD pred prvim obiskom. Zelo malo uporabnikov pa je bilo pred prvim prihodom na CSD seznanjenih z načinom dela. Polovica uporabnikov je informacije o delu CSD dobila od ožjih znancev in sorodnikov (neformalni viri), kjer prevladujejo družina, sodelavci in prijatelji. Tako sva najina predvidevanja, da večino informacij o storitvah CSD uporabniki izvejo v medijih zavrnila, ker so uporabniki v večini informacije pridobili od sorodnikov in znancev. Glede poznavanja storitev pa sva ugotovili, da večina uporabnikov pozna storitve CSD. Najbolj pogosto omenjajo storitve v sklopu denarnih transferjev (največkrat omenjena denarna socialna pomoč); najmanj pogosto pa storitve v sklopu starševskega varstva (omenjajo edino rodniški dopust). Velika večina uporabnikov je bila z odnosom socialne delavke zadovoljnih, kar potrjuje najino predvidevanje. Podatki kažejo, da bi se v primeru stiske vsi uporabniki, razen enega, vrnila na CSD predvsem, če ne bi imeli

druge možnosti, to pa zato, ker so bili do sedaj vedno deležni podpore ter so dobili želene informacije. Skoraj polovica uporabnikov ima o javni podobi CSD pretežno dobro mnenje. Kot razlog največkrat navajajo trud in dobro delo socialnih delavcev. Slabo mnenje o javni podobi pa ima manj kot polovica, pri čemer izstopa mnenje, da uporabniki niso obravnavani pravično.

Ker sva želeli problem obravnavati še z druge perspektive, sva izvedli deset intervjujev z osebami, ki še niso imele stika s CSD. Zanimalo naju je, kako oni vidijo vlogo CSD in zakaj se ljudje obračajo nanj, komu je namenjen in kakšna je njegova javna podoba. Zastavili sva jim tudi vprašanja, če poznajo koga, ki je že imel stik s CSD in kakšni so bili njegovi vtisi o delu CSD.

V okviru te skupine vprašanih je ena od ugotovitev, da vidijo vlogo CSD v večini primerov v pomoči in svetovanju ljudem ter urejanju in reševanju družbenih problemov. Bolj poznajo storitve varstva otrok; med družinskimi prejemki pa poznajo le otroški dodatek. Domnevali sva, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, menijo, da je ta namenjen le revnemu sloju prebivalstva. Odgovori ljudi so tezo zavrnili, saj sta le dva sogovornika menila, da je CSD namenjen revnim; večina meni, da so storitve CSD namenjene vsem slojem oz. tistim, ki potrebujejo pomoč. Analiza nama je pokazala, da vsak izmed intervjuvancev pozna eno ali več oseb, ki so imele stik s CSD, kar potrjuje najino tezo, da osebe, ki še niso imele stika s CSD, poznajo koga v svojem okolju, ki je stik s CSD že imel. Domnevali sva tudi, da imajo osebe, ki še niso imele stika s CSD, pozitivno podobo o njem, vendar sva morali tezo zavrniti, ker ima le en intervjuvanec samo pozitivno mnenje o javni podobi CSD. Sogovorniki so mnenja, da slabo luč na CSD meče predvsem neprepoznavnost dejavnosti CSD.

9. PRILOGE

9.1. Intervjuji z uporabniki CSD

1. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški
STAROST: 51 let
IZOBRAZBA: strokovna šola
IZ MESTA/VASI: vasi

1. **Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.«
2. **Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Ne, žena ureja vse te stvari. Danes sem jaz prinesel samo potrdila o šolanju otrok.«
3. **Kdo vam je dal te informacije?**
»Preko medijev izveš zelo veliko. Poznam tudi ljudi, ki so poiskali pomoč na CSD, ko so bili v denarni stiski.«
4. **Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
5. **Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Vem, da nudijo pomoč na domu za starejše, denarne pomoči, urejajo posvojitve. Pomagajo tudi pri ločitvah.«
6. **Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Nimam nekih pričakovanj v kateri rang bomo padli za otroški dodatek. Nima vpliva CSD; zakon je zakon. Res pa je, da s tem dodatkom ne moreš preživljati otroka, žalostno.«
7. **Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Odnos? Jaz sem samo prinesel potrdila in odšel. Mislim, da tukaj ne gre za nek odnos. Drugače je bila zelo prijazna, nimam pritožb.«
8. **Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Danes sem prvič tukaj in nimam nobenih pritožb. Socialne delavke imajo zelo veliko dela, vidi se da delajo vestno, trudijo se.«
9. **Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Nimam negativnih izkušenj, bi se obrnil na CSD v primeru stiske.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Če pogledamo splošno, je mnenje o CSD slabo. Ljudje imamo pričakovanja, država pa tega ne podpira. Mislim, da denarne pomoči ne gredo vedno v prave roke. Mogoče bi bilo potrebno več nadzora.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Mislim, da je pri ljudeh CSD kar znan oz. prepoznan. Ljudje danes že sami iščejo pomoč in ne sedijo doma. Meni se zdi to pozitivno. Lahko pa CSD naredi še kaj za svojo prepoznavnost. Informacije niso nikoli odveč, vedno pride kaj novega, zakoni se spreminjajo.«

2. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 19 let

IZOBRAZBA: zaključena gimnazija

IZ MESTA/VASI: živi v mestu

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

» Razlog, da sem obiskal center je seveda oddaja vloge za štipendijo. To je letos novost, saj sem prej to urejal na zavodu za zaposlovanje. «

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

» Ne. Nikoli prej nisem bil na centru. Mama mi povedala, da letos štipendijo ureja center za socialno delo. O njihovih storitvah vem bolj malo, zdaj sem nekaj prebral na plakatih.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Kot sem že povedal, dala mi jih je mama. Res bolj malo vem o delu centrov za socialno delo. No, danes sem kar nekaj izvedel.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Danes sem malo pogledal po centru in zasledil, da sprejemajo vlogo za otroški dodatek, urejajo porodniško, svetujejo družinam v stiski.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Da sprejmejo vlogo in povedo, če moram še kaj dopolniti.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Ja. Prinesel sem vlogo; gospa mi jo je pogledala in povedala, da je vse v redu, nato sem lahko odšel. Prijazna je bila.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Ne poznam dela, ne morem ocenjevati. Danes sem bil zadovoljen«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Bi se, zakaj ne. Moje mnenje o CSD je pozitivno, mislim, da ne delajo slabo.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Moje mnenje je pozitivno. Nimam pripomb. Mislim, da ljudje radi prihajajo na CSD. Vedno se pa najdejo izjeme, ki mislijo obratno.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljše prepoznavnost dela CSD?

»O tem bi težko kaj povedal, ne vem dovolj o delu CSD.«

3. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 45 let

IZOBRAZBA: poklicna šola

IZ MESTA/VASI: vas

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Danes sem prišla na center zaradi preživnine. Drugače pa sem že potrebovala pomoč tudi pri ločitvi.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne, socialna delavka mi je vse razložila. Tukaj sem dobila vse informacije, ki sem jih potrebovala, da sem uredila vse potrebno za preživnino. «

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Ne spomnim se, kdo mi je posredoval prve informacije. Vem, da sem vse kar me je zanimalo dobila na centru.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vse kar je povezano z socialnimi problemi: ločitve, preživnine, varstveni dodatek, otroški dodatek, pomoč starejšim.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Moja pričakovanja so bila vedno in so še povezana s tem, da mi nudijo primerno pomoč, svetovanje. «

- 7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Ja, vedno se bila. Vedno mi je strokovno svetovala.«
- 8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Strokovno, nikoli me niso glede tega razočarale. Zelo se trudijo in zato tudi delo dobro strokovno izvajajo.«
- 9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Da, bi se ponovno obrnila. Vedno sem dobila informacije in podporo. «
- 10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»V redu, dobro delajo in mislim, da tudi uspešno. Trudijo se, da imajo ljudje dobro mnenje o centru.«
- 11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»Nič.«

4. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
STAROST: 30 let
IZOBRAZBA: visoka
IZ MESTA/VASI: živi v mestu

- 1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Novorojenček, prišla sem zaradi urejanja otroškega dodatka.«
- 2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Sem bila. Mislim, da so ljudje zelo seznanjeni o delu na centrih: nudijo pomoč družinam in tudi posameznikom.«
- 3. Kdo vam je dal te informacije?**
»Veliko informacij mi je dala moja družina. Vedno sem hodila z mamo, ko je uveljavljala otroški dodatek.«
- 4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Glej prvo vprašanje.
- 5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Otroški dodatek, porodniško, odvistnosti, ločitve.«
- 6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Da obvladajo stvar, torej strokovnost. Potrebno je tudi zaupanje. Lahko mirno rečem, da sem vedno to tudi dobila.«

7. **Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Ja. Vedno ima socialna delavka do mene spoštljiv odnos.«
8. **Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Vse v redu, prisotna strokovnost, kvaliteta. Ocenjujem njihovo delo kot visoko.«
9. **Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Da. Vedno sem dobila informacije in podporo. «
10. **Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Pozitivno, mislim, da se zelo trudijo.«
11. **Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»Kot sem že povedala delajo dobro. Težko rečem kaj bi pomagalo za še boljšo prepoznavnost, se trudijo in mislim, da je že to dovolj.«

5. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
 STAROST: 33 let
 IZOBRAZBA: osnovna šola
 IZ MESTA/VASI: živi v mestu

1. **Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Doma skrbim za bolno mamo, čez mesec dni grem na operacijo in sem prišla na CSD po informacije. Potrebujem pomoč na domu, dobila sem potrebne informacije.«
2. **Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Ne, nikoli nisem bila na centru. Nisem potrebovala pomoči.«
3. **Kdo vam je dal te informacije?**
»Bila sem na zavodu za zaposlovanje in me je svetovalaka napotila na center za socialno delo. «
4. **Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
5. **Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Ne, danes sem prvič tukaj.«
6. **Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD-ja?**
»Da bi me razumeli kaj hočem. Seveda sem pričakovala, da mi prisluhnejo in mi podajo potrebne informacije. «

7. **Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Bila sem zadovoljna. Že prvi vtis je bil dober, socialna delavka me je spoštljivo sprejela, mi prisluhnila in dala potrebne podatke.«
8. **Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Mislim, da je strokovno. Imajo odgovorno delo in mislim, da morajo biti strokovne.«
9. **Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Bi, danes so mi pomagale in mislim, da bi mi tudi v primeru nove stiske.«
10. **Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Premalo je kontrole v zvezi podeljevanjem denarnih sredstev. Velikokrat slišim kako ljudje tarnajo glede tega.«
11. **Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»Tisti, ki vedo kaj se da izkoristiti, to storijo; tisti, ki ne vedo pač ne ne morejo. Tako je.«

6. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
STAROST: 43 let
IZOBRAZBA: srednja
IZ MESTA/VASI: živi na vasi

1. **Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Prišla sem zaradi otroškega dodatka in štipendije. Sem mati dveh otrok in je potrebno to urediti.«
2. **Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Bila sem seznanjena. Vse določajo zakoni, izvajajo pa centri za socialno delo.«
3. **Kdo vam je dal te informacije?**
»Vse informacije sem dobila preko interneta, objavljeno je bilo obvestilo.«
4. **Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
5. **Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Vem, da se ukvarjajo s posvojitvami, nudijo podporo družinam, ljudem z odvisnostim, urejajo porodniško. Nudijo tudi denarno podporo v primeru socialne stiske.«

6. **Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Lahko rečem, da so zelo prijazne in natančne. Vzamejo si čas in vse razložijo. Dajo ti občutek, da si pomemben.«
7. **Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Da, kot sem že rekla ti znajo prisluhniti. Vedno sem potrebovala pomoč pri vlaganju vlog in vedno sem bila zadovoljna. «
8. **Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Pohvalno. Nimam graj. Nimam pojma o tem področju, vseeno pa občutim spoštovanje in njihovo energijo kako se trudijo za ljudi. Nikoli nisem bila razočarana.«
9. **Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Kako naj rečem, bi se, normalno. Če ti lahko pomagajo zakaj jih ne bi prosila za pomoč, vedno pa se človek sam odloči, katera pot je zanj prava. Mislim, da delavke na centrih znajo dobro pomagati.«
10. **Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Pozitivna, ker se trudijo, znajo delati svoje delo.«
11. **Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»CSD je vezan na določena pravila, zakone, je javna ustanova. Lahko bi bilo manj »papirova«, to pa je stvar države. Mislim, da naš center dobro dela in to je dobra reklama. «

7. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
 STAROST: 37 let
 IZOBRAZBA: osnovna šola
 IZ MESTA/VASI: živi na vasi

1. **Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Prišla sem zaradi denarne pomoči. Potrebovala sem nasvet kako in kaj za naprej, sem v stiski. Oddala sem vlogo za plačilo položnic.«
2. **Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Za vse sem že vedela, ko si v stiski se za vse stvari pozanimaš.«
3. **Kdo vam je dal te informacije?**
»Informacije sem dobila na predhodnem CSD od socialne delavke.«
4. **Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Danes me je socialna delavka seznanila, da ponujajo pomoč v sklopu Karitasa, razne subvencije, vem tudi, da nudijo pomoč družinam, ki so v stiski, urejajo rejništva.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Pričakovanja so seveda povezana s tem, da dobiš podporo, nasvet.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Da, zelo zadovoljna. Prisluhnila mi je in mi povedala za določene stvari za katere nisem vedela in mi s tem pomagala. Vložila sem vlogo za Karitas, dobila vlogo za enkratno denarno pomoč.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»V redu, super. Zadovoljna sem in potolažena. Potrudila se je, vzela si je čas.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Da, ne veste kako mi je odleglo danes. Človek potrebuje zelo malo, da je srečen. Da lahko povem in da mi nekdo prisluhne, mi je to velika sreča.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Moje pretekle izkušnje so zelo slabe, sama kritika, negativno. Niso vsi centri tako naklonjeni ljudem, kot je ta. Vašem centru vso pohvalo.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Dobro je tako kot je. Ko ti je hudo greš, rabiš, prosiš in greš.

8. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 44 let

IZOBRAZBA: višja

IZ MESTA/VASI: živi v mestu

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Zdaj je čas za oddajo vloge za štipendijo in otroških dokladov. Danes sem prišla to urejat na center in tudi uspešno uredila.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Da, sem bila. Vsako leto to urejam. Res pa je da se iz leta v leto kaj spremeni, vendar socialne delavke vedno priskočijo na pomoč. Nekaj informacij pa pridobim tudi sama.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Danes je internet zelo pomemben vir. Do kdaj in kam moram oddati vlogo za štipendijo sem dobila na internetu.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Poleg štipendij in otroškega dodatka še delajo na področju svetovanja družinam, mladostnikom, odvisnikom.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Pričakovala sem pomoč in prijaznost ter to tudi dobila.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Do zdaj sem bila. Nikoli nisem odšla iz centra, da ne bi dobila zahtevane oz. prošene informacije.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Kot primerno, je strokovno. Mislim, da opravljajo dobro svoje delo, so odgovorne in s tem tudi strokovne.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Bi se obrnila. Vsaka informacija, podpora pride prav oz. ti v stiski veliko pomeni.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Odvisno, moje je v redu. Poznam tudi nekaj oseb, ki niso zadovoljni z CSD in njihovim delom. Vsak ima svoj pogled, vsak ima tudi kdaj pa kdaj slab dan.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Delajo za enkrat še dobro. Mislim, da smo ljudje dobri v prenašanju informacij in s tem poskrbimo tudi za prepoznavnost ustanov. Odvisno pa je, kakšna je ta propaganda. Mislim, da ima center v Šmarju dobro podporo.«

9. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 58 let

IZOBRAZBA: osnovna šola

IZ MESTA/VASI: živi na vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Na CSD sem prinesel vlogo za štipendijo v imenu sina.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Na vlogi je pisalo, da se mora letos vložiti na CSD. Že iz prejšnjih let vem, da se vloga samo odda in dobiš odločbo na dom.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Navodila (pri štipendiji) so nas napotila na center. Drugače je tudi šola posredovala podatke v zvezi z štipendijami.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Ne, ne vem točno. Letos je potrebno prvič oddajati vlogo za štipendijo na centru. Lahko vam samo v grobem povem, da se ljudje obrnejo na center v primeru socialne stiske in mlade družine, ki potrebujejo pomoč.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Nobenh pričakovanj nisem imel. Prineseš vlogo, oddaš. Dobiš navodila, če je potrebno še kaj dopolniti.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Dobro. Prinesel sem vlogo, oddal in počakal, da je pogledala, če je vse v redu. To je bilo zelo hitro, ni bilo nekih zapletov.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Nobenh problemov. Dobro, upajmo, da bo še naprej tako. «

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Da, za ugodnosti, ki jih država nudi. Za tisto kar nam država daje je prav, da izkoristimo.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Vedo država poskrbi, da kaj ni v redu. Mislim, da se jaz tukaj nimam kaj pritoževati. Imam službo. Brezposelni ljudje potrebujejo pomoč in podporo, tukaj ni nekih velikih uspehov.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Določene stvari niso v redu. Ljudje ne vedo vsega. Ko si v stiski marsikaj pozabiš, se ne spomniš, se ne znajdeš. Bilo bi potrebno malo več zanimanja s strani centrov oz. države. Socialne pomoči, dobijo tisti, ki jih ne rabijo oz. potrebujejo.«

10. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 53 let

IZOBRAZBA: poklica

IZ MESTA/VASI: živi na vasi

- 1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Otroški dodatek. Vlogo je potrebno vsako leto vložiti in s tem razlogom pridem vsako leto na center.«
- 2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Da, sem bil. Vem, katere storitve nudi, katerim so te storitve namenjene. Vem, kako deluje center.«
- 3. Kdo vam je dal te informacije?**
»Vsepopvsod. Nekaj, v službi, časopis, TV. Veliko informacij prinesejo tudi otroci.«
- 4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
- 5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Ja, otroški dodatki, zakonske razveze, denarne pomoči, štipendije.«
- 6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Kaj naj rečem, povprečna. Samo upam lahko, da bomo dobili otroški dodatek. Vsaj nekaj imajo otroci zase, s tem je tudi za starše lažje.«
- 7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Da, socialne delavke se trudijo. Nimam slabih izkušenj, lahko samo pohvalim njihovo delo.«
- 8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Se trudijo in to pomeni, da se trudijo biti tudi strokovne v svojem poklicu; jim uspeva.«
- 9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Da, bi se. Že kar nekaj let vlagamo za otroški dodatek in še bomo. Lahko se zgodi, da bomo potrebovali še katere druge storitve in se bomo obrnili na center.«
- 10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Na splošno dobro. Delajo delo za katerega imajo pooblastila, trudijo se; mislim, da ima center dobro podobo.«
- 11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»Prepoznan je že precej, seveda pa nikoli ni dovolj. Nimam idej v zvezi za boljšo prepoznavnost centra.«

11. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
STAROST: 38let
IZOBRAZBA: višja
IZ MESTA/VASI: živi na vasi

- 1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?**
»Prišla sem zaradi denarne socialne pomoči. Izgubila sem službo in zdaj že drugič vlagam za denarno pomoč.«
- 2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Dokler nisem izgubila službe sem bila na socialnem področju laik, zdaj se že kar znajdem. Lahko pa rečem, da je veliko omejitev in si vezan na zakone.«
- 3. Kdo vam je dal te informacije?**
»Izguba službe me je pripeljala do tega, da sem začela spraševati vse v zvezi z CSD. V službi smo se veliko pogovarjali.«
- 4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
Prvo vprašanje.
- 5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Vem, da poleg denarnih pomoči nudijo pomoč na področju posvojitve, rejništva, pomoči na domu, pomoči starejšim, porodniške, otroškega dodatka, štipendij.«
- 6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Ko moraš na center potrebuješ pomoč, svetovanje. Lepo je, če te sprejmejo spoštljivo in ti znajo prisluhniti.«
- 7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Vedno sem bila, prisluhnejo in ti pomagajo kar je v njihovih rokah.«
- 8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Glede na to, da so zelo tempirane se znajo organizirati, so strokovne.«
- 9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Normalno, znajo pomagati.«
- 10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Veliko sem že slišala negativnih pritožb glede centrov za socialno delo. So obdobja, ko se je veliko pisalo, govorilo o centrih. Težko je govoriti o podobi, mislim, da ima večina uporabnikov dobro mnenje o centru.«
- 11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»Prepoznavnost vedno dela ustanova in osebe, ki to ustanovo »rabijo«. Če bodo delali dobro in se trudili za uporabnike bo to najboljša prepoznavnost za center.«

12. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski
STAROST: 48 let
IZOBRAZBA: poklicna šola
IZ MESTA/VASI: živi na vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Doma imam tri sinove in sem prinesla vlogo za otroške doklade. Uveljavljala jih bom za najmlajšega, ker sta starejša že skoraj pri kruhu. Danes, ko so stvari tako drage pride vsak tolar prav.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Od sodelavk v službi sem izvedela za nekatere storitve, ki jih nudi CSD: da dajejo denar za nakup učbenikov; plačujejo položnice, če nimaš denarja, da jih plačaš sam in da urejajo otroške doklade. Glede načina dela sem predvidevala, da rešujejo zadeve kot na občini npr. okence, prideš, oddaš in greš.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»V službi smo s sodelavkami prišle do te teme. Ker nisem prej nič vedela, me je zanimalo in sem spraševala kako in kaj.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Glej prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vem, da se ukvarjajo s posvojitvami, skrbništvom in da lahko zaprosiš za enkratno denarno pomoč. Pri slednji moraš najbrž dokazovati, da si jo zaslužiš in oddat vlogo pri pravih dveh pa podajajo mnenja.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Glede na to, da imam tri sinove si z 20 evri, ki jih dobim na mesec ne morem ravno pomagati. S tem denarjem ne preživiš. Vem da je lestvica takšna, a to je premalo. Pričakovala sem več.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Ne vem, če temu lahko rečem odnos. Prinesla sem vlogo, soc. delavka je preverila če vse drži, izdala potrdila in nato sem odšla. To je to.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Glede na izkušnjo, ki jo imam delajo vse bolj rutinsko, hitro. Ne dobiš kakšne lepe besede.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Najbrž bi prej poskusila vse kar je možno, da bi stisko rešila in šele nato bi se obrnila na CSD. Enkrat sem šla po vlogo za enkratno denarno pomoč in je na vprašalniku pisalo kakšen avto imam (starost), če imam kolo...vlogo sem strgala, ker sem preprosto obupala nad zadevo.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Slabo. Ker dobivajo bonitete tisti, ki imajo denar, a izkoriščajo luknje v zakonih in tako dobijo še več. Revni ostajajo revni. Center pa to dopušča.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Bolj bi morali seznanjati ljudi kakšne so njihove pravice. Da pošljejo kakšen bilten na dom. Edino če se ljudje med sabo pogovarjajo še kaj izveš, drugače pa ne.«

13. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 50 let

IZOBRAZBA: srednja tehnična šola

IZ MESTA/VASI: živi na vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»UE me je izbrisala iz registra stalnega prebivališča. Urediti si moram začasen naslov zaradi dokumentov.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne nisem vedel, ker nisem imel nobenih težav in tukaj nisem imel kaj iskati.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Sodelavka mi je svetovala naj se obrnem na CSD, da mi bodo svetovali kako naj zadevo rešim.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Glej prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Pojma nimam. Vem, da dajejo denarno pomoč. Pri tem se pa tako obnašajo, kot bi šlo iz njihovega žepa. Kriteriji za socialno pomoč so pa tako ali tako previsoki.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Problem rešujem že več časa, pa me pošiljajo le od vrat do vrat. Mislil sem, da bom zadevo že zdavnaj rešil.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Komaj čakajo, da se te znebijo. Če kaj ne razumem in prosim, da mi razložijo je že pretežko.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Tu so sami cigani, čakam že pred tretjimi vrati, ki so zaklenjena. Ura je 11.45 pa so že vsi na malici, čeprav se začne ob 12.00. So neodgovorni, imajo državno službo in se poživžgajo na male ljudi.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

» Če ne bi bilo druge rešitve, bi se že obrnil.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Slika CSD je še slabša kot jo prikazujejo v javnosti. Država jim namenja premalo sredstev. Socialna varnost je pa na najnižji ravni doslej.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

» Naj malo spremenijo odnos do ljudi, ki pridejo iskat pomoč. Pa bodo ljudje sami povedali naprej kaj in kako so bili obravnavani in to bo najboljša reklama.«

14. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženska

STAROST: 42 let

IZOBRAZBA: osnovna šola

IZ MESTA/VASI: mesta

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Prišla sem iz Bosne ob osamosvojitvi Slovenije in bila tukaj zaposlena 11 let. Ostala sem brez službe in nimam dohodkov. Tudi z zdravjem imam težave.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Imela sem delo, bila sem zdrava, o CSD nisem vedela nič.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Ko se je to zgodilo, mi je sosedka rekla naj se obrnem na CSD.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

»Nadomestilo za brezposelnost.«

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

» Vem, da dajejo denarno pomoč tistim, ki jo potrebujejo. Ostalo ne vem.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Upala sem, da bom dobila pomoč, da bom lahko plačala položnice, kupila hrano...

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

» Ne znam opisati kako me je bilo sram, ko sem prvič prišla sem. Bila sem čisto na tleh in počutila sem se ponižano. Soc. delavka pa je bila z mano tako prijazna. Najbolj me je skrbelo, da mi ne bi verjela in bi mislila, da si vse skupaj izmišljujem.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Res so prijazni in se trudijo, da bi pomagali po najboljših močeh.

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Bi se, saj mi ne bi preostalo nič drugega.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Mislim, da je dobra. Nihče od znancev mi še ni rekel nič slabega.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Če bi bila na televiziji kakšna oddaja o delu CSD. Še sama ne vem, kaj vse nudijo pa sem večkrat tu.«

15. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 20 let

IZOBRAZBA: poklicna

IZ MESTA/VASI: mesta

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Pred kratkim sem izgubil službo v tovarni Gorenje, pa sem prišel uredit socialno pomoč.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne nisem vedel, kako tu zadeve potekajo.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Kolega je bil v podobni situaciji, pa mi je rekel naj si grem na CSD uredit, da bom dobival denar.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

»Prišel sem urejat nadomestilo za brezposelnost.«

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vem, da nudijo ljudem, ki se znajdejo v stiski, pomoč. Ta pomoč je po mojem mnenju največkrat denarna.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Upal sem, da bom dobil denarno pomoč, ker nimam ostalih dohodkov. K sreči še vedno živim doma pri starših, da mi pomagajo.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Res je bila super, nimam kaj reči čez njo. Full je bila prijazna.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Vse mi je povedala kar me je zanimalo in česar nisem vedel. Imel se občutek, da me res posluša in me razume.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Vedel bi, da se lahko, ampak ne vem če se bi. Že zdaj mi je bilo nerodno priti sem, ne vem kako bi se odločil.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Po mojem mnenju je pozitivna. Nikjer nisem slišal, da bi kdo imel kakšne probleme s CSD.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Ne vem.«

16. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 56 let

IZOBRAZBA: poklicna

IZ MESTA/VASI: mesta

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Doma imamo nepokretno mamo in prišla sem urejat dodatek za pomoč in postrežbo.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Vedela sem, da se urejajo te zadeve na CSD in so določene z zakonom.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Nekaj mi je povedala sodelavka v službi, ki ima podobno situacijo, drugače pa je hčerka pobrskala po internetu kaj in kako se urejajo zadeve.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

»Dodatek za pomoč in postrežbo.«

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vem da pomagajo brezposelnim; otrokom, ki imajo težave; tistim, ki nimajo denarja za preživetje.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Upala sem da bom dobila otroški dodatek.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Res je bila zelo ustrezljiva in se je potrudila ter mi razložila kako stvari potekajo. Bila je res »fejst«.

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Vedela je kako se stvari streže in odgovorila je na moja vprašanja, tako da mislim, da je bila strokovna.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Če je ne bi zmogla rešit sama oz. s pomočjo družine in prijateljev, bi se najbrž obrnila.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Sama imam po današnjem obisku dobro mnenje. Se mi pa zdi, da ljudje ne vemo dosti o tem kakšno delo opravljajo in kaj nam nudijo.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»K sreči hčerka obvlada računalnik in mi je že vnaprej povedala določene zadeve. Je pa težko za tiste, ki o internetu nimamo pojma in se mi zdi, da bi centri morali pošiljati na dom kakšne biltene kaj in kako delajo, da bi ljudje sploh vedeli kaj lahko tam uredijo.

17. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 28 let

IZOBRAZBA: univerzitetna

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Na CSD sem bila že večkrat. Ko sem izgubila status in kasneje, ko sem dobila hčerko.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne nisem bila.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Glede statusa mi je informacijo dala sošolka, ki ga je tudi izgubila; ko sem rodila hčerko pa prijateljica.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

»Prvič sem izgubila status in sem prišla urejat denarno pomoč; drugič pa sem urejala preživnino za hčerko in sem prejela paket novorojenčka. Danes pa urejam otroške doklade.«

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Poznam tiste storitve, ki sem jih sama potrebovala (urejanje preživnine) in vem, da se na CSD zatečeš v primeru nasilja v družini in ti nudijo zaščito.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Pričakovala sem pomoč. Da bom dobila prijaznost, toplino in razumevanje. Pričakovala sem, da mi bodo postregli z informacijami, ki jih potrebujem.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

» V primeru denarne socialne pomoči in otroških doklad sem bila z delavkama zelo zadovoljna. Povedali sta mi kar me je zanimalo, bili sta zelo ustrežljivi. Ko pa sem urejala preživnino za hčerko, pa sem bila negativno presenečena. Soc. delavka je bila zadirčna, spraševala me je koliko je moj otrok vreden in se nasploh obnašala kot da gre denar iz njenega žepa. Ko gre za tako občutljivo stvar kot je otrok, bi pričakovala več prijaznosti in razumevanja.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Težko ocenjujem če je bila strokovna, ker nisem iz vaše stroke.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»V skrajnem primeru bi se obrnila, npr. če bi šlo za nasilje, drugače pa bi se najprej obrnila na prijateljico.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Menim, da je slabo. Ljudje, ki jih poznam imajo v večini primerov slabe izkušnje s CSD. Tudi ne promovirajo svojega dela in ne vemo kaj se tam dogaja dokler, dobesedno, ne greš od vrat do vrat. Razumem, da so pri financah normativi, vendar bi ljudem morali pojasniti, kakšne so njihove pravice in kaj jim pripada.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

» Kakšne akcije, ki odkrivajo pozitivno plat njihovega dela. Da dobiš zgibanko storitev, ko prideš skozi njihova vrata.«

18. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 35 let

IZOBRAZBA: poklicna srednja

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

» Prišla sem podaljšat otroške doklade.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne o tem nisem vedela nič.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Povedala mi je družina.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Glej prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vem, da dajejo pakete ob rojstvu otroka.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Želela bi si, da bi mi boljše razložili na kaj moram biti pozorna, kako se stvari streže, pa me je samo gledala in čakala, da izpolnim kar ni bilo prav.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Pa saj je bila kar v redu.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Po moje so kar dobro organizirani, vsak skrbi za svoje področje in ni zmešnjave.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Bi se, če mi kaj drugega ne bi preostalo.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Večji nadzor bi moral biti, kdo dobi koliko denarja. Zakoni so slabi. Nekateri presegajo minimalno plačo za dva evra in so prikrajšani za denar, ker je tak normativ. Osveščenost kaj lahko na CSD opraviš je zelo slaba. Sploh ne bi vedela za paket novorojenčka, če mi ginekologinja ne bi povedala.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Kakšne zgibanke, brošure bi lahko dobili po pošti, da bi vedeli kaj nam ponujajo.«

19. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 26 let

IZOBRAZBA: visokošolska

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Ko sem bila na zavodu sem prišla po denarno pomoč. Ob rojstvu sina pa po paket za novorojenčka, podpisat očetovstvo, po starševski dodatek in preživnino. Danes urejam otroški dodatek.«

2. Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?

»Ne.«

3. Kdo vam je dal te informacije?

»Prijateljica, ki je vse to že urejala.«

4. Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?

Glej prvo vprašanje.

5. Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?

»Vem, da nudijo pomoč na domu za ostarela in onemogle. To pomoč je prejela moja babica.«

6. Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?

»Upala sem, da mi bodo nudili informacije, ki jih še nisem vedela od prej in bodo prijazni.«

7. Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?

»Pri otroških dokladah je bila zelo prijazna. Povedala mi je vse prednosti in slabosti poročenega, neporočenega življenja. Na denarni socialni pomoči je bila izjemno nesramna, kot da bi prišla po njen denar. Mogoče je imela samo slab dan.«

8. Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?

»Glede odnosa lahko povem, če je bila pa strokovna ne vem. Govorile so tako, da sem jih razumela.«

9. Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?

»Če bi potrebovala denar ali pa bi šlo za nasilje bi se, pri kakšni manjši osebni stiski pa že ne.«

10. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Od različnih ljudi slišiš različno. Odvisno tudi od tega kako si obravnavan pri določeni soc. delavki. Menim, da je v osnovi slabo, ker so zelo zaprti in ljudje ne vemo kaj nam sploh nudi in ponuja. Ko pa sem gledala po televiziji različna soočenja, so vedno soc. delavci pogoreli na celi črti.«

11. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Že soc. delavke bi bile svojim odnosom do ljudi najboljše promotorke, pa kakšne brošure storitev tudi.«

20. Vprašanja za uporabnike, ki so že imeli stik z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 42 let

IZOBRAZBA: visokošolska

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kateri so glavni razlogi, da ste prišli po pomoč oz. nasvet na CSD?

»Z ženo pričakujem otroka in sem prišel podpisat očetovstvo.«

2. **Ste bili pred prvim obiskom na CSD seznanjeni o storitvah/ načinu dela / strokovnih delavcih CSD?**
»Ne.«
3. **Kdo vam je dal te informacije?**
»Ko sva s partnerko pri prvem otroku hodila v šolo za starše so nama povedali, da morava na CSD, da potrdim, da sem oče otroka.«
4. **Mi lahko zaupate katere storitve ste potrebovali?**
»S partnerko živiva v zunaj-zakonski skupnosti, zato sem moral priti na CSD, da podpišem, da sem oče otroka. Pri prvem otroku si lahko podpisal očetovstvo šele ko se je otrok rodil, zdaj pa lahko podpišeš že pred rojstvom otroka.
5. **Ali mogoče veste, katere storitve še ponuja CSD?**
»Nudijo denarno pomoč ljudem v stiski, otroške doklade, podajajo mnenja ob ločitvenih postopkih glede otrok, pomoč invalidom.«
6. **Kakšna so bila vaša pričakovanja do storitev /strokovnih delavcev CSD?**
»Pričakoval sem hitro in učinkovito delo socialne delavke in opravljeno potrditev očetovstva brez zapletov.«
7. **Ste bili zadovoljni z odnosom strokovne delavke?**
»Bila je prav prijazna in dobre volje, vprašala me je kdaj imamo rok in če vemo kakšnega spola je otrok..., tudi pri delu je bila učinkovita in hitro sem opravil.«
8. **Kako ocenjujete strokovno delo zaposlenih na CSD?**
»Bila je strokovna glede svojega dela: storitev je bila opravljena hitro in korektno, brez težav, hkrati pa sva se zapletla v prijeten pogovor.«
9. **Bi se v primeru nove stiske spet obrnili na CSD?**
»Če mi ne bi ostala nobena druga možnost, bi se bil primoran.«
10. **Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»Po televiziji je propaganda CSD bolj negativna; v pogovornih oddajah velikokrat zasledim kritike na račun slabega dela socialnih delavcev v ostalih medijih pa ni veliko besed o CSD. Čeprav imajo ljudje, ki so iskali pomoč na CSD ponavadi dobre izkušnje.«
11. **Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za še boljšo prepoznavnost dela CSD?**
»CSD bi se morali bolj potruditi, da bi njihovo delo in storitve, ki jih nudijo prišli preko medijev do nas. Ponavadi slišimo o CSD samo slabo; sami bi se morali potruditi, da bi njihovo dobro delo preko prispevkov v različnih oddajah prišlo do občinstva in ga seznanjalo z njihovim delom.«

9.2. Intervjuji s polnoletnimi osebami, ki še niso imele stika s CSD

1. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 20 let

IZOBRAZBA: srednja šola

ŽIVI V MESTU ALI V NA VASI: živi na vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Po mojem mnenju ima vlogo pri urejanju družbe in njenih problemov.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Socialna stiska, urejanje preživitve, zakonske razveze, krizne situacije v družinah. Mislim, da je to. Imam kolegico, ki ima stik z centrom in se včasih pogovarja o teh stvareh.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Vsem slojem. Tu ne gre ločevati višji ali nižji sloj.«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Jaz še nisem imela stika z CSD. Vam pa v katerih situacijah prideš v stik z njim.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Ja, imam. Vlagajo za otroški dodatek, štipendijo, preživitvo, denarne pomoči. Imajo že otroke in na podlagi tega stik z CSD. Drugi so izgubili službo in stik s CSD je s te strani.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Slabe in dobre izkušnje. Razne omejitve povzročajo ljudem preglavice. Pri otroški dodatkih, štipendijah, denarnih pomočeh so meje, ki jih ne smeš preseči za pridobitev pomoči. Včasih so te omejitve krivične do ljudi.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Dobro. Res je, da bi bil lahko večji obseg pri denarnih pomočeh. Sramota je, da za otroka dobiš simbolni znesek, s tem ga ne moreš preživljati.«

2. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 35 let

IZOBRAZBA: srednja šola

ŽIVI NA VASI ALI V MESTU: živi na vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Vloga centra temelji na pomoči ljudem, ki so v socialni stiski.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Ko si v socialnih stiskah, kot so: izguba službe, rojstvo otroka, težave v družinah, pomoč starejšim, zakonske težave.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Mislim, da ni važno v kateri sloj pripadaš, vsak ima pravico do pomoči centra.«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Nisem, vlagamo pa za otroške doklade in štipendijo. Vse to ureja žena. Drugače pa vem za kaj se gre.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Imam prijatelje, sorodnike. Vsi vlagajo za otroške dodatke, štipendije. Imam tudi kolega, ki zdaj rešuje zakonske težave, nekaj procesov gre tudi skozi center.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»So določena pravila, ki jih moraš upoštevati. Včasih določenih pravil, omejitev, enostavno ne moreš razumeti. Drugače ne izražajo nekih negativnih mnenj o samem delu na centru.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Dobro. Delajo korektno svoje delo. Center je državna ustanova in s tem podrejena vsem zakonom, vse storitve so vezane na zakone. Ljudje včasih tega ne dojamemo.«

3. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 56 let

IZOBRAZBA: srednja šola

ŽIVI V MESTU ALI V NA VASI: živi na vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Vloga CSD je, da skrbijo za socialno varnost oz. priskočijo na pomoč tistim, ki so socialno ogroženi.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Mislim, da v vseh primerih, kjer so prisotne stiske, kot so brezposelnost, družinske krize, posvojitve, preživnine, zakonske razveze, pomoč starejšim.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Mislim, da pri stiskah oz. težavah ni ločevanja po skupinah oz. po slojih. Pomoč pripada vsem, vsak lahko zaprosi za storitev centra. V današnjem času se dogajajo stvari, ki jih enostavno človek ne more sam razrešiti in lepo je, da ti na pomoč priskočijo strokovnjaki. «

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?
»Jaz še nisem imel priložnosti priti v stik z centrom, ampak nikoli ne veš kaj nas še presenetijo. Danes ima že veliko ljudi stik z centrom, npr. že ko izgubiš službo, to se ti pa danes lahko zgodi zelo hitro.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?
»Ja, poznam veliko ljudi, ki so imeli oz. še imajo stik z centrom, zaradi izgube službe. Danes je tudi veliko ločitev, odvisnosti pri mladih, nasilja v družinah. Pri vseh teh stiskah pomaga center, zavedamo pa se jih tudi ljudje.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?
»Ko si v stiski pričakuješ, da ti bo center priskočil na pomoč oz. pomagal poiskati izhod. Velikokrat se to ne zgodi po pričakovanjih ljudi, ker ima tudi center svoje omejitve. Mislim, da je večina zadovoljna glede dela centra.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?
»Moje mnenje o podobi centra je dobro, kar se tiče samega dela, odnosa do ljudi tega centra. Če pogledam malo širše pa mi ni čisto vse ok. Dogajajo se tudi zlorabe s strani ljudi npr. pri denarnih pomočeh. Na tem področju bi se moralo kaj spremeniti.«

4. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 31 let

IZOBRAZBA: višja šola

ŽIVI V MESTU ALI V NA VASI: živi na vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Center za socialno delo pomaga, priskoči na pomoč pri najrazličnejših težavam, ki jih doživljajo ljudje. Center jim poda, razjasni, približa situacijo, tako da jo lažje razumejo, sprejmejo in potem razrešijo.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»To so stiske na različnih področjih kot so: različne odvisnosti, preživetje, zakonske razveze, porodniške, denarne pomoči, otroški dodatki, posvojitve, področje starih.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Ne glede v katero slojno skupino spadaš ti je na voljo pomoč s strani centra. Mislim, da ni neke omejitve pri tem. Seveda pa so potem pri razreševanju stiske različni, če temu lahko tako rečem, posegi.«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?
»Jaz še nisem imela priložnosti priti v stik z centrom. Lahko pa rečem, da nisem čisto laik na tem področju. Veliko preberem, slišim o teh stvareh. Današnji svet »daje« veliko preglavic oz. stisk ljudem. Kar stresa me včasih, ko vidim oz. slišim kaj vse se lahko dogaja ljudem. Imam tudi prijatelje, ki imajo stik z centrom.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Kot sem že omenila imam prijatelje, znance, ki imajo stik z CSD. Stik s centrom imajo zaradi različnih situacij: zaradi izgub služb, rojstva otrok, ločitvenih postopkov, preživnine in pomoči starejšim.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Mislim, da so dobri. Nikoli se nismo pogovarjali o kakšnih razočaranjih, nespoštovanju.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Slišala nisem nekih hudih negativnih pritožb od znancev. Lahko pa rečem, da je moje mnenje o centru pozitivno v vseh pogledih. Mislim, da se trudijo, delajo strokovno, prisluhnejo ljudem in jim pomagajo, da razrešijo ali vsaj omilijo svojo stisko.«

5. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 22 let

IZOBRAZBA: študentka

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»CSD nudi pomoč ljudem v stiski.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Če je npr. v družini prisotno nasilje; v primeru brezposelnosti, da dobiš denarno pomoč; če so ljudje v denarni stiski, lahko uveljavljajo otroške doklade.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Vsem tistim, ki rabijo pomoč.«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Ko sem kot dijakinja izgubila status in sem šla na zavod. Odplačevati sem morala štipendijo, ker nisem opravila maturitetnega tečaja.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Skoraj vsi ki jih poznam, so kdaj urejali zadeve na CSD.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Pravijo, da so vsako leto hujši normativi. Če npr. na sestankih ob aktivnem zaposlovanju manjkaš 3x ti kar ukinejo nadomestilo za brezposelnost.« Nihče pa mi ni rekel, da so nesramni.

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Full premalo se govori o tem. Sploh ne vem, kaj vse lahko na CSD urediš. Drugače pa je mnenje pozitivno, samo več bi se jih moralo slišati.«

6. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: moški
STAROST: 33let
IZOBRAZBA: univerzitetna
IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Nudnje pomoči in podpore vsem tistim, ki jo potrebujejo. Tako v smislu denarja kot svetovanja in pogovora.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Ko izgubijo službo, če so žrtve nasilja, če ostane otrok brez staršev, matere samohranilke po denarno pomoč, v primeru dodelitve skrbništva, ko nimajo za preživetje. Pomagajo tudi tujcem pri asimilaciji v naše okolje..«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Ljudem s posebnimi potrebami-invalidom, revnim, otrokom, tujcem...«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Ob rojstvu hčerke sem šel podpisat očetovstvo. Nisem se počutil dobro, ko smo urejali preživnino in sem razmišljal kako lahko mati samohranilka preživi s tako malo denarja.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Prijatelji, starši, sorodniki.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Vsi so imeli enake probleme. Počutili smo se kot na zatožni klopi. Sploh ne gledajo na korist otroka. Več kot imaš manj dobiš. Otrok je tu postranskega pomena.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Na CSD se mi zdijo arogantni. Sploh ne znajo prisluhnit stiskam strank. Uresničujejo interese države, pri tem pa pozabijo na ljudi. Ne vem ali morajo imeti tak nastop do ljudi ali kaj. Sploh pa se ne izpostavlja v javnosti njihove pozitivne plati. Vsi nanj gledamo kot na nuno zlo. Neprofitne organizacije in društva se veliko bolj promovirajo, delujejo prijazno. in vemo kaj nam nudijo, kar pa za CSD ne velja; da o javnih nastopih delavcev ne govorim-vedno pogorijo na celi črti. Potrebne so medijsko podprte akcije in letaki, ki ozaveščajo javnost o tem kaj CSD sploh dela. «

7. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: moški
STAROST: 28
IZOBRAZBA: univerzitetna
IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Je državna ustanova-aparat države za zadovoljevanje socialnih potreb ljudi in za pomoč ljudem.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Več ali manj, ko bi radi pridobili državna sredstva, ki bi jim olajšala življenje; ko prihaja do sporov, stisk in ne vidijo več izhoda; v primerih nasilja v družini; v primerih težavnih mladostnikov, ki jih napoti sodišče.«

3. Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Vsem, ki potrebujejo pomoč in so v stiski.«

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Sem imel. Sodnica za prekrške me je poslala na CSD, ker sem ji rekel, da nimam denarja za plačilo kazni in ko sem potreboval opravičilo za napredovanje v višji letnik študija, ker nisem izpolnjeval pogojev za prehod. Odnos strokovni delavk je bil zadovoljiv, prisluhnili so mojim težavam in jih poskušali rešiti.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Ja, kdo ga pa nima.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Dobri. Pritožbe sem slišal le glede premajhnih denarnih prejemkov, za kar pa ni kriv CSD, ampak država.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Menim, da bi lahko bili še bolj prepoznavni. Ljudje premalo poznamo svoje pravice in CSD ne naredi veliko, da bi jih bolje spoznali oz. se jih zavedali. Imajo pa pozitivno podobo v javnosti.«

8. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: ženski

STAROST: 38

IZOBRAZBA: visokošolska

IZ MESTA/VASI: mesta

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»CSD je namenjen vsem tistim, ki se znajdejo v stiski in potrebujejo pomoč in svetovanje.«

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Največkrat se najbrž obrnejo, ko so v denarni stiski, ko ne morejo plačati položnic, kupiti hrane; ko so brezposelni in dobijo nadomestilo, ko uveljavljajo otroške doklade.«

3. **Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?**
»Revničim, zapostavljenim, socialno ogroženim, otrokom žrtvam nasilja; vsem ki na določeni točki življenja potrebujejo pomoč in podporo.«
4. **Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?**
»Te prilike še nisem imela.«
5. **Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?**
»Brat ima družino in vem, da je uveljavljal doklade za otroke; kolegica je izgubila službo in šla na CSD po nadomestilo. Kar nekaj ljudi poznam.
6. **Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?**
»Nihče se ni pritožil. Bojda so vsi zelo prijazni. Le veliko papirjev je potrebno urediti.«
7. **Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?**
»V medijih se o CSD ne govori veliko; če pa se, so zgodbe ponavadi negativne in vpletene v kakšen škandal. Sicer pa mislim, da imajo CSD negativno oznako-če greš tja je s tabo gotovo nekaj narobe.«

9. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: ženski
STAROST: 45
IZOBRAZBA: poklicna
IZ MESTA/VASI: mesta

1. **Kako bi opisali vlogo CSD?**
»CSD pomaga tistim, ki se znajdejo v stiski in tudi svetujejo.«
2. **V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?**
»Če imajo premajhen dohodek, da bi preživel, pa dobijo na CSD denarno pomoč; otroke odvzamejo staršem, ki jih zlorablajo in jih potem namestijo v rejniške družine; ukvarjajo se tudi s posvojitvami; starejšim nudijo pomoč na domu.«
3. **Katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?**
»Vsem ljudem, ki potrebujejo pomoč, podporo, zaščito-zlorabljene ženske, otroci.«
4. **Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?**
»Enkrat sva s hčerko nesli prošnjo za republiško štipendijo, ki pa je na koncu tako ali tako ni dobila, ker malo presegamo cenzus in se nisem več vračala.«
5. **Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?**
»Skoraj vsi, ki jih poznam. Moj mož ureja doklade za oba otroka; sosed, ki ima premajhno pokojnino je zaprosila za enkratno denarno pomoč, da je lahko plačala položnice; za mojo nepokretno taščo pridejo poskrbet iz socialne, ko smo v službi. Vsi otroci prijateljev dobivajo vsaj nekaj evrov doklad.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Nad delom strokovnih delavk se nihče ne pritožuje-so prijazne in se zavzamejo zate, če tudi sam pokažeš neko mero potrpežljivosti in spoštovanja. Normativi za pridobitev kakršnih koli denarnih pomoči pa so itak previsoki. Tisti, ki znajo iskati luknje v zakonih pridejo dobro skozi.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Lahko bi bilo boljše. Premalo se jih sliši in vidi kaj sploh delajo. Dobro, da še od ljudi kaj izvemo, če ne še tistega kar na pripada ne bi imeli.

10. Vprašanja za uporabnike, ki še niso imeli stika z CSD:

SPOL: moški

STAROST: 60

IZOBRAZBA: poklicna

IZ MESTA/VASI: vasi

1. Kako bi opisali vlogo CSD?

»Gre za ustanovo, ki jo financira država z namenom zmanjševanja revščine, zlorab, popravljanja socialnih krivic, skrbi za socialno ogrožene (invalidne, starejše, otroke).

2. V katerih primerih se ljudje običajno obračajo po pomoč na CSD?

»Največkrat po denarno pomoč. Življenje v naši državi se je močno podražilo z vstopom v EU, plače pa so enake. Ljudje se borijo iz dneva v dan, da preživijo. Če prihaja do nasilja v družini, zlorab, iščejo ljudje na CSD zaščito.

3. katerim skupinam ljudi so po vašem mnenju namenjene storitve CSD?

»Vsem socialno ogroženim skupinam (revnim, otrokom, samohranilkam, starejšim.)

4. Ste imeli kdaj možnost priti v stik z CSD? Če ste, ob kakšni priložnosti je bilo to?

»Ne ker tam nimam kaj iskati.«

5. Imate sorodnika, prijatelja..., ki je že imel stik s CSD?

»Seveda.«

6. Kakšni so njegovi/njeni vtisi o delu CSD?

»Nihče ne gre rad tja. Preden ti dajo kaj denarja moraš izpolniti goro obrazcev in tekati od vrat do vrat.«

7. Kakšno je vaše mnenje o javni podobi CSD?

»Kar zasledim po TV je izjemno slabo, v časopisih pa že mora biti kakšen škandal, da pišejo o njih. Mislim, da potrebujemo CSD, ki se bo bolj posvečal ljudem in ne le temu, kako zadovoljiti državo

9.3. Intervju z direktorico CSD Velenje

Pozdravljeni.

Sva Sabina Fridl in Andreja Vodovnik absolventki Fakultete za socialno delo. Skupaj pripravljava diplomsko nalogo na temo Prepoznavnost centrov za socialno delo v mojem okolju. Vaši odgovori na spodaj zastavljena vprašanja bi nama bili v veliko pomoč pri najinem raziskovanju.

1. Koliko časa že delate na CSD?

»Že deset mesecev.«

2. Kakšne aktivnosti izvajate za prepoznavnost vaše ustanove in storitev?

»Oglašujemo preko medijev, oglasnih desk, po pošti pošiljamo vsem krajevnim skupnostim, civilni družbi in drugim ustanovam naše vsebine dela.«

3. Kdo so vaši uporabniki in kako jih definirate?

»Otroci, delavci, družine, starejši. Vsi uporabniki od rojstva do smrti. Od priznanja očetovstva in pravice do porodniškega dopusta, do pravic v šolski dobi, pravic v aktivni dobi.«

4. Kakšna je ocena števila (deleža) prostovoljnih uporabnikov?

»Izjemno malo, mogoče 1 do 2 %.«

6. Kako seznanjate uporabnike z vašimi storitvami, pravicami, dolžnostmi?

»Preko naše internetne strani, medijev, oglasnih desk oddaj po TV in člankov v lokalnih časopisih.«

7. Ali vodite podatke o tem koliko novih uporabnikov pride na leto in kakšna je njihova spolna in starostna struktura? Kakšna je ta struktura in koliko je uporabnikov?

» Spolne in starostne strukture uporabnikov ne vodimo. Je bilo pa v letu 2007:

- 247 potrditev očetovstva,
- 18 odobritev pravnih poslov v interesu otrok
- 21 svetovalnih razgovorov pred razvezo
- 53 mnenj sodišča o zaupanju otrok enemu od staršev
- 1880 preživninskih zadev
- 27 odločb o stikih
- 66 obravnav ogroženih otrok
- 25 primerov rejništva
- 18 primerov rejniških družin
- 9 sodnih ukrepov, navodil, prepovedi
- 20 primerov dodelitve družinske pomoči
- 47 obravnav oseb s težavami v duševnem zdravju
- 61 primerov skrbništva
- 72 primerov starejših upor. v zavodskem varstvu
- 8754 otroških dodatkov in drugih družinskih prejemkov
- 5778 denarnih pomoči
- 66 udeležencev v programu pomoč na domu

- 80 otrok v programu mladinskih delavnic

6. Ali se pri kateri od vaših storitev izrazito kaže razlika med uporabniki glede predstavnikov določenega spola? Katere storitve so to?

»Spolna in starostna struktura nimata pri nas nobenega vpliva in tudi ni razlik.«

8. Kako merite uspešnost vašega dela in kako so uporabniki zadovoljni z vašim delom?

»Uporabnika pokličem k sebi in ga vprašam ali je zadovoljen z delom strokovne delavke. Vodimo pa tudi ankete.«

9. Kako vaši uporabniki vidijo CSD oz. kakšno podobo imajo o ustanovi?

»Uporabniki, ki so imeli občutek, da je »pravici zadoščeno« so bili z našimi storitvami zadovoljni in obratno tisti, ki niso imeli tega občutka niso bili zadovoljni. Je pa socialna zbornica naredila anketo in prišla do rezultatov, da je javna podoba CSD-jev med socialno-varstvenimi ustanovami najslabša.«

10. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno narediti za boljšo prepoznavnost dela CSD?

»Uporabiti moč medijev in še bolj promovirati naše dejavnosti preko njih. S prijaznostjo strokovnih delavcev do vseh uporabnikov, ki se pojavijo na vratih centra, ter hitro in učinkovito rešitvijo njihovega problema. Letos odpiramo Hišo generacij-center za starejše in v okviru mladinskega centra še dnevni center za otroke in mladostnike v Šoštanju in Velenju. V Šoštanju smo odprli še pisarno CSD in tako prišli še bliže ljudem, kar je naš namen.

Direktorica CSD Velenje Zlatka Srdoč Majer mag.,dipl.up.org.

9.4. Intervju z direktorico CSD Šmarje pri Jelšah

1. Koliko časa že delate na CSD?

» Na CSD sem zaposlena 30 let.«

2. Kakšne aktivnosti izvajate za prepoznavnost vaše ustanove in storitev?

»Center ima na razpolago predstavitveni material (brošure), ki je dostopen v tukajšnjem centru.«

3. Kdo so vaši uporabniki in kako jih definirate?

»Naši uporabniki so vsi, ki se znajdejo v materialnih stiskah, ki rabijo pomoč pri prepoznavanju svojih stisk in težav, ki želijo urejati statusna razmerja itd.«

4. Kakšna je ocena števila (deleža) prostovoljnih uporabnikov?

»Večji del uporabnikov pride v center samoiniciativno zaradi uveljavljanja pravic iz področij , ki jih pokriva CSD.«

7. Kako seznajate uporabnike z vašimi storitvami, pravicami, dolžnostmi?

»Delo centra je predstavljeno na internetni strani centra, na internetni strani skupnosti centrov, prav tako pa so področja dela centrov predstavljena na internetni strani MDDSZ. Center ima na razpolago tudi predstavitveni material - brošure, ki je dostopen v tukajšnjem centru.«

8. Ali vodite podatke o tem koliko novih uporabnikov pride na leto in kakšna je njihova spolna in starostna struktura? Kakšna je ta struktura in koliko je uporabnikov? Ali se pri kateri od vaših storitev izrazito kaže razlika med uporabniki glede predstavnikov določenega spola? Katere storitve so to?

»Za vodenje statistike imamo od leta 2007 na voljo Bazo socialnih podatkov, ki je nadgradnja Socialne baze podatkov. Letna poročila pa so predvsem pokazatelj, koliko odločb je bilo izdanih letno na posameznih področjih.«

9. Kako merite uspešnost vašega dela in kako so uporabniki zadovoljni z vašim delom? Kako vaši uporabniki vidijo CSD oz. kakšno podobo imajo o ustanovi?

»Uspešnost dela merimo po metodi CAF. Vprašalniki, ki jih vsak mesec izpolnijo uporabniki prostovoljno, kažejo pretežno na to, da so zadovoljni z našim delom, s strokovnostjo strokovnih delavcev in urejenostjo centra.«

Direktorica CSD Šmarje pri Jelšah Marija Kampuš, dipl. soc. delavka

9.5. Kodiranje izjav uporabnikov CSD

Tabela 9. 5. 1. Kodiranje izjav uporabnikov CSD

Zaporedna št.	IZJAVA	KODIRANJE
1/1	Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.	RAZLOG ZA PRIHOD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
1/2	Ne, žena ureja vse te stvari, danes sem jaz prinesel samo potrdila o šolanju od otrok.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Otroški dodatek
1/3	Vem, da CSD nudi storitve za socialno najšibkejše.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Storitve za socialno ogrožene ljudi
1/4	Preko medijev izveš zelo veliko,	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni pomen: mediji
1/5	Poznam tudi ljudi, ki so poiskali pomoč na CSDju, ko so bili v denarni stiski.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni pomen: znanci
1/6	Glej prvo vprašanje (Sem oče dveh šoloobveznih otrok, prinesel sem potrdila za otroški dodatek.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
1/7	Vem, da nudijo pomoč na domu za starejše,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini na dom
1/8	Denarne pomoči,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč

1/9	Posvojitve	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: posvojitve
1/10	Pomagajo tudi pri ločitvah.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti
1/11	Nimam nekih pričakovanj, v kateri rang bomo padli za otroški dodatek nima vpliv CSD, zakon je zakon. Res pa je, da s tem dodatkom ne moreš preživljati otroka, žalostno.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Večji znesek za otroški dodatek
1/12	Odnos, jaz sem samo prinesel potrdila in odšel. Mislim, da tukaj ne gre za neki odnos. Drugače je bila zelo prijazna, nimam pritožb.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: birokratski odnos
1/13	Danes sem prvič tukaj in nimam nobenih pritožb. Socialne delavke imajo zelo veliko dela, vidi se da delajo vestno,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: delajo vestno
1/14	trudijo se.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: trud
1/15	Nimam negativnih izkušenj, bi se obrnil na CSD v primeru stiske.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: ni negativnih izkušenj
1/16	Če pogledamo nasploh je mnenje o CSDjih slabo. Ljudje imamo pričakovanja, država pa tega ne podpira. Mislim, da denarne pomoči ne gredo vedno v prave roke. Mogoče bi bilo potrebno več nadzora.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: občutek da uporabniki niso obravnavani pravično

1/17	Mislim, da je pri ljudeh CSD kar znan oz. prepoznan. Ljudje danes že sami iščejo, ne sedijo doma. Meni se zdi to pozitivno. Lahko pa CSD še naredi kaj za svojo prepoznavnost, informacije niso nikoli odveč, vedno pride kaj na novo, zakoni se spreminjajo.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Informiranje: o spreminjajočih se zakonih
2/1	Moji razlogi, da sem obiskal center je seveda oddaja vloge za štipendijo. To je letos na novo, prej sem vse to urejal na zavodu za zaposlovanje.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje štipendije
2/2	Ne. Nikoli prej nisem bil na centru, mami mi povedala, da letos štipendijo ureja center za socialno delo. O njihovih storitvah vem bolj malo, zdaj sem nekaj prebral na plakatih.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Štipendija
2/3	Kot sem že povedal, dala mi jih je mami. Res bolj malo vem o delu na centrih za socialno delo. No, danes sem kar nekaj zvedel.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: družina
2/4	Glej prvo vprašanje (Moji razlogi, da sem obiskal center je seveda oddaja vloge za štipendijo. To je letos na novo, prej sem vse to urejal zavod za zaposlovanje.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Štipendija
2/5	Danes sem malo pogledal po centru in zasledil, da sprejemajo vlogo za otroški dodatek,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek

2/6	svetovanja družinam v stiski	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini za dom
2/7	urejajo porodniško.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: porodniški dopust
2/8	Da mi sprejmejo vlogo in	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Sprejem vloge
2/9	povedo, če moram še kaj dopolniti.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Nudjenje pomoči
2/10	Ja, prinesel sem vlogo, gospa mi jo je pogledala, povedala, da je vse v redu in sem lahko odšel.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: sprejem vloge
2/11	Prijazna je bila.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: prijazen odnos
2/12	Ne poznam dela, ne morem ocenjevati. Danes sem bil zadovoljen«	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dober: zadovoljstvo
2/13	Bi se, zakaj ne. Moje mnenje o CSD je pozitivno, mislim, da ne delajo slabo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: pozitivno mnenje o njihovem delu
2/14	Moje mnenje je pozitivno. Nimam pripomb. Mislim, da ljudje radi prihajajo na CSD. Vedno se pa najdejo izjeme, ki mislijo obratno.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: ni pripomb

2/15	O tem bi težko kaj povedal, ne vem dovolj o delu na CSD.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Ni predloga: razlog: neseznanjenost z delom CSD
3/1	Danes sem prišla na center zaradi preživnine.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje preživnine
3/2	Drugače pa sem potrebovala pomoč tudi pri ločitvi	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Razveza zakonske skupnosti
3/3	Ne, socialna delavka mi je vse razložila. Tukaj sem dobila vse informacije, ki sem jih potrebovala, da sem uredila vse potrebno za preživnino.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Preživnina
3/4	Ne spomnim se kdo mi je posredoval prve informacije. Vem, da sem vse kar me je zanimalo dobila na centru.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalin vir: center za socialno delo
3/5	Glej prvo vprašanje (Danes sem prišla na center zaradi preživnine.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Preživnina
3/6	Drugače pa sem potrebovala pomoč tudi pri ločitvi).	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Razveza zakonske skupnosti
3/7	Vse kar je povezano z socialnimi problemi: ločitve	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti

3/8	preživnine,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: preživnina
3/9	varstveni dodatek,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: dodatek za pomoč in postrežbo
3/10	pomoč starejšim,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini na domu
3/11	otroški dodatek.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek
3/12	Moja pričakovanja so bila vedno in so še povezana s tem, da mi nudijo primerno pomoč,	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Nudenje pomoči
3/13	svetovanje.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Svetovanje
3/14	Ja, vedno se bila. Vedno mi je strokovno svetovala.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: strokovnost
3/15	Strokovno, nikoli me niso glede tega razočarale.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: strokovno delo
3/16	Zelo se trudijo in zato tudi delo dobro strokovno izvajajo.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: trud

3/17	Da, bi se ponovno obrnila. Vedno sem dobila informacije	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: pridobitev informacij
3/18	in podporo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: podpora
3/19	V redu, dobro delajo in	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: dobro delo
3/20	mislim, da tudi uspešno.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: uspešno delo
3/21	Trudijo se, da imajo ljudje dobro mnenje o centru.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: trud
3/22	Nič.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Ni predloga: ni razloga
4/1	Novorojenček, prišla sem zaradi urejanja otroškega dodatka.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
4/2	Sem bila. Mislim, da so ljudje zelo seznanjeni o delu na centrih, nudijo pomoč družinam in	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Pomoč družinam za dom
4/3	tudi posameznikom.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Osebna pomoč

4/4	Veliko poznam že iz družine. Vedno sem hodila zraven mame za otroški dodatek.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: družina
4/5	Glej prvo vprašanje (Novorojenček, prišla sem zaradi urejanja otroškega dodatka.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
4/6	Otroški dodatek,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek
4/7	porodniško	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: porodniški dopust
4/8	odvisnosti,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: urejanje oseb z odvisnostjo
4/9	ločitve.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti
4/10	Da obvladajo stvar, torej strokovnost.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Strokovno delo
4/11	Potrebno je tudi zaupanje. Lahko mirno rečem, da sem vedno to tudi dobila.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Zaupanje
4/12	Ja. Vedno ima socialna delavka do mene spoštljiv odnos.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: spoštljiv odnos

4/13	Vse v redu, prisotna strokovnost,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Visoka: razlog: strokovno delo
4/14	kvaliteta. Ocenjujem njihovo delo kot visoko.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Visoka: razlog: kavalitetno delo
4/15	Da. Vedno sem dobila informacije	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: pridobitev informacij
4/16	in podporo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: podpora
4/17	Pozitivno, mislim, da se zelo trudijo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: trud
4/18	Kot sem že povedala delajo dobro. Težko rečem kaj bi pomagalo za še boljšo prepoznavnost, se trudijo in mislim, da je že to dovolj.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Ni predloga: razlog: trud
5/1	Doma skrbim za bolno mamo, čez mesec dni grem na operacijo in sem prišla na CSD po informacije. Potrebujem pomoč na domu, dobila sem potrebe informacije.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD - Pomoč družini na dom
5/2	Ne, nikoli nisem bila na centru. Nisem potrebovala pomoči.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: ni potreboval pomoči

5/3	Bila sem na zavodu za zaposlovanje in me je svetovalka napotila na center za socialno delo.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formali vir: zavod za zaposlovanje
5/4	Glej prvo vprašanje (Doma skrbim za bolno mamo, čez mesec dni grem na operacijo in sem prišla na CSD po informacije. Potrebujem pomoč na domu, dobila sem potreben informacije.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Pomoč družini na dom
5/5	Ne, danes sem prvič tukaj.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Nepoznavanje: razlog: pvič na CSD
5/6	Da bi me razumeli kaj hočem.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Razumevanje
5/7	Seveda sem pričakovala, da mi podajo potrebne informacije.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pridobitev informacij
5/8	Bila sem zadovoljna. Že prvi vtis je bil dober	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: dober prvi vtis
5/9	socialna delavka me je spoštljivo sprejela	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: spoštljiv odnos
5/10	in dala potrebne podatke.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: pridobitev informacij

5/11	Mislim, da je strokovno.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: Razlog: strokovno delo
5/12	Imajo odgovorno delo in mislim, da morajo biti strokovne.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: odgovorno delo
5/13	Bi, danes so mi pomagale in mislim, da bi mi tudi v primeru nove stiske.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: pričakovana pomoč
5/14	Premalo kontrole v zvezi podeljevanjem denarnih sredstev. Velikokrat slišim kako ljudje tarnajo glede tega.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: občutek, da uporabniki niso obravnavani pravično
5/15	Tisti, ki vedo kaj se da izkoristiti to storijo, tisti, ki ne vedo pač ne ne morejo. Tako je.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Ni predloga: razlog: posamezniki, ki vedo izkoristijo, ostali ne
6/1	Prišla sem zaradi otroškega dodatka	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
6/2	in štipendije. Sem mati dveh otrok in je potrebno to urediti.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje štipendije
6/3	Bila sem seznanjena. Vse določajo zakoni, izvajajo pa centri za socialno delo.	SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Vezanost na zakone

6/4	Vse informacije sem dobila preko interneta, objavljeno je bilo obvestilo.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: internet
6/5	Glej prvo vprašanje (Prišla sem zaradi otroškega dodatka	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
6/6	in štipendije. Sem mati dveh otrok in je potrebno to urediti.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Štipendije
6/7	Vem, da se ukvarjajo s posvojitvami,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: posvojitve
6/8	podpora družinam	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini za dom
6/9	odvisnosti,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: urejanje oseb z odvisnostjo
6/10	Porodniška	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: porodniški dopust
6/11	Nudijo tudi denarno podporo v primeru socialne stiske.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
6/12	Lahko rečem, da so zelo prijazne in natančne. Vzamejo si čas in vse razložijo. Dajo ti občutek, da si pomemben.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pričakovanja niso podana

6/13	Da, kot sem že rekla ti znajo prisluhniti. Vedno sem potrebovala pomoč pri vlaganju vlog in vedno sem bila zadovoljna.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: znajo prisluhniti
6/14	Pohvalno. Nimam graj, nimam pojma o tem področju, vseeno pa občutim spoštovanje in njihovo energijo kako se trudijo za ljudi. Nikoli nisem bila razočarana.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Pohvalno: razlog: ni graj in razočaranj nad delom
6/15	Kako naj rečem, bi se, normalno. Če ti lahko pomagajo zakaj jih ne bi prosila za pomoč, vedno pa se človek sam odloči, katera pot je za njega prava. Mislim, da delavke na centrih znajo dobro pomagati.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Normalno: razlog: znajo dobro pomagati
6/16	Pozitivno, ker se trudijo,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: trud
6/17	znajo delati svoje delo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: dobro delo
6/18	CSD je vezan na določena pravila, zakone, je javna ustanova. Lahko bi bilo manj papirovja, to pa je stvar države. Mislim, da naš center dobro dela in to je dobra reklama.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Dobro delo centra: razlog: posledična dobra reklama
7/1	Prišla sem zaradi denarne pomoči. Potrebovala sem nasvet kako in kaj za naprej, sem v stiski. Oddala sem vlogo za plačilo položnic.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD - Uveljavljanje denarne socialne pomoči

7/2	Za vse sem že vedela, ko si v stiski se za vse stvari pozanimaš.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Seznanjenost: razlog: stiska
7/3	Informacije sem dobila na predhodnem centru od socialne delavke.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: predhodni center za socialno delo
7/4	Glej prvo vprašanje (Prišla sem zaradi denarne pomoči. Potrebovala sem nasvet kako in kaj za naprej, sem v stiski. Oddala sem vlogo za plačilo položnic.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarno socialno pomoč
7/5	Danes me je socialna delavka seznanila, da ponujajo pomoč v sklopu Karitasa,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: izdaja potrdila za pomoč Karitasa- prva socialna pomoč
7/6	razne subvencije	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
7/7	vem tudi, da nudijo pomoč družinam, ki so v stiski,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini za dom
7/8	rejništva.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: rejništvo
7/9	Pričakovanja so seveda povezana s tem, da dobiš podporo,	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pomoč

7/10	nasvet.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Svetovanje
7/11	Da, zelo zadovoljna. Prisluhnila mi je	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: aktivno poslušanje
7/12	in mi povedala za določene stvari za katere nisem vedela in mi s tem pomagala. Vložila sem vlogo za Karitas, dobila vlogo za enkratno denarno pomoč.«	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: pridobitev informacij
7/13	V redu, super. Zadovoljna sem in potolažena. Potrudila se je,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Super: razlog: trud
7/14	vzela si je čas.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Super: razlog: posvečanje časa
7/15	Da, ne veste kako mi je odleglo danes. Človek potrebuje zelo malo, da je srečen. Da lahko povem in da mi nekdo prisluhne mi je to velika sreča.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: občutek sreče ob pogovoru s socialno delavko
7/16	Moje pretekle izkušnje so zelo slabe, sama kritika, negativno.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: negativne pretekle izkušnje
7/17	Niso vsi centri tako naklonjeni ljudem, kot je ta. Vašem centru vso pohvalo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: naklonjenost ljudem

7/18	Dovolj je kakor je, tisti, ki rabi gre, ko ti je hudo greš, rabiš prosiš in greš.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Ni predloga: razlog: dobro je, kot je
8/1	Zdaj je čas za oddajo vloge za štipendijo	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje štipendije
8/2	in otroških dokladov. Danes sem prišla to urejat na center in tudi uspešno uredila.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
8/3	Da, sem bila. Vsako leto to urejam. Res pa je da se iz leta v leto kaj spremeni, vendar socialne delavke vedno priskočijo na pomoč. Nekaj informacij pa pridobim tudi sama.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Seznajenost: razlog: vsakoletno urejanje
8/4	Danes je internet zelo pomemben vir, do kdaj in kam moram oddati vlogo za štipendijo sem dobila na internetu.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: internet
8/5	Glej prvo vprašanje (Zdaj je čas za oddajo vloge za štipendijo in	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Štipendija
8/6	otroških dokladov. Danes sem prišla to urejat na center in tudi uspešno uredila.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
8/7	Poleg štipendij,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: štipendije
8/8	Otroškega dodatka	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek

8/9	še delajo na področju svetovanja družinam,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini za dom
8/10	in mladostnikom	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč mladostnikom
8/11	odvisnikom. «	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: urejanje oseb z odvisnostjo
8/12	Pričakovala sem pomoč	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pomoč
8/13	in prijaznost ter to tudi dobila.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Prijazen odnos
8/14	Do zdaj sem bila. Nikoli nisem odšla iz centra, da ne bi dobila zahtevane oz. prošene informacije.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: pridobitev informacij
8/15	Kot primerno, je strokovno. Mislim, da opravljajo dobro svoje delo, so odgovorne	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Primerno: razlog: odgovorno delo
8/16	in s tem tudi strokovne.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Primerno: razlog: strokovno delo
8/17	Bi se obrnila. Vsaka informacija,	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: pridobitev informacij

8/18	podpora pride prav oziroma ti v stiski veliko pomeni.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: podpora
8/19	Odvisno, moje je v redu. Poznam tudi nekaj oseb, ki niso zadovoljen z CSD in njihovim delom. Vask ima svoj pogled, vsak ima tudi kdaj pa kdaj slab dan.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - V redu: razlog: vsak ima svoje mnenje
8/20	Delajo za enkrat še dobro. Mislim, da samo ljudje dobri v prenašanju informacij in s tem poskrbimo tudi za prepoznavnost ustanov. Odvisno pa je kakšna je ta propaganda. Mislim, da ima center v Šmarju dobro podporo.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Dobro delo centra: razlog: posledično dobra reklama
9/1	Na CSD sem prinesel vlogo za štipendijo v imenu sina.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje štipendije
9/2	Na vlogi je pisalo, da se mora letos vložiti na CSD. Že iz prejšnjih let vem, da se vloga samo odda in dobiš odločbo na dom.	SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Birokratsko uradno delo: oddaja vlog
9/3	Navodila (pri štipendiji) so nas napotila na center.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formali vir: navodila na vlogi za štipendijo
9/4	Drugače je tudi šola posredovala podatke v zvezi z štipendijami.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formali vir: šola
9/5	Glej prvo vprašanje (»Na CSD sem prinesel vlogo za štipendijo v imenu sina.«)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Štipendija

9/6	Ne, ne vem točno. Letos je potrebno prvič oddajati vlogo za štipendijo na CSD.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Način uveljavljanja storitve: za štipendijo: oddaja vloge
9/7	Lahko vam samo v grobem povem, da se ljudje obrnejo na center v primeru socialne stiske	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: osebna pomoč
9/8	in mlade družine.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini za dom
9/9	Nobenih pričakovanj nisem imel. Prineseš vlogo, oddaš. Dobiš navodila, če je potrebno še kaj dopolnit.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Nobenih: razlog: samo oddaja vloge
9/10	Dobro. Prinesel sem vlogo, oddal in počakal, da je pogledala, če je vse v redu. To je bilo zelo hitro, ni bilo nekih zapletanj.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: nobenih zapletov pri oddaji vloge
9/11	Nobenih problemov. Dobro, upajmo, da bo še naprej tako.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: nobenih težav
9/12	Da, za ugodnosti, ki jih država nudi. Tisto, kar še nam država daje, prav, da izkoristimo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: ugodnosti, ki jih nudi država

9/13	Vedo država poskrbi, da kaj ni v redu. Mislim, da se jaz tukaj nimam kaj pritoževati. Imam službo. Brezposelni ljudje potrebujejo pomoč in podporo, tukaj ni nekih velikih uspehov.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: nezadovoljivo reševanje brezposelnosti
9/14	Določene stvari niso v redu. Ljudje ne vedo vsega, ko si v stiski marsikaj pozabiš, se ne spomniš, se ne znajdeš, malo več zanimanja s strani centrov oz. države. Socialne pomoči, dobijo tisti, ki ne rabijo oz. potrebuje kateri drug bolj kot tisti, ki pomoč dobi.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Pravično dodeljevanje denarne socialne pomoči
10/1	Otroški dodatek, to je potrebno vsako leto vložiti in s tem razlogom pridem vsako leto na center.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD - Uveljavljanje otroškega dodatka
10/2	Da, sem bil. Vem, katere storitve nudi, katerim so te storitve namenjene.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Seznanjenost: razlog: poznavanje storitev
10/3	Vem, kako deluje center	SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA NA CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Poznavanje delovanje centra
10/4	Vsepovsod nekaj, v službi,	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: služba
10/5	TV,	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: TV

10/6	časopis.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: časopis
10/7	Veliko informacij prinesejo tudi otroci.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: otroci
10/8	Glej prvo vprašanje (Otroški dodatek, to je potrebno vsako leto vložiti in s tem razlogom pridem vsako leto na center.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
10/9	Ja, otroški dodatki,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek
10/10	zakonske razveze,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti
10/11	denarne pomoči,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarne socialne pomoči
10/12	štipendije.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: štipendije
10/13	Kaj naj rečem, povprečna. Samo upam lahko, da bomo dobili otroški dodatek. Vsaj nekaj imajo otroci zase, s tem je tudi za starše lažje.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Povprečna: razlog: pridobitev otroškega dodatka
10/14	Da, socialne delavke se trudijo. Nimam slabih izkušenj, lahko samo pohvalim njihovo delo.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: dobro delo

10/15	Se trudijo in to pomeni,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: trud
10/16	da se trudijo biti tudi strokovne v svojem poklicu, jim uspeva.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: strokovno delo
10/17	Da, bi se. Že kar nekaj let vlagamo za otroški dodatek in še bomo. Lahko se zgodi, da bomo potrebovali še katere druge storitve in se bomo obrnili na center.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: vsakoletna oddaja vloge za otroški dodatek
10/18	Nasplošno dobro. Delajo delo za katerega imajo pooblastila,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: dobro delo
10/19	trudijo se,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: trud
10/20	mislim, da ima center dobro podobo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: dobra podoba centra
10/21	»Prepoznan je že precej, seveda pa nikoli ni dovolj. Nimam idej kaj v zvezi za boljšo prepoznavnost centra.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Ni predloga: razlog: ni idej
11/1	Prišla sem zaradi denarne socialne pomoči. Izgubila sem službo in zdaj že drugič vlagam za denarno pomoč.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje denarne socialne pomoči

11/2	Dokler nisem izgubila službe sem bila na socialnem področju laik, zdaj se že kar najdem. Lahko pa rečem, da je veliko omejitev in si vezan na zakone.	SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Vezanost na zakone
11/3	Izguba službe me je pripeljala do tega, da sem začela spraševati vse v zvezi z CSD. V službi smo se veliko pogovarjali.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: služba
11/4	Glej prvo vprašanje (Prišla sem zaradi denarne socialne pomoči. Izgubila sem službo in zdaj že drugič vlagam za denarno pomoč.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarna socialna pomoč
11/5	Vem, da še poleg denarnih pomoči	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
11/6	nudijo pomoč na področju posvojitve,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: posvojitve
11/7	rejništva,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: rejništva
11/8	pomoč na domu,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini na dom
11/9	pomoč starejšim,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč starejšim
11/10	porodniške,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: porodniški dopust

11/11	otroški dodatek,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek
11/12	štipendije.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: štipendije
11/13	Ko moraš iti na center potrebuješ pomoč,	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pomoč
11/14	svetovanje.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Svetovanje
11/15	Lepo je, če te sprejmejo spoštljivo	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Spoštljiv odnos
11/16	in ti znajo prisluhniti.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Da zanjo prisluhniti
11/17	Vedno sem bila, prisluhnejo in ti pomagajo kar je v njihovih rokah.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: znajo prisluhniti
11/18	Glede na to, da so zelo tempirane se znajo organizirati,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: organizirano delo
11/19	so strokovne.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: strokovno delo

11/20	Normalno, znajo pomagati.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Normalno: razlog: znajo dobro pomagati
11/21	Veliko sem že slišala negativnih pritožb glede centrov za socialno delo, so obdobja, ko se je veliko pisalo, govorilo o centrih.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: negativna mnenja
11/22	Težko je govoriti o podobi, mislim, da ima večina uporabnikov dobro mnenje o centru.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: dobro mnenje uporabnikov
11/23	Prepoznavnost vedno dela ustanova in osebe, ki to ustanovo »rabijo«. Če bodo delali dobro in se trudili za uporabnike, to je najboljša prepoznavnost za center.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVOST DELA CSD: - Dobro delo centra: razlog: posledično dobra reklama
12/1	Doma imam tri sinove in sem prinesla vlogo za otroške doklade. Uveljavljala jih bom za najmlajšega, ker sta starejša že skoraj pri kruhu.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodtka
12/2	Danes, ko so stvari tako drage pride vsak tolar prav.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Potreba po finančni pomoči
12/3	Od sodelavk v službi sem izvedela za nekatere storitve, ki jih nudi CSD: da dajejo denar za nakup učbenikov; plačujejo položnice, če nimaš denarja da jih plačaš sam	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Denarna socialna pomoč

12/4	in da urejajo otroške doklade.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Otroški dodatki
12/5	Glede načina dela sem predvidevala, da rešujejo zadeve kot na občini npr. okence, prideš, oddaš in greš.	SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA NA CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Birokratsko uradno delo: oddaja vlog
12/6	V službi smo s sodelavkami prišle do te teme. Ker nisem prej nič vedela, me je zanimalo in sem spraševala kako pa kaj.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: sodelavci
12/7	Glej prvo vprašanje. (Doma imam tri sinove in sem prinesla vlogo za otroške doklade. Uveljavljala jih bom za najmlajšega, ker sta starejša že skoraj pri kruhu).	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
12/8	Vem, da se ukvarjajo s posvojitvami	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: posvojitve
12/9	in da lahko zaprosiš za enkratno denarno pomoč.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: enkratna denarna socialna pomoč
12/10	skrbništvom.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: skrbništvo
12/11	Pri slednji moraš najbrž dokazovat, da si jo zaslužiš in oddat vlogo	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Način uveljavljanja storitve: za denarno socialno pomoč: vložitev vloge

12/12	pri prvih dveh pa podajajo mnenja.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Način uveljavljanja storitve: za posvojitve in skrbništvo: CSD poda mnenje
12/13	Glede na to, da imam tri sinove si z 20 evri, ki jih dobim na mesec ne morem ravno pomagati. S tem denarjem ne preživim, vem da je lestvica takšna, a to je premalo. Pričakovala sem več.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Večji znesek za otroške dodatke
12/14	Ne vem, če temu lahko rečem odnos. Prinesla sem vlogo, soc. delavka je preverila če vse drži, izdala potrdila in nato sem odšla. To je to.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: birokratski odnos
12/15	Glede na izkušnjo, ki jo imam delajo vse bolj rutinsko, hitro. Ne dobiš kakšne lepe besede.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Slaba: razlog: preveč rutinsko in hitro delo
12/16	Najbrž bi prej poskusila vse kar je možno, da bi stisko rešila in šele nato bi se obrnila na CSD. Enkrat sem šla po vlogo za enkratno denarno pomoč in je na vprašalniku pisalo kakšen avto imam (starost), če imam kolo...vlogo sem strgala, ker sem preprosto obupala nad zadevo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Kot zadnja možnost: razlog: občutek prevelikega nadzora nad premoženjskim stanjem
12/17	Slabo. Ker dobivajo bonitete tisti, ki imajo denar, a izkoriščajo luknje v zakonih in tako dobijo še več. Revni ostajajo revni. Center pa to dopušča.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: občutek da uporabniki niso obravnavani pravično

12/18	Bolj bi morali seznanjati ljudi kakšne so njihove pravice.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Informiranje: glede pravic
12/19	Da pošljejo kakšen bilten na dom. Edino če se ljudje med sabo pogovarjajo še kaj izveš, drugače pa ne.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVANOST DELA CSD: - Načini informiranja: bilten
13/1	UE me je izbrisala iz registra stalnega prebivališča. Urediti si moram začasen naslov zaradi dokumentov.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje začasnega prebivališča
13/2	Ne nisem vedel, ker nisem imel nobenih težav in tukaj nisem imel kaj iskati.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: ni poteboval pomoči
13/3	Sodelavka mi je svetovala naj se obrnem na CSD, da mi bodo svetovali kako naj zadevo rešim.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: sodelavci
13/4	Glej prvo vprašanje (UE me je izbrisala iz registra stalnega prebivališča. Urediti si moram začasen naslov zaradi dokumentov.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Ureditev naslova začasnega prebivališča
13/5	Pojma nimam. Vem, da dajejo denarno pomoč.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
13/6	Pri tem se pa tako obnašajo, kot bi šlo iz njihovega žepa. Kriteriji za socialno pomoč so pa tako ali tako previsoki.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Kriteriji storitev: previsoki cenzus za denarno socialno pomoč
13/7	Problem rešujem že več časa, pa me pošiljajo le od vrat do vrat. Mislil sem, da bom zadevo že zdavnaj rešil.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Rešitev problema

13/8	Komaj čakajo, da se te znebijo. Če kaj ne razumem in prosim, da mi razložijo je že pretežko.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: nespoštljiv odnos
13/9	Tu so sami cigani, čakam že pred tretjimi vrati, ki so zaklenjena. Ura je 11.45 pa so že vsi na malici, čeprav se začne ob 12.00. So neodgovorni, imajo državno službo in se požvižgajo na male ljudi.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Slab: razlog: neodgovorno delo
13/10	Če ne bi bilo druge rešitve, bi se že obrnil.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Kot zadnja možnost: razlog: ni druge rešitve
13/11	Slika CSD je še slabša kot jo prikazujejo v javnosti. Država jim namenja premalo sredstev. Socialna varnost je pa na najnižji ravni doslej.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slaba: razlog: premalo finančne podpore
13/12	Naj malo spremenijo odnos do ljudi, ki pridejo iskat pomoč. Pa bodo ljudje sami povedali naprej kaj in kako so bili obravnavani in to bo najboljša reklama.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Boljši delovni odnos do uporabnikov
14/1	Prišla sem iz Bosne ob osamosvojitvi Slovenije in bila tukaj zaposlena 11 let. Ostala sem brez službe in nimam dohodkov. Tudi z zdravjem imam težave.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje denarne socialne pomoči
14/2	Imela sem delo, bila sem zdrava o CSD nisem vedela nič.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: imela službo
14/3	Ko se je to zgodilo, mi je sosedka rekla naj se obrnem na CSD.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: sosedka

14/4	Nadomestilo za brezposelnost.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarno nadomestilo
14/5	Vem, da dajejo denarno pomoč tistim, ki jo potrebujejo. Ostalo ne vem.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
14/6	Upala sem, da bom dobila pomoč, da bom lahko plačala položnice, kupila hrano...	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Dodelitev denarne socialne pomoči
14/7	Ne znam opisati kako me je bilo sram, ko sem prvič prišla sem. Bila sem čisto na tleh in počutila sem se ponižano. Soc. delavka pa je bila z mano tako prijazna. Najbolj me je skrbelo, da mi ne bi verjela in bi mislila, da si vse skupaj izmišljujem.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: prijazen odnos
14/8	Res so prijazni	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: prijazen odnos
14/9	in se trudijo, da bi	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: trud
14/10	pomagali po najboljših močeh.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobro: razlog: pomoč
14/11	Bi se saj mi ne bi preostalo nič drugega.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: ni druge možnosti
14/12	Mislím, da je dobra. Nihče od znancev mi še ni rekel nič slabega.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobra: razlog: zadovoljni znananci

14/13	Če bi bila na televiziji kakšna oddaja o delu CSD. Še sama ne vem, kaj vse nudijo pa sem večkrat tu.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Način informiranja: TV
15/1	Pred kratkim sem izgubil službo v tovarni Gorenje, pa sem prišel uredit socialno pomoč.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje denarne socialne pomoči
15/2	Ne nisem vedel, kako tu zadeve potekajo.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: nepoznavanje delovnja centra
15/3	Kolega je bil v podobni situaciji, pa mi je rekel naj si grem na CSD uredit, da bom dobival denar.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: prijatelj
15/4	Prišel sem urejat nadomestilo za brezposelnost.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarno nadomestilo
15/5	Vem, da nudijo ljudem, ki se znajdejo v stiski pomoč. Ta pomoč je po mojem mnenju največkrat denarna.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
15/6	Upal sem, da bom dobil denarno pomoč, ker nimam ostalih dohodkov. K sreči še vedno živim doma pri starših, da mi pomagajo.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Dodelitev denarne socialne pomoči
15/7	Res je bila super, nimam kaj reči čez njo. Full je bila prijazna.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: prijazen odnos
15/8	Vse mi je povedala kar me je zanimalo in česar nisem vedel. Imel se občutek, da me res posluša in me razume.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: pridobitev informacij

15/9	Vedel bi, da se lahko, ampak ne vem če se bi. Že zdaj mi je bilo nerodno priti sem, ne vem kako bi se odločil.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Neodločen: razlog: sram
15/10	Po mojem mnenju je pozitivna. Nikjer nisem slišal, da bi kdo imel kakšne probleme s CSD.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: ni pripomb
15/11	Ne vem.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Ni predlogov: razlog: ni idej
16/1	Doma imamo nepokretno mammo in prišla sem urejat dodatek za pomoč in postrežbo.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje dodatka za pomoč in postrežbo
16/2	Vedela sem, da se urejajo te zadeve na CSD in so določene z zakonom.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Dodatek za pomoč in postrežbo
16/3	Nekaj mi je povedala sodelavka v službi, ki ima podobno situacijo,	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: sodelavci
16/4	drugače pa je hčerka pobrskala po internetu kaj in kako se urejajo zadeve.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: internet
16/5	Dodatek za pomoč in postrežbo.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Dodatek za pomoč in postrežbo
16/6	Vem, da pomagajo brezposelnim;	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč brezposelnim

16/7	mladostnikom, ki imajo težave;	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč mladostnikom
16/8	tistim, ki nimajo denarja za preživetje.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
16/9	Upala sem, da bom dobila otroški dodatek.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Dodelitev denarne socialne pomoči
16/10	Res je bila zelo ustrežljiva in se je potrudila ter mi razložila kako stvari potekajo. Bila je res »fejst«.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: ustrežljivost
16/11	Vedela je kako se stvari streže in odgovorila je na moja vprašanja,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: pridobitev informacij
16/12	tako da mislim, da je bila strokovna.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: strokovno delo
16/13	Če je ne bi zmogla rešit sama oz. s pomočjo družine in prijateljev bi se najbrž obrnila.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Kot zadnja možnost: razlog: ni druge rešitve
16/14	Sama imam po današnjem obisku dobro mnenje. Se mi pa zdi, da ljudje ne vemo dosti kakšno delo opravljajo in kaj nam nudijo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: uspešen obisk

16/15	K sreči hčerka obvlada računalnik, da mi je že vnaprej povedala določene zadeve. Je pa težko za tiste, ki o internetu nimamo pojma in se mi zdi, da bi centri morali pošiljati na dom kakšne biltene kaj in kako delajo, da bi ljudje sploh vedeli kaj lahko tam uredijo.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVOST DELA CSD: - Načini informiranja: bilten
17/1	Na CSD sem bila že večkrat. Ko sem izgubila status	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje denarne socialne pomoči
17/2	in kasneje, ko sem dobila hčerko.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje otroškega dodatka
17/3	Ne nisem bila.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: ni razloga
17/4	Glede statusa mi je informacijo dala sošolka, ki ga je tudi izgubila;	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: sošolka
17/5	ko pa sem rodila hčerko pa prijateljice z otroki.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: prijateljica
17/6	Prvič sem izgubila status in sem prišla urejat denarno pomoč;	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarna socialna pomoč
17/7	drugič pa sem urejala preživnino za hčerko	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Preživnina
17/8	danes pa urejam otroške doklade	STORITEVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek

17/9	Poznam tiste storitve, ki sem jih sama potrebovala (urejanje preživnine)	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: preživnina
17/10	vem, da se na CSD zatečeš v primeru nasilja v družini in ti nudijo zaščito.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini v primeru nasilja
17/11	Pričakovala sem pomoč.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pomoč
17/12	Da bom dobila prijaznost	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Prijazen odnos
17/13	toplino in razumevanje.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Razumevanje
17/14	Pričakovala sem, da mi bodo postregli z informacijami, ki jih potrebujem.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pridobitev informacij
17/15	V primeru DSP in otroških doklad sem bila z delavkama zelo zadovoljna. Povedali sta mi kar me je zanimalo, bili sta zelo ustrežljivi.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: pridobitev informacij
17/16	Ko pa sem urejala preživnino za hčerko, pa sem bila negativno presenečena. Soc. delavka je bila zadirčna, spraševala me je koliko je moj otrok vreden in se nasploh obnašala kot, da gre denar iz njenega žepa. Ko gre za tako občutljivo stvar kot je otrok bi pričakovala več prijaznosti in razumevanja.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: neprijaznost socialne delavke

17/17	Težko ocenjujem če je bila strokovna, ker nisem iz vaše stroke.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Ne ocenjeno: razlog: ni iz stroke
17/18	V skrajnem primeru bi se obrnila, npr. če bi šlo za nasilje, drugače pa bi se najprej obrnila na prijateljico.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: samo v primeru nasilja
17/19	Menim, da je slabo. Ljudje, ki jih poznam imajo v večini primerov slabe izkušnje s CSD.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: negativne izkušnje znancev
17/20	Tudi ne promovirajo svojega dela in ne vemo, kaj se tam dogaja dokler dobesedno ne greš od vrat do vrat. Razumem, da so pri financah normativi, vendar bi ljudem morali pojasniti, kakšne so njihove pravice in kaj jim pripada.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: nepromoviranje dela CSD
17/21	Kakšne akcije, ki odkrivajo pozitivno plat njihovega dela. Da dobiš zgibanko storitev, ko prideš skozi njihova vrata.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Način informiranja: zgibanke
18/1	Prišla sem zaradi otroških dokladov.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
18/2	Ne o tem nisem vedela nič.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: ni razloga
18/3	Povedala mi je družina.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: družina

18/4	Glej prvo vprašanje (Prišla sem podaljšat otroške doklade.)	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
18/5	Vem, da dajejo pakete ob rojstvu otroka.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: paket za novorojenčka
18/6	Želela bi si, da bi mi bolje razložili na kaj moram biti pozorna, kako se stvari streže pa me je samo gledala in čakala, da izpolnim kar ni bilo prav.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Želja po boljši razlagi
18/7	Pa saj je bila kar v redu.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: prijazen odnos
18/8	Po moje so kar dobro organizirani, vsak skrbi za svoje področje in ni zmešnjave.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: Razlog: organizirano delo
18/9	Bi se, če mi kaj drugega ne bi preostalo.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: ni druge možnosti
18/10	Večji nadzor bi moral biti, kdo dobi koliko denarja. Zakoni so slabi. Nekateri presegajo minimalno plačo za dva evra in so prikrajšani za denar, ker je tak normativ.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: premajhen nadzor nad dodeljevanjem denarnih pomoči
18/11	Osveščenost kaj lahko na CSD opraviš je zelo slaba. Sploh ne bi vedela za paket novorojenčka, če mi ginekologinja ne bi povedala.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slaba: razlog: neosveščenost ljudi o delovanju CSD

18/12	Kakšne zgibanke bi lahko dobili po pošti, da bi vedeli kaj nam ponujajo.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Način informiranja: zgibanke
19/1	Prvič sem prišla, ko sem bila na zavodu in sem potrebovala denarno pomoč.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje denarne socialne pomoči
19/2	Ob rojstvu sina sem prišla urejat paket za novorojenčka,	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Paket za novorojenčka
19/3	podpisat očetovstvo,	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje podpisa očetovstva
19/4	starševski dodatek.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje starševskega dodatka
19/5	in preživnino.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje preživnine
19/6	Danes urejam otroški dodatek.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Uveljavljanje otroškega dodatka
19/7	Ne.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: ni razloga
19/8	Prijateljica, ki je vse to že urejala.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neformalni vir: prijateljica
19/9	Glej prvo vprašanje (Ko sem bila na zavodu sem prišla po denarno pomoč,	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Denarna socialna pomoč

19/10	ob rojstvu sina pa po paket za novorojenčka,	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Paket za novorojenčka
19/11	podpisat očetovstvo,	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO : - Potrditev očetovstva
19/12	po starševski dodatek	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Starševski dodatek
19/13	in preživnino.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Preživnina
19/14	Danes pa urejam otroški dodatek.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Otroški dodatek
19/15	Vem, da nudijo pomoč na domu za ostarela in onemogle. To pomoč je prejemale moja babica.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč družini na dom
19/16	Upala sem, da mi bodo nudili informacije, ki jih še nisem vedela od prej	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Pridobitev informacij
19/17	in bodo prijazni.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Prijazen odnos
19/18	Pri otroških dokladah je bila zelo prijazna. Povedala mi je vse prednosti in slabosti poročenega, neporočenega življenja.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljstvo: razlog: prijazen odnos
19/19	Na DSP je bila izjemno nesramna, kot da bi prišla po njen denar. Mogoče je imela samo slab dan.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Nezadovoljstvo: razlog: nesramnost

19/20	Glede odnosa lahko povem, če je bila pa strokovna ne vem. Govorile so tako, da sem jih razumela.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: razumevanje jezika SD
19/21	Če bi potrebovala denar	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: v primeru denarne stiske
19/22	ali pa bi šlo za nasilje bi se, pri kakšni manjši osebni stiski pa že ne.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Ponovna vrnitev: razlog: v primeru nasilja
19/23	Od različnih ljudi slišiš različno. Odvisno tudi od tega kako si obravnavan pri določeni soc. delavki. Menim, da je v osnovi slabo, ker so zelo zaprti in ljudje ne vemo kaj nam sploh nudi in ponuja. Ko pa sem gledala po televiziji različna soočenja, so vedno soc. delavci pogoreli na celi črti.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: zaprtost centra za socialno delo
19/24	Že soc. delavke bi bile svojim odnosom do ljudi najboljše promotorke,	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Boljši delovni odnos do uporabnikov
19/25	pa kakšne brošure storitev tudi.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Način informiranja: brošure
20/1	Z ženo pričakujeva otroka in sem prišel podpisat očetovstvo.	RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD: - Urejanje podpisa očetovstva

20/2	Ne.	SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Neseznanjenost: razlog: ni razloga
20/3	Ko sva s partnerko pri prvem otroku hodila v šolo za starše so nama povedali, da morava na CSD, da potrdim, da sem oče otroka.	INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM: - Formalni vir: šola za starše
20/4	S partnerko živiva v zunaj-zakonski skupnosti, zato sem moral priti na CSD, da podpišem, da sem oče otroka. Pri prvem otroku si lahko podpisal očetovstvo šele ko se je otrok rodil, zdaj pa lahko podpišeš že pred rojstvom otroka.	STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO: - Potrditev očetovstva
20/5	Nudijo denarno pomoč ljudem v stiski,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: denarna socialna pomoč
20/6	otroške doklade,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: otroški dodatek
20/7	podajajo mnenja ob ločitvenih postopkih glede otrok,	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: razveza zakonske skupnosti
20/8	pomoč invalidom.	POZNAVANJE STORITEV CSD: - Vrsta storitve: pomoč invalidom

20/9	Pričakoval sem hitro in učinkovito delo socialne delavke	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Hitro in učinkovito delo
20/10	in opravljeno potrditev očetovstva brez zapletov.	PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD: - Potrditev očetovstva brez zapletov
20/11	Bila je prav prijazna in dobre volje, vprašala me ja kdaj imamo rok in če vemo kakšnega spola je...	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljna: razlog: prijazen odnos
20/12	tudi pri delu je bila učinkovita in hitro sem opravil.	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE: - Zadovoljna: razlog: učinkovito delo
20/13	Bila je strokovna glede svojega dela,	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: strokovno delo
20/14	storitev je bila opravljena korektno, hkrati pa sva se zapletla v prijeten pogovor.	OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD: - Dobra: razlog: korektno delo
20/15	Če mi ne bi ostala nobena druga možnost bi se bil primoran.	VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE: - Kot zadnja možnost: razlog: primoran obrniti na center

20/16	Po televiziji je propaganda CSD bolj negativna; v pogovornih oddajah velikokrat zasledim kritike na račun slabega dela socialnih delavcev v ostalih medijih pa ni veliko besed o CSD.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: negativna propaganda v medijih
20/17	Čeprav imajo ljudje, ki so iskali pomoč na CSD ponavadi dobre izkušnje.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: dobre izkušnje ljudi
20/18	CSD bi se morali bolj potruditi, da bi njihovo delo in storitve, ki jih nudijo prišli preko medijev do nas.	PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD: - Način informiranja: mediji

9.6. Kodiranje izjav polnoletnih oseb, ki še niso imele stika s CSD

Tabela 9.6.2. Kodiranje izjav polnoletnih oseb, ki še niso imele stika s CSD

Zaporedna št.	IZJAVA	KODIRANJE
1/1	Po mojem mnenju ima vlogo pri urejanju družbe in njenih problemov.	VLOGA CDS: - Urejanje družbe in njihovih problemov

1 /2	Socialna stiska,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje socialne stiske
1/3	zakonske razveze,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Razveza zakonske skupnosti
1 /4	preživnine,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje preživnine
1/5	krizne situacije v družinah. Mislim, da je to.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje težev v družini
1/6	Imam kolegico, ki ima stik s centrom in se včasih pogovarjava o teh stvareh.	INFORMACIJE O DELU CSD: - Neformalni vir: kolegica
1/7	Vsem slojem. Tu ne gre ločevati višji ali nižji sloj.	CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITE CSD: - Vsem slojem
1/8	Jaz še nisem imela stika s CSD-jem. Vem pa v katerih situacijah prideš v stik z CSD-jem.	STIK Z CSD: - Ni stika
1/9	Ja, imam.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK s CSD: - Ni navedbe katera oseba

1/10	Vlagajo za otroški dodatek,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba: razlog za stik: otroški dodatek
1/11	vlogo za štipendijo,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba: razlog za stik: vloge za štipendije
1/12	preživnino,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba: razlog za stik: urejanje preživnine
1/13	denarne pomoči.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba: razlog za stik: denarne socialne pomoči
1/14	Imajo že otroke in na podlagi tega stik z CSD.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Osebe, ki imajo otroke
1/15	Drugi so izgubili službo in stik z CSD s te strani.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Osebe, ki so izgubile službo
1/16	Slabe in dobre izkušnje.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Različne izkušnje
1/17	Razne omejitve povzročajo ljudem preglavice, pri otroški dodatkih, štipendijah, denarnih pomočeh so meje, ki jih ne smeš preseči za pridobitev pomoči. Včasih so te omejitve krivične do ljudi.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi : razlog: zaradi omejitev pri dodelitvah denarnih transferjev

1/18	Dobro.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro
1/19	Res je, da bi bil lahko večji obseg pri denarnih pomočeh. Sramota je, da za otroka dobiš simbolni znesek, s tem ga ne moreš preživeti.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: socialni transferji ne omogočajo preživetja
2/1	Vloga centra temelji na pomoči ljudem, ki so v socialni stiski.	VLOGA CDS: - Pomoč
2/2	Ko si v socialnih stiskah, kot so: izguba službe,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje brezposelnosti
2/3	zakonske težave.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje zakonskih težav
2/4	težave v družinah,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje težav v družini
2/5	pomoč starejšim,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Pomoč starejšim
2/6	Mislim, da ni važno v kateri sloj pripadaš, vsak ima pravico do pomoči centra.	CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITE CSD: - Vsak ima pravico do pomoči centra

2/7	Nisem,	STIK Z CSD: - Ni stika
2/8	vlagamo pa za otroške doklade in štipendijo. Vse to ureja žena. Drugače pa vem za kaj se gre.	INFORMACIJE O DELU CENTRA: - Neformalni vir: žena
2/9	Imam sorodnike. Vsi vlagajo za otroške dodatke.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Sorodniki: razlog za stik: otroški dodatek
2/10	Imam tudi kolega, ki zdaj rešuje zakonske težave, nekaj procesov gre tudi skozi center.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Kolega: razlog za stik: razveza zakonske skupnosti
2/11	So določena pravila, ki moraš upoštevati. Včasih določenih pravil enostavno ne moreš razumeti pri denarnih pomočeh.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi:razlog: zaradi pravil pri denarnih pomočeh
2/12	Drugače ne izražajo nekih negativnih mnenj o samem delu na centru.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobri:razlog: ni negativnih mnenj
2/13	Dobro. Delajo korektno svoje delo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: korektno delo
2/14	Center je državna ustanova in s tem podrejena vsem zakonom, vse storitve so vezane na zakone. Ljudje včasih tega ne dojamemo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabi:razlog: zaradi vezanosti na zakone pri socialnih storitvah
3/1	Vloga CSD, da skrbijo za socialno varnost oz. priskočijo na pomoč tistim, ki so socialno ogroženi.	VLOGA CDS: - Skrb za socialno varnost socialno ogroženih

3/2	Mislim, da v vseh primerih, kjer so prisotne stiske, kot so brezposelnost,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje brezposelnosti
3/3	družinske krize	RAZLOGOI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje družinskih težav
3 /4	posvojitve,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje posvojitvev
3/5	preživnine,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje preživnine
3/6	zakonske razveze,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Razveza zakonske skupnosti
3/7	pomoč starejšim.	RAZLOGOI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje pomoči starejšim
3/8	Mislim, da pri stiskah oz. težavah ni ločevanja po skupinah oz. po slojih. Pomoč pripada vsem, vsak lahko zaprosi za storitev centra. V današnjem času se dogajajo stavri, ki jih enostavno človek ne more sam razrešiti in lepo je, da ti na pomoč priskočijo strokovnjaki.	CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem slojem

3/9	Jaz še nisem imel priložnosti priti v stik z centrom. Ampak nikoli ne veš kaj nas še preseneti. Danes ima že veliko ljudi stik z centrom, npr. že ko izgubiš službo, to se ti pa danes lahko zgodi zelo hitro.	STIK Z CSD: - Ni stika
3/10	Ja, poznam veliko ljudi, ko so imeli oz. še imajo stik z centrom zaradi izgube službe.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedba katera oseba: razlog za stik: izguba službe
3/11	Danes je tudi veliko ločitev,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedba katera oseba: razlog za stik: razveza zakonske skupnosti
3/12	odvistnosti pri mladih,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedba katera oseba: razlog za stik: odvistnosti pri mladih
3/13	nasilja v družinah. Pri vseh teh stiskah pomaga center, zavedamo pa se jih tudi ljudje.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedba katera oseba: razlog za stik: nasilje v družinah
3/14	Ko si v stiski pričakuješ, da ti bo center priskočil na pomoč oz. pomagal poiskati izhod. Velikokrat se to ne more zgoditi v čisto istih pričakovanjih, kot si to predstavljajo ljudje, ker ima tudi center svoje omejitve.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slaba: razlog: zaradi omejitev CSD pri storitvah
3/15	Mislim, da je večina zadovoljna glede dela centra.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobra: razlog: zaradi dela centra
3/16	Moje mnenje o podobi centra je dobro, kar se tiče odnosa do ljudi.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: zaradi odnosa do ljudi

3/17	Če pogledam malo širše pa mi ni čisto vse ok. Dogajajo se tudi zlorabe s strani ljudi, npr. pri denarnih pomočeh. Na tem področju bi se moralo kaj spremeniti.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: zlorabe ljudi pri denarnih socialnih pomočeh
4/1	Center za socialno delo pomaga, priskoči na pomoč najrazličnejšim oblikam težav, ki jih doživljajo ljudje.	VLOGA CDS: - Pomoč
4/2	Center jim poda, razjasni, približa situacijo tako blizu ljudem, da jo lažje razumejo, sprejmejo in potem razrešijo.	VLOGA CDS: - Svetovanje
4/3	To so stiske na različnih področjih, kot so, različne odvistnosti,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje odvistnosti
4/4	preživnine,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje preživnine
4/5	zakonske razveze,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Razveza zakonske skupnosti
4/6	porodniška,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje porodniškega dopusta
4/7	denarne pomoči,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarna socialna pomoč

4/8	otroški dodatki,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje otroškega dodatka
4/9	posvojitve,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje posvojitve
4/10	področje starih.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Pomoč starejšim
4/11	Ne glede v katero slojno skupino spadaš ti je na voljo pomoč s strani centra. Mislim, da ni neke omejitve pri tem. Seveda pa so potem pri razreševanju stiske različni, če temu lahko tako rečem, posegi.	CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem slojem
4/12	Jaz še nisem imela priložnosti priti v stik z centrom. Lahko pa rečem, da nisem čisti laik na tem področju. Veliko preberem, slišim o teh stvareh. Današnji svet »daje« veliko preglavic oz. stisk ljudem, kar strese me včasih, ko vidim oz. slišim kaj vse se lahko dogaja ljudem.	STIK Z CSD: - Ni stika
4/13	Kot sem že omenila imam prijatelje, ki imajo stik z CSD.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji
4/14	Stik z centrom imajo zaradi različnih situacij in to zaradi pričakovanja rojstva otrok,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: rojstvo otroka
4/15	ločitveni postopki,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: razveza zakonske skupnosti

4/16	preživnine,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: preživnina
4/17	pomoč starejšim.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: pomoč starejšim
4/18	izgube službe.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: brezposelnost
4/19	Mislim, da so dobri. Nikoli se nismo pogovarjali o kakšnih razočaranjih, nespoštovanju.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobri: razlog: ni razočaranj
4/20	Slišala nisem nekih hudih negativnih pritožb od znancev.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobro: razlog: ni negativnih pritožb znancev
4/21	Lahko pa rečem, da je moje mnenje o centu pozitivno v vseh pogledih. Mislim, da se trudijo,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: trud
4/22	delajo strokovno,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: strokovno delo
4/23	prisluhnejo ljudem	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: poslušanje
4/24	in jim pomagajo, da razrešijo ali vsaj omilijo svojo stisko.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: razlog: pomoč
5/1	CSD nudi pomoč ljudem v stiski.	VLOGA CDS: - Pomoč

5/2	Če je npr. v družini prisotno nasilje;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Reševanje nasilja v družini
5/3	V primeru brezposelnosti, da dobiš denarno pomoč;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarno nadomestilo
5/4	Če so ljudje v denarni stiski,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarna socialna pomoč
5/5	Lahko uveljavljaš otroške doklade.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Uveljavljanje otroških dodatkov
5/6	Vsem tistim, ki rabijo pomoč.	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem, ki rabijo pomoč
5/7	Ko sem kot dijakinja izgubila status in sem šla na zavod odplačevati sem morala štipendijo, ker nisem opravila maturitetnega tečaja.	STIK S CSD: - Stik: razlog: izguba statusa
5/8	Skoraj vsi, ki jih poznam, so kdaj urejali zadeve na CSD.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Znanci
5/9	Pravijo, da so vsako leto hujši normativi. Če npr. na sestankih ob aktivnem zaposlovanju manjkaš 3x ti kar ukinejo nadomestilo za brezposelnost.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi: razlog: zaradi kriterijev prisotnosti pri dodelitvi denarnega nadomestila
5/10	Niso pa nesramni.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobri: razlog: niso nesramni

5/11	Full premalo se govori o tem. Sploh ne vem, kaj vse lahko na CSD urediš, več bi se jih moralo slišati.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: neprepoznavnost dejavnosti CSD
5/12	Drugače pa je mnenje pozitivno.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Pozitivno: ni razloga
6/1	Nudjenje pomoči	VLOGA CDS: - Pomoč
6/2	In podpore vsem tistim, ki jo potrebujejo.	VLOGA CDS: - Podpora
6/3	Tako v smislu denarja kot svetovanja in	VLOGA CDS: - Svetovanje
6/4	pogovora.	VLOGA CDS: - Pogovor
6/5	Ko izgubijo službo,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje brezposelnosti
6/6	Če so žrtve nasilja,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Pomoč žrtvam nasilja
6/7	Če ostane otrok brez staršev,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Varstvo otrok
6/8	matere samohranilke po denarno pomoč,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarna socialna pomoč
6/9	v primeru dodelitve skrbništva.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje skrbništva

6/10	Pomagajo tudi tujcem pri asimilaciji v naše okolje.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Pomoč tujcem
6/11	Ljudem s posebnimi potrebami-invalidom,	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Invalidom
6/12	revnim,	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Revnim
6/13	otrokom,	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Otroci
6/14	tujcem...	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Tujci
6/15	Ob rojstvu hčerke sem šel podpisat očetovstvo.	STIK Z CSD: - Stik: razlog: podpis očetovstva
6/16	Nisem se počutil dobro, ko smo urejali preživnino in sem razmišljal kako lahko mati samohranilka preživi s tako malo denarja.	STIK Z CSD: - Stik: razlog: urejanje preživnine
6/17	Prijatelji,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji
6/18	starši,	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Starši
6/19	sorodniki.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Sorodniki

6/20	Vsi so imeli enake probleme. Počutili smo se kot na zatožni klopi. Sploh ne gledajo na korist otroka. Več kot imaš manj dobiš. Otrok je tu postranskega pomena.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi: razlog: negativen odnos
6/21	Na CSD se mi zdijo arogantni. Sploh ne znajo prisluhniti stiskam strank. Uresničujejo interese države, pri tem pa pozabijo na ljudi.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: arogantnost zaposlenih
6/22	Ne vem ali morajo imeti tak nastop do ljudi ali kaj. Sploh pa se ne izpostavlja v javnosti njihove pozitivne plati.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: neizpostavljanje pozitivnih učinkov CSD
6/23	Vsi nanj gledamo kot na nujno zlo.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: nujno zlo
6/24	Neprofitne organizacije in društva se veliko bolj promovirajo, delujejo prijazno in vemo kaj nam nudijo, kar pa za CSD ne velja;	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: neprepoznavnost dejavnosti CSD
6/25	da o javnih nastopih delavcev ne govorim-vedno pogorijo na celi črti.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: nesposobnost javnega nastopanja SD
6/26	Potrebne so medijsko podprte akcije in letaki, ki ozaveščajo javnost o tem kaj CSD sploh dela.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: premalo medijskega promoviranja CSD
7/1	Je državna ustanova-aparat države, za zadovoljevanje socialnih potreb ljudi	VLOGA CDS: - Zadovoljevanje socialnih potreb ljudi

7/2	In za pomoč ljudem.	VLOGA CDS: - Pomoč
7/3	Več ali manj, ko bi radi pridobili državna sredstva, ki bi jim olajšala življenje;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarna socialna pomoč
7/4	ko prihaja do sporov stisk in ne vidijo več izhoda;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Brezizhodne situacije
7/5	V primerih nasilja v družini;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Reševanje nasilja v družini
7/6	v primerih težavnih mladostnikov, ki jih napoti sodišče.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Obravnava mladoletnih v sodnih postopkih
7/7	Vsem, ki potrebujejo pomoč in so v stiski.	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsi ki potrebujejo pomoč
7/8	Sem imel. Sodnica za prekrške me je poslala na CSD, ker sem ji rekel, da nimam denarja za plačilo kazni in	STIK S CSD: - Stik: razlog: denarna socialna pomoč
7/9	ko sem potreboval opravičilo za napredovanje v višji letnik študija, ker nisem izpolnjeval pogojev. Odnos strokovni delavk je bil zadovoljiv, prisluhnili so mojim težavam in jih poskušali rešiti.	STIK Z CSD: - Stik: razlog: mnenje CSD
7/10	Ja, kdo ga pa nima.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba

7/11	Dobri, nisem slišal pritožb.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobri: razlog: ni pritožb
7/12	Le glede premajhnih denarnih prejemkov, za kar pa ni kriv CSD ampak država.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi: razlog: omejite pri denarni socialni pomoči
7/13	Menim, da bi lahko bili še bolj prepoznavni. Ljudje premalo poznamo svoje pravice in CSD ne naredi mo veliko, da bi jih bolje spoznali oz. se jih zavedali.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: neprepoznavnost dejavnosti CSD
7/14	Imajo pa pozitivno podobo v javnosti.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Dobra: razlog: pozitivna javna podoba
8/1	CSD je namenjen vsem tistim, ki se znajdejo v stiski in potrebujejo pomoč	VLOGA CDS: - Pomoč
8/2	In svetovanje.	VLOGA CDS: - Svetovanje
8/3	Največkrat se najbrž obrnejo, ko so v denarni stiski, ko ne morejo plačati položnic, kupiti hrane;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarna socialna pomoč
8/4	Ko so brezposelni in dobijo nadomestilo,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Denarno nadomestilo
8/5	Ko uveljavljajo otroške doklade.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Uveljavljanje otroških dodatkov

8/6	Revnim,	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Revnim
8/7	otrokom žrtvam nasilja	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Otrokom žrtvam nasilja
8/8	vsem ki na določeni točki življenja potrebujejo pomoč .	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem, ki potrebujejo pomoč
8/9	Te prilike še nisem imela.	STIK S CSD: - Ni stika
8/10	Brat ima družino pa vem, da je uveljavljal doklade za otroke;	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Brat: razlog za stik: otroški dodatek
8/11	kolegica je izgubila službo in šla na CSD po nadomestilo...kar nekaj ljudi poznam.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Kolegica: razlog za stik: denarno nadomestilo
8/12	Nihče se ni pritožil. Bojda so vsi zelo prijazni.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobro: razlog: prijaznost
8/13	Le papirjev za urejat je veliko.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabo: razlog: birokratsko delo

8/14	V medijih se o CSD ne govori veliko,	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: nepojavljanje CSD v medijih
8/15	če pa se so zgodbe ponavadi negativne in vpletene v kakšen škandal.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: medijski škandali
8/16	Sicer pa mislim, da imajo CSD negativno oznako-če greš tja je s tabo gotovo nekaj narobe.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: negativna stigma
9/1	CSD pomaga tistim, ki se znajdejo v stiski in	VLOGA CDS: - Pomoč
9/2	tudi svetovanje	VLOGA CDS: - Svetovanje
9/3	Če imajo premajhen dohodek, da bi preživel, pa dobijo na CSD denarno pomoč,	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje denarne socialne pomoči
9/4	pa otroke odvzamejo staršem, ki jih zlorablajo	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Odvzem otroka staršem
9/5	In jih potem namestijo v rejniške družine;	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje rejništva
9/6	ukvarjajo se tudi s posvojitvami	NAVEDBE RAZLOGOV, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje posvojitve

9/7	pa starejšim nudijo pomoč na domu.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Pomoč družini na domu
9/8	Zlorabljene ženske,	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Zlorabljenim ženskam
9/9	zlorabljeni otroci.	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Zlorabljenim otrokom
9/10	Vsem ljudem, ki potrebujejo pomoč.	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem, ki potrebujejo pomoč
9/11	Enkrat sva s hčerko nesli prošnjo za republiško štipendijo, ki pa je na koncu tako ali tako ni dobila ker za malo presegamo cenzus in se nisem več vračala.	STIK S CSD: - Stik: razlog: uveljavljanje štipendije
9/12	Moj mož ureja doklade za oba otroka	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Mož: razlog za stik: otroški dodatek
9/13	soseda, ki ima premajhno pokojnino je zaprosila za enkratno denarno pomoč, da je lahko plačala položnice;	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Soseda: razlog za stik: enkratna socialna pomoč
9/14	za mojo nepokretno taščo pridejo poskrbet iz socialne, ko smo v službi.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Tašča: razlog za stik: pomoč družin na domu

9/15	Vsi otroci prijateljev dobivajo vsaj nekaj evrov doklad.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Prijatelji: razlog za stik: otroški dodatki
9/16	Nad delom strokovnih delavk se nihče ne pritožuje-so prijazne in	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Dobri: razlog: prijaznost
9/17	se zavzamejo zate, če tudi sam pokažeš neko mero potrpežljivosti in spoštovanja.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD : - Dobri: razlog: zavzetost
9/18	Normativi za pridobitev kakršnih koli denarnih pomoči, so pa itak previsoki. Tisti, ki znajo iskat luknje v zakonih pridejo dobro skozi.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabo: razlog: omejitve pri denarnih transferjih
9/19	Lahko bi bilo boljše. Premalo se jih sliši in vidi kaj sploh delajo. Dobro, da še od ljudi kaj izvemo, če ne še tistega kar na pripada ne bi imeli.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: premajhna prepoznavnost CSD
10/1	Gre za ustanovo, ki jo financira država, z namenom zmanjševanja revščine, zlorab; popravljanja socialnih krivic; skrb za socialno ogrožene (invalidne, starejše, otroke).	VLOGA CDS: - Urejanje družbe in njihovih problemov
10/2	Največkrat po denarno pomoč. Življenje v naši državi se je močno podražilo z vstopom v EU, plače pa so enake. Ljudje se borijo iz dneva v dan da preživijo.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Urejanje denarne socialne pomoči
10/3	Če prihaja do nasilja v družini, zlorab iščejo ljudje na CSD zaščito.	RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD: - Reševanja nasilja v družini

10/4	Vsem socialno ogroženim skupinam.	POZNAVANJE CILJNIH POPULACIJ, KI SO JIM NAMENJENE STORITVE CSD: - Vsem socialno ogroženim
10/5	Ne ker tam nimam kaj iskati.	STIK S CSD: - Ni stika
10/6	Seveda.	POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD: - Ni navedbe katera oseba
10/7	Nihče ne gre rad tja. Preden ti pa dajo kaj denarja moraš izpolniti goro obrazcev in tekati od vrat do vrat.	VTISI ZNANCEV O DELU CSD: - Slabi: razlog: preveč birokratsko delo
10/8	Kar zasledim po TV je izjemno slaba, v časopisih pa že mora biti kakšen škandal, da pišejo o njih.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: slaba medijska podoba
10/9	Mislim da potrebujemo CSD, ki se bo bolj posvečal ljudem ne pa zadovoljevanju kriterijev države.	MNENJE O JAVNI PODOBI CSD: - Slabo: razlog: premalo se posvečajo ljudem

9.7. Hierarhična ureditev pojmov uporabnikov CSD

CSD Šmarje pri Jelšah: Sabina

CSD Velenje: Andreja

RAZLOG ZA PRIHOD NA CSD:

a) Denarni transferji:

- Potreba po finančni pomoči (12/2)
- Uveljavljanje štipendije (2/1), (8/1), (9/1), (6/2)
- Uveljavljanje denarne socialne pomoči (7/1), (11/1), (14/1), (15/1), (17/1), (19/1)

b) Družinski prejemki:

- Uveljavljanje otroškega dodatka (1/1), (4/1), (6/1), (8/2), (10/1), (12/1), (17/2), (18/1),

- Paket za novorojenčka (19/6)
- Starševski dodatek (19/2)
- Starševski dodatek (19/4)
- c) Varstvo otrok in družine:**
 - Uveljavljanje preživnine (3/1), (19/5)
 - Razveza zakonske skupnosti (3/2)
 - Urejanje podpisa očetovstva (19/3), (20/1)

- d) Socialnovarstvene storitve:**
 - Pomoč družini na dom (5/1)
 - Urejanje začasnega prebivališča (13/1)

- e) Varstvo odraslih**
 - Urejanje dodatka za pomoč in postrežbo (16/1)

SEZNANJENOST S STORITVAMI CSD PRED PRVIM OBISKOM:

- a) Da:**
 - Seznanjenost:
 - Razlog:
 - stiska (7/2)
 - vsakoletno urejanje (8/3)
 - poznavanje storitev (10/2)

- DENARNI TRANSFERJI:
- Denarna socialna pomoč (12/3)
 - Uveljavljanje štipendije (2/2)

- VARSTVO OTROK IN ODRASLIH:
- Uveljavljanje preživnine (3/3)

- DRUŽINSKI PREJEMKI:
- Otroški dodatki (1/2), (12/4)

- SOCIALNOVARSTVENE STORITVE:
- Storitve za socialno ogrožene ljudi (1/3)
 - Pomoč družini za dom (4/2)
 - Osebna pomoč (4/3)

- VARSTVO ODRASLIH:
- Uveljavljanje dodatka za pomoč in postrežbo (16/2)

- b) Ne:**
 - Neseznanjenost:
 - Razlog:
 - ni potreboval pomoči (5/2), (13/2)
 - nepoznavanje delovanja CSD (15/2)
 - imela službo (14/2)

- ni razloga (17/3), (18/2), (19,7), (20/2)

SEZNANJENOST Z NAČINOM DELA NA CSD PRED PRVIM OBISKOM:

a) Birokratsko uradno delo:

- oddaja vlog (9/2), (12/5)

b) Vezanost na zakone (6/3), (11/2)

c) Poznavanje delovanja centra (10/3)

INFORMACIJE O DELU CSD PRED PRVIM OBISKOM:

a) Neformalni vir:

SORODNIKI:

- družina (2/3), (4/4), (18/3)
- otroci (10/7)

OŽJI ZNANCI:

- sodelavci (12/6), (13/3), (16/3)
- znanci (1/5)
- prijatelji (15/3), (17/5), (19/8)
- sošolka (17/4)
- soseda (14/3)
- služba (10/4), (11/3)

b) Formalni:

MEDIJI:

- mediji (1/4)
- internet (6/4), (8/4), (16/4)
- TV (10/5)
- časopis (10/6)

DRŽAVNE USTANOVE:

- CSD (3/4),
- predhodni CSD (7/3)
- šola (9/4)
- zavod za zaposlovanje (5/3)

URADNI DOKUMENT:

- navodila na vlogi za štipendijo (9/3)

INFORMACIJE IZ PROGRAMOV V KATERE SO BILI VLJUČENI:

- šola za starše (20/3)

STORITVE, KI JIH POTREBUJEJO:

a) Družinski prejemki:

- Otroški dodatek (1/6), (4/5), (6/5), (8/6), (10/8), (12/7), (17/8), (18/4), (19/14)

- Starševski dodatek (19/12)
- Paket za novorojenčka (19/10)

b) Denarni transferji:

- Štipendija (2/4), (6/6), (8/5), (9/5)
- Denarna socialna pomoč (7/4), (11/4), (17/6), (19/9), (14/4), (15/4)

c) Varstvo otrok in odraslih:

- Preživnina (3/5), (19/13), (17/7)
- Razveza zakonske skupnosti (3/6)
- Potrditev očetovstva (19/11), (20/4)

d) Socialnovarstvene storitve:

- Pomoč družini na dom (5/4)
- Ureditev naslova začasnega prebivališča (13/4)
- Dodatek za pomoč in postrežbo (16/5)

POZNAVANJE STORITEV CSD:

Vrsta storitve:

a) Da:

VARSTVO OTROK:

- Posvojitve (1/9), (6/7), (11/6), (12/8)
- Skrbništvo (12/10)
- Rejništvo (7/8), (11/7)
- Pomoč mladostnikom (8/10), (16/7)

DENARNI TRANSFERJI:

- Denarna socialna pomoč (1/8), (6/11), (7/6), (10/11), (11/5), (13/5), (14/5), (15/5), (16/8), (20/5)
- Štipendija (8/7), (11/12), (10/12)
- Enkratna denarna pomoč (12/9)
- Pomoč brezposelnim (16/6)

SOCIALNOVARSTVENE STORITVE:

- Pomoč družini na dom (1/7), (3/10), (11/8), (19/15)
- Pomoč družini za dom (2/6), (6/8), (7/7), (8/9), (9/8)
- Izdaja potrdila za pomoč Karitasa (Prva socialna pomoč) (7/5)
- Osebna pomoč (9/7)
- Pomoč družini v primeru nasilja (17/10)

VARSTVO OTROK IN DRUŽINE:

- Razveza zakonske skupnosti (1/10), (3/7), (4/9), (10/10), (20/7)
- Preživnina (3/8), (17/9)

DRUŽINSKI PREJEMKI:

- Otroški dodatek (2/5), (3/11), (4/6), (8/8), (10/9), (11/11), (20/6)
- Paket za novorojenčka (18/5)

STARŠEVSKO VARSTVO:

- Porodniški dopust (2/7), (4/7), (6/10), (11/10)

VARSTVO ODRASLIH:

- Dodatek za pomoč in postrežbo (3/9)
- Urejanje oseb z odvisnostjo (4/8), (6/9), (8/11)
- Pomoč starejšim (11/9)
- Pomoč invalidom (20/8)

b) Ne:

- Nepoznavanje:
 - Razlog:
 - prvič na CSD (5/5)

Kriteriji storitev:

- previsok cenzus za denarno socialno pomoč (13/6)

Način uveljavljanja storitve:

a) Vložitev vloge:

- za denarno socialno pomoč:
 - vložitev vloge (12/11)
- za štipendijo:
 - oddaja vloge (9/6)

b) CSD poda mnenje:

- za posvojitve in skrbništva:
 - CSD poda mnenje (12/12)

PRIČAKOVANJA DO STORITEV CSD:

a) Niso podana:

- Pričakovanja niso podana (6/12)
- Nobenih:
 - Razlog:
 - samo oddaja vloge (9/9)

b) Povprečna pričakovanja:

- Povprečna:
 - Razlog:
 - pridobitev otroškega dodatka (10/13)

c) So podana:

GLEDE STORITVE:

- Rešitev problema (13/7)
- Dodelitev denarne socialne pomoči (14/6), (15/6), (16/9)
- Sprejem vloge (2/8)
- Potrditev očetovstva brez zapletov (20/10)
- Večji znesek za otroške dodatke (1/11), (12/13)
- Pridobitev informacij (5/7), (17/14), (19/16)

SPRETNOSTI SOCIALNIH DELAVCEV:

- Razumevanje (5/6), (17/13)
- Znajo prisluhniti (11/16)

GLEDE ODNOSA:

- Prijazen odnos (8/13), (17/12), (19/17)
- Spoštljiv odnos (11/15)
- Zaupanje (4/11)

DELO SD:

- Hitro in učinkovito delo (20/9)
- Svetovanje (3/13), (7/10), (11/14)
- Strokovno delo (4/10)
- Nudenje pomoči (2/9), (3/12)
- Želja po boljši razlagi (18/6)
- Pomoč (7/9), (8/12), (11/13), (17/11)

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNE DELAVKE:

a) Nezadovoljstvo:

- Razlog:

ODNOS:

- birokratski odnos (1/12), (12/14)
- nespoštljiv odnos (13/8)
- neprijaznost SD (17/16)
- nesramnost (19/19)

b) Zadovoljstvo:

- Razlog:

ODNOS:

- prijazen odnos (2/11), (18/7), (19/18), (14/7), (15/7), (20/11)
- strokovnost (3/14)
- spoštljiv odnos (4/12), (5/9)
- dober prvi vtis (5/8)

SPRETNOSTI SD:

- znajo prisluhniti (6/13), (11/17)
- aktivno poslušanje (7/11)
- ustrežljivost (16/10), (17/12)

GLEDE STORITVE:

- pridobitev informacij (8/14), (5/10), (7/12), (17/15)
- nobenih zapletov pri oddaji vloge (9/10)
- sprejem vloge (2/10)

DELO SD:

- dobro delo (10/14)
- učinkovito delo (20/12)

OCENA STROKOVNEGA DELA NA CSD:

a) Pretežno dobra:

- Dobra:

- Razlog:

GLEDE STORITVE:

- zadovoljstvo (2/12)
 - nobenih težav (9/11)
 - pridobitev informacij (15/8), (16/11)
- SPRETNOSTI SD:
- razumevanje jezika SD (19/20)

DELO SD:

- vestno delo (1/13)
- strokovno delo (3/15), (5/11), (10/16), (11/19), (16/12), (20/13)
- odgovorno delo (5/12)
- organizirano delo (11/18), (18/8)
- korektno delo (20/14)
- pomoč (14/10)
- trud (1/14), (3/16), (10/15), (14/9)

ODNOS:

- prijazen odnos (14/8)

- Visoka:

- Razlog:

DELO SD:

- strokovno delo (4/13)
- kvalitetno delo (4/14)

- Pohvalno:

- Razlog:

DELO SD:

- ni graj in razočaranj nad delom (6/14)

- Super:

- Razlog:

DELO SD:

- trud (7/13)
- posvečanje časa (7/14)

- Primerno:

- Razlog:

DELO SD:

- odgovorno delo (8/15)
- strokovno delo (8/16)

b) Pretežno slaba:

- Slaba:

- Razlog:
DELO SD:
 - preveč rutinsko in hitro delo (12/15)
 - neodgovorno delo (13/9)

c) Neocenjeno :

- Razlog:
 - ni iz stroke (17/17)

VRNITEV NA CSD V PRIMERU STISKE:

a) Pretežno da:

- Kot zadnja možnost:
 - Razlog:
 - občutek prevelikega nadzora nad premoženjskim stanjem (12/16)
 - ni druge rešitve (13/10), (16/13)
 - primoran obrniti na CSD (20/15)
- Ponovna vrnitev:
 - Razlog:
 - ni negativnih izkušenj (1/15)
 - pozitivno mnenje o njihovem delu (2/13)
 - pričakovana pomoč (5/13)
 - občutek sreče ob pogovoru s socialno delavko (7/15)
 - ugodnosti, ki jih nudi država (9/12)
 - vsakoletna oddaja vloge za otroški dodatek (10/17)
 - ni druge možnosti (14/11), (18/9)
 - v primeru nasilja (17/18), (19, 22)
 - v primeru denarne stiske (19/21)
 - pridobitev informacij (3/17), (4/15), (8/17)
 - podpora (3/18), (4/16), (8/18)
- Normalno:
 - Razlog:
 - znajo dobro pomagati (6/15), (11/20)

b) Neodločeni:

- Razlog:
 - sram (15/9)

MNENJE O JAVNI PODOBI CSD:

a) Pretežno slabo:

- Slabo:
 - Razlog:
 - NEGATIVNE IZKUŠNJE:
 - negativne pretekle izkušnje (7/16)
 - negativne izkušnje znancev (17/19)
 - negativna mnenja (11/21)

- nezadovoljivo reševanje brezposelnosti (9/13)

DENARNI TRANSFERJI:

- premajhen nadzor nad dodeljevanjem denarne pomoči (18/10)
- premalo finančne podpore (13/11)
- občutek da uporabniki niso obravnavani pravično (5/14), (1,16), (12/17)

CSD:

- nepromoviranje CSD (17/20)
- neosveščenost ljudi o delovanju CSD (18/11)
- zaprtost CSD (19/23)
- negativna propaganda v medijih (20/16)

b) Pretežno dobro:

- Pozitivno:

- Razlog:

- ni pripomb (2/14), (15/10)
- trud (4/17), (6/16)
- dobro delo (6/17)

- Dobro:

- Razlog:

MNENJE LJUDI:

- dobro mnenje uporabnikov (11/22)
- dobre izkušnje ljudi (20/17)
- zadovoljni znanci (14/12)

DELO SD:

- dobro delo (3/19), (10/18), (11/17)
- uspešen obisk (16/14)
- uspešno delo (3/20)
- trud (3/21), (10/19)

CSD:

- dobra podoba centra (10/20)
- naklonjenost ljudem (7/17)

- V redu:

- Razlog:

- vsak ima svoje mnenje (8/19)

PREDLOGI ZA BOLJŠO PREPOZNAVNOST DELA CSD:

a) Podani predlogi:

- Informiranje:

- glede pravic (12/18)
- o spreminjajočih se zakonih (1/17)

- Načini informiranja:

MEDIJI:

- TV (14/13)
- mediji (20/18)

ZGIBANKE:

- zgibanke (17/21), (18/12)
- bilten (12/19), (16/15)
- brošure (19/25)

- Dobro delo centra:

- Razlog:
 - posledično dobra reklama (6/18), (8/20), (11/23)
- Pravično dodeljevanje denarne socialne pomoči (9/14)
- Boljši delovni odnos do uporabnikov (13/12), (19/24)

b) Ni predlogov:

- Ni predloga:
 - Razlog:
 - neseznanjenost z delom CSD (2/15)
 - ni razloga (3/22)
 - trud (4/18)
 - posamezniki, ki vedo izkoristijo; ostali ne (5/15)
 - dobro je, kot je (7/18)
 - ni idej (10/21), (15/11)

9.8. Hierarhična ureditev pojmov odraslih oseb, ki še niso imele stika s

CSD

CSD Šmarje pri Jelšah: Sabina

CSD Velenje: Andreja

VLOGA CDS:

- Urejanje družbe in njihovih problemov (1/1), (10/1)
- Skrb za socialno varnost socialno ogroženih (3/1)
- Zadovoljevanje socialnih potreb ljudi (7/1)
- Pomoč (4/1), (5/1), (6/1), (9/1), (2/1), (8/1), (7/2)
- Svetovanje (4/2), (6/3), (8/2), (9/2)
- Podpora (6/2)
- Pogovor (6/4)

RAZLOGI, ZARADI KATERIH SE LJUDJE OBRAČAJO NA CSD:

a) Varstvo otrok in družine:

- Razveza zakonske skupnosti (1/3), (3/6), (4/5)
- Urejanje preživnine (1/4), (3/5), (4/4)

- Urejanje zakonskih težav (2/3)
- Urejanje težav v družini (2/4), (3/3), (1/5)
- Reševanje nasilja v družini (5/2), (7/5), (10/3)
- Pomoč žrtvam nasilja (6/6)
- Odvzem otroka staršem (9/4)

b) Socialnovarstvene storitve:

- Urejanje socialne stiske (1/2)
- Pomoč tujcem (6/10)
- Brezizhodne situacije (7/4)

c) Denarni transferji:

- Urejanje brezposelnosti (2/2), (3/2), (5/3), (8/4), (6/5)
- Denarna socialna pomoč (4/7), (5/3), (6/8), (7/3), (9/3), (10/2), (5/4), (8/3)

d) Varstvo odraslih:

- Urejanje odvisnosti (4/3)
- Pomoč starejšim (2/5), (3/7), (4/10), (9/7)

e) Varstvo otrok:

- Urejanje posvojitev (3/4), (4/9), (9/6)
- Urejanje skrbništva (6/9)
- Varstvo otrok (6/7)
- Urejanje rejništva (9/5)
- Obravnava mladoletnikov v sodnih postopkih (7/6)

f) Družinski prejemki:

- Uveljavljanje otroškega dodatka (4/8), (5/5), (8/5)

g) Starševsko varstvo:

- Urejanje porodniškega dopusta (4/6)

INFORMACIJE O DELU CSD:

a) Neformalni viri:

- kolegica (1/6)
- žena (2/8)

CILJNE POPULACIJE, KI SO JIM NAMENJENE STORITE CSD:

a) Vsem ljudem:

- Vsem slojem (1/7), (3/8), (4/11)
- Vsak ima pravico do pomoči centra (2,6)
- Vsem, ki rabijo pomoč (5/6), (7/7), (8/8), (9/10)

b) Ranljive družbene skupine:

- Invalidom (6/11)
- Revnim (6/12), (8/6)
- Otrokom (6/13)

- Tujcem (6/14)
- Otrokom, žrtvam nasilja (8/7), (9/9)
- Zlorabljenim ženskam (9/8)
- Socialno ogroženim (10/4)

STIK Z CSD:

a) Ne:

- Ni stika (1/8), (2/7), (3/9), (4/12), (8/9), (10/5)

b) Da:

- Stik:
 - Razlog za stik:
 - izguba statusa (5/7)
 - podpis očetovstva (6/15)
 - urejanje preživnine (6/16)
 - potreba po denarni socialni pomoči (7/8)
 - mnenje CSD za napredovanje v višji letnik faxa (7/9)
 - uveljavljanje štipendije (9/11)

POZNAVANJE OSEB, KI SO IMELE STIK S CSD:

a) Neimenovani:

- Ni navedbe katera oseba: (1/9), (7/10), (10/6)
 - Razlog za stik:
 - uveljavljanje otroškega dodatka (1/10)
 - vloge za štipendije (1/11)
 - urejanje preživnine (1/12)
 - denarne socialne pomoči (1/13)
 - izguba službe (3/10)
 - razveza zakonske skupnosti (3/11)
 - odvisnosti pri maldih (3/12)
 - nasilje v družinah (3/13)
- Osebe, ki imajo otroke (1/14)
- Osebe, ki so izgubile službo (1/15)

b) Sorodniki

- Sorodniki: (6/19)
 - Razlog za stik:
 - otroški dodatek (2/9)
- Starši: (6/18)
- Brat :
 - Razlog za stik:
 - uveljavljanje otroškega dodatka (8/10)
- Mož:
 - Razlog za stik:
 - uveljavljanje otroškega dodatka (9/12)
- Tašča:
 - Razlog za stik:
 - pomoč družin na domu (9/14)

b) Ožji krog znancev:

- Prijatelji: (4/13), (6/17)
 - Razlog za stik:
 - rojstvo otroka (4/14)
 - razveza zakonske skupnosti (2/10), (4/15)
 - uveljavljanje preživnine (4/16)
 - pomoč starejšim (4/17)
 - brezposelnost (4/18), (8/11)
 - uveljavljanje otroškega dodatka (9/15)
- Znanci: (5/8)
- Soseba:
 - Razlog za stik:
 - enkratna socialna pomoč (9/13)

VTISI ZNANCEV O DELU CSD:

a) Različne izkušnje (1/16)

b) Slabi:

- Slabi :
 - Razlog:
 - zaradi omejitev pri dodelitvah denarnih transferjev (1/17), (2/11), (7/12), (9/18)
 - zaradi vezanosti na zakone pri socialnih storitvah (2/14), (3/14)
 - negativen odnos (6/20)
 - birokratsko delo (8/13), (10/7)
 - zaradi kriterijev prisotnosti pri dodelitvi denarnega nadomestila (Zavod za zaposlovanje) (5/9)

c) Dobri:

- Dobri:
 - Razlog:
 - ni negativnih mnenj (2/12), (7/11)
 - korektno delo (2/13)
 - zaradi dela centra (3/15)
 - ni razočaranj (4/19)
 - niso nesramni (5/10)
 - prijaznost (8/12), (9/16)
 - zavzetost (9/17)

MNENJE O JAVNI PODOBI CSD:

a) Pretežno dobro:

- Dobro: (1/18)
 - Razlog:
 - zaradi odnosa do ljudi (3/16)
 - pozitivna javna podoba (7/14)
 - ni negativnih pritožb znancev (4/20)

- korektno delo (2/13)

- Pozitivno:

- Razlog:

- strokovno delo (4/22)

- ni razloga (5/12)

- trud (4/21)

- poslušanje (4/23)

- pomoč (4/24)

b) Pretežno slabo:

- Slabo:

- Razlog:

DENARNI TRANSFERJI:

- denarni transferji ne omogočajo preživetja (1/19)

- zlorabe ljudi pri denarnih socialnih pomočeh (3/17)

- zaradi vezanosti na takone pri denarnih storitvah (3/14)

MEDIJI:

- premalo medijskega promoviranja CSD (6/26)

- slaba medijska podoba (10/8)

- nepojavljanje CSD v medijih (8/14)

- škandali v medijih (8/15)

SOCIALNI DELAVCI:

- nesposobnost javnega nastopanja SD (6/25)

- premalo se posvečajo ljudem (10/9)

- arogantnost zaposlenih (6/21)

USTANOVA CSD:

- negativna stigma (8/16)

- neizpostavljenost pozitivnih učinkov CSD (6/22)

- nujno zlo (6/23)

- neprepoznavnost dejavnosti CSD (5/11), (6/24), (7/13), (9/19)

