

Fakulteta za socialno delo

Anja Kutnjak

IZOBRAŽEVANJA ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO V
VOJVODINI (SRBIJA)

Diplomsko delo

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

So-mentorica: As. dr. Andreja Rafaelič

Ljubljana, 2017

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Anja Kutnjak

Naslov dela: Izobraževanja za dezinstitutionalizacijo v Vojvodini (Srbija)

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. Strani: 134

Št. tabel: 5

Št. slik: 0

Št. prilog: 6

Mentor: Red. prof. dr. Vito Flaker

So-mentorica: As. dr. Andreja Rafaelič

Deskriptorji: dezinstitutionalizacija, totalne ustanove, življenje v skupnosti, izobraževanje in usposabljanje za dezinstitutionalizacijo, socialno vključevanje

Povzetek:

V nalogi obravnavamo izobraževanja za dezinstitutionalizacijo v institucijah na območju Vojvodine v Srbiji. Oba zavoda, ki ju obravnavam, sta v procesu preselitve ljudi iz institucionalne oskrbe v skupnostno; torej iz ustanov v bivalne enote. V teoretičnem uvodu zgodovinsko opredelimo totalne ustanove in institucionalen način življenja, ki poteka v njih. Predstavimo dezinstitutionalizacijo in začetke preobrazbe ustanov v Srbiji. Nadaljujemo z izobraževanjem in usposabljanjem za dezinstitutionalizacijo in opišemo metode dezinstitutionalizacije. V empiričnem delu se sprašujemo o koristnosti izobraževanj, spremembi prepričanj o dezinstitutionalizaciji, o konkretnih spremembah v načinu dela in odnosu do uporabnikov in o vplivu metod na življenje uporabnikov.

Title: Deinstitutionalization trainings in Vojvodina (an autonomous province of Serbia)

Descriptors: deinstitutionalization, total institutions, education and trainings, community based care, social inclusion

Abstract: The thesis discusses education for deinstitutionalization in social care institutions in Vojvodina (an autonomous province of Serbia). Institutions we deal with are in the process of moving people out of institutional care to the community; from institutions into group homes and other forms of independent life in the community. In theoretical part we define total institutions in history, institutional way of life that takes place in them. We present deinstitutionalization and the beginnings of the transformation of institutions in Serbia. We continue with education and trainings for

deinstitutionalization. In the empirical part, we discuss the usefulness of education and trainings, about change of belief about deinstitutionalization, about concrete changes in the way of work and the attitude towards users and the impact of methods in the life of users.

Fakulteta za socialno delo

Anja Kutnjak

IZOBRAŽEVANJA ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO V
VOJVODINI (SRBIJA)

Diplomsko delo

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

So-mentorica: As. dr. Andreja Rafaelič

Ljubljana, 2017

KAZALO VSEBINE

1. PREGOVOR.....	1
2. TOTALNE USTANOVE.....	3
2.1. Zgodovina zapiranja	3
2.2. Totalne ustanove.....	7
2.3. Dez institucionalizacija	9
2.4. Dez institucionalizacija v Srbiji	11
2.4.1. Zavod Čurug – »Dom za duševno obolela lica Čurug«	15
2.4.2. Zavod »Otthon «Stara Moravica – »Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Otthon Stara Moravica«	16
2.5. Izobraževanje in usposabljanje za dez institucionalizacijo	18
2.5.1. Izobraževanje za spremembe.....	19
2.5.2. Vzpostavljjanje novih načinov zagotavljanja pomoči in podpore	20
2.6. Metode dez institucionalizacije.....	22
2.6.1. Načrt preobrazbe	22
2.6.2. Osebno načrtovanje in izvajanje storitev	24
2.6.3. Normalizacija	26
2.6.4. Analiza tveganja	27
2.6.5. Timsko delo	29
2.6.6. Vzpostavljjanje in organizacija novih odgovorov	30
3. PROBLEM.....	32
4. METODOLOGIJA	34
4.1. Vrsta raziskave.....	34
4.2. Raziskovalna vprašanja.....	34
4.3. Merski instrumenti in viri podatkov	34
4.4. Populacija in vzorec.....	35
4.5. Zbiranje podatkov	36
4.6. Obdelava in analiza podatkov	36
5. REZULTATI	37
5.1. STALIŠČA ZAPOSLENIH O DEZINSTITUCIONALIZACIJI	37
5.2. SPREMEMBE V NAČINU DELA	39
5.3. UPORABA METOD	41
5.3.1. Načrt preobrazbe	41
5.3.2. Normalizacija.....	42

5.3.3. Osebno načrtovanje in izvajanje storitev	44
5.3.4. Analiza tveganja.....	44
5.3.5. Timsko delo	45
5.3.6. Vzpostavljane in organizacija novih odgovorov	46
5.4. SPREMEMBE V ODNOSU DO UPORABNIKOV	46
5.5. KORISTNOST IZOBRAŽEVANJ ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO	47
5.6. NESOGLASJA IN KONFLIKTI.....	50
5.7. INSTITUCIONALNA KULTURA.....	50
5.8. DISKRIMINACIJA	51
5.9. VPLIV DEZINSTITUCIONALIZACIJE NA ZAPOSLENE	52
5.10. VPLIV DEZINSTITUCIONALIZACIJE NA ŽIVLJENJE UPORABNIKOV	52
5.11. POMEMBNI DEJAVNIKI ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO	53
5.12. OVIRE PRI DEZINSTITUCIONALIZACIJI.....	55
5.13. NADALJNI PREDLOGI ZA IZOBRAŽEVANJE.....	57
5. RAZPRAVA	59
6. SKLEPI	61
7. PREDLOGI	65
8. VIRI IN LITERATURA	67
9. PRILOGE.....	70
10.1. Zapis intervjujev	70
10.2. Odprto kodiranje	104

KAZALO TABEL

Tabela 1: Periodizacija tipov institucionalizacije, konkretnih oblik ustanov in družbenih procesov, ki jih spodbujajo.....	7
Tabela 2: Vrednote dezinstitutionalizacije	10

1. PREDGOVOR

V mesecu decembru leta 2014 smo se skupaj z sošolkami na modulu Duševno zdravje v skupnosti prijavila na enotedensko prakso v Vojvodini (Srbija) v socialno-varstveni zavod Čurug (*srb. Dom z duševno obolela lica Čurug*). Zavod je ravno v času opravljanja prakse ustvarjal svoje prve korake na področju preobrazbe in preselitev ljudi iz institucionalne v skupnostno oskrbo. Isto študijsko leto, v aprilu 2015 smo se vrnili v Čurug na dvotedensko prakso. Čurug je pustil velik vtis na nas, zato smo se odločila da napišemo diplomsko delo na temo izobraževanj za dezinstitutionalizacijo. Leta 2016 smo se vrnila na tritedensko prakso in medtem obiskali tudi socialno-varstveni zavod v Stari Moravici (*madž., srb. Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Otthon Stara Moravica*), ki je prav tako bil vključen v projekt »Open Arms« in dezinstitutionalizacijo. V obeh zavodih smo sproti zbirali podatke za diplomsko delo. Z raziskavo smo želeli prispevati k izdelavi priročnika za izobraževanje za dezinstitutionalizacijo.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega dela, metodologije in empiričnega dela. Teoretični del sestavlja šest poglavij. Prvo govori o zgodovini zapiranja skozi različna časovna obdobja, sledi mu poglavje o totalnih ustanovah, kjer opišem potek življenja znotraj njih. Naslednjo predstavim dezinstitutionalizacijo, kasneje pa pišem o dezinstitutionalizaciji v Srbiji. Sledi poglavje o izobraževanju in usposabljanju za dezinstitutionalizacijo, ki je ključnega pomena za proces dezinstitutionalizacije in kot zadnje, predstavim metode dezinstitutionalizacije: načrt preobrazbe zavoda, osebno načrtovanje in izvajanje storitev, analizo tveganja, normalizacijo, timsko delo in vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov. V metodološkem delu opredelimo merski instrument in način zbiranja podatkov. V empiričnem delu pa predstavimo dobljene podatke od fokusnih skupin in jih odprto kodiram. V razpravi povzamemo ključne ugotovitve raziskave.

Diplomsko delo ne bi nastalo brez neponovljivih praks, ki sem jih pod mentorstvom Andreje Rafaelič imela možnost opravljati med leti 2014-2016 v Čurugu. Hvala za to polno znanja, neponovljivo izkušnjo.

Hvala mentorju Vitu Flakerju in so-mentorici Andreji Rafaelič za podporo, usmerjanje in spodbudo v času nastajanja diplomske naloge.

Hvala zaposlenim iz zavoda »Dom za duševno obolela lica Čurug« in zaposlenim iz zavoda »Dom za lica ometena u mentalno razvoju Otthon Stara Moravica«, za sodelovanje in trenutke, ki smo jih preživeli skupaj.

Hvala družini za razumevanje, pomoč in podporo.

Hvala Marku, prijateljem, in »društvu« za podporo.

2. TOTALNE USTANOVE

2.1. Zgodovina zapiranja

Zgodovino totalnih ustanov najbolje opiše Foucault (1998). Pro-totalne ustanove lahko štejeemo kot prednike totalnih ustanov, ki so nastale pred 200 leti z industrializacijo.

Industrializacija je pomenila, da ljudje niso več delali tam, kjer so živeli in tako v času, ko so bili v službi niso vel mogli skrbeti za stare ljudi in ljudi z ovirami (Flaker idr., 2008).

Že takoj po prvi svetovni vojni pa zasledimo že prve kritike totalnih ustanov in poskuse njihovega preoblikovanja (Flaker, 1998, Flaker 2014, Goodwin 1997, Rafaelič 2015).

»V srednjem veku so obstajali štirje prostori, ki v marsičemu ustrezajo opisu totalne ustanove – dvor, samostan, gobavišče in špital.« (Flaker, 1998: 69) Zgodovina totalnih ustanov sega že v srednji vek.. Od obstoječih je zgodovinsko najstarejši *samostan* (*claustrum*, *kloster*). Ne samo, da je to najstarejša oblika totalnih ustanov, ampak je bil samostan tudi vodilo za pripravo pravil tudi sodobnih institucij. Samostani so bili ograjene in zaprte skupnosti. Življenje v njih se je odvijalo po pravilih sv. Benedikta¹, ki so bila v veljavi že v 5. stoletju. Pravila so odražala jasen, domišljen, strogo zasnovan načrt popolnosti. Oblast v samostanu je bila hierarhičnega tipa (opat, opatov namestnik, štirje »uradi«, menihi, pomočniki...). Takratni obiskovalci samostana so morali svoje navade prilagoditi spokorniškemu ozračju samostana. Obiski v samostanu so bili organizirani podobno kot v sodobnih ustanovah, ozračje pa je bilo ceremonialno (Flaker, 1998: 45-50).

Kolektivno življenje in totalno zajetje, določeno z zaprtim prostorom, sta značilnosti tako samostana in dvora kot današnjih totalnih ustanov. Zlasti v zgodnjem srednjem veku, sta bila dvor in samostan prevladujoči obliki življenja. Dvor (*demesne*, *manor*, *hoff*) je bila osnovna enota, okrog katere je potekalo celotno življenje. Bil je zaprt prostor, ki je bil sestavljen iz stanovanjskega in drugih poslopij srednjeveškega gospodinjstva. Dvor je bil ločen in zavarovan. Njegova funkcija je bila varnost. Izven dvorov je bila divjina, poseljena z demoni, vilami, nečistimi silami ipd. Tisti, ki je šel ven iz dvora, je bil sam, prepuščen Sovražniku. Bil je označen za norega; tako bi se naj izpostavljali samo norci,

¹ Opat, svetnik in zavetnik Evrope (S. Čuk: *Svetnik za vsak dan* I-II, Ognjišče Koper 1999)

obsedenci zločinci. Lahko rečemo, da je dvor imel osnovni značilnosti totalnih ustanov: totalno zajetje in jasno definirano razmerje med zunanjim in notranjim svetom. Dvori so zaradi varnosti bili postavljeni na gričih. Imel je en vhod. Z jarki in ograjo je dvor bil ločen od okolja. Imel je stolpe, na sredini pa hišo, kjer je potekalo življenje (Flaker, 1998).

Samostan in dvor sta kolektivni obliki življenja po sodobnih merilih. V obeh življenje poteka v zaprtih skupnostih, jasno ločenih od zunanjega sveta. V obeh skupnostih oblast temelji na hierarhiji, v samostanih je mogoče bolj birokratska. V glavnem pa temelji na ceremonialnih zavezah. V obeh oblikah je uveden določen kodeks, ki narekuje vedenje (Flaker, 1998).

Razlike med samostanom in dvorom so predvsem v tem, da je dvor bolj odprtega tipa. Vstopanje v dvor je lažje, prav tako pa so notranji prostori pod manjšim nadzorom kot v samostanu. Prostori samostana so prostori kamor pripadnik vstopi, v dvor se pa ljudje rodijo (Flaker, 1998).

Kljub temu, da sta obe obliki (samostan in dvor) prototalne oblike institucionalizacije, pa je med njima mogoče zaznati številne razlike. Dvor predstavlja skupnost, ki se razmnožuje in reproducira, v samostan pa prihajajo pripadniki od drugod, torej je samostan umetna tvorba. Prebivalci samostana so oblečeni v uniforme prav tako pa delujejo uniformno (poenoteni odnosi, ideje, mišljenja). Razlik med spolom, kot na dvoru ni. Razlike v samostanu se pojavljajo med statusi, čini, stopnjami. Samostan je bolj približek birokratski organizaciji. Razlika med samostanom in dvorom je tudi ta, da samostan deluje pod določenimi pravili, dvor pa obvladujejo ceremonije (Flaker, 1998: 50-61).

Podobnost samostanov in dvorov z sodobnimi totalnimi ustanovami so zaprtost, segregirano življenje, totalno zajetje vseh vidikov življenja, odsotnost intimnosti, hierarhična moč upravljanja z ljudmi, binarnost dveh razredov prebivalstva, dialektika med »zunaj« in »znotraj«, kodeks notranjega vedenja, ceremonije, delitev prostora, iniciacijsko procesiranje ljudi, odvisnost od avtoritete, zatiranje neodvisnih gospodinjstev, status dela, sekundarne prilagoditve in podtalno življenje. Sodobna totalna ustanova je skozi zgodovino dobila tudi druge značilnosti, ki se razlikujejo od dvora in samostana. Najočitnejša razlika je ta, da dvor in samostan nista imela osebja, ki je delalo osem ur na dan. Nadrejeni in osebje v teh dveh oblikah totalne ustanove so tam živeli, vendar v čisto drugačnem slogu. Naslednja razlika je vidna v tem, kaj je znotraj in kaj je zunaj totalne

ustanove in kaj v fevdalni totalni skupnosti – samostanu ali dvoru. Ko je pripadnik dvora ali samostana bil zunaj dvora, je bil tudi zunaj družbe. V sodobnih totalnih ustanovah pa velja, da zidovi totalne ustanove izključujejo iz družbe. In obratno; ko greš iz totalne ustanove, se vrneš nazaj v družbo. Moderna družba s tem odpravlja izobčenje, vpelje pa »doublebind« - izključuje, vendar samo zato, da poskrbi za svoje člane. (Flaker, 1998: 64-65).

V srednjem veku so totalne skupnosti tvorile fevdalno družbo, se povezovale med seboj v hierarhične mreže; totalna ustanova pa je tvorba znotraj sodobne družbe, zanjo opravlja produktivno delo in ima od nje mandat. (Flaker, 1998: 64-67)

V pozni dobi srednjega veka (po letu 1000) so poznali dva naseljena prostora: *špital in gobavišče*. Špital je pozneje svoje ime dal medicinskim ustanovam (hospital). Imel je socialno funkcijo, zdravstvena oskrba pa je imela obroben pomen - oskrbo revnih ljudi in nemočnih skupin ljudi. Namenjena je bila predvsem skupinam ljudi, ki primarno niso bile povezane z skupnostjo (tujci in gostje), kar je razvidno iz imen in poročil. Jones (1989:32) govori o skupini socialnih tipov: romarji, potujoči klekerji, krošnjarji, potniki, in potepuhi in tudi dolgotrajni stalni reveži – kronično bolni, ostareli, zapuščeni in osiroteli otroci, ki so naseljevali špitale.

Špital je bil namenjen tistim, za katere noben ni želel ali mogel skrbeti oziroma tistim, ki niso pripadali ne rodbini, ne zemlji. Sled tujosti je sodobna totalna ustanova dedovala od špitala, v nasprotju z špitalom pa pozna »iniciacijske obrede« (Flaker 1998: 61-62).

Gostje špitala so lahko prosto odšli in niso bili zavezani skupnosti medtem, ko so novi varovanci v totalnih ustanovah izpostavljeni obredom, ki jih Goffman (1961) imenuje mortifikacija. Pri mortifikaciji ne gre za prevzem nove kulture, ampak za vsiljevanje le te. Prav tako novodobne totalne ustanove svojim varovancem podelijo status. Ta status je podoben statusu tujca in gosta v špitalu. Odveže jih zavez matične skupnosti, hkrati pa jih zaveže ustanovi, ideologiji ustanove in pridobljenemu statusu varovanja. Odveza matične skupnosti in zavezanost pridobljeni stigmi sta značilnost gobavišč. Gobavišče ali leprozorij ni bilo na stični točki naselja z divjino, ampak je bilo popolnoma izobčeno. V gobavišča so se naseljevali tudi ljudje, ki niso bili okuženi, da bi se izognili kazni in maščevanju.

Gobavišče je predstavljalo popolno območje za izključevanje ljudi. V srednjem veku je bilo veliko gobavišč – krščanski svet jih priznava okrog 19.000. Pozneje, v 16. stoletju, ko več ni bilo gobavosti, so gobavišča spraznili in so tam nastale totalne ustanove. Tako je

bilo tudi v Ljubljani, kjer so v srednjem veku bila postavljena kar tri gobavišča; v Šempetru, v Gradišču in na Rožniku (Flaker 1998: 62-64).

Totalna ustanova se je zares rodila v času *velikega zapiranja*. S tem terminom je Foucault poimenoval proces, ki je potekal v 17. stoletju po vsej Evropi in v katere so zaprli velik del prebivalstva v splošne zaprte ustanove. Šlo je v glavnem za revne in deviantne skupine prebivalcev: ostarele, brezdomce, invalide, sirote pa tudi brezumne, berače, vojake, prostitutke in druge (Flaker 1998: 71-72). V Parizu je bila leta 1656 ustanovljena Hôpital général, podobne ustanove so bile ustanovljene po celotni Franciji. Leta 1791 je Francija še vedno imela 2000 splošnih špitalov, ki so skupno šteli več kot 120.000 ljudi. V šempetrski ubožnici je v tem času bilo približno 300 varovancev (mestno prebivalstvo pa je štelo manj kot 5000 ljudi) (Flaker 1998: 72).

Veliko zapiranje je bil čas, ko je meščanska družba vzpostavila kodekse lepega vedenja in olike. Ljudje so se bili primorani naučiti javno sprejemljivega vedenja in etike, ki je temeljila na meščanski etiki izključevanja. Totalna ustanova je tako spodbujala moč in omogočala meščansko korist, katerih produkt je bil vzpostavljanje reda in miru. Tisti, ki so bili označeni za nevredne in nedelavne so ostali v mestu, vendar so bili izključeni iz družbe. Izključeni so bili, ker s svojim nedelom ne sodelujejo, ne prispevajo svojega znanja in bogastva. Izključeni so bili tudi reveži, kateri so se delili na dobre in slabe - na Kristusove in satanove oz. na tiste, ki zaslužijo pomoč, ker niso sami krivi za svojo revščino in tisti, ki so sami krivi za svojo revščino (Flaker 1998: 69-79).

Flaker (2016) primerja ustanove skozi obdobja od srednjega veka pa vse do postindustrijske družbe. Skozi obdobja je mogoče videti kako so se spreminjale oblike ustanov od proto-totalnih oblik zapiranja in ograževanja do začetka dezinstitutionalizacije.

Tabela 1: Periodizacija tipov institucionalizacije, konkretnih oblik ustanov in družbenih procesov, ki jih spodbujajo

<i>Obdobje</i>	<i>Tip institucionalizacije</i>	<i>Konkretno ustanove</i>	<i>Družbeni proces</i>
srednji vek	Proto-totalne oblike zapiranja in ograževanja	Dvor, samostan, gobavišče, špitali	Zaprta prostora, kot način življenja
Absolutizem	Proto-totalne ustanove	Splošni špitali (hospitus generaux)	Odpiranje družbe in ustvarjanje družbenega roba
meščanska in industrijska družba	Množenje in specializacija totalnih ustanov	Norišnice, zapori, kasarne, tovarne, šole, bolnišnice, ...	Totalizacija discipline
postindustrijska družba	Dezinstitucionalizacija	Skupnostni (postinstitucionalni) odgovori na stisko	Post-disciplinska mentaliteta

Vir: Flaker, 2016

Skozi obdobja se spreminjajo tipi institucionalizacije od proto-totalnih oblik zapiranja, proto-totalnih oblik ustanov, specializacije totalnih ustanov do dezinstitutionalizacije. Spreminjajo se tudi družbeni procesi, ki potujejo od totalno zagrajenih prostorov, ki ne omogočajo zasebnosti, do hkratnega odpiranja družbe in družbenega roba kateremu sledijo totalitarna pravila pa vse do mentalitete, ki je presegla disciplino in sledi skupnostnim odgovorom na stiske.

2.2. Totalne ustanove

Institucionalna oskrba je vsaka oblika oskrbe, kjer so stanovalci izolirani od širše skupnosti in/ali prisiljeni živeti skupaj z ostalimi stanovalci iste institucije; kjer stanovalci nimajo zadostnega nadzora nad svojim življenjem in vpliva na odločitve katere zadevajo ravno njih; kjer imajo zahteve in potrebe institucije pogosto prednost pred osebnimi potrebami stanovalcev. (Evropske smernice: 25)

Vsaka oseba, ki vstopi v ustanovo prihaja s svojimi lastnimi navadami. Ob vstopu sicer ne dobi druge kulture, lahko pa govorimo o »diskulturalizaciji« in »odučevanju«, ki je posledica dolge odsotnosti iz družbe in sprememb zunaj ustanove. Totalna ustanova ljudi oropa stabilnih ureditev v njihovem življenju. Ne more igrati svojih vlog, saj mu pregrada med ustanovo in civilno družbo to onemogoča. Pojavi se razlastitev vloge, zato se tudi ob vstopu oseb v ustanovo pogosto dogaja, da na začetku ne smejo zapuščati ustanove, prav tako pa ne sme imeti obiskov. Stanovalec se tako odcepi od prejšnjih vlog in prevzame razlastitev totalne ustanove. Poleg tega obstajajo še drugi tipi mortifikacije. Ob vstopu

gredo čez celo vrsto različnih procesov, kjer osebje zapiše njihovo anamnezo, jih fotografirajo, tehtajo, jemljejo prstne odtise, oštevilčujejo in jih skozi še več podobnih procedur namestijo v ustanovo. Lahko bi rekli, da ljudje zapuščajo en svet in sprejemajo svet ustanove. Pojavi se tudi sprememba drža, gibov. Kar se tiče same komunikacije z ostalimi uporabniki in osebjem, se velikokrat zgodi, da so ponižni, kar pripelje tudi do tega, da jih osebje in ostali uporabniki žalijo, dražijo, tudi ignorirajo. Pojavlja se tudi izpostavljenost kontaminaciji – meje, ki jih po navadi zunaj postavimo, da zavarujemo predmete samoobčutenja (misli, telo, čustva...), so v ustanovah pogosto prekoračene. Prisotna je tudi neposredna kontaminacija kamor spadajo prisilno jemanje zdravil, pomanjkanje zasebnosti, ki jo poimenujejo tudi medosebna kontaminacija (stranišča brez vrat, skupno tuširanje – včasih tudi moški in ženske skupaj), nehigienični pogoji, umazanija. Med procesom mortifikacije uporabnik spozna sistem privilegijev. Ob tujosti civilnega jaza in ko ustanova razgali človeka, mu sistem privilegijev nudi osebno reorganizacijo. Znotraj sistema privilegijev poznamo tri osnovne elemente: *hišna pravila* (pravila in predpisi, ki bodo usmerjali človekovo življenje znotraj ustanove), *majhno število nagrad in privilegijev* (cigarete, kavo, tudi pogovore; le te dobijo v zameno za ubogljivo obnašanje, njihova kultura pa se vrti pretežno okrog tega) in *kazni* (te se kažejo v odtegnitvi privilegijev, ki naj bi si jih uporabniki zaslužili zaradi neupoštevanja zavodskih pravil) (Flaker, 1988:79-82).

Goffman (1961:4) govori o ustanovah kot o krajih, zgradbi, področju ali sobi, kjer se konstantno dogajajo dejavnosti. Te ustanove zajemajo zanimanje in čas njihovih članov. Ustanova v bistvu zajema vse vidike in področja človekovega življenjskega kroga »(delo, zabava, rekreacija«). Takšne ustanove ustvarjajo ovire, ki jih ločujejo od zunanjega sveta. Fizično so oddaljene od ostalega sveta z močvirji; tako da so obzidane; imajo bodečo žico ali pa so locirane na otokih, barjih, gozdovih ali ob pečinah.

Po Goffmanu (1961: 4-5) obstaja 5 skupin takšnih ustanov: »ustanove za tiste, ki ne morejo skrbeti zase in so nenevarni, kot npr. domovi za slepe, ostarele, sirote, revne. Ustanove za tiste, ki so nezmožni skrbeti zase, hkrati pa so nevarni za skupnost (čeprav nehote): tuberkulozne bolnišnice, duševne bolnice, leprozoriji. Ustanove za zavarovanje skupnosti, pred nekaterimi nevarnostmi: zapor, taborišč za vojne ujetnike, koncentracijska taborišča. Ustanove za izvajanje nekaterih delovnih nalog: ladje, vojašnice, internati in šole internatskega tipa, delovni tabori, oskrba večjih posestev. Ustanove za verski umik:

samostani, kloštri. Totalna ustanova je hkrati idealni tip in družbeno dejstvo. Totalne ustanove imajo iste značilnosti, vendar nobena od teh značilnosti ni značilna samo za njih. Nobene od teh značilnosti ni mogoče najti prav v vseh, jih je pa kljub temu v vsaki totalni ustanovi mogoče najti v velikem številu. Totalno ustanovo je mogoče izkusiti takoj, ob vstopu vanjo. Temu je tako, ker se delovanje totalne ustanove zelo razlikuje od vsakdanjega življenja (Flaker, 1998:19).

Osnovna postavka postmoderne družbe je, da posameznik spi, se igra, dela na različnih mestih z različnimi soudeleženci, pod različno oblastjo in brez vseobsegajočega načrta. Osrednja značilnost totalne ustanove je, da se pregraje med temi različnimi sferami življenja rušijo. (Goffman, 1961:17)

V totalni ustanovi se vsi vidiki stanovalčevega življenja odvijajo na istem kraju in pod isto oblastjo. Aktivnosti, organizirane s strani osebja v ustanovi se odvijajo vpričo drugih ljudi, ki so prav tako stanovalci te ustanove in so enako obravnavani. Od njih zaposleni zahtevajo, da delajo iste stvari skupaj. Za aktivnosti in dejavnosti znotraj ustanove obstaja urnik, ki ga stanovalcev vsiljujejo od zgoraj, s sistemom eksplicitnih formalnih pravil in telesom uradnikov. Te dejavnosti so stanovalcev vsiljene, ker sestavljajo enotni racionalni načrt z namenom, da so cilji ustanove uresničeni (Goffman, 1961:6). Omenjene značilnosti totalnih ustanov, ki usmerjajo stanovalčevo življenje znotraj ustanove, lahko opazimo tudi v današnjih ustanovah.

2.3. Dez institucionalizacija

Dez institucionalizacija je proces ukinjanja totalnih ustanov in razvoj skupnostnih služb skupaj z preventivnimi ukrepi z namenom izničiti potrebo po institucionalni oskrbi. (Evropske smernice, 2012: 27).

UNICEF definira dez institucionalizacijo kot »celosten proces« načrta preobrazbe ustanove, zmanjšanje kapacitet v institucijah oz. ukinjanje le-teh, sočasno vzpostavitev skupnostnih služb, ki »temeljijo na človekovih pravicah in standardih učinkovitosti.« (Konvencija ZN o otrokovih pravicah, 1997)

Dezinstitucionalizacijo je moč definirati kot prehod od »medicinskega« k »socialnemu« modelu: od reduktivnih razlag k prečnim (transverzalnim), od popravljalne usmerjenosti pri obravnavi ljudi in njihovih stisk k okrepitvi ali usposabljanju, in pa kot premik pri (prostorski) organizaciji odgovorov od institucionalnih k skupnostnim. Konkretna preselitev torej pomeni: prehod iz institucije v skupnost, povezovanje s številnimi viri moči na način, ustvarjanje novih virov, uporabo dostopnih sredstev in ustvarjanje zelenih odgovorov. Pomeni tudi premik virov oskrbe iz institucionalnega življenjskega sveta v vsakdanji življenjski svet. (Flaker in sodelavci, 2015a: 1)

Dezinstitucionalizacija je proces, ki nas vodi iz enega v drugo stanje. Vrednote in načela dezinstitucionalizacije so postavljeni na dveh ciljih: »kaj hočemo doseči in kaj hočemo odpraviti ali preprečiti. Te vrednote so dinamične in omogočajo prehod iz institucije v skupnost. Hkrati gre pa tudi za načela, ki narekujejo kako ravnati v tem procesu ukinjanja ustanov, selitev ljudi, vzpostavljanja in delovanja skupnostnih služb. (Flaker in sodelavci, 2015a: 1-2)

Tabela 2: Vrednote dezinstitucionalizacije

Vidiki institucionalne kulture, ki jo hočemo odpraviti	Načela ravnanja ob prehodu v skupnost	Vrednote prehoda v skupnost
Uporabniki		
Brezpravnost	antidiskriminacija	polnopravnost
predmet obravnave	sodelovanje in vključevanje uporabnikov v proces pomoči	Partnerstvo
prilagajanje instituciji	storitve po osebni meri	Izbira
izključenost, ločenost	povezovanje, mreženje, skupne dejavnosti in službe	vključevanje, integracija
nemoč	krepitev moči	moč odločanja in delovanja
odvisnost	osposobitev	samostojnost
Strokovnjaki		
izhajanje iz osebnih primanjkljajev, deficitov	perspektiva moči oz. vrlin	sprejemanje drugačnosti, sožitje
Zapiranje	brez zapiranja	mobilnost, gibanje
Prisila	brez prisile	prosta volja
drugorazredni državljani	brez snemanja smetane	univerzalnost pravic
prenos odgovornosti	sodelovanje s skupnostjo	solidarnost
posebna ideologija	Normalizacija	vsakdanje življenje
togost osebja	zagotavljanje varne zaposlitve obstoječemu kadru, krepitev kadra	prožnost služb
hierarhija odnosov	dialog in skupno odločanje	demokratičnost odnosov

Vir: Evropske smernice 2012, Flaker in sodelavci, 2015a

Skupnostne službe v Evropskih smernicah se nanašajo na spekter storitev, ki omogočajo posameznikom, da živijo v skupnosti (v primeru otrok v družinskem okolju), ne pa v instituciji. Zajemajo osnovne storitve kot so zdravstveno varstvo, stanovanje, zaposlitev, kulturna vključenost. Te storitve bi morale biti dostopne vsem, ne glede na človekove zmožnosti in ravni podpore, ki jo potrebuje. Prav tako pa vključujejo še specializirane storitve kot je osebna asistenca, začasna oskrba in drugo. Preventivni ukrepi so sestavni del procesa prehoda iz institucionalnega varstva do skupnostne oskrbe. V primeru otrok vključujejo široko paleto pristopov, ki družinskemu življenju dajejo podporo in preprečujejo separacijo otroka od njegove družine. Pri odraslih se prevencija tudi nanaša na široko paleto podpornih storitev posamezniku in njegovi družini. Podporne storitve preprečujejo potrebo po institucionalizaciji. V primeru starejših ljudi je potreben fokus na prevenciji poslabšanja zdravstvenega stanja posameznika, izgubi funkcionalnosti in obnovitve neodvisnosti posameznika. Prevencija mora vključevati tako »mainstream« kot specializirane storitve (Evropske smernice: 27).

2.4. Dezinstitutionalizacija v Srbiji

Reforma sistema socialne varnosti v Srbiji se je začela konec leta 2000. Aktivnosti Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve so bile usmerjene in namenjene k oblikovanju reformnih smeri v sistemu socialnega varstva v Srbiji. Ministrstvo je v namen reforme sistema socialne zaščite ustanovilo delovno skupino, ki jo sestavljajo strokovnjaki vladnih uradnikov, visokošolski učitelji, predstavniki nevladnih organizacij, lokalni in mednarodni strokovnjaki. V obdobju med leti 2001-2003 so člani delovnih skupin razpravljali o pomembnih vprašanjih v zvezi z nadaljnjimi koraki reforme na področju socialnega varstva, vključno z doseganjem strokovnega konsenza o ključnih vprašanjih reforme. Eden od najpomembnejših ciljev je bila dezinstitutionalizacija in preoblikovanje institucij (Deinstitutionalizacija rezidencijalnih ustanov socialne zaščite v Srbiji, 2014).

Od leta 2001 naprej in vse do 2013 so v Srbiji kontinuirano delali na dezinstitutionalizaciji in realizaciji projektov, ki so bili usmerjeni v to, da se zmanjša število uporabnikov nameščenih v institucije, da se zmanjša pritisk za nastanitev v institucijah socialnega varstva in da se razvijajo storitve na lokalni ravni. Proces dezinstitutionalizacije je imel dve bistvene predpostavke: preoblikovanje institucij in razvoj alternativnih oblik

socialnega varstva. Za razvoj alternativnih oblik socialnega varstva, kot tudi za razvoj storitev v skupnosti je bilo potrebno krepiti podporo družini; dati podporo mladim, ki zapuščajo ustanovo; spodbujati življenja otrok in odraslih v čim manj restriktivnem okolju; uporaba ukrepov za nastanitev samo v izjemnih primerih in vključevanje zasebnega sektorja in nevladnih organizacij v krog ponudnikov socialnovarstvenih storitev. (Deinstitucionalizacija rezidencijalnih ustanov socialne zaštite u Srbiji, 2014)

Odločitev za deinstitucionalizacijo v Srbiji ni prišla od znotraj. Kot državi, ki je v procesu pristopa k Evropski uniji, je slednja kot podpisnica Konvencije o pravicah invalidov Srbije naročila, da zažene proces deinstitucionalizacije, ki ga je tudi podprla s finančnimi sredstvi. (Rafaelič, 2015:54)

Rafaelič (2015) govori o začetku procesa deinstitucionalizacije v Srbiji, ki se je najprej začela na področju varstva otrok. Ob pogajanjih Srbije za vstop v Evropsko unijo je bil glavni povod za proces deinstitucionalizacije poročilo Mednarodne organizacije za pravice ljudi z duševnimi stiskami (*Mental Disability Right International*) z naslovom »Mučenje namesto zdravljenja« (Mučenje kao lečenje: Segregacija i zloraba dece i odraslih sa posebnim potrebama u Srbiji, 2007). Poročilo MDRI²: »Mučenje namesto zdravljenja« je leta 2007 opozorilo na nevzdržne razmere v ustanovah za otroke in odrasle z duševnimi stiskami in intelektualnimi ovirami.

Srbska vlada odkrito priznava, da je večini oseb, ki so bili nameščeni v take zavode življenje v skupnosti bolj odgovarjalo kot življenje v zavodu. Neuspešnost Srbije v zagotavljanju storitev, ki omogočajo podporo v skupnosti izključuje ljudi iz družbe. Po Mednarodnem paktu o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah je to oblika nezakonite diskriminacije.

Pomanjkanje storitev podpore krši pravico do življenja, dela in obravnave v skupnosti. Vse te pravice so določene v standardnih pravilih Združenih narodov o izenačevanju možnosti invalidov in ostale mednarodne pravne norme za osebe s posebnimi potrebami. Medtem pa

² Mental Disability Right international (MDRI) je organizacije, namenjena človekovim pravicam in polni socialni vključenosti oseb z duševnimi stiskami. MDRI zbira in dokumentira dokaze o kršitvah človekovih pravic, podpira razvoj zastopanja ljudi z duševnimi stiskami in prispeva h krepitvi zavesti o marginaliziranem položaju in pravicah ljudi z motnjami v duševnem razvoju. Svetuje vladnim in nevladnim organizacijam pri načrtovanju strategij, ki prispevajo k učinkovitemu izvrševanju pravic in sistemskih storitev reform. Na podlagi izkušenj in znanja odvetnikov, profesionalcev s področja duševnega zdravja izpodbija diskriminacijo in zlorabe s katerimi se ljudje z duševnimi stiskami soočajo. (Mučenje kao lečenje, 2007)

člen 19 nove konvencije Združenih narodov v pravicah ljudi s posebnimi potrebami (CRPD) priznava »enake pravice vseh oseb s posebnimi potrebami, da lahko živijo v skupnosti z enakimi možnostmi kot ostali... in polno vključenostjo v skupnost.« Dolgoročna osamitev od družbe, vodi v večjo odvisnost od institucije, katere rezultat se kaže v upadu družbenega delovanja posameznika, tudi tistega, ki je nekoč bil sposoben poskrbeti zase. (Mučenje kao lečenje, 2007) Nevarnost se pojavlja predvsem v okviru medicinske nege v srbskih institucijah, kar predstavlja grožnjo za njihove uporabnike. 12. člen ICESCR priznava »enake pravice uživanja najvišjega možnega standarda telesnega in duševnega zdravja za vse ljudi«. Pravica do zdravja vključuje tudi pravico do osnovne determinante zdravja, vključno z zagotavljanjem varnih bivalnih pogojev in ustrezne skrbi za ljudi, ki so zaprti v institucijah. Pomanjkanje medicinskega osebja v institucijah in nezmožnost institucij za prenos ljudi v bolnišnico za somatsko zdravstveno varstvo predstavlja nevarnost za njihovo preživetje. Prav tako pomanjkanje zobozdravstvenih storitev in skrb za ustno higieno predstavlja veliko nevarnosti. Poleg zobobola se zaradi izgube zob lahko pojavi zmanjšano izločanje sline, mišični krči in kronični glavoboli in drugi resni problemi. Ljudje so prav tako pri izgubi zob omejeni na mehko hrano, kar velikokrat pripelje do podhranjenosti in splošnega upada zdravja. (Mučenje kao lečenje, 2007)

Zraven vseh do sedaj napisanih kratenih človekovih pravic v ustanovi pa skozi življenje v institucijah spremljajo mučenje, nehumani in ponižujoči postopki. Evropsko sodišče za človekove pravice in drugi organi, ki nadzirajo pravice ljudi, so s 3. členom v Evropski konvenciji o človekovih pravicah sprejeli, da noben človek sme biti podvržen pogojem pridržanja v instituciji kot so mučenje in drugim krutim, nečloveškim in ponižujočim ravnanjem ali kaznovanju. V kolikor je izolacija proti volji otrok in odraslih v oddelkih institucij z malo ali brez aktivnosti in večletni odrezanosti od družbe se šteje za kršitev 3. člena Evropske konvencije o človekovih pravicah. Vlada vsake države je v neposredni obveznosti, da vse te kršitve 3. člena ustavi. Pomanjkanje finančnih sredstev ali pomanjkanje strokovnih resursov ne sme biti izgovor za nehumane, ponižujoče postopke oz. sploh za kršenje človekovih pravic (Mučenje kao lečenje, 2007: 21-24).

Isto leto, kot je bilo izdano poročilo »Mučenje kao lečenje« je Srbija podpisala sporazum o stabilizaciji z Evropsko unijo, kar ji je omogočilo pridobivanje sredstev Instrument za predpristopno pomoč (IPA). Med prvimi projekti, ki so bili financirani iz fondov IPA, je

bil projekt dezinstitutionalizacije zavodov za otroke in mladostnike. V ta projekt niso bili vključeni zavodi za otroke z intelektualnimi ovirami z izjemo zavoda Kulina. (Rafaelič, 2015: 55)

Po dezinstitutionalizaciji zavodov za otroke, je Srbija začela dezinstitutionalizacijo v ustanovah za odrasle z intelektualnimi ovirami in duševnimi stiskami. Sprva je ta denar Srbska oblast želela uporabiti za obnovo omenjenih ustanov in za izboljšanje življenja znotraj ustanov. Evropska unija se s tem ni strinjala in je razpisala projekt dezinstitutionalizacije. Pred začetkom procesa dezinstitutionalizacije odraslih je v Srbiji bilo 12 posebnih zavodov – 7 za osebe z intelektualnimi ovirami in 5 za osebe z duševnimi stiskami. Skupaj v teh zavodih je 3691 odraslih od tega jih je 1350 v ustanovah za osebe z intelektualnimi ovirami in 2341 v ustanovah za osebe z duševnimi stiskami. Pred dezinstitutionalizacijo so že imeli nekaj izkušenj s preselitvami, vendar v okviru manjših projektov s mednarodno pomočjo. Leta 2012 se je na tem področju začel projekt »Open Arms« (srb. Otvoreni zagrljaj), ki ga je naročila Evropska unija. Razdelili so ga na dva dela: tehnična pomoč za dezinstitutionalizacijo in sheme nepovratnih sredstev. Prvi del je predvideval vzpostavitev tima tujih strokovnjakov, ki bodo podprli in zagnali dezinstitutionalizacijo v Srbiji, drugi del pa je bil namenjen financiranju različnih organizacij za vzpostavitev novih služb. Negativna stvar te delitve je bila ta, da sta projekta praktično delovala nepovezano. Prihajalo je do informacij, ki so bile s strani tima in ministrstva nasprotujoče. Tim tujih strokovnjakov je vodil tehnično pomoč, nepovratna sredstva pa je kontrolirala strokovnjakinja v Srbiji, s pomočjo ministrstva za socialne zadeve. (Rafaelič, 2015:56-57)

Prva naloga projekta je bila ustvariti zemljevid institucij in drugih služb.

Potrebno je bilo analizirati akterje, financiranje, ugotavljanje potreb po izobraževanju in aktiviranje direktorjev. Pomembna faza projekta je bila spoznavanje in vzpostavitev stikov z ključnimi akterji, izobraževanja in mobilizirati strokovno javnost (direktorje posebnih zavodov na področju socialnega varstva). Naloga tima, ki je imela ključen pomen pri procesu dezinstitutionalizacije je bilo izobraževanje za osebje, kjer so predstavili osnovne metode, ki so njuno potrebne za prehod v skupnost in dezinstitutionalizacijo (Rafaelič, 2015: 57-58).

V nadaljevanju bomo predstavili dve instituciji izmed šestih institucij v Vojvodini, ki sta bili skupaj z ostalimi so-akterki projekta »Open Arms«. Prva institucija je »Dom za duševno obolela lica Čurug« (zavod za ljudi z duševnimi stiskami), druga pa »Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Otthon Stara Moravica« (zavod za osebe z intelektualnimi ovirami). Kot ti dve instituciji, so se ostale štiri prav tako udeležile izobraževanj za dezinstitutionalizacijo na projektu »Open Arms«. Metode, ki so se zaposleni izobraževali zanje so »načrt preobrazbe zavoda« (izvedba: zavod v Čurugu), »normalizacija« (izvedba: zavod v Stari Moravici), »timsko delo« (izvedba: zavod v Aleksinacu in v Velikem Popovacu), »osebno načrtovanje in izvajanje storitev« (izvedba: zavod v Novem Bečeju), »vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov« (izvedba: zavod v Jabuki) in »analiza tveganja« (izvedb: zavod v Starem Lecu). Vsak izmed omenjenih zavodov se je udeležil vsakega izobraževanja. Kasneje je tim, ki je prišel iz določena zavoda, vsako izobraževanje predstavil osebju v zavodu, kjer so zaposleni.

2.4.1. Zavod Čurug – »Dom za duševno obolela lica Čurug«

Zavod Čurug je bil ustanovljen z 6. maja 1955 s sklepom občine Žabalj, kot institucija za oskrbo starejših. Sčasoma se je dom specializiral in transformiral v zavod za ljudi z duševnimi stiskami, ki s kapaciteto 200 uporabnikov. V letu 2015 je ustanova zagotavljala oskrbo za 190 ljudi. Znotraj treh paviljonov je v tem letu stanovalo 185 uporabnikov, medtem ko je šest uporabnikov od avgusta istega leta, začelo živeti zunaj zavoda v hiši, ki je bila financirana s strani projekta »Open Arms«.

V letu 2014, je v okviru projekta financiranega iz strani Evropske unije »Open Arms«, bila načrtovana selitev šestih uporabnikov v skupnost in s tem je stekel proces dezinstitutionalizacije *Doma za duševno obolela lica Čurug*. Istočasno so bila načrtovana sredstva za preobrazbo zavoda in ponudnika socialno varstvenih storitev izven ustanove. V zavodu so pripravili načrt preobrazbe zavoda, ki je napovedal preselitev vseh uporabnikov v obdobju sedmih let in razvoj lokalnih storitev za podporo tega procesa in življenja uporabnikov v skupnosti.

V skladu z odločbo *Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja* od 26.12.2014 naprej sta *Dom za duševno obolela lica Čurug* in *Ustanova za odrasle i starije »Gvozden Jovančičević« iz Velikog Popovca* pilotna zavoda za preoblikovanje institucij in razvoj inovativnih storitev, ki so v skupnosti za ljudi z intelektualnimi ovirami in ljudi z duševnimi stiskami.

Načrt preobrazbe je predvidel, da se bo 120 uporabnikov v 7 letih (od leta 2015 do leta 2012 preselilo v stanovanjske skupnosti za katere je bilo planiranih 20 enot (hiš) predvsem v občini Žabalj in še dlje. Stanovanja bi pripomogla k osnovanju drugih storitev, ki vključujejo podporo ljudem z duševnimi stiskami, ki živijo v skupnosti in preprečila nadaljnjo institucionalizacijo. Prav tako je med drugim tudi predvideno oblikovanje delovnega centra, nastanitev in odprtje dveh dnevnih centrov – v Titelu in Čurugu. Načrt preobrazbe doma po letih je v zavodu Čurug zastavljen tako da bodo v okviru načrtovanih aktivnosti izdelali osebne načrte za uporabnike, ki se bodo izselili v bivalne enote, priprava uporabnikov na samostojno življenje, razvoj poljedelske dejavnosti. Tekom let bodo iskali, zgradili nove bivalne enote v okolici Čuruga. (Dom za duševno obolela lica Čurug, 2014)

2.4.2. Zavod »Otthon «Stara Moravica – »Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Otthon Stara Moravica«

Socialna varnost starejših in onemoglih v Stari Moravici sega že 180 let v zgodovino. Stari zapisi omenjajo gradnjo prvega »Doma za sirotinju« (prevedeno: zavoda za siromake) leta 1831. Leta 1968 se je zavod specializiral v skladu z načrtom in direktivami avtonomne pokrajine Vojvodine. Takrat je institucija skrbela za ljudi, ki imajo težje in težke intelektualne ovire. V času specializacije je zavod štel 66 uporabnikov in osem zaposlenih. O obdobju od leta 1968 do leta 1987 so bile vidne spremembe v številu namestitev, poslovanja in kapacitetah (v navedenem obdobju se je število kapacitet povečalo za 74 uporabnikov). Leta 1986 se je začela gradnja dveh paviljonov na drugi lokaciji zavoda, katera sta bila dokončana leta 1988. Leto kasneje je bil urejen 3 paviljon in s tem novi prostori za bivanje, življenje, nego uporabnikov.

V naslednjih letih je bil zgrajen prostor za pranje, delavnica za krojače, na novi lokaciji zavoda pa kotlovnica, mini kmetija in portirnica. Leta 2012 je bil zaključen četrti paviljon na novi lokaciji. Gre za stavbo, ki je prilagojena za nego in zagotavljanje zdravstvene oskrbe za uporabnike, ki potrebujejo najvišjo stopnjo podpore (24 urni nadzor). V nekaj letih so vse uporabnike premestili na novo lokacijo zavoda. Zaradi finančnih ovir na novi lokaciji niso uspeli zgraditi kuhinje in pekarnice, zato so še danes na starem mestu. (Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Stara Moravica, 2016)

Od leta 2015 naprej zavod zagotavlja dodatne storitve poleg dolgotrajnih nastanitev. Imajo 3 bivalne enote, v katere se je preselilo 14 uporabnikov. Zavod za ljudi z intelektualnimi ovirami »Otthon« ima kapaciteto za 300 uporabnikov in zaposluje 119 delavcev.

Njihov cilj se nanaša na vključevanje uporabnikov v lokalno skupnost; in je del koncepta dezinstitutionalizacije. Načrtujejo, da bodo uporabnikov nameščenim v zavodu, lahko ponudili možnost namestitve v bivalnih enotah v regiji in jim tako omogočili najsodobnejši pristop k socialni zaščiti. Prvi del projekta (prve tri bivalne enote) je financirala Evropska unija. Njihov dolgoročni načrt pa vključuje izselitev 200 uporabnikov v lokalno skupnost do leta 2022.

Vključeni so bili v izobraževanja preko projekta »Open Arms«, kjer so skupaj z drugimi zavodi skupno naredili 10 načrtov preobrazbe ustanov ostalih desetih načrtov preobrazbe ustanov. Njihov načrt preobrazbe ustanove opredeljuje delo med letom 2015 vse do leta 2029. Aktivnosti, ki jih imajo načrtane v obdobju 15 let so na področju izobraževanja strokovnih delavcev, pomočnikov in negovalk. Leta 2029 imajo načrt izseliti 200 uporabnikov. Trenutno jih imajo 300, izračunali pa so tudi predvideno fluktuacijo uporabnikov. Vsako leto imajo v načrtu narediti izbor za preselitev določenega števila uporabnikov v bivalne enote za prihajajoče leto. Povprečno imajo načrt v vsakem letu izseliti 14 uporabnikov.

Preden bodo izselili uporabnike imajo v načrtu narediti izobraževanje tako za zaposlene kot za uporabnike, ki jih bodo izselili. Načrtujejo vzpostavitev delovnega centra v Stari Moravici in odprtje dnevnega centra. Med aktivnosti v vsakem letu štejejo tudi izgradnje, adaptacija in nakupi bivalnih enot. Skupno jih po 15 letih načrtujejo 47 in sicer na različnih lokacijah. Največ jih načrtujejo v Stari Moravici, nekaj v Bački topoli, Pačiru, Bajši, Bajmoku, Telečkoj, Tornjošu, Malem Idošu in Feketiću. V načrt preobrazbe so vključili

tudi profile zaposlenih, ki bodo potrebni v obdobju 15 let za uresničevanje zastavljenih ciljev znotraj načrta: 27 strokovnih delavcev, 4 delovne terapevte, 4 svetovalce za samostojno življenje, 2 pomočnika za poljedelsko dejavnost, 3 voznike, in 53 negovalcev. V ustanovi bo pa potrebno približno 57 zaposlenih na področju socialnih, zdravstvenih vprašanj, tehnično osebje in administracija.

(Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Otthon Stara Moravica, 2015)

2.5. Izobraževanje in usposabljanje za dezinstitutionalizacijo

Za uspešen proces dezinstitutionalizacije je ključno dobro usposobljeno osebje, ki razume proces dezinstitutionalizacije kot nujen premik na boljše (tako za uporabnike, kot tudi za lastno delo) in ne kot grožnjo. Usposobljeno osebje pomeni hitrejšo vzpostavitev skupnostnih služb. Hkrati pa je ravno dobro usposobljeno in motivirano osebje tisto, ki poskrbi da se institucionalna kultura ne ponovi v skupnostnih oblikah (Evropske smernice 2012: 65).

Pri nas smo skozi kratko zgodovino dezinstitutionalizacije ustvarili že veliko potrebnega znanja in metod dela v skupnosti. Znanje smo gradili na izkušnjah prvih preselitev in vzpostavljanju novih skupnostnih služb. Slednje pa velikokrat ne bi bilo možno brez dobre volje strokovnjakov, saj smo na sistemski ravni naleteli na več ovir, kot spodbude (Flaker 2012, 2015).

Osebje nekega zavoda je lahko pomemben motor ali ovira v procesu transformacije, saj izvaja konkretne naloge in je ves čas v stisku z ljudmi. Ravno zato je investicija v njihovo izobrazbo in usposabljanje pomembna. S tem pa lahko zmanjšamo tveganja transinstitutionalizacije in reproduciranja institucionalne kulture.

Tudi Konvencija o pravicah invalidov priznava pomembnost usposobljenega osebja, s tem ko zavezuje države podpisnice k spodbujanju izobraževanja strokovnjakov in osebja, ki sodeluje z ljudmi z ovirami, o pravicah, ki jih konvencija priznava, da bodo lahko pomoč in storitve boljše zagotavljali (4. člen).

Razlogov zakaj je izobraževanje in usposabljanje za dezinstitutionalizacijo pomembno, je tako več. Na tak način lahko ustvarimo močno koalicijo za dezinstitutionalizacijo,

zagotovimo bolj kakovostne storitve in doslednejše spoštovanje človekovih pravic, hkrati pa nam to narekuje Konvencija o pravicah invalidov, ki smo jo podpisali.

Ravno participatorno in razvojno naravnano izobraževanje za dezinstitutionalizacijo je omogočilo, da so ustvarili etos dezinstitutionalizacije. Zagotovilo je hkrati izmenjavo izkušenj med strokovnjaki in povzročilo organizacijske spremembe v zavodih in skupnosti. Na pobudo nekaterih udeležencev izobraževanj so na primer ustanovili Dezinstitutionalizator – društvo za spodbujanje dezinstitutionalizacije v Srbiji.

2.5.1. Izobraževanje za spremembe

Ko govorimo o izobraževanju in usposabljanju za dezinstitutionalizacijo, ne mislimo zgolj na izobraževanje zaposlenih v socialnem varstvu, ampak tudi na izobraževanje celotne skupnosti, neformalnih pomočnikov, sorodnikov ljudi s težavami v duševnem zdravju, prostovoljcev in drugih udeleženih v procesu preobrazbe. Dezinstitutionalizacija ni proces, pri katerem skupina strokovnjakov ve, kako jo bomo izvedli in ostali slepo sledijo temu načrtu. Je proces, ki raste in se nenehno spreminja, glede na potrebe ljudi, glede na uspehe in napake, ki jih po poti doživimo. Je proces, v katerem smo vsi udeleženi učenci in učitelji hkrati.

Izobraževanje in usposabljanje za dezinstitutionalizacijo torej ne more potekati zgolj v predavalnici, brez da bi se preizkusilo na terenu. Ne moremo samo razlagati in opisovati različnih pristopov in metod, moramo jih preizkusiti. Hkrati z učenjem na terenu, skozi prakso, pa poteka ustvarjanje novega znanja. Pri tem je sodelovanje z uporabniki in upoštevanje njihovih izkušenj temeljno vodilo za delo (Ferguson 2009). Kot pravi Rafaelič (2015), ni dovolj investicija v izobraževanje osebja. Znanje moramo preizkusiti na praktični ravni s preseljevanjem, iskanjem in zagotavljanjem ustreznih in učinkovitih odgovorov na potrebe ljudi.

Skupno usposabljanje in ustvarjanje znanja vodi v drugačna, nehierarhična razmerja moči med osebjem in uporabniki. Osebe v zavodih veliko krat sprejema odločitve za stanovalce in mimo njih. Nujno je, da se odpovemo moči, ki jo imamo kot strokovnjaki. Razbremeniti se moramo nadzora in pokroviteljstva. Uporabnikom moramo priznati polno opravilno sposobnost (Lamovec 1998, Evropske smernice 2012). Pomembno je da v procesu

sprememb ustvarimo prostor v katerem je možna skupna razprava in kritika in v kateri je udeležen vsak posameznik kot strokovnjak za svoje področje, vsak prispeva svoj košček k znanju, ki ga ustvarjamo skupaj. S tem prispevamo k preoblikovanju odnosov moči v družbi (Gramsci 1955).

Pomembno je torej, da se učimo skupaj z ljudmi tam kjer živijo in delajo in pomemben je način kako to naredimo. Pri nas se je veliko osebja v zavodih že izobrazilo po metodah osebnega načrtovanja in analizah tveganja. Pod strokovnim vodstvom Vita Flakerja so v Hrastovcu razvijali metode, pomembne za proces dezinstitutionalizacije (ključni delavci, timsko delo, osebno načrtovanje, idr.), kar je sovpadalo z odpiranjem bivalnih enot na začetku 21. stoletja. Intenzivnega usposabljanje osebja v smeri dela v skupnosti, ki postavi v središče uporabnika, pa trenutno ni (Rafaelič 2015: 182,209).

V večini zavodov torej izdelujejo osebne načrte. Metodo, bi lahko rekli v osnovi poznajo. Vendar pa so osebni načrti, ki jih naredijo večinoma zelo kratki, vezani zgolj na življenje v zavodu in ne odražajo resničnih ciljev in potreb uporabnika. Tako je velikokrat en izmed ciljev redna udeležba na delovni terapiji ali redno jemanje zdravil. Osebe si zaradi organizacije dela tudi težko vzame čas, da bi skupaj z uporabnikom izdelali osebni načrt, ki bi odražal to kar si uporabnik želi, o čem sanja in kaj potrebuje. Del izobraževanja in usposabljanja zahteva novo srečanje s človekom, pred katerim smo prej zaklepali vrata, zdaj pa lahko skupaj načrtujemo spremembe na boljše.

Usposabljanje mora temeljiti na pravicah ljudi z ovirami. Pri tem je pomembno, da nismo usmerjeni zgolj na poznavanje raznih pravic ljudi z ovirami, ampak v to, kako jih zagotavljamo v praksi in kako preprečimo kršitve (Evropske smernice 2012). Vključevanje uporabnikov kot ekspertov iz izkušenj, kot tistih ki so naši kolegi na določenem izobraževanju in tistih, ki izvajajo izobraževanje, nam omogoča opuščanje starih predsodkov o uporabnikih kot nemočnih bolnikih. Ta premik pa je za uspešen proces dezinstitutionalizacije ključen.

2.5.2. Vzpostavljanje novih načinov zagotavljanja pomoči in podpore

Pri prehodu v skupnostne oblike oskrbe gre za opuščanje starega načina dela in organizacije in učenje, izvajanje novega. Ko načrtujemo prehod v skupnost, razmišljamo o

novi paradigmi, ki presega star način organiziranja oskrbe. Ta črpa znanje iz uporabniškega, izkustvenega znanja. Namesto standardnih storitev zagotavlja podporo po meri uporabnika in to tiste storitve, ki jih uporabnik dejansko potrebuje (storitve prilagojene povpraševanju, ne pa obratno) (Flaker in sodelavke 2008). V proces izobraževanja in (do)usposabljanja bo vključeno tako osebje, ki je trenutno zaposleno v socialnovarstvenih zavodih, kot tudi novo osebje, ki se bo zaposlilo šele tekom procesa.

Razmisliti je treba o interdisciplinarnem izobraževanju za dolgotrajno oskrbo, najprej pa je treba izobraziti novo osebje, ki bo nosilec sprememb. Izobraževanje za spremembe bi moralo potekati na mesta, ob delu in novih izzivih. Vzporedno pa mora potekati tudi izobraževanje drugih profilov, ki usmerjajo oz. napotujejo uporabnike (sodniki, zdravniki, itn.). (Flaker in sodelavci 2015a: 69)

Prehod v skupnost bo nekoliko spremenil podobo zaposlenih. Če imamo trenutno v zavodih več medicinskega osebja, negovalcev in administrativnih delavcev, bo slika zaposlenih v skupnosti bolj pisana. Poleg socialnih delavcev, pomoči na domu, spremljevalcev, bomo morali uvesti tudi nekatere nove profile, npr. zagovornike in okrepiti že obstoječe, npr. osebni asistenti. Razmišljati pa moramo tudi o vlogi neformalnih pomočnikov in prostovoljcev (Evropske smernice 2012: 149,150).

Sprememba paradigme pomeni tudi spremembo delovnega okolja, časa, spremembo metod dela in odnosa do naročnikov storitev. Premik se mora zgoditi tako na ravni organizacije dela, kot na ravni odnosa strokovnjak-uporabnik. Osebje se mora odmakniti od izrazito pokroviteljske, skrbniške vloge k zagovorniški.

Delo v skupnostnih službah zahteva tudi drugačno podporo. Supervizija, intervizija in spremljanje sta pomembni. V totalnih ustanovah imamo namreč napačen vtis, da je vse na dlani, da lahko vodstvo vse vidi in spremlja, delavci v skupnosti pa so bolj avtonomni in izven vidnega kroga predpostavljenih. Zato morajo biti hkrati samozavestni, zaupati v svoje sposobnosti, morajo pa tudi imeti zaupanje svojih nadrejenih. (Flaker in sodelavci, 2015b)

Na vse te spremembe se osebje mora pripraviti in pri tem lahko naletimo na različne ovire. Lahko se zgodi, da se osebje spremembam upre, zaradi strahu pred spremembami in nestrinjanja s procesom dezinstitutizacije. Nekateri se bodo tudi težko odpovedali

svojemu statusu in položaju. Skozi dialog, z izobraževanjem in vključevanjem osebja v preoblikovanje zavoda, lahko verjetnost za takšen odpor pomembno zmanjšamo.

Pomembno je da osebju pri prehodu v skupnost zagotovimo potrebno opremo. Tudi življenjski standard osebja se ne sme zmanjšati na račun dezinstitutionalizacije. Osebje mora v procesu imeti dovolj podpore, tako v smislu možnosti supervizije, kot tudi podporo oblasti (Flaker in sodelavci 2015b).

Izobraževanje in usposabljanje je ključno torej, zaradi kvalitete storitev, ki jih bomo vzpostavili, pa tudi doslednosti in vzdržnosti procesa dezinstitutionalizacije. O izobraževanju in osveščanju pa moramo razmišljati tudi širše, sploh če bi radi dosegli, da so splošne storitve enako dostopne ljudem z ovirami, kot vsem drugim. Pri tem se je potrebno zavedati, da je izobraževanje in usposabljanje osebja, samo en del, ki je sicer izredno pomemben, vendar ga morajo spremljati tudi spremembe na drugih nivojih, da se lahko prehod v skupnostne oskrbe zares zgodi.

2.6. Metode dezinstitutionalizacije

Za načrtovanje preobrazbe ustanove je pomembno, da se ustanova izprazni in se stanovalci iz nje preselijo. Potrebna je načrtovana oskrba po meri in prevzemanje cenjenih vlog. Osebje mora začeti delati timsko, prevzemati tveganja in raziskovati in individualizirati potrebe. Prav tako je potrebno vzpostavljati nove odgovore v skupnosti. Teh šest metod je bilo v Srbiji ključnih za uspešen in učinkovit proces. (Rafaelič, 2015)

2.6.1. Načrt preobrazbe

Ustanova, ki vstopa v preobrazbo oziroma jo bo nadomestila s skupnostnimi storitvami, mora izdelati načrt za prehod iz institucionalne oskrbe v skupnostno. Potrebna je oblikovati vizijo, dinamiko preselitev, spremeniti obstoječo organizacijo v smislu načina vodenja, preiti na projektno delo in teritorialno organizacijo, preobraziti kadre in izdelati finančni načrt (Rafaelič 2015, Evropske smernice 2012).

Ob viziji, ki pa ni samo papirnata deklaracija, ampak predvsem glavno vodilo pri prehodu v skupnost (Rafaelič, 2015), pa je pomembna dinamika preselitev. Pomembno je načrtovati način preselitve (vključno z aktivnostmi in cilji preselitev), jih časovno in krajevno opredeliti. Vse to je potrebno načrtovati glede na to kam se bodo uporabniki preselili. Pri tem je potrebno upoštevati tudi želje uporabnikov in jim dati možnost, da se preselijo domov. Glede na krajevno opredelitev (zemljevid), pa se moramo okvirno odločiti, kje vzpostaviti nove službe. Za premik v skupnost je pomembna porazdelitev in funkcija novih služb, zemljevidi, kjer so te službe vrisane, stanovanjske skupine (Jankelić 2014).

Pomembno je tudi načrtovanje organizacijskih sprememb. Vedeti moramo v kateri smeri se bo zavod spremenil, katere naloge je potrebno ohraniti in katere ne. Potrebno je načrtovati spremembo dela in reorganizacijo zavoda. Najboljši način za to kako zavod na novo organizirati je teritorializacija. Z tem vsem uporabnikom omogočimo enake možnosti za preselitve, preprečimo diskriminacijo in jih ne delimo glede na njihove sposobnosti. Zaposlenim to omogoči, da se začnejo povezovati z lokalno skupnostjo oz. skupnostjo v katero se bodo uporabniki preselili, nekateri tudi vrnil. Učinkovitost se je pokazala tudi pri tem, da je delo organizirano projektno. Pomembno je, da se delo organizira na najnižji ravni, da lahko zaposleni skupaj z uporabniki delajo manjše projekte, na ravni ključnih in osnovnih aktivnostih preobrazbe (Rafaelič, 2015).

Znotraj načrta preobrazbe je potreben načrt reorganizacije zaposlenih. Potrebno je raziskati kakšni kadri bodo potrebni za delo v skupnosti. Načrtovati je treba usposabljanja novega kadra in izobraževanja za metode dezinstitutionalizacije in ostalih spretnosti, ki jih potrebujejo za delo. Izkušnje v Sloveniji, Italiji in Angliji namreč pokažejo, da se pojavljajo ovire pri dousposabljanju določenega dela kadrov. Do tega pride, predvsem zaradi nezanimanja za delo v skupnosti, zaradi tega je tudi potrebno načrtovati prezaposlitev za ta del osebja. (Rafaelič, 2015)

Pomembno je načrtovati tudi finančni del. Načrtovanje tega dela zajema količino sredstev in preusmeritev teh financ med preobrazbo ustanove. Prav tako je potrebno predvideti koliko sredstev potrebujemo za terensko službo. Zelo pomembno je, da sredstva, ki jih uporabniki, lokalna in državna oblast že namenja, ohranimo. Za akcijski načrt preobrazbe je pomembno, da je podroben in operacionaliziran, da vemo, kako bomo izvedli vsakega izmed ciljev preobrazbe (Rafaelič, 2015).

Osnova za načrt preobrazbe zavoda v Čurugu, so bile tri ideje. Prva se osredotoča na dez institucionalizacijo ustanove z razvojem stanovanjskih enot in služb za ljudi, ki doživljajo duševne stiske, bi znatno izboljšale kakovost življenja uporabnikov. Druga govori racionalizaciji stroškov, zaradi katere je potrebno proces zaključiti v krajšem časovnem obdobju, hkrati pa je potrebno vsaj korak skrbno načrtovati. Tretja ideja zraven razvoja novih služb v skupnosti, daje poudarek na to, da je potrebno hkrati razviti tudi druge storitve, ki bi lokalno skupnost okrepile pri skrbi za ljudi, ki doživljajo duševne stiske (Jankelić, 2014).

2.6.2. Osebno načrtovanje in izvajanje storitev

Pri prehodu iz institucij v skupnost morajo totalno oskrbo, ki jo zagotavljajo ustanove, nadomestiti metode načrtovanja oskrbe, ki oskrbo prikuje vsakemu posamezniku posebej. (Rafaelič 2015: 75)

Osnovno načrtovanje in izvajanje storitev je metoda, ki skozi raziskovanje življenjskega sveta uporabnika ustvari cilje in načrtuje uporabo že obstoječih sredstev v človekovem življenju, kot tudi tiste, ki jih je skozi načrt še potrebno pridobiti. Pomembno je, da se metoda izvaja skupaj z uporabnikom in daje v ospredje ravno njega. Način, ki ga je potrebno uporabiti je ta, da hkrati krepi uporabnikovo moč (Flaker in sodelavke, 2013: 19).

Postopek metode *osebno načrtovanje in izvajanje storitev* je sestavljen iz treh delov. Prvi je namenjen vzpostavitvi delovnega odnosa, drugi raziskovanju življenjskega sveta uporabnika, tretji pa zapisovanju osebnega načrta (Flaker in sodelavke, 2013:35).

Pri vzpostavitvi delovnega odnosa je pomembno to, da uporabnik in načrtovalec navežeta stik. Po tem sledi seznanitev z namenom srečanj, seznanitev z vlogami v procesu načrtovanja obeh strani (načrtovalca in uporabnika). Dogovorita se o poteku srečanj in dorečeta formalnosti postopka. Pomembno je, da načrtovalec predstavi značilnosti metode, kakšen je proces in namen načrta. Dogovorita se o odgovornostih, ki jih prevzemata in o tem kdo vse ima vpogled v dokumentacijo. Sledi podelitev mandata, kjer je osnovni mandat koordinatorja obravnave v skupnosti ta, da zagotavlja podporo in pomoč osebi, ki doživlja dolgotrajnejše duševne stiske; naredi osebni načrt in prevzame koordinacijo izvedbe načrta. Pri ločenih vlogah pa z uporabnikom naredita načrt in načrtovalec

prevzame vlogo zagovornika uporabniku in njegovemu načrtu – med potrjevanjem in izvedbo načrta (Flaker in sodelavke, 2013: 51-68).

Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika je drugi del postopka metode *osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Pomembno je, da raziščemo svet uporabnika skozi njegovo življenje, njegove potrebe, želje, nuje. Nujno ne tudi zaznati sredstva in vire, tiste, ki jih že ima kot tudi tiste, ki mu manjkajo. Tehnike, ki jih uporabimo in so poglavitne so nestandardiziran intervju, pogovori z drugimi udeleženci situacije (največkrat so to svojci in bližnji), opazovanje (s tem pridobimo dodatne podatke o uporabnikovem življenju) in eksperiment (kombiniramo ga z metodo opazovanja) (Flaker in sodelavke, 2013).

Pomembnost zapisovanja kot zadnji del metode, je v tem, da uporabniku predstavi njegov svet. Nujno je, da pri zapisovanju sledimo temu, kar pove uporabnik, ni pa nujno da je zapisnikar načrta koordinator. Pogovori morajo biti napisani čim bolj natančno, lahko tudi dobesedno. Vsako srečanje pa je namenjeno tudi preverjanju zapisanega na prejšnjem srečanju. S tem damo uporabniku tudi možnost, da kaj popravi ali doda, če se ob branju napisanega spomni česa, kar bi bilo pomembno še vključiti (Flaker in sodelavke, 2013).

Uporabniku je potrebno dati vpliv v procesu načrtovanja. *Vpliv uporabnika* je namreč ena izmed načel načrtovanja. Pri vsakem koraku je potrebno, da je prisoten, če pa to ni mogoče, mora načrtovalec vsak korak, ki ga naredi sporočiti uporabniku oziroma se z njim posvetovati. Predvsem zaradi tega, ker se velikokrat zgodi, da zaradi prevelike oddaljenosti zavoda, kjer uporabnik živi prisotnost pri vseh korakih ni možna. Imeti mora nadzor tudi nad tem, kaj načrtovalec o njemu sporoča drugim udeležnim v postopku. Razen načrtovalca in uporabnika, lahko ta dokument vidi nekdo drug, samo z dovoljenjem uporabnika. Velikokrat se zgodi, da so ti načrti izdelani samo s strani načrtovalca, kjer so cilji in sposobnosti ocenjene s strani »strokovnjakov v institucijah.« S tem uporabniku odvzamejo vpliv in možnost, da bi sam izrazil potrebe in želje. Vpliv se lahko uporabniku odvzame tudi na način, da jih načrtovalci zavirajo pri postavitvi ciljev, ki se načrtovalcu ne zdijo realni ali uresničljivi.

Naslednje načelo je *krepitev moči*. Flaker in sodelavke (2013) navaja da »krepitev moči ni le krepitev samozavesti, odločnosti, izrazne moči – te psihološke značilnosti človeške moči so pogosto prav funkcija družbenega položaja in družbene vloge človeka.« Pomembno za uresničitev načrta je to, da v njem navedemo tudi načine kako krepiti moč oziroma poiskati

vire moči. Uporabnik mora imeti vso moč v procesu, prevzeti mora aktivno vlogo. Uspešnost tega pa vidimo takrat ko se vprašamo kje in v kolikšni meri se je človekova moč povečala. Načelo *pravica do napak* nas spomni na to, da imamo možnost odločati o svojem življenju. Ljudje, ki se soočajo s dolgotrajnimi duševnimi stiskami, te pravice po navadi nimajo. Predvsem zaradi sistema kazni in nagrad v institucijah se bojijo delati napake oziroma so zmeraj pod pritiskom, da jih ne smejo delati.

»Pri načrtovanju je pravica do napak temeljnega pomena.«. Brez te, načrta ne moremo začeti. Uporabnik mora biti vključen v načrt, se včasih mora odločiti drugače, kot si je zamislil na začetku. Želje se spreminjajo, prav tako pa z njimi povezani cilji. Flaker in sodelavke (2013) govori o tem, da »osebno načrtovanje namreč ni kirurška operacija, pri kateri je napačen rez lahko usoden. Tam kjer so napake popravljive, si jih lahko privoščimo.«. Tudi načrtovalci imajo konec koncev pravico storiti napake. Zadnje načelo v procesu osebnega načrtovanja in izvajanja storitev je *refleksivnost in reflektivnost*. Prva je značilnost, ki pri načrtovanju omogoča, da si premislimo, delamo napake in jih tudi popravimo. Načrt predstavlja vodilo, ne pa pravilo, ker nam omogoča spremembe v življenju, načrtovanju in izvedbi načrta. Pri refleksivnosti je ključno to, da pristopimo na eksperimentalen način – da vidimo ali zadeve delujejo (Flaker in sodelavke, 2013: 42-50).

2.6.3. Normalizacija

Normalizacija je proces, ki vodi k zmanjševanju stigme in nam pomaga, da ljudem u ovirami zagotovimo vstop v cenjene vloge in čim bolj vsakdanje življenjske situacije. Ukvarja se s tem, kako ljudi, ki so prej živeli v institucijah, vključiti nazaj v skupnost. (Flaker 1994, Rafaelič 2015).

Ko govorimo o vsakdanji življenjski situaciji, mislimo predvsem na dostop do splošnih storitev in uveljavljanje pravic, ki so skupne vsem. Proces dezinstitucionalizacije in normalizacije nas prej pelje v smer, kjer je nenormalna stigmatizacija, medtem ko je vključevanje ljudi, ki imajo različne potrebe, kot enakovrednih državljanov, norma.

Metodo normalizacije lahko uporabimo za različne namene in funkcije. Normalizacija lahko omogoči, da naredimo evalvacijo obstoječih služb in tega, koliko te omogočajo ljudem, da prevzemajo cenjene vloge. S to metodo lahko primerjamo življenje v instituciji

ali skupnostni službi z vsakdanjim življenjem. Na podlagi primerjave lahko začnemo v okviru neke službe ustvarjati nove ideje, možnosti in aktivnosti. Pomaga pa nam lahko tudi pri načrtovanju novih služb in odgovorov, ki bodo kar se da vsakdanji in bodo omogočali ljudem, da prevzemajo cenjene vloge. (Rafaelič 2015: 75)

Pomembno je torej, da ljudje vstopajo v najbolj vsakdanje življenjske situacije in v cenjene vloge, da se lahko izognejo stigmatizaciji in diskriminaciji. To metodo smo uporabili na opravljanju prakse v Srbiji, z namenom, da bi v zavodu spodbudili majhne spremembe v smeri izboljšanja kakovosti življenja uporabnikov in opuščanja disfunkcionalnih praks zavoda. Skozi delavnice o normalizaciji in prevpraševanje poteka življenja v zavodu, smo skupaj dosegli pomembne spremembe. V delavnice, ki smo jih organizirali so se poleg osebja vključevali tudi uporabniki, ki so dobili priložnost povedati kako sami vidijo in občutijo določeno situacijo.

Ena od stvari, ki smo jih izpostavili, je da so stanovalcem, ki so imeli uši, obrili glavo. To je precej nenavadno, saj ima veliko ljudi v enem obdobju življenja uši, pa si zato ne pobrijejo glave. V zavodu, kjer je veliko ljudi, in so poskušali zaustaviti epidemijo uši, so izbrali najhitrejšo in najcenejšo pot. Ko smo se na delavnici o tem pogovarjali, so tako stanovalke, kot tudi nekatere zaposlene povedale, da je takšno početje poniževalno in nepotrebno. Skupaj smo potem poiskali druge možne načine, kako se spopasti z ušmi.

Normalizacija nam torej omogoča, da ljudem z ovirami zagotovimo višjo kakovost bivanja, hkrati pa lahko spremeni način kako osebje vidi uporabnike in situacijo v kateri so se znašli, kar pa lahko ugodno vpliva na uvajanje pozitivnih sprememb v zavodu.

2.6.4. Analiza tveganja

Tveganje je del vsakdana. Možnost, da tvegaš, pomeni, da lahko odločaš o svojem življenju. Tiste skupine ljudi, ki imajo manj moči v družbi, so zaradi slabših življenjskih razmer večkrat bolj izpostavljeni nevarnostim (zdravstvene težave, revščina, osamljenost ipd). Hkrati pa imajo tiste skupine ljudi, katerim je odvzeta dejanska pravica odločanja o samemu sebi (otroci, ljudje, ki so pod skrbništvom, stanovalci socialno varstvenih zavodov), bolj omejene možnosti tveganja (Rafaelič 2015).

Tako se do ljudi s težavami v duševnem zdravju, večkrat vedemo pokroviteljsko. Marsikaj jim preprečimo, ker naj bi to za njih predstavljalo preveliko nevarnost. Pri tem pa navadno izhajamo iz diagnoze, ki jo človek ima in ne iz dejanske ocene situacije.

Ljudi zapiramo v ustanove, ker naj bi bilo tam za njih poskrbljeno, tam bodo na varnem, predvsem pa bomo varni mi pred njimi (Goffman 1961: 16-17). V zavodih so možnosti tveganja zelo omejene, kar pomeni, da so zelo omejene tudi možnosti odločanja o svojem življenju, saj je v imenu varnosti marsikaj prepovedano (npr. prosti izhodi v mesto, obisk prijateljev, udeležba na večjem družabnem dogodku ipd.). Pri tem gre velikokrat za strah osebjia pred odgovornostjo (kdo bo odgovarjal, če se mu/ji kaj zgodi), ki zaradi skrbniške vloge, v katero so postavljeni, velikokrat čutijo da so sami odgovorni za stanovalce (tudi če imajo ti polno opravilno sposobnost). Z analizo tveganja lahko te možnosti razširimo in tveganje nevtraliziramo ali normaliziramo in omejimo možnosti uporabe prisile in zapiranja (Rafaelič 2015: 79).

V praksi uporabljamo analizo tveganja v dveh primerih, in sicer pri omejevanju ljudi in ko širimo prostor svobode (širjenje možnosti). V prvem primeru gre za omejevanje človekove osebne svobode v imenu varnosti. Pri tem pa izberemo kar se da minimalne omejitve. Preden človeka na kakršen koli način omejimo, preizkusimo, ali so bile pred tem izčrpane vse, manj omejevalne možnosti (Flaker in Grebenc 2011).

Takšno ocenjevanje tveganj je večkrat posledica popravljanja ljudi in prelaganje celote odgovornosti za tveganje na posameznika. Osredotočeno je na značilnosti človeka, na njegovo diagnozo in na preteklost, pogosto na en sam pretekli dogodek (ibid.). V zavodu Čurug npr. uporabniki dolgo niso smeli pri hrani uporabljati nožev in vilic, ker naj bi se pred 15 leti zgodilo, da je en stanovalec z nožem napadel drugega (kasneje se je izkazalo, da se to v resnici sploh nikoli ni zgodilo). Prav tako en izmed uporabnikov ni imel prostih izhodov, ker je enkrat pobegnil iz zavoda (a se je tudi sam vrnil).

Nasprotno redukcionalističnemu ocenjevanju tveganja je zmanjševanje tveganja, ki je usmerjeno v podvige. Značilnost takega načina ocenjevanja tveganj je proaktiven pristop, kjer na tveganja gledamo pragmatično. Pri takem pogledu na tveganje so tveganja in ravnanje z njimi priložnost za izboljšanje kakovosti človekovega življenja. (Rafaelič 2015:79)

V zavodu Čurug, kjer smo študentke Fakultete za socialno delo opravljale prakso, so bili stanovalci omejeni predvsem pri izhodih iz zavoda. Večina ljudi je za izhod iz zavoda (pri tem je šlo navadno za krajše izhode do trgovine ali kavarne in vaškega središča). Ravno z uporabo te metode, je veliko ljudi pridobilo možnost dnevnega izhoda (prej je imelo od vsega skupaj 180 stanovalcev, dovolilnico za izhod zgolj 25, z analizami tveganja pa smo uspeli zagotoviti prost izhod za še 50 stanovalcev).

Analiza tveganja je učinkovita metoda pri prehodu v skupnostne oblike oskrbe, na eni strani za uporabnike, ki s tem dobijo več možnosti odločanja o sebi in svojem življenju in na drugi strani za osebje, ki se na tak način lažje odpove nadzoru in pokroviteljski vlogi.

2.6.5. Timsko delo

Timsko delo je večini zaposlenih, tako v zavodih, kot tudi v službah v skupnosti, poznano. Strokovnjaki in osebje oblikuje tim za namen koordinacije, vodenja, načrtovanja ali vzpostavljanja odgovora na konkretno situacijo (priložnostni timi). Pomembno je, da so odnosi v timu demokratični, da temeljijo na enakopravnem sodelovanju vseh članov, da je delitev dela fleksibilna, in da imajo naloge v timu prednost pred vlogami (Flaker 2003, Mesec in Stritih 2015).

Ko delamo skupaj lahko naredimo več, hitreje lahko dosežemo cilj. Več pa je prilagajanja, poslušanja in iskanja skupnih odločitev, kar pa je lahko velikokrat naporno.

Timi morajo soglašati glede skupnih ciljev, razviti vzajemno sposobnost za načrtovanje in se naučiti sodelovati. To pa ne more potekati brez zaupanja. Zaupanje se najhitreje razvije na podlagi odprte komunikacije, v kateri so vsi člani tima ustrezno informirani o aktivnostih in odločitvah ter imajo priložnost izraziti svoje mnenje in ideje. (Mesec in Stritih 2015: 304)

Za proces dezinstitutionalizacije je nujno, da so v razne time načrtovanja in organiziranja sprememb, vključeni tudi uporabniki. S tem na eni strani okrepimo tim z novim znanjem in izkušnjami, ki jih s seboj prinesejo uporabniki, hkrati pa lahko okrepimo moč uporabnika. Timsko delo lahko pripomore k razdiranju obstoječe hierarhične odnose in omogoči sprejemanje skupnih določitev in odgovornosti (Rafaelič 2015).

Delo v timu sicer zahteva veliko pozornosti, ki jo namenimo medsebojnim odnosom. Hkrati s tem, da delo teče, moramo paziti tudi na to, da so odnosi med člani enakovredni, da ima vsak dovolj prostora da izrazi svoje mnenje. Za izvedbo dezinstucionalizacije je lahko timsko delo zelo uporabno (preselitveni timi, timske konference), saj so na tak način spremembe hitrejšje in jih lažje izvedemo, hkrati pa skozi sodelovanje različnega osebja in strokovnjakov iz izkušenj, pomembno vpliva na preoblikovanje hierarhičnih odnosov v bolj demokratične.

2.6.6. Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov

Vzpostavljanje skupnostnih služb je ena izmed osnovnih procesov dezinstucionalizacije, zraven ukinjanja ustanov, preselitev stanovalcev in preprečevanja institucionalizacije. (Evropske smernice, 2012)

Ob vzpostavitvi skupnostnih služb so potrebni dobri načrti preselitve ljudi iz zavodov v skupnost, ki predvidijo selitev za vsakega stanovalca, povezovanje s skupnostjo in spremembe v kadrovske zasedbi s poudarkom na zaščiti obstoječega kadra. (Cizelj in sodelavci, 2004)

Pri procesu preobrazbe ustanove, je pomembno preseliti stanovalcev in osebje in ustvariti skupnostne službe, ki bodo namenjene tako uporabnikom, kot ostali skupnosti. Pomembno je, da se službe ustvarijo na področju, kjer ni zavodov, da so neodvisne. Nove službe je potrebno zagotoviti tudi zaradi omejenosti kapacitet zaposlenih v zavodih (Flaker in sodelavci, 2015a: 58).

Preden se vzpostavijo nove službe je potrebno ugotoviti potrebe v skupnosti (obstoječe službe in zavodi), ter na podlagi potreb oblikovati odgovore. (Flaker in sodelavci, 2015a: 59) Strokovnjaki znotraj zavoda, skupaj z uporabniki morajo narediti hitro oceno potreb in storitev na območju, ki ga pokriva zavod. Na podlagi preselitev stanovalcev in osebja bodo oblikovali storitve in službe, ki bodo namenjene stanovalcem, kasneje tudi drugim članom v skupnosti. Te službe je potrebno ustvariti tam, kjer ni zavodov oz. so kapacitete omejene v procesu preobrazbe ustanov. Potrebno je zagotoviti predvsem neodvisne službe, kot sta zagovorništvo in načrtovanje (Flaker in sodelavci, 2015a: 59).

Vzpostavljanja novih odgovorov se je torej potrebno lotiti na štirih ravneh: politično abstraktnih shem, operativnih shem, organizacijskih oblik in osebnih storitev, ukrepov in pravic, pa tudi sredstev. (Flaker in sodelavci, 2015a)

Današnje totalne ustanove imajo še zmeraj veliko značilnosti totalnih ustanov v zgodovini. Ljudje so še zmeraj zaprti v ograjenih ustanovah, živijo po pravilih vodstva institucije, kar jih ločuje od družbe. Odnosi v institucijah so še zmeraj hierarhičnega tipa in uporabnikom omejujejo osnovne človekove pravice.

Dezinstitucionalizacija pa stremi ravno k nasprotnemu. Omogoča premik od institucionalne oskrbe k skupnostni, kjer ljudje niso zaprti, namesto točno določenih pravih si prizadeva uporabnikom vrniti osnovne človekove pravice in jim zagotoviti bolj kvalitetno življenje. Dezinstitucionalizacija ne pomeni samo preselitve uporabnikov v skupnost. Celoten proces zraven tega zajema razvoj skupnostnih služb, ki bodo odgovorile na potrebe ljudi in hkrati izničile potrebo po oskrbi v instituciji.

Poiskati in vzpostaviti je treba nove načine zagotavljanja storitev, ki bodo prikrojene posamezniku. Hkrati je potrebno organizacijske oblike prilagoditi tako, da bodo lahko nadomestile ustanovo. Potrebno je zagnati nove organizacijske ukrepe in preizkušati in razvijati nove metode, prav tako pa je pomembna podpora s strani države (Rafaelič, 2015).

3. PROBLEM

Glavni namen prehoda iz institucionalnega varstva v skupnostno oskrbo je stanovalcem zavodov, kakor tudi ljudem s potrebami po dolgotrajni oskrbi, zagotoviti možnost za kakovostno življenje v skupnosti na karseda vključujoč način. (Flaker in sodelavci, 2015a)

Osnovni program dezinstitutionalizacije je sestavljen iz štirih procesov: ukinjanje (razgradnja ustanov oz. institucionalnega prostora, preselitve stanovalcev, vzpostavljanje skupnostnih služb in preprečevanje institucionalizacije. (Evropske smernice, 2012)

Ukinjanje ustanov zajema ustavitev gradnje in obnovitve ustanov, prepoved sprejemanja novih uporabnikov, postopna izpraznitev zavodov in sprememba namembnosti stavb in zemljišč. Ukinjanje ustanov pa ne pomeni odpuščanje zaposlenih, vendar prezaposlovanje v novih skupnostnih službah, selitev storitev v skupnost. Pri *preselitvi stanovalcev v skupnost* je potrebna priprava in usposabljanje tako osebja, kot stanovalcev. Pomembno je graditi vizijo na področju novega načina oskrbe, dousposablјati zaposlene in realizirati preseljevanje iz ustanov v skupnost (v vmesne strukture, predvsem pa v oblike samostojnega življenja). Potrebno je *zagotoviti skupnostne službe* v procesu preobrazbe ustanove. Ob stanovalcih je prav tako pomembno preseliti zaposlene in skupaj z njimi ter skupnostjo ustvariti službe, ki bodo namenjene tako stanovalcem, kot tudi drugim članom, ki so zajeti v skupnost. Službe je potrebno ustvariti, tam kjer ni zavoda ali tam kjer so omejene kapacitete ustanov, ki so v preobrazbi. Zadnji proces pa je *preprečevanje institucionalizacije*. Preprečiti je treba sprejemanje novih, povratke v ustanove in vzpostavljanje novih ustanove. Ustanove je potrebno ukiniti in zagotoviti službe, ki bodo v pomoč ljudem, da lahko ostanejo doma. Odpraviti je potrebno vzroke za namestitve, ki v veliki meri predstavljajo revščino, pomanjkanje stanovanj in osamljenost (Flaker in sodelavci, 2015a).

Ob teh procesov, pa ne smemo pozabiti na procese financiranja in preusmerjanja sredstev iz institucij v skupnostne oblike, socialno vključevanje, uvajanje standardov kakovosti, spremembe zakonodaje, izobraževanje osebja, krepitev sistem socialnega varstva, izobraževanja in zdravstva, ozaveščanja, uvajanja služb, ki jih vodijo uporabniki in pilotiranje. (Flaker in sodelavci, 2015a.)

Zgoraj omenjene procese in izobraževanje je bilo čutiti tudi v zavodu v Čurugu in Stari Moravici. V okviru prakse smo zbirali podatke preko fokusnih skupin zaposlenih v zavodu v Čurugu in Stari Moravici.

4. METODOLOGIJA

4.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki smo jo izvedli je eksplorativna, saj problematika na področju dezinstitutionalizacije ni toliko raziskana, da bi lahko rekli, kakšna je bila uspešnost izobraževanja za dezinstitutionalizacijo in ali so se oblikovali ustrezni odgovori v smeri rešitve v posamičnem zavodu. Namen raziskave je seznanjenje z učinkovitostjo izobraževanja za dezinstitutionalizacijo, s čimer bomo oblikovali izhodišče za nadaljnje raziskovanje učinkovitosti in dejanskih sprememb pri delu s pomočjo metod socialnega dela in dezinstitutionalizacije. Raziskava je kvalitativne narave, preko opravljenih pogovorov v posamičnem zavodu smo zbrali besedne opise udeleženi na izobraževanjih in zaposlenih v posamičnem zavodu, ki so izhodišče raziskovalnega problema.

4.2. Raziskovalna vprašanja

1. Koliko se je spremenilo prepričanje zaposlenih, uporabnikov in lokalne skupnosti o dezinstitutionalizaciji?
2. Kako so se spremenila stališča zaposlenih v zavodih?
3. Kje so vidne konkretne spremembe v načinu dela z uporabo metod?
4. Kako so nastale spremembe vplivale na življenja uporabnikov?

4.3. Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument raziskave je opomnik, s katerim smo naredili en individualni intervju, ostala dva pa sta zajemala homogeno skupino ljudi (3-4). Spraševali smo jih po naslednji temah: stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji, spremembe v načinu dela in odnosa zaposlenih do uporabnikov, uporaba metod, koristnost izobraževanja, nesoglasja in konflikti, institucionalne kulture, ovire, pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo, diskriminacija, predlogi za naprej in vpliv dezinstitutionalizacije na zaposlene in na življenje uporabnikov .

S fokusnim intervjujem smo pridobili podatke za več oseb hkrati. V zavodu Čurug smo opravili dva intervjuja, kjer je v prvem bila vključena samo ena oseba (direktor), v drugem pa trije zaposleni. V Stari Moravici pa smo prav tako opravili intervju v katerega sta bila vključena dva zaposlena. Teme in vprašanja smo določili vnaprej in zapisali zgolj kot opomnike (alineje). Odločili smo se za zaporedje in formulacijo vprašanj. S pomočjo vodenega pogovora smo od sogovornikov pridobili vir informacij o njihovih prepričanjih o procesu dezinstitutionalizacije; stališčih udeleženih na projektu »Open Arms« do učinkovitosti in vplivu izobraževanj/delavnic; o konkretnih razlikah v delu v posamičnem zavodu s pomočjo posamične metode in o spremembah, ki so jih te metode doprinesle v življenje uporabnikov. Sogovorniki niso anonimni, iz pogovora je od osebnih podatkov možno identificirati ime, spol, področje dela v zavodu. Sogovornike smo o tem predhodno opozorili, saj je tudi v projektu »Open Arms« razvidno, kdo izmed zaposlenih se je udeležil izobraževanj za dezinstitutionalizacijo. Opomnik vprašanj za fokusni intervju nam je zagotovil bolj sistematično zbiranje informacij od vsakega sogovornika. Fokusni intervju je pogovoren in situacijski, vprašanja pa so prilagojena glede na potek in smer pogovora.

4.4. Populacija in vzorec

Populacijo sestavljajo udeleženci na izobraževanjih za dezinstitutionalizacijo na projektu »Open Arms«, ki prihajajo dveh različnih zavodov v Vojvodini. V Čurugu je zavod za osebe z stiskami v duševnem zdravju (pilotni zavod), zavod v Stari Moravici pa je zavod za osebe z intelektualnimi ovirami. Vsak izmed zavodov se je udeležil vsakega izobraževanja oz. delavnice. V Čurugu (pilotni zavod) so izvajali izobraževanje »načrt preobrazbe zavoda«, v Stari Moravici pa izobraževanje »normalizacija«. Zaposleni iz obeh zavodov so se udeležili vseh izobraževanj tudi v zavodih, ki jih nisem zajela v raziskavo. V zavodih, ki jih nisem zajela v raziskavo (Aleksinac, Veliki Popovac, Novi Bečej, Stari Lec, Jabuka), pa so se izvajala izobraževanja: timsko delo, osebno načrtovanje in izvajanje storitev, analiza tveganja, vzpostavljanje in organizacija novih služb in odgovorov; katerih se je zajeta populacija ravno tako udeležila. K sodelovanju smo tako povabili nekatere zavode v Vojvodini, kjer so potekala izobraževanja.

Ker obstaja spisek udeleženi na izobraževanju za dezinstitutionalizacijo na projektu »Open Arms« smo uporabili neslučajni namenski vzorec.

4.5. Zbiranje podatkov

Podatke smo zbirali preko metode spraševanja, uporabili pa smo tehniko fokusnega intervjuja. Postavljali smo vprašanja na temo izobraževanj za dezinstitutionalizacijo, učinkovitosti izobraževanj oz. delavnic, konkretnih spremembah pri delu s pomočjo omenjenih metod: osebno načrtovanje in izvajanje storite, analiza tveganja, načrt preobrazbe zavoda, timsko delo, vzpostavljanje in organizacija novih služb in odgovorov, normalizacija; in o spremembah, ki so jih te metode prinesle v življenje uporabnikov. Smernice fokusnega intervjuja smo pripravili sami in jih oblikovali po temeljih prebrane literature. Obseg fokusnega intervjuja in vprašanj se giba med 1-1,5h. Pogovori so potekali v prostorih zavoda v Čurugu in v prostorih zavoda v Stari Moravici v času med 1.8.2016 – 1.11.2016, v urah med 07:00 in 16:00 oz. v času ko so zaposleni bili na svojih delovnih mestih. Pogovori so bili po dovoljenju sogovornikov posneti, saj bi bilo drugače težko sproti zapisovati in slediti smernicam pogovora, intervjuji pa so v vsakem zavodu potekali posamično z fokusno skupino.

4.6. Obdelava in analiza podatkov

Podatke smo obdelali s pomočjo kvalitativne metode, preko procesa odprtega kodiranja. Posnete intervjuje v srbščini smo sproti prevajali in pretipkali v slovenskem jeziku v program Microsoft Word. Pogovore smo zapisali in prevedli čim bolj dobesedno. Iz zapisov fokusnega intervjuja smo nato izpisali relevantne dele besedila in jih razčlenili na vsebinske sklope tako, da smo vsaki enoti pripisali pojem, ki je najbolj zajel bistvo izbranega dela besedila. Dele besedila oziroma izjave, ki izražajo enako ali podobno besedilo, smo poimenovali z isto kodo.

5. REZULTATI

V tem poglavju po kategorijah predstavljamo rezultate raziskave. V besedilo vsake predstavljene kategorije je poševno označena izjava z številko, krepko pa so označeni pojmi kodiranja intervjujev A, B, in C.

5.1. STALIŠČA ZAPOSLENIH O DEZINSTITUCIONALIZACIJI

Zaposleni iz pilotnega zavoda v Čurugu in iz zavoda v Stari Moravici so nam pripovedovali o tem kakšna so bila stališča zaposlenih v obeh zavodih med samim izobraževanjem in po njem. Zaposleni iz Čuruga, ki so se udeležili izobraževanja navajajo, da sprva **osebje ni kazalo velikega interesa** za dezinstitutionalizacijo oz. izobraževanja: *»[...] osebje kot zaposlene pa projekt ni interesiral.« (B18).* Podobno je bilo v Stari Moravici, kjer pa je zraven nezainteresiranosti, osebje **sabotiralo preselitve uporabnikov** v bivalne enote, kljub temu, da so poznali uporabnike: *»To so zaposleni, ki so vedeli kako sposobni so uporabniki, saj so jim pomagali pri delu.« (C10)* in njihove zmožnosti: *»Medicinsko osebje je najbolj vedelo, kaj vse zmorejo, hkrati pa so najmanj verjeli v njih.« (C11).*

Začetki spreminjanja stališč pri zaposlenih v zavodu Čurug so bili **polni strahov** glede procesa dezinstitutionalizacije in vključitve vseh zaposlenih: *»Naši prvi strahovi so bili kako bomo šli naprej.« (B19)* Pojavljali so se **dvomi** o dezinstitutionalizaciji in vprašanja o tem kako bodo stvari izpeljali: *»[...] ko smo slišali celo zgodbo okrog dezinstitutionalizacije smo govorili, da to itak ni mogoče.« (B86).* **Negotovi** so bili tudi okrog dela z metodami: *»Načrt preobrazbe je na začetku zgledal imaginarno – namišljen oziroma tako, da se je pojavljalo vprašanje ali je mogoče, da se sploh lahko začne.« (B134).*

Osebje v Stari Moravici je verjelo, da bodo rezultati celotnega projekta zelo slabi: *»[...]strahove okrog tega je imela medicinsko osebje.« (C8).* Medtem pa ostali ljudje **niso imeli strahov**: *»Ljudje v vasi se tega niso bali, tudi mi se nismo bali.« (C9).* Direktor pravi, da se je veliko strahov v zavodu Čurug pojavljajo predvsem okrog tega ali bodo z

začetkom projekta zaposleni izgubili službe. Ministrstvo je namenilo denar za projekt, za nekaj novega in zaposleni so hitro **spremenili stališča**, pa ne zaradi tega, ker koristno za uporabnike, ampak predvsem za to, da oni ne bi izgubili služb: *»Pokaže se sistem: Naredimo več bivalnih enot, zaradi nas zaposlenih, da ne ostanemo brez službe; ne razmišljajo pa tako, da bi naredili več bivalnih enot za to, ker je to dobro za uporabnike.«* (A49).

Direktor v Čurugu pravi, da je v celotnem procesu dezinstitutionalizacije **pomembno delo z uporabniki**, kljub temu, da pove da on direktno z uporabniki ne dela: *»[...] pomembno je delo z uporabniki.«* (A2). Zaposleni v zavodu v Stari Moravici navajajo, da se je ob spremembi pristopa k uporabnikom **spremenilo tudi mišljenje o dezinstitutionalizaciji** predvsem pri delovnih terapevtih in delovnih inštruktorjih *»[...] delovni terapevti in delovni inštruktorji, so najbolj spremenili svoje mišljenje, pristop k uporabnikom zato, ker smo zmeraj o tem govorili.«* (C2).

Zaposlena iz zavoda v Stari Moravici pravi, da se je sprememba stališč o dezinstitutionalizaciji pokazala predvsem preko zaznavanja **pomembnosti izobraževanj**, ki so se jih zaposleni udeležili: *»[...]prišlo do veliko sprememb v mišljenju o pomembnosti izobraževanj.«* (C14). Sprememba stališč zaposleni v Stari Moravici se je spremenila pri zaposlenih, ki so bili neposredno vključeni v projekt. Spremenilo se je predvsem zaradi **dela v bivalnih enotah**: *» [...] ker so delo v bivalnih enotah potem opravljali zaposleni v zavodu, se je lažje spremenilo njihovo mišljenje«* (C57).

Direktor v Čurugu razloži, da so se **stališča od dezinstitutionalizaciji spremenila in večja je želja** po delu v bivalnih enotah: *»[...]ljudje bi šli delat v bivalne enote, ker vejo da je to dobro za uporabnike, ne zgolj za obstoj njihovega delovnega mesta.«* (A54). Zaposleni v zavodu Čurug so prav tako spoznali, da **ljudje lahko živijo v skupnosti**, ne za zidovi institucije: *»[...]ni potrebno, da so nameščeni tukaj, ampak so lahko nameščeni v nekih manjših stanovanjskih enotah, kjer ni striktnih, taktiranih pogojev oz. pravil za življenje.«* (B24).

5.2. SPREMEMBE V NAČINU DELA

Po izobraževanju za dezinstitutionalizacijo so se zgodile spremembe v načinu dela zaposlenih v obeh zavodih. Zaposleni v Čurugu pravi, da je glede na pretekle izkušnje **opazna sprememba** v načinu dela: *»Če primerjamo totalno ustanovo in zaposlene, ki so na tak način funkcionirali je sprememba narejena«* (B4). Vedno več se **ukinja institucionalnih disciplin**: *»[...] spoznali so na kakšne možne načine je uporabnika mogoče osvoboditi, ga spustiti iz klešč.«* (B60).

Spreminja se **želja po delu** v bivalnih enotah: *»[...]zaposleni sami javljajo, kar se tiče dela z uporabniki in nudenja uslug v skupnosti.«* (B5). Direktor zavoda v Čurugu prav tako navaja, da so **individualizirali potrebe uporabnikov**, tako da vsak uporabnik dobi pomoč tam, kjer jo rabi: *»Mogoče eno stvar lahko naredi sam, medtem, ko za ostale druge štiri rabi pomoč.«* (A47). Delo je **reorganizirano** in vedno več se vključuje oddelčno osebje *»[...] med tednom v bivalne enote vskočijo na pomoč negovalka, čistilka, zaposlene v pralnici, medicinske sestre pa vskočijo po potrebi.«* (A41).

V bivalnih enotah imajo tri zaposlene ljudi, zato se velikokrat zgodi, da zaposleni v zavodu morajo **vskočiti v času svojega delovnega časa** v zavodu: *»[...]vsak, ki ima delo v zavodu, gre po potrebi tudi v bivalno enoto.«* (A42). Po **zaključku delovnika**, navajajo zaposleni v zavodu, se velikokrat zgodi, da nekateri zaposleni obiskujejo uporabnike v bivalnih enotah, kar je v primerjavi s preteklim načinom dela velika sprememba: *»To, da nekdo dobiva minimalno plačo in se zraven tega udejestvuje še drugje, ne samo na delovnem mestu zavoda (obiskujejo preseljene uporabnike v bivalnih enotah in pomagajo), je spoštovanja vredno.«* (B128).

Način dela se spreminja tudi v smislu **vključevanja neformalne socialno mreže** uporabnika, kjer je možno zaznati napredek: *»[...] velik napredek je bil tudi pri odnosih in delu z družino, svojci in prijatelji«* (B177). Prav tako se je razvilo **delo z lokalno skupnostjo**, ki predstavlja formalno socialno mrežo: *»[...]šli do župana in predlagali, da bi preko nekega dogodka, zbirali donacije za ljudi, ki so se preselili v prvo bivalno enoto.«* (B179).

Direktor zavoda v Čurugu prav tako navaja, da so **individualizirali potrebe uporabnikov**, tako da vsak uporabnik dobi pomoč tam, kjer jo rabi: *»Mogoče eno stvar lahko naredi sam,*

*medtem, ko za ostale druge štiri rabi pomoč.» (A47). V zavodu v Stari Moravici znotraj timskega dela ne zaznavajo sprememb, je pa **sprememba vidna v načinu dela:** »[...] v timskem delu, se ni nič kaj dosti spremenilo, spremenilo pa se je bistvo dela.« (C111). Zaposlena iz Stare Moravice navaja, da se je spremenila **raven dela zaposlenih**, ki so bili najbolj proti dezinstitutizaciji: »Veliko teh je odšlo do uporabnikov v bivalne enote, kjer so lahko videli, da so uporabniki dobro, da funkcionirajo.« (C46). Veliko več je bilo zanimanja za **delo v bivalnih enotah** in dejanska **pomoč uporabnikom** v bivalnih enotah, prav tako s strani zaposlenih, ki so bili na začetku najmanj zainteresirani: »[...] medicinska sestra, ki pomaga uporabnikom, ki ne vejo sami vzeti tablet.« (C55). **Individualizirala se je stopnja pomoči** uporabnikom v bivalnih enotah: »[...] samo dopoldan je nekdo izmed zaposlenih tam v smislu podpore« (C64).*

Spremembe so se zgodile tudi na področju medicinskega osebja. S tem, da **se je zamenjal psihiater** je veliko sprememb, ki so dobre tako za uporabnike »Spodbuja, da vse manj jemljejo sodobna zdravila« (C129), kot za naše delo »poskuša nam ter medicinskemu osebju pojasniti, zakaj je nekatera zdravila potrebno vzeti, zakaj nekatera spet ni potrebno jemati« (C130). Trenutna psihiatrinja se prav tako **vključuje v proces dezinstitutizacije** in nas podpira: »Ta psihiatrinja pa sedaj odobri vse, kaj mi predlagamo in če imamo sestanek strokovnega tima in je ravno takrat tukaj, želi zmeraj prisostvovati.« (C131).

Pri vseh dosedanjih spremembah pa zaposleni v zavodu verjamejo še v večje spremembe v primeru, da se **zamenja direktor:** »[...] verjamem v spremembo, v kolikor on ne bo več direktor ali pa v primeru, da nekdo nad njim izvrši pritisk« (C38). Zaposlena socialna delavka se velikokrat obrne po pomoč k drugim organizacijam z namenom **iskanja rešitev** za stanje v zavodu: »Pomoč iščemo ali pri drugih ustanovah ali pri inšpektorjih, samo da najdemo rešitev.« (C125). Velikokrat se obrne tudi na inšpektorje, predvsem v primerih, ko se v zavodu dogajajo stvari kot je **neprimeren pristop do uporabnikov** s strani zaposlenih: »Jaz sem velikokrat klicala inšpektorje iz Ministrstva za zdravje, da kontrolirajo našo zdravnico in njen pristop do uporabnikov.« (C119). S tem, da poskušajo izboljšati stanje v zavodu **se velikokrat izpostavijo:** »Sama sem se velikokrat ogrozila, kot delavko, s tem, da karkoli rečem, prijavim inšpekciji stojim za tem z svojim imenom in priimkom.« (C170).

5.3. UPORABA METOD

5.3.1. Načrt preobrazbe

Direktor zavoda v Čurugu navaja, da je načrt preobrazbe sestavljen iz nekaj celot; prva celota je **število in struktura** kategorije uporabnikov, ki bodo šli živet v skupnost: »*Na podlagi tega pogledaš koliko v teku leta se jih preseli.*« (A16). Opredeliti je potrebno **stopnjo podpore**, ki jo uporabnik potrebuje: »*[...]manjša ali večja stopnja podpore.*« (A18) Potrebno je kreirati **skupine za izselitev**: »*[...]kdo bo šel s kom živet*« (A19), »*[...]obstaja tudi pravilnik o izboru; v glavnem vse je definirano.*« (A20). Govori o naslednji celoti, ki je **načrt preobrazbe zaposlenih**. Preobrazba zaposlenih je prav tako v **število in strukturi kadrov**, ki jih potrebujejo za **delo v bivalnih** enotah in v zavodu; prihaja pa tudi do drugih sprememb: »*spremembo načina dela in pogled na uporabnike in delo.*« (A23). Trenutno v Čurugu iščejo več možnosti za **izgradnjo ali nakup nove bivalne enote**: »*Trenutno smo na točki, kjer iščemo možnosti kako v tem letu najti oz. zgraditi tretjo bivalno enoto in preseliti še več uporabnikov.*« (B137). Vendar pa konstantno naletijo na ovire, ki so predvsem finančne narave. Začetek načrtov preobrazbe je bila zahteva Evropske unije, ki pa kljub vsemu, ni bil tako dobro zastavljen. Zavod je dobil prepoved sprejemanja novih uporabnikov in hkrati ko se je v zavodu začela preobrazba – izselitev uporabnikov v bivalne enote – je ministrstvo **prenehalo nakazovati denar** za kapacitete, ki so sicer v zavodu prazne, so pa bile namestitve v bivalnih enotah, kjer so zdaj ti ljudje: »*[...]da se začne načrt preobrazbe posebnih zavodov v Srbiji, je bila zahteva Evropske unije, ki je obstala na deklarativni ravni.*« (B148).

Direktor pravi, da je veliko postopkov, ki morajo biti izvedeni, da se lahko začne in kasneje tudi nadaljuje načrt preobrazbe zavod. Eden izmed takšnih postopkov se seveda tiče **finančnega načrta**: »*Če želim nekaj delati, moram vedeti koliko denarja je potrebno pripraviti za naslednje leto.*« (A66). Zaposleni v Čurugu se glede tega strinjajo, dodajajo pa, da je za načrt preobrazbe **potrebno veliko časa vložiti** predvsem v uporabnike: »*[...]procesi zahtevajo veliko časa, posvečanja uporabniku, da mu predstaviš možnost svobode, da gre ven iz zavoda in je lahko bolj zadovoljen kot tukaj.*« (B76). Zaposleni v Stari Moravici pravijo, da je **načrt preobrazbe pomemben** za vse socialno varstvene zavode: »*[...]načrt preobrazbe zavoda je podlaga za razvoj novih uslug.*« (C101). Navajajo

število bivalnih enot in izseljenih uporabnikov: »Imamo tri bivalne enote, 14 uporabnikov je zapustilo zavod.« Preden je prišlo do dejanskih preselitev, so prav tako morali **opredeliti število in strukturo** uporabnikov, ki se bodo preselili: »Najeli smo eno organizacijo, ki se s tem, da usposablja delavce za takšen proces, srečuje že več let.« (C60). Imeli so strokovni tim, kjer so naredili **selekcijo uporabnikov:** »Gledali so zdravstvene karakteristike, njihovo medsebojno poznavanje, obnašanje, ali že sami hodijo v vas, kako se znajdejo.« (C62). Pravijo, da ne moreš razumeti, zakaj je potrebno, da se ustanova transformira, zakaj zavod ne rabi imeti tristo ljudi; če ne poznaš, začutiš procesa normalizacije.

5.3.2. Normalizacija

Zaposleni v Stari Moravici pravijo, da ima normalizacija **velik pomen** v procesu dezinstitutionalizacije in v življenju uporabnika: »Normalizacije je pomembna če jih želimo ceniti in spoštovati kot ostale ljudi.« (C135). Zdaj dajejo uporabnikom dosti **več svobode odločanja** o njihovem življenju, kot prej: »Pred normalizacijo smo mi odločali namesto uporabnikov.« (C139). Na isti način so delovali tudi v Čurugu. Zaposleni pravijo, da so se stvari spremenile; da imajo uporabniki v zavodu dosti več uživajo pravice, tako kot ostali ljudje. Tudi zaposleni se vedno bolj zavzemajo za **pravice uporabnikov**. Prej so na primer vse uporabnike zabrili po glavah, zaradi straha pred ušmi; brivec pa se je temu uprl: »Povedal je nadomestnemu, da se uporabnikov niti pod razno ne bo brilo na nulo (posebej ženske).« (B41).

Omenijo, da skoraj noben od uporabnikov še ni videl Čuruga ponoči. Kljub dovolilnicam za izhod iz zavoda, uporabniki **ne smejo zunaj zidu ostati dlje** kot do 19:00. Se pa veliko pogovarjajo o tem, da bi to spremenili: »Recimo, da se uporabniki vračajo ob 19:00 nazaj v zavod, takrat ko je večerja, kasneje pa bi lahko spet šli nazaj če bi želeli.« (B51).

Zaposlena iz Stare Moravice pove, da se tudi pri njih dogaja **podobna situacija**. Zajtrk v zavodu je striktno ob 7.uri, kar si zelo želi spremeniti: »sem želela, da se to spremeni, da se uporabnik vstane in zajtrkuje npr. med 7. in 9.uro.« (C29), vendar je kaj takega zelo težko doseči, saj so znotraj zavoda zaposleni ljudje že več deset let in **težko spremenijo svoje navade**.

Uporabnike so poskušali vključiti v največji meri in jim dati **možnost odločanja in uresničitve želja:** »Predlagali so, da stvari, ki jih ne marajo izbrišemo iz jedilnika.«

(C145). To jim je v določeni meri tudi uspelo: »Nekatere stvari so se res spremenile, ker so tako želeli.« (C146). Veliko želja imajo tudi po **premestitvi v druge sobe**, kar po navadi obravnavajo na timu, kjer se skupaj z zdravstveniki odločijo ali je to možno ali ne: »Pri premestitvah v druge sobe v obzir vzamemo vse – ali je samo posameznikova želja, kako je to dobro za skupino – če ga bodo sprejeli.« (C174). Veliko želja so imeli tudi glede preselitev v bivalne enote. V kolikor je bil planiran za preselitev en uporabnik, ki je imel v zavodu partnerja, so **ju dali skupaj**: »Če je bil zbran eden izmed uporabnikov, ki je imel punco/fanta, smo tudi njega dali zraven.« (C63). Pravijo, da se največ **težav** okrog uresničevanja želja pojavlja predvsem v **zvezi z direktorjem**. Te stvari se mu zdijo nepomembne, **nima interesa**, da bi karkoli spremenil: »[...]ne razume pomena, zakaj je pomembno, da daš človeku možnost izbire okrog tega kaj bo jedel, kaj bo oblekel« (C36).

Zaposlena v Stari Moravici pove, da se je v času, ko je začela delati v zavodu dogajalo veliko tega, da se je v preteklosti **zaklepala pisarna**, da bi zaposleni imeli mir pred uporabniki; tega zdaj več ne počnejo: »Pisarne se ne zapirajo ali zaklepajo, razen ponoči, ker imamo notri kartoteke uporabnikov. Ko sem začela tukaj delati, je se je moja takratna mentorica v času svojega delovnika zmeraj zaklepala.« (C93). Veliko uporabnikov že dolga leta **nima stikov z družino, svojci ali prijatelji**. Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da se zelo trudijo delati z družino uporabnika, mu omogočati **ohranjanje stikov**: »[...]uporabnika sem sama peljala v dom za stare, da je obiskal svojo mamo, ki je ni videl skoraj tri leta.« (B183).

Direktor iz Čuruga opozori na **odpor sovaščanov** do uporabnikov in preselitev v njihovo skupnost: »Zmeraj moramo pojasnjevati, da so oni isto ljudje, kot vsi drugi.« (A80). Zaposleni iz Stare Moravice pravijo, da je pomembno, da zaposleni in okolica **ljudi spoznajo**, jih začnejo ceniti, se pa zavedajo, da se to ne bo zgodilo, če bodo zaprti za zidovi ustanove: »[...]zdaj razumemo zakaj je pomembno, da uporabniki živijo v vasi z ostalimi ljudmi.« (C136). Pri tem, pa je pomembno, da se vse **ljudi spoštuje**, tudi če so si med seboj različni: »Povsem v redu je, da smo različni, imamo različna mnenja in ne živimo na isti način.« (C138). Pravijo da je pomembno vsakega uporabnika **obravnavati kot individuum**, prav tako pa je pomembno **individualizirati njegove potrebe**. Razložijo, da vsak mesec na račun zavoda prihaja denar uporabnikov, s katerim uporablja osebe zavoda. Prej so z tem denarjem vsem uporabnikom kupovali iste stvari, zdaj pa to počnejo drugače: »[...]smo vsakemu delavcu dali ta denar, da za uporabnike, ki jih poznajo

*kupujejo individualno – torej kar kdo želi, ne pa, da opravljamo skupinske nakupe in vsi dobijo isto.» (C79). Veliko uporabnikov se je tako naučilo **upravljati z denarjem in varčevati**: »[...]zdaj vedo, da jim ta denar pripada in lahko vsak mesec, da na stran 20€ za mobilni telefon ali karkoli drugega.« (C91).*

5.3.3. Osebno načrtovanje in izvajanje storitev

Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da je bila metoda osebno načrtovanje in izvajanje storitev **koristna tako za uporabnike kot za zaposlene**: »Preko osebnih načrtov je bilo *slišati veliko želja uporabnikov.*« (B166). Veliko uporabnikov so zaposleni **bolje spoznali** »Pri Slobodanki smo preko osebnega načrta spoznali, da ima rejnico pri kateri je *stanovala.*« (B167), uporabniki pa so se lažje **odprli zaposlenim in izražali svoje želje** »Slobodanka je skozi osebno načrtovanje in skozi pogovore in emocionalne naboje izrazila željo, da gre do babice, jo obišče.« (B168). Zaposleni v zavodu v Stari Moravici so prav tako preko osebnih načrtov bolj **spoznali uporabnike**: »Pred izdelavo osebnih načrtov nismo vedeli dosti o uporabnikih.« (C16). Ko so jih bolj spoznali pa so začeli **izhajati iz njihovih potreb**: »Z osebnim načrtovanjem in izvajanjem storitev, smo začeli izhajati iz potreb posameznika.« (C90) Začeli so upoštevati njihove želje: »[...]stvari za uporabnike kupujemo glede na to kaj želijo, potrebujejo, ne več skupaj.« (C77). Ko so v Stari Moravici delali načrte za preselitve, je bila zraven preselitve v bivalno enoto tudi odprta **možnost vrnitve domov** oz. tja kjer so ljudje živeli prej; potrebno je bilo navezati stik z družino: »raziskati ali obstaja možnost, da se uporabnik vrne domov.« (C142).

5.3.4. Analiza tveganja

Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da so v preteklosti bili večkrat **v strahu za uporabnike**, da bi se znašli v nevarnih situacijah: »Do zdaj je bilo tako, da je uporabnik bil znotraj zidu, ker je bilo rizično, da gre sam ven, ker ga na primer lahko zbije avto.« (B162). Zdaj se poskušajo bolj osredotočiti na **preventivne ukrepe**, da do nevarnosti ne prihaja: »[...]rizik, ki smo ga nekoč smatrali kot oviro za njihovo svobodo, realizacijo njihovih načrtov je sedaj spuščen na zelo nizek nivo, bolj se osredotočamo na to kaj narediti, da se morebitne nevarnosti preprečijo.« (B161). Povejo, da je z analizo tveganja 70 uporabnikov dobilo **dovolilnico za izhode** v vas, kar je velika številka v primerjavi z preteklostjo: »Pred izobraževanjem za analizo tveganja je 25 uporabnikov imelo dovolilnico za izhode iz zavoda.« (B79). Veliko ljudi ima zdaj **izraža želje** in ima

omogočene izhode ravno zaradi metod kot sta analiza tveganja in osebno načrtovanje:

»Skozi analizo tveganja je izrazil želji in vztrajal pri tem, da bi šel na obisk.« (B172).

Zaposleni govorijo o uporabniku, ki je ves čas bežal iz zavoda, vendar je po narejeni

analizi tveganja **nehal bežat**: »Po analizi tveganja je nehal bežat in pogosto gre na izhod,

na obisk k sestri.« (C174). Sam se sprehodi tudi po opravkih, ki jih ima v vasi: »Dobil je

mesečno dovoljenje za izhode, pogosto gre sam na sprehod, v trgovino in se vrne v zavod.«

(B176) V zavodu v Stari Moravici prav tako navajajo, da so imeli **veliko strahov znotraj**

zavoda: »Z analizo tveganja smo videli, da so naši strahovi bili popolnoma neracionalni.«

(C103). Z zmanjšanjem strahu, pa so tudi lažje **zmanjšali podporo in reorganizirali delo**:

»S strahom, ki smo ga imeli, bi lahko bili prisotni v bivalnih enotah 24 ur na dan. Ko smo

videli, da ni potrebe po tem strahu, smo lažje zmanjšali podpore.« (C105).

5.3.5. Timsko delo

Zaposleni v zavodu Čurug pravijo da je pomembna **organizacija in koordiniranje dela**

znotraj skupine: »[...]si zagotoviti pravilen tempo, v katerem je mogoče delati.« (B138).

To jim je uspelo saj so začeli **delati kot skupina**: »Vsi smo začeli delati skupaj – timsko.«

(B32). Ostalim zaposlenim, ki niso bili na izobraževanjih, so **pomembnost timskega dela**

tudi pojasnili: »[...]osebju, ki ni bilo prisotno na izobraževanjih, pojasnimo zakaj nekaj ni

dobro in kako bi lahko to izboljšali, da bi bilo dobro za vse.« (B121). Direktor zavoda v

Čurugu prav tako navaja, da je **potrebna dobra organizacija**: »[...]je potrebno vse dobro

splanirati z zaposlenimi.« (A65). Prav tako se mu zdi pomembno **vključiti neformalno in**

formalno socialno mrežo: »[...] moramo delati tudi z družino uporabnika (če jo ima), s

socialnimi delavci iz centra za socialno delo.« (A68). Zaposleni v Stari Moravici pa so pri

timskem delu zaposlenih dajali tudi velik poudarek na **vključitev uporabnikov v timsko**

delo: »[...]zavodska skupnost – predstavniško telo – kjer iz vsake skupine prideta po dva

uporabnika in skupaj z nami planirajo, izražajo svoje želje.« (C110). Prav tako pa **na**

sestanke zaposlenih vabijo uporabnike: »začeli vabiti na sestanke uporabnike, da so

lahko tudi sami prisostvovali, sami sebe zastopali.« (C109). Razen vključitve uporabnikov,

pa ni nobenih sprememb, sestava tima je ista.

5.3.6. Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov

Direktor zavoda v Čurugu pravi, da je potrebno raziskati potrebe ljudi in glede na to vzpostaviti nove odgovore, pri tem pa je pomembno vključiti skupnost v katero se bodo uporabniki preselili: *»Delati moramo z lokalno skupnostjo.« (A69)*. Podobno mislijo tudi v Stari Moravici: *»[...]potrebno razširiti lokalne storitve, katere obstajajo v skupnosti.« (C141)*. Zaposleni v Stari Moravici so preko projekta razvili storitev imenovano »Center za preprečevanje nastanitve v zavod«: *»Ljudem, ki niso v zavodu, torej družinam v občini Bačka Topola, kjer imajo ljudi z intelektualnimi ovirami, se preko tega projekta nudi podpora, da ne bi spet prišlo do ponovne vrnitve v zavod.« (C114)*. V Stari Moravici so prav tako v eni izmed bivalnih enot začeli z delavnico, kjer preseljeni uporabniki izdelujejo stvari in si tako prislužijo denar: *»izven zavoda naredili delavnico kjer ti uporabniki izdelujejo milo, na bazi kozjega mleka.« (C54)*.

5.4. SPREMEMBE V ODNOSU DO UPORABNIKOV

V preteklosti je bilo v zavodu Čurug čutiti prevlado delavca v razumevanju in pristopu do uporabnika. Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da so skozi izobraževanje in po njem postopoma **izginile institucionalne discipline**: *»Počistile so se t.i. institucionalne discipline, ki so obstajale (strogi odnos oz. spoštovanje, sistem dela, pravilnikov.« (B7)* Hkrati **so zaposleni spoznali**, da v preteklosti njihov odnos do uporabnika ni bil primeren: *»Posluževali smo se krutih in mogoče neprimernih metod ter odnosa do uporabnikov.« (B15)*. Z spoznanjem o neprimernosti odnosa do uporabnikov se je **izboljšal odnos** do uporabnikov: *»se je pojavil pristni odnos v smislu, da uporabnik ni samo nekdo, ki živi v zavodu.« (B29)*. Zbližali so se z uporabniki: *»drugače začeli razmišljati o tej distanci med uporabnikom in zaposlenim« (B61)*

Navajajo, da je zelo pomembno, da imajo uporabniki **občutek, da jim lahko zaupajo**: *»[...]da uporabniki dobijo občutek zaupanja, medtem ko z njimi govoriš ali rešuješ njegovo frustracijo in problem, nekaj najpomembnejšega.« (B62)*. Zaposleni v Stari Moravici vidijo izboljšanje predvsem pri **poslušanju in spoznavanju uporabnikov**: *»[...]vidljiva sprememba v tem, da jih več poslušamo, bolj se spoznavamo.« (C15)*. Prej niso veliko vedeli o uporabnikih *»[...]za uporabnika, ki je tukaj že več let, nismo vedeli da ima*

*zeta, sestro ali kogarkoli drugega.» (C17). Ko pa smo jih začeli **bolj spoznavati** pa so izvedeli veliko več o njih in tudi več so delali z njimi: »uporabnike dosti bolj spoznali in to nam je dalo možnost, da se z njimi lahko dosti več dela.« (C18).*

Pravijo, da prej niso toliko vlagali v **odnose in stike** z njimi, po izobraževanjih pa so se razvili tudi bolj osebni stiki z uporabniki: »Včeraj je imel rojstni dan in vsi po vrsti smo mu dali poljub ob tem ko smo mu čestitali. Pred tem, smo se z uporabniki zmeraj samo rokovali.« (C24). navajajo, da se je vedno bolj začel izboljševati njihov odnos, ker so individualizirani njihove potrebe in jih na podlagi tega **ponudili pomoč**, kar jim seveda veliko pomeni: »[...]možno narediti tudi nekaj, ob čemer se človek zelo dobro počuti; če mu pomagaš pri stvari, kjer mu je moč potrebna.« (C20). Hkrati pa pravijo, da je pomembno spodbujati in spoštovati njihove želje: »[...]da delavci ne zatirajo njihovih želja, ga pregovarjajo ali govorijo, da nečesa ne more/sme narediti.« (C98).

5.5. KORISTNOST IZOBRAŽEVANJ ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO

Zaposleni v zavodu Čurug so po koncu izobraževanj začutili **premik v delu strokovnega delavca z uporabnikom**: »Seminarji in izobraževanje so zaposlenim približali nek drug nivo dela in odnosa, ki je realno mogoč, upravičen in koristen za uporabnike in pripomore k njihovem zadovoljstvu.« (B16). in se našli način kako **se zblížati z njimi**: »Videli so, na kakšen način se približati uporabniku.« (B59). Začeli so **spoštovati njihove želje**: »[...]uporabnik je tisti, ki sam določa svoje vrednosti, izrazi svoje načrte, želje, ki jih mi spoštujemo.« (B101). Ugotovili so, da je pri dezinstitutionalizaciji **pomembno vključevanje uporabnikov**: »[...]so ravno uporabniki glavni akterji načrta preobrazbe.« (B130).

Vključevanje uporabnikov pa je tudi pomenilo **boljše življenje uporabnikov**: »Načrt preobrazbe zavoda in uporabnikov je pripomogel k boljšemu življenju uporabnikov.« (B129). Po izobraževanjih se je **povečalo število dovolilnic za izhode**: »Po izobraževanju in vseh narejenih analizah tveganja ima dovolilnico sedaj 70 ljudi.« (B80). Zaposleni v Stari Moravici so po koncu izobraževanj vedno bolj so **verjeli v njihove sposobnosti**: »[...]delavnice na katero koli temo, na katerih so zaposleni prisostvovali, so dosegle

nekakšne spremembe v mišljenju zaposlenih o tem, kaj so uporabniki sposobni, kaj uporabniki rabijo in o tem kakšne so naše vloge v zavodu.» (C13).

Uporabnike so začeli **dojemati kot ljudi**: »[...] doumeš, da je uporabnik človek, da je pomemben, da tukaj ni samo uporabnik storitev.« (C97). Izobraževanje je bilo za zaposlene v Stari Moravici zelo koristno, saj so dobili **veliko novih idej**: »[...]da delavci ne nosijo belih uniform, da slečejo zdravniške halje, da se mi kot zaposleni pridružimo uporabnikom pri kosilu in jemo z njimi.« (C27), na žalost pa jih veliko niso uresničili.

Direktor zavoda v Čurugu navaja, da je skozi izobraževanja **jasnost dela** bila veliko večja: »Sedaj so mi stvari jasne, jih lahko delam in uporabljam.« (A103). Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da je **izobraževanje bilo zelo kvalitetno**: »Če pogledam za nazaj svoj študij in vse kar sem se kadarkoli udeležil, moram priznati, da boljšega izobraževanja od teh nisem imel.« (B84). Skozi metode so jim predstavili **konkretne primere**, kar se jim je zdelo učinkovito: »Izobraževanje je bilo dobro zastavljeno, dobro predstavljeno, za vsako metodo smo imeli tudi primer.« (B89). Normalizacija s strani strokovnjakov, ki so s tem začeli forsirati, je bila **zelo efektivna**, prav tako pa obisk študentov: »skozi obisk študentov v našem zavodu in ugotovili, da naše dosedanje delo ni bilo dobro.« (B25). Izobraževanja so bila zastavljena zelo **strokovno**: »[...]osnovna predavanja v Ljubljani in Beogradu s strani Vita in profesorja Brkiča, moram reči, da so to zelo strokovno izpeljali.« (B108). Vidna je bila **izkušnost predavatelja**: »Videti je bilo koliko izkušenj imajo predavatelji na tem področju.« (B109), prav tako pa so **veliko izkušenj iz drugih zavodov** dobili oni: »Dobili smo določene izkušnje, ki jih ostali zavodi prakticirajo.« (B93)

Delo na izobraževanjih je vsebovalo veliko primerov: »Ni bilo samo govoričenje, imeli smo tudi primere, kako se dela, kaj je zelo pomembno.« (B98). Naučili so se kako **oblikovati osebni načrt** in kaj vse je potrebno dati vanj: »[...] intervju moraš delati v prvi osebi in se zavedaš, da je uporabnik pomemben, da je v središču.« (B100). Zaposleni iz Čuruga pravijo, da so se izobraževanja udeležili ne samo strokovni delavci, ampak **tudi oddelčno osebje**: »Izobraževanj se je udeležil brivec, poslali smo negovalke in eno perico, ki ima ambicijo postati negovalka.« (B39). Izobraževanja so bila **energična in intenzivna**, kar je bilo videt pri udeleženihi: »Iz izobraževanj so prišli totalno drugačni, horizonti so se jim razširili.« (B44).

Izobraževanja in sam projekt »Open Arms« so **navdihnili veliko zaposlenih** iz zavodov, prav tako pa so bila **kontinuirana**: »Zaposleni, ki so bili na izobraževanjih, so kasneje izobraževali ljudi, ki delajo v ustanovah.« (B105). Zaposleni iz Stare Moravice prav tako omenjajo pomembnost kontinuiranih predavanj: »[...]ko so se izobraževanja končala, sva jaz in Armin šla v Čurug, kjer sva predstavila kaj smo počeli tukaj; kasneje sta prišla dva iz zavoda Čurug in sta predstavila kaj so počeli tam.« (C49). Energija in atmosfera je bila vseč večini udeleženi na izobraževanjih, vsak udeleženec je tudi dobil priložnost, **da pove svoje mišljenje**: »Vsak je dobil priložnost, da izrazi mišljenje o izobraževanju, o temi, ki je bila aktualna in predvsem o realizaciji in izvedbi metod.« (B104). Vsako izobraževanje je imelo zaključek, ki je vključeval **povzetek in evalvacijo**: »Posameznik ni dobil svojih 5 minut, ampak časa kolikor je želel.« (B114) Zaposlena v Stari Moravici navaja, da so zaradi izobraževanj prešli v **boljšo pripravljenost** pri sprejetju dezinstitutionalizacije: »[...] izobraževanja so nam pomagala, da v boljši pripravljenosti sprejmemo vse te procese, ki jih je prineslo izobraževanje o dezinstitutionalizaciji.« (C104) Zaposleni v Stari Moravici pravijo, da so vsa **izobraževanja povezana** med seboj in menijo, da ena metoda ne more pokazati efekta brez druge: »Ni mogoče narediti osebnega načrta, če ne prevzameš tistega, kar je prinesla normalizacija.« (C95).

Mislijo pa da, je bila učinkovitost predavanj večja, če so predavatelji bi ljudje, ki prihajajo od zunaj: »[...]dosti bolj verjamejo nekomu, ki ni prihajal direktno iz zavodov, recimo predavatelju.« (C50). Na izobraževanjih je bilo tudi nekaj stvari, ki bi bilo **treba izboljšati**. Zaposlene iz Čuruga je zmotilo to, da so bile predstavitve slabe, saj so nekateri udeleženci prikrivali slabo stanje v zavodih: »[...] smo slišali super stvari od kolegov, ampak vsi vemo kako je, ko nekdo iz zavoda začne govoriti o tem, kako je vse v redu.« (B95). V Stari Moravici pa je bila **težava bolj v direktorju**. Vse kar jim je izobraževanje omogočilo in jih naučilo, je bilo **težje izvesti**: »Po izobraževanjih smo se domislili veliko novih idej, ki so tudi dokaj hitro padle v vodo.« (C26) Direktor **ni imel interesa sodelovati** in delati z metodami, ki so se jih naučili zaposleni: »[...]prišel je Vito, Andreja, Simona in vsi smo izvrševali pritisk na direktorja, da je on prvo, ki mora nekaj pokazati ali reči.«

5.6. NESOGLASJA IN KONFLIKTI

Zaposleni v zavodu v Čurugu navajajo, da se **nesoglasja niso pojavljala** v veliki meri tekom projekta: »*Nekih velikih nesoglasij ni bilo med strokovnimi delavci*« (B115). Največ nesoglasij je bilo pri **prenašanju izobraževanj svojim sodelavcem**: »*Več nesoglasij je bilo pri prenašanju izobraževanj drugim*.« (B117). Nastala nesoglasja in konflikte so **reševali skupaj**: »*Nesoglasja smo reševali z timskim delom, pogovori, predvsem tako, da je vsak imel možnost argumentirati kaj misli*.« (B118). Nesoglasja in konflikte so **argumentirali na primerih**: »*Tukaj smo imeli morje primerov: od bolnišničnega zdravljenja, striženja uporabnikov proti njihovi volji, kuhinje in obrokov, odnosa do uporabnikov pri deljenju obrokov, odnosa do uporabnika med samim obrokom, sodelovanje uporabnikov pri izdelavi jedilnika*.« (B120). Zaposleni v zavodu Čurug menijo, da je včasih potrebno biti v konfliktu, vendar da je **pomemben pristop k reševanju konflikta**: »*Včasih moraš nastopati ostreje, včasih taktično, včasih popustljivo*.« (B123). V zavodu v Stari Moravici pa navajajo, da so **občasno prisotna nesoglasja**: »*Občasno pride do nesoglasij, včasih nismo na isti valovni dolžini*.« (C116).

5.7. INSTITUCIONALNA KULTURA

Direktor zavoda v Čurugu pravi, da uporabniki socialno varstvenih zavodov **izgubijo večino veščin**, zaradi dolgotrajne namestitve pa so **odvisni od zavoda**: »*Ne skrbijo in ne razmišljajo o stvareh, za vse je že poskrbljeno in oni samo živijo – v bistvu ne delajo skoraj nič- izguba teh veščin pripelje do tega razmišljanja*« (A61). Zaposleni v zavodu Čurug opazajo, da je življenje uporabnika v zavodu zmeraj **rutinsko**: »*[...]do zdaj niso imeli možnosti planirati nič razen tega, kako preživeti dan v zavodu*« (B69). Svoje dneve v zavodu so večinoma preživljali v delovni terapiji: »*Živel so v zavodu, prišli tu pa tam na delovno terapijo in se vrnil v sobe*.« (B182). V zavodu v Stari Moravici se prav tako kot v Čurugu še vedno pojavlja veliko značilnosti totalne ustanove. Najbolj problematične se jim zdijo težave z **zavodskimi pravili**: »*Kopanje je kolektivno, razen tistih, ki se vejo sami stuširati, se lahko stuširajo kadarkoli*.« (C179). Zavodska pravila narekujejo, da je kopanje uporabnikov kolektivno – cela skupina se mora tuširati ob istem času, kar nakazuje na **vdor v intimo uporabnika**. Velikokrat se morajo tuširati tudi v pričo uporabnikov

nasprotnega spola: *»En dan ženske, drugi dan moški, se pa zgodi tudi, da kdaj mešano.« (C181).*

5.8. DISKRIMINACIJA

Direktor zavoda v Čurugu pravi, da diskriminacija v življenju ljudi z stiskami v duševnem zdravju še zmeraj precej velika. Pri uporabnikih v njegovem zavodu vidi to predvsem pri odnosu lokalne skupnosti do uporabnikov. Pri preselitvah je naletel na **odpor vaščana** v Čurugu: *»Vprašal me je, zakaj zdaj spuščamo te norce ven iz zavoda.« (A95).* Direktor je bil sicer prepričan, da lokalna skupnost **sprejema uporabnike**: *»[...]mislil sem, da ima tukajšnja lokalna skupnost rada moje uporabnike.« (A78).* Prav tako je naletel na odpor in nezanimanje župana za preselitve uporabnikov v bivalne enote: *»[...]njega ne briga za 12 uporabnikov, on ima 20 000 ljudi, za katere mu je mar.« (A95).* Zaposleni v zavodu Čurug pa navajajo, da je še zmeraj nekaj ljudi, ki si ne želijo, da bi uporabniki skupaj z njimi bivali v lokalni skupnosti: *»se najde kdo, ki meni, da je zavodska oskrba primerna za ljudi z duševnimi stiskami.« (B78).*

V zavodu v Stari Moravici se prav tako srečujejo z **odporom družbe** do uporabnikov: *»Če gremo tukaj, v Stari Moravici na kavo, se pa sigurno obnašajo drugače do njih, verjetno bi prinesli plastične kozarce.« (C75).* Velikokrat se je zgodilo, da so vaščani uporabnike izkoriščali, češ da so itak nori in ne bodo dojeli, da so jih izkoriščali kot delovno silo: *»Za cel dan dela, so na primer dobili škatlo cigaret.« (C72).* Veliko diskriminacije se pojavlja tudi v **odnosu zaposlenih z uporabniki**. Enemu izmed uporabnikov je zaposlen v zavodu odtujil dve škatli cigaret, uporabnik je to opazil in sporočil strokovni delavki. Direktor je to rešil na zelo diskriminatoren način, saj je bil zaposlen prijatelj od direktorja, uporabnik pa se mu ni zdel tako pomemben: *»Direktor se jima ni želel zameriti, se skregati s tem fantom, za to je s svojim denarjem kupil dve škatli cigaret, ki smo jih dali uporabniku in to je bila rešitev.« (C41).* Zaposleni v zavodu se zdi nesprejemljivo, da je **diskriminacija v zavodu** prisotna že takoj ob sprejemu ljudi v zavodsko oskrbo: *»[...]smo se pogovarjali o tem, ali bi uporabnika, ki ima HIV ali hepatitis B ali C, sploh sprejeli v zavod.« (C85).*

5.9. VPLIV DEZINSTITUCIONALIZACIJE NA ZAPOSLENE

Direktor zavoda v Čurugu izpostavlja preobremenjenost zaposlenih, ki je rezultat **pomanjkanja osebja** za delo v bivalnih enotah: »[...]če je 12 ljudi bilo preseljenih v dve bivalni enoti, to ne pomeni, da lahko eno izmed teh socialnih delavk vzamem iz zavoda, da bo le ta skrbela in pomagala 12 ljudem, medtem ko bo druga morala pokrivati populacijo 188 uporabnikov v zavodu.« (A30). V Čurugu se je v veliki meri pojavljaj **strah zaposlenih** v zavodu zaradi zmanjšanja števila zaposlenih: »[...]odnos zaposlenih se je spremenil, ampak kljub temu so ljudje skozi v strahu, ker vejo, da je potrebno nekaj ljudi odpustiti.« (B154). Zaposleni v Stari Moravici omenjajo predvsem vpliv dezinstitutionalizacije na zaposlene v zavodu Čurug v povezavi z **obiskom študentov Fakultete za socialno delo v Ljubljani** in delavnicah, ki so jih skupaj izvedli: »dobili ste zagon, tako vi, kot zaposleni v Čurugu.« (C156).

5.10. VPLIV DEZINSTITUCIONALIZACIJE NA ŽIVLJENJE UPORABNIKOV

Direktor zavoda v Čurugu govori o pozitivnih vplivih dezinstitutionalizacije na uporabnike, ki se **počutijo drugače, boljše**: »[...]so sproščeni, umirjeni, svobodni.« (A64). Zaposleni v zavodu Čurug pravijo, da so uporabniki to **spremembo tudi začutili**. Imajo **večjo svobodo**: »Imajo večje možnosti, več svobode in pristopa k zaposlenim.« (B10). Veliko več **izražajo svoje želje in mnenja**: »Prosto izražajo svoje mnenje, svoje načrte, ideje, ki so jih nekoč nosili v sebi ali so se jih bali predstaviti, da mi tega ne bi diagnosticirali kot poslabšanje stanja posameznika.« (B11), prav tako več **izražajo potrebe**: »[...]več izrazijo kaj potrebujejo, povejo kaj je za njih prioriteta, kaj je v njihovem življenju pomembno.« (B158). Dosti več nas **prosijo za pomoč in podporo** in so veliko **bolj zadovoljni**: »Ko se najde rešitev, je zadovoljstvo uporabnikov neizmerno veliko, tudi psihično stanje se izboljša.« (B63). Uporabniki vedo, da imajo **možnost biti svobodni**: »[...]so videli, izkusili, da imajo možnost izhoda.« (B70).

Zaposleni v Stari Moravici prav tako vidijo **pozitiven vpliv** dezinstitutionalizacije na uporabnike, predvsem kar se tiče svobode: »Zdaj živijo popolnoma normalno življenje. Pečejo na roštilju, sami jemljejo tablete.« (C66), prav tako pa so veliko večino časa **brez**

nadzora zaposlenih. Zaposleni pridejo **samo dopoldan**, ko se izdeluje milo iz kozjega mleka: »*Popoldan in ponoči pa so sami.*« (C65). Uporabniki, ki so se preselili, so si **pridobili nazaj nekatere pravice**, katere so zgubili znotraj zavoda: »[...]so dobili nazaj nekatere svoje pravice in možnost, da realizirajo nekatere svoje pravice, katere so imeli prej, vendar jih tu niso imeli priložnosti realizirati.« (C23).

Zaposleni iz zavoda Čurug navajajo, da se pozitiven vpliv dezinstitutionalizacije kaže tudi v tem, da se je uporabnikom **povečala želja po življenju v skupnosti**: »*Ni dneva, da ne bi prišli v pisarno spraševat, kdaj njih planiramo premestiti v bivalne enote.*« (B71) Pravijo, da so se kljub veliki želji uporabniki **tudi kdaj ustrašili**: »[...] uporabnica pa recimo nekako ni upala narediti tega koraka in se preseliti, kljub temu, da smo šli skozi procese.« (B133). Zelo so ponosni na izseljene uporabnike, ki so zraven preselitve dobili možnost **delati stvari, ki jih veselijo**: »*Zraven druge bivalne enote so sedaj postavili toplo gredo, kjer so zasejali vse kar je možno.*« (B48). Dosti bolj so **samoiniciativni**: »*Dokler so bili v zavodu te samoiniciative ni bilo.*« (B181) Prav tako v Stari Moravici vedno bolj **izražajo svoje želje, mnenja**: »[...]če nečesa ne želijo početi to tudi povejo.« (C148). Z preselitvami se je začelo tudi vključevanje v skupnost: »*sosede poznajo, se pozdravljajo, ko grejo da dvorišče.*« (C69).

5.11. POMEMBNI DEJAVNIKI ZA DEZINSTITUCIONALIZACIJO

Direktorju v Čurugu se predvsem pomemben dejavnik za dezinstitutionalizacijo zdi **organizacija dela**: »[...]pomembna je organizacije dela (letni dopust, bolniške, izostanki, delovni razpored, delovnik – ali se iz 7 urnega delovnika preide na 8 urni delovnik.)« (A33). Zaposlenim iz Čuruga se zdi pomembna tudi **motivacija** zaposlenih in **dogovarjanje**: »*potrebno, da je nekaj dogovorov, da vemo kako delati in kaj delati.*« (B55), **zapisovanje stvari**: »*Pomembno, da so nekatere stvari tudi na papirju – formalno – da smo vsi skupaj zajeti in upoštevati.*« (B54), **delo in pogovor z ljudmi**: »[...]potrebno je to, da se konstantno govori z ljudmi in dela z njimi.« (B3).

Pomembna je **individualizacija potreb** posameznika: »[...]ko bomo začeli razmišljati o tem, kaj rabijo v bivalnih enotah, bomo začeli razmišljati o tem glede vseh uporabnikov.« (A46), pravi direktor zavoda Čurug. Zaposleni pravijo, da potrebno zaposlenim predstaviti

še **druge oblike socialne oskrbe**, za uporabnike, ki so tukaj nameščeni. Zaposlene je potrebno vključiti v največjem številu: »[...] morajo biti vključeni na zares primeren način in podpirati vstop v projekt.« (B21).

V zavodu v Stari Moravici, pravijo, da je pomembno **lokalni skupnosti** prikazati koliko stvari se lahko spremeni z dezinstitutionalizacijo: »Če se ljudem to predstavi in pokaže, če se dovolj ukvarjaš s tem se lahko dosti naredi na tem področju.« (C164). Da je delo z **lokalno skupnostjo** pomembno, navaja tudi direktor v Čurugu: »Pomembno je dosti pogovarjanja in pojasnjevanja, da to niso krokodili, kot bi rekel Basaglia.« (A83). Zraven tega pa je pomembna **podpora župana** in pogovarjanje okrog tega, da je storitev in preseljevanje dobra stvar: »Ko je storitev vzpostavljena in je hkrati v Srbiji zelo redka – pomeni, da smo piloti.« (A92). Kar pomeni, da bi **župan dobival sredstva** na podlagi tega projekta: »Denar pomeni vlaganje, vlaganje pomeni zaposlovanje in začne se »perpetuum mobile« - več denarja več dela, več dela več denarja.« (A94). Direktor pravi, da bi vsi bili na boljšem, v zavodu pa **bi se spremenila situacija glede zaposlenih**, ki trenutno primanjkujejo: »Pri življenju v skupnosti je potrebe strokovni delavec (v našem primeru je to socialni delavec, ampak lahko je tudi psiholog, defektolog) in ostali delavci.« (A5). Pravi, da je nujno potrebno, da **se zaposli nove ljudi**: »[...]pomembni so ljudje, ki bi jih na novo zaposlili in kasneje, ko bo empirija in izkušnja pokazala kako stvari stojijo, lahko vskočijo zaposleni ljudje iz zavoda.« (A36).

Zaposlenim iz Čuruga se zdi pomembno **spodbujanje uporabnikov k spremembam**: »[...] pomembno je, da se spodbuja, da povejo kakšni so problemi znotraj zavoda, da se pritožijo na pogoje v katerih živijo.« (B67). V Stari Moravici pa navajajo, da je predvsem pomembno **spremeniti zakonsko podlago** kar se tiče dela z uporabniki: »Zakoni, tudi v tem smislu, da postane obveznost, ne stvar dobre volje. Pomembno je, da obstaja nek zakon, ki to regulira, ureja in spominja na to, da je potrebno delati na tak način.« (C160). Pravijo, da so **potrebne spremembe** v zakonu, ki bi te dejavnosti in metode ščitile: »[...]lahko je tudi nekakšen interni akt, procedura s katero bomo regulirali potrebo po delu skupaj z uporabniki.« (C161).

5.12. OVIRE PRI DEZINSTITUCIONALIZACIJI

Direktor v Čurugu pravi, da največ ovir predstavlja **zaposlovanje novih ljudi**: »[...]javni sektor ne more dobiti soglasja, da se nekoga na novo zaposli.« (A7). Kot direktor išče poti, kako je mogoče **zaposliti nove ljudi**: »Na novo je mogoče zaposliti ljudi samo preko projektov.« (A11). Konkretno pri njih se pojavlja, da imajo **isto število uporabnikov** za katere potrebujejo osebje (tako v zavodu kot v bivalnih enotah), vendar **na novo ni možno zaposlovati**: »Standardi za bivalne enote so visoki, predpisujejo 1 socialnega delavca na 10 uporabnikov.« (A38). Pojavlja pa se problem, ker sta preko zavoda zaposleni **samo 2 socialni delavki** za 200 uporabnikov, podobno je z ostalimi profili zaposlenih: »Isto je z negovalkami, tukaj jih imam 8, v bivalni enoti bo pa prav tako potrebna ena negovalka za recimo 10 ljudi.« (A40). Pravi, da župan **ne želi vstopiti v ta projekt**: »Župan misli, da to zdaj še ni potrebno, da se denar rabi za kaj drugega.« (A87). **Socialni delavec ga stane veliko** več kot pomočnica na domu za stare ljudi, zato, če denar že mora nameniti za socialno varnost pravi, da bo denar boljše izkoriščen če ga nameni za pomoč na domu na področju starih ljudi: »Župan želi socialno varnost, vendar ne na tem področju.« (A88).

Pomanjkanje osebja se pojavlja tudi pri drugih profilih zaposlenih. Država pa želi še dodatno **zmanjšati število zaposlenih**. Tudi če se je število uporabnikov v zavodu zmanjšalo iz 200 na 188 števila **zaposlenih ne more zmanjšati** za 10%: »[...]v zavodu še zmeraj 188 ljudi, za katere je potrebno pripraviti obrok, ne morem kar odpustiti ene kuharice, zato, ker je 12 ljudi manj.« (A28). Zaposleni iz Čuruga prav tako čutijo, da **je premalo osebja**: »[...]trenutno imamo 70 zaposlenih, morali pa bi jih imeti nekje 52, na 200 uporabnikov.« (B151), hkrati pa se zavedajo da se je po izobraževanju obseg dela povečal, **časa znotraj delovnikov pa primanjkuje** za vse obveznosti: »[...]ko govorimo o normalizaciji, o pravicah uporabnikov, o delu, ki ga je potrebno opraviti (kuhanje, umivanje, pranje oblek, zdravstvena nega), ne ostane nič časa, da bi se lahko zaposleni zbližali z uporabniki.« (B152).

Veliko ovir predstavljajo tudi **finance**. Direktor pravi, da denar sicer je, ampak je **določeno za kaj ta denar ne smejo uporabiti**: »[...]denar je namenjen vsemu, razen za porabo za plačevanje delavcev za delo v stanovanjih v skupnosti.« (A12). Zakonska podlaga **jih zelo omejuje**, kar se tiče plačevanja za uporabnike v zavodu: »[...]toliko manj uporabnikov, ne pomeni, da lahko zdaj 200 kvadratnih metrov ne greješ, ne čistiš, ne rabiš negovalke, ipd.« (A32). Zaposleni pravijo, da imajo leto 26 manj uporabnikov (14 jih je umrlo, 12 pa je bilo

preseljenih v bivalne enote), kar za njih pomeni **veliko izgubo denarja** (858.000 dinarjev). Stroški zavoda pa so kljub temu veliki: *»Stroški zavoda pa so ogromni: za centralno gretje plačamo po 300.000, plin 250.000 dinarjev (cena za zimski čas).« (B145)* **Delo z financami in stroški** se pa pojavljajo na dveh mestih: *»Poleg finančnega dela v zavodu imaš zraven tega še isto delo in stroške znotraj bivalni enot.« (B146).*

Ministrstvo bi hkrati moralo **nuditi podporo pri izvedbi in finančnem delu** načrta preobrazbe ter urediti težavo z praznimi kapacitetami in denar preusmeriti v bivalne enote: *»Niso pa strukturirali finančnega sistema prostih postelj ob izselitvi uporabnika iz zavoda.« (B149).* Direktor pravi, da z takšno podporo in finančno strukturo nima druge možnosti kot **delati izven zakonskih okvirjev**. Odprl je nekakšen dnevni center, v bistvu pa ta denar, ki ga dobi **porabi za izgradnjo ali nakup bivalnih enot**: *»[...]jaz moram lagati, kako odpiram s tem denarjem Klub Kompas, v bistvu pa delam nekaj drugega s tem denarjem.« (A97).* Pravi, da je zmeraj **razdvojen med tem, kaj je prav in kaj ni**: *»[...]postopek moratorija testira nas direktorje, da se v tej situaciji najdemo kakor vemo in znamo.« (A98)*

Zaposleni v Čurugu pravijo, da so pristali na točki, kjer uporabnike preseljujejo v skupnost, v zavod pa potem **sprejemajo nove**, ker drugače ne dobijo denarja. *»Direktor se je decembra odločil, da bomo vseeno sprejemali nove.« (B144).* Finance jim **predstavljajo velike ovire**, s katerimi se ukvarjajo medtem ko bi lahko iskali oz. gradili nove bivalne enote. **Podpore ni** z strani ministrstva in države, brez investitorjev pa je to težko izpeljati: *»Če bi ponovno dobili neka sredstva, bi dosti lažje našli naslednjo bivalno enoto v vasi, jo pripravili, namestili uporabnike, ki so že pripravljeni za izselitev iz zavoda.« (B155).*

Vlado zanimajo samo volitve, ki prihajajo, navaja direktor v Čurugu: *»[...]zamenjali pa bodo direktorje različnih ustanov.« (A101)* Skrbi ga, kako bodo potekale stvari, ko ga bodo **odstavili in postavili novega direktorja**: *»[...]če spet nastavijo nekoga drugega npr. namesto mene, to pomeni dodatno leto, da nekomu objasniš, kako stvari potekajo v zavodu.« (A100)* in kako se bo novi direktor **znašel v tem procesu**: *»[...]dokler ugotovi, kaj se tukaj v bistvu dela, koliko je to delikatno delo (delo z uporabniki, delo z zaposlenimi, delo z lokalno skupnostjo) lahko mine veliko časa.« (A102).*

Ovire se v procesu dezinstitutionalizacije pojavljajo tudi v **sodelovanju z neformalno in formalno socialno mrežo** uporabnikov. Pojavljajo se strahovi sorodnikov, ki zavirajo

dez institucionalizacijo: »[...]ljudje se bojijo, če bi nekdo od sorodnikov zapustil zavod in živel zunaj.« (A72). **Strahovi centrov** za socialno delo pa so, da bodo uporabniki izgubili mesto v zavodih: »[...]strahove imajo centri za socialno delo – bojijo se, da bodo uporabniku, ki bo zapustil zavod, v nekem primeru spet morali iskati drugo mesto.« (A77).

V Stari Moravici pa se prav tako srečujejo z pomanjkanjem stikov z uporabniki kot v Čurugu, s tem da jim tukaj primanjkuje tudi podpore: »Manjka nam podpora direktorja.« (C118). Med uporabniki in direktorjem namreč **ni zaznati stikov**: »[...]tak je na žalost njegov in posledično naš način dela.« (C34) Pravijo, da se je velikokrat zgodilo, da je prišel Vito in se z njih pogovarjal ure in ure, direktor pa se je seveda z vsem povedanim strinjal, na koncu pa spet **ni pokazal nikakršnega interesa** in sodelovanja: »[...]bi bilo v redu, če bi nam dal svobodo, da delamo kar želimo in nas na koncu podpre pri tem kar mislimo in delamo.« (C43). Vendar pa **njemu to ni pomembno**: »Njemu je lepo, da je on tukaj direktor, da lahko potuje, se sprehaja.« (C42). Dez institucionalizacijo ovirajo tudi nekateri zaposleni na način da **niso želeli prisostvovati na izobraževanjih**: »[...]medicinsko osebje ni želelo prisostvovati, ni jim bilo treba, zato se nekatere stvari niso spremenile.« (C6), kar tudi **pripisujejo direktorju**, ki bi po mnenju zaposlenih moral izobraževanja postaviti kot obvezen del v okviru dela zaposlenih: »[...]zaposlene povabili k sodelovanju na tak način, da se samo odločijo, če bodo sodelovali na delavnicah.« (C4)

5.13. NADALJNI PREDLOGI ZA IZOBRAŽEVANJE

Direktor zavoda pravi, da je pomembno, da se zaposleni v zavodih v **čim večjem številu** udeleži izobraževanj: »Potrebno bi bilo, da skozi ta prvi korak gre čim več ljudi.« (A104). Podobno navajajo v Stari Moravici, da bi bilo potrebno **vključiti večje število zaposlenih** v izobraževanja: »[...]bi bilo potrebno večje število delavcev, ki direktno delajo z uporabniki – negovalke, čistilke.« (C149).

Zaposlena v Stari Moravici pravi, da bi glede na izkušnje neodzivnosti zaposlenih na projekt in izobraževanje, bila potrebna **večja podpora direktorja**, sama bi pa uvrstila izobraževanja kot delovno obveznost vsakega zaposlenega: »[...]bi jim rekla, da je to nujno in da se morajo vključiti, ker je to zelo pomembno.« (C5). Zaposleni iz Čuruga pravijo, da je predavanje bolj uspešno, če se dogaja **izven zavodov**, kjer delajo zaposleni:

»[...]izobraževanja izven ustanove veliko bolj uspešna, ker imajo zaposleni znotraj ustanove že zgrajene odnose.« (B57). Sodelavci v zavodih imajo večinoma že zgrajen medsebojni odnos. Ravno zaradi že zgrajenih odnosov, pravijo da je boljše, če so predavatelji **zunanje osebe**, ki ne delajo neposredno v zavodu: »Mogoče ti nekdo osebno ni všeč in to lahko zelo vpliva na izobraževanje.« (B58).

Pravijo, da bi prav tako bilo bolj učinkovito na izobraževanjih **izpostaviti realno sliko zavodov**: »[...]bi bilo bolj efektivno, če bi govorili o slabih stvareh, ki se dogajajo« (B96), saj se vsi zavedajo, kako v zavodih stvari funkcionirajo. Zaposleni v Stari Moravici navajajo, da bi bilo potrebno **več časa za izobraževanja** »[...]usposabljanje oz. predstavitev je trajala dva dni, kar je zelo malo, skoraj nič, za to bi morali to prakticirati tako, da bi vsak mesec.« (C51). Pravijo, da bi se mogla vzdrževati **kontinuiteta dela in izobraževanja**: »[...]da se stalno dela na teh stvareh, metodah.« (C152).

Zdi se jim pomembno tudi sodelovanje z drugimi zavodi: »Ni dovolj, da se izobraževanja organizirajo samo za naše delavce, pomembno je tudi sodelovanje z drugimi zavodi.« (C153), obiskovanje zavodov med seboj (v času izobraževanj) »[...]da se menjavamo na izobraževanjih, da kdaj kdo pride na obisk.« (C154). Navajajo, da so jim potrebni **mladi kadri**, ki bi jih lahko vključili v proces, saj je ljudi, ki tukaj zaposleni že več let, težko prepričati v drugačen način dela: »Velika masa zaposlenih ljudi trenutno gre v pokoj in ko bo prišla nova masa mladih ljudi, jih je potrebno usmerjati v pravo smer, da podpirajo te procese.« (C167). Zdi se jim pomembno, da bi vključevali študente socialnega dela: »To, da greste kot študentje Fakultete za socialno delo iz Ljubljane na prakso v Čurug je super stvar.«

5. RAZPRAVA

Izobraževanja za dezinstitutionalizacijo so v veliki meri pripomogla k preobrazbi zavoda v Čurugu in zavoda v Stari Moravici, vendar je še zmeraj potrebno vložiti veliko dela in časa, da se ustanove preobrazijo in ukinejo.

Za spremembo stališč zaposlenih o dezinstitutionalizaciji, lahko rečemo, da so ravno izobraževanja bila glavni dejavnik za nastale spremembe v razmišljanju zaposlenih v obeh zavodih. Pomembno je predvsem to, da se na primeren način vključi čim večje število zaposlenih, ki bodo podpirali projekt in vzeli vizijo in strategijo načrta preobrazbe kot nekaj kar je njihovo. Lahko bi rekli, da so v obeh zavodih strah, negotovost in začetno neznanje v veliki meri zavirali proces dezinstitutionalizacije do začetka izobraževanj, ko so zaposleni začeli razumevati, da je dezinstitutionalizacija korak k boljšemu delu in seveda življenju uporabnikov.

Izobraževanja so udeležnim predstavila drugo raven dela, kar je pomembno za dezinstitutionalizacijo. Vendar pa je kot pravi Ferguson (2009) potrebno teorijo iz predavalnic prenesti v prakso na teren. To je potrebno narediti na konkretnem preseljevanju ljudi in individualizacijo potreb uporabnikov in zagotavljanjem učinkovitih odgovorov (Rafaelič, 2015).

Pri vsem tem pa je pomembno vključiti čim večje število zaposlenih in jim predstaviti druge, boljše oblike socialne oskrbe za uporabnike. Hkrati je v proces in delo z metodami potrebno vključiti uporabnike, saj so navsezadnje oni glavni akterji. Vključevanje uporabnikov vzpodbudi nehierarhična razmerja moči med osebjem in zavodom (Lamovec, 1999). V zavodih je v procesu dezinstitutionalizacije mogoče videti to spremembo skozi povrnitve znotraj zavoda izgubljenih pravic uporabnikom, ki se jih zdaj bolj zavedajo in uveljavljajo. Se pa pojavljajo pasti, znotraj uporabe metod in uresničevanja ciljev uporabnika. Zastavljeni cilji uporabnikov, ki so se preselili v bivalne enote, so narejeni preko metode osebnega načrtovanja in za te cilje lahko rečemo, da izhajajo iz potreb posameznika. Večina osebnih načrtov uporabnikov, ki so še zmeraj v omenjenih ustanovah, pa so v večini omejeni na cilje znotraj življenja v zavodu.

Zaposleni se še vedno znajdejo v vlogah, kjer izvajajo nadzor nad uporabniki in so pokroviteljski. Še vedno je dosti odločanja zaposlenih, namesto uporabnikov, vendar je skozi delo z metodami viden napredek. Analiza tveganja je metoda, ki zaposlenim daje

možnost, da se zgoraj omenjenih vlog razbremenijo, hkrati pa ustvarjajo več svobode za uporabnike. V raziskavi je v obeh zavodih razvidno, da so uporabniki zdaj deležni več svobode. Hkrati pa z analizo tveganja zaposleni premagujejo tudi svoje strahove in se odpovejo odgovornosti. Rafaelič (2015) navaja, da z analizo tveganja lahko morebitna tveganja nevtraliziramo ali normaliziramo, hkrati pa omejimo možnosti uporabe prisile in zapiranja.

Dobro usposobljeno in motivirano osebje, lahko poskrbi, da se institucionalna kultura v skupnostnih oblikah ne ponavlja (Evropske smernice 2012: 65). Da do te mere usposobimo in motiviramo osebje, pa je najprej potrebno institucionalno kulturo in discipline izničiti znotraj ustanov. Zaposleni iz zavodov navajajo, da so jih nekaj ukinili in se zavedajo neprimernosti dela v preteklosti, vendar je še vedno v obeh zavodih precej disciplin in procesov, ki predstavljajo značilnosti totalne ustanove.

6. SKLEPI

Z rezultati raziskave, ki smo jo izvedli smo prišli do rezultatov, da so se stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji v obeh zavodih v veliki večini iz negativnih spremenila v pozitivna. Zaposleni, udeleženci na izobraževanjih na začetku niso pokazali interesa, vendar so skozi izobraževanja in delu z metodami bili vedno bolj zainteresirani. Bili so polni strahov kar se tiče samega procesa dezinstitutionalizacije, uporabe metod in preselitve uporabnikov v bivalne enote. Najbolj so se bali, kako bodo uporabniki živeli v bivalnih enotah, dvomili so v njihove zmožnosti samostojnega življenja. Skozi projekt so uporabnike bolj spoznali in spremenili stališča. Njihova stališča so se spremenila predvsem zaradi dela v bivalnih enotah, kjer so videli, da uporabniki lahko samostojno živijo izven zavoda. Ugotovili so, da je to zelo pomembno za uporabnike in njihovo življenje in, da ni potrebe po institucionalni oskrbi.

Glede na pretekle izkušnje je moč opaziti spremembo v načinu dela. Zaposleni vedno bolj ukinjajo institucionalne discipline. Zaposleni si vedno več želijo delati v bivalnih enotah, ker so spoznali, da so preselitve zelo dobro vplivale na ljudi. Na začetku je ta želja po delu izvirala zgolj iz strahu, da bodo izgubili službe, kasneje pa so zaposleni tudi izven delovnega časa obiskovali ljudi v bivalnih enotah. Vedno več se vključuje oddelčno osebje (negovalke, čistilke, perice, medicinsko osebje, ...), delo se je tako tudi reorganiziralo. Veliko več dela se pojavlja z družino, svojci in prijatelji, prav tako pa se vključuje lokalna skupnost. Sprememba v načinu dela je vidna predvsem v individualizaciji potreb posameznika znotraj zavoda, prav tako pa se je individualizirala stopnja pomoči uporabnikom v bivalnih enotah. V nekaterih bivalnih enotah so zaposleni tam samo določen del dneva, v drugih pa pridejo po potrebi posameznika. Zaposleni se velikokrat obrnejo na inšpektorje, v primeru da v zavodu zaznavajo neprimernost pristopa zaposlenih do uporabnikov.

Zaposleni vedno več uporabljajo metode dezinstitutionalizacije, ki so se skozi celoten proces izkazale za učinkovite. Izdelali so *načrt preobrazbe*, kjer so načrtovali prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo. *Z osebnim načrtovanjem in izvajanjem storitev* so zaposleni uporabnike dosti bolje spoznali in so lahko izhajali iz njihovih potreb, želja. Skozi to so se tudi izboljšali odnosi med zaposlenimi in uporabniki. *Analiza tveganja* je zaposlenim pomagala pri premagovanju vsakodnevnih strahov, uporabnikom pa je omogočila veliko več svobode in uresničitve želja. *Timsko delo* je pomembno, ker so se

zaposleni naučili kako delati kot skupina, hkrati pa so uporabniki imeli možnost priključitve k timske deli in izražanju želja. *Normalizacija* je zaposlenim pokazala, kako pomembno je uporabnikom dati možnost živeti vsakdanje življenje, kot to uživajo ljudje izven ustanov. Z normalizacijo so se povrnila tudi marsikateri pravice, ki so jim znotraj ustanove bile odvzete oz. kršene. Z *vzpostavljanjem in organizacijo novih odgovorov*, so zaposleni raziskale potrebe ljudi in glede na to vzpostavljali nove odgovore. Pri tem pa so vključevali lokalno skupnost, v katero so se uporabniki preselili.

Opazne so spremembe v odnosu do uporabnikov. Postopoma so začele izginjati institucionalne discipline, zaposleni pa so se prav tako zavedali da je njihov odnos do uporabnikov v preteklosti bil neprimeren. Z spremembo odnosa zaposlenih so uporabniki dobili občutek, da zaposlenim lahko bolj zaupajo. Bolj so jih začeli poslušati in spoznavati vsakega posameznika. Ugotovili so, da prej niso veliko vedeli o uporabnikih, saj niso vlagali truda v odnose in stike z njimi. Na podlagi spoznavanja uporabnikov, so lahko individualizirali njihove potrebe in jim na podlagi tega začeli pomagati.

Izobraževanja so se izkazala za koristna. Zaposleni so se zbližali z uporabniki, začeli spoštovati njihove želje. Spoznali so kako pomembno je vključevanje uporabnikov, saj so ravno oni glavni akterji celotne preobrazbe zavoda. Po izobraževanjih je veliko več uporabnikov dobilo dovoljenja za izhod iz zavoda v vas. Na izobraževanjih pa se je porodilo veliko novih idej o spremembah, ki bi jih bilo potrebno uvesti, veliko teh idej pa je tudi splavalo po vodi. Po izobraževanjih so ljudje dosti bolj jasno razumeli način dela h kateremu so stremela izobraževanja. Na izobraževanjih so imeli možnost poslušati zaposlene iz ostalih zavodov in preko primerov so se naučili veliko stvari. Naučili so se, da je pomembna čisto vsaka metoda dezinstitutionalizacije in da so med seboj povezane.

Nesoglasja se niso pojavljala v veliki meri v času projekta. V kolikor so se pojavili so jih reševali skupaj, skozi pogovore. Vsak je imel možnost argumentirati kaj misli.

V obeh zavodih se še zmeraj pojavljaj veliko značilnosti totalne ustanove. Ljudje so z dolgoletno namestitvijo v zavodi izgubili večino veščine in postali odvisni od zavoda. Življenje uporabnika v instituciji poteka rutinsko, po urniku in z zavodskimi pravili. Še vedno je zaznati tudi nespoštovanje intime in zasebnosti uporabnika.

Diskriminacija v življenju ljudi z stiskami v duševnem zdravju se še zmeraj pojavlja precej pogosto. To je razvidno predvsem v odnosu lokalne skupnosti, formalnih in neformalnih

socialnih mrež do osebe. Diskriminacija je kljub spremembam zaposlenih v odnosu do uporabnika še zmeraj vidna tudi v zavodu.

Dezinstitucionalizacija je na zaposlene vplivala tako pozitivno kot negativno. Zaposleni so bili izpostavljeni preobremenjenosti, ki je bil rezultat pomanjkanja osebja v zavodu. Pri večini zaposlenih se je pojavljal strah pred izgubo službe. Pozitivno pa je na zaposlene vplival obisk študentov, ki so tam opravljali prakso.

Na uporabnike je dezinstytucionalizacija imela velik vpliv. Uporabniki so dobili večjo svobodo, prav tako vedno več izražajo svoje želje, mnenja in potrebe. Zadovoljstvo uporabnikov se je povečalo. Vedno več se obračajo po pomoč in podporo k zaposlenim. Nazaj so pridobili nekatere pravice, ki so jih znotraj institucionalne oskrbe izgubili. Več možnosti imajo delati stvari, ki jih veselijo, bolj so tudi samoiniciativni.

Dejavnik, ki je precej pomemben za dezinstytucionalizacijo je organizacija dela. Motivacija in dogovarjanje pripomoreta k lažjemu sodelovanju zaposlenih, prav tako pa je pomembno zapisovanje stvari, kar jih naredi bolj formalne. Pomembno je, da so potrebe uporabnikov individualizirane, ker le na ta način lahko zaposleni spoznajo uporabnike in ugotovijo kaj rabijo tako v zavodu, kot v bivalnih enotah. Potrebna je predstavitev drugih oblik socialne oskrbe, kar bo vodilo k drugačnemu razmišljanju zaposlenih. Delo z lokalno skupnostjo je prav tako pomembno. V kolikor se jih bo vključevalo v dovolj veliki meri, bodo tudi oni spoznali, da je to pomembno za uporabnike. Prav tako pa je to korak k zmanjšanju diskriminacije uporabnikov, saj jih bodo imeli možnost bolj spoznati. Župan bi prav tako moral biti več vključen in informiran o pomembnosti projekta za uporabnike in za občino.

Za delo v bivalnih enotah in tudi v zavodu primanjkuje zaposlenih, vodstvo se srečuje z ovirami na področju zaposlovanja ljudi. Na število uporabnikov je premalo zaposlenih, ki bi lahko delali z njimi. Velika ovira je nezanimanje župana, ki se mu zdi bolj pomembno z finančnega vidika, da na področju socialne zaščite poskrbi za pomoč na domu starim ljudem. Ker primanjkuje osebja tudi delo ni tako efektivno. Zaposleni morajo znotraj zavoda opraviti svoje delo, časa da bi bili z uporabniki pa primanjkuje. Denar je sicer na voljo, vendar ne za zaposlovanje novih ljudi. Prepoved sprejemanja uporabnikov je sicer bil dober premik v dezinstytucionalizaciji, vendar pa zaradi tega ne dobivajo več toliko sredstev. Število ljudi, za katere morajo poskrbeti je še zmeraj isto, samo živijo trenutno na treh različnih lokacijah (dve bivalni enoti in zavod). Ministrstvo ne sodeluje pri izvedbi in

strukturi financ, kar privede do nelegalnega dela direktorja zavoda. Odpira nove storitve za katere dobi denar, vloži ga pa v izgradnjo oz. nakup bivalnih enot. To je edini način, da lahko delajo po zastavljenem načrtu preobrazbe, ki pa je precej nevaren za direktorja. Ovira se pojavlja pri tem, ker ni denarja, zato je direktor primoran spet sprejemati ljudi v zavod. S strani države ni nobene podpore, vlado zanimajo samo volitve. Ovire, ki so povezane z prihajajočimi volitvami pa so prav tako zelo velike – zamenjali bodo večino direktorjev ob prihodu na oblast, kar pomeni, da bodo novi direktorji v proces dezinstitutionalizacije, ki že teče, prišli brez kakšnih koli izkušenj in znanj. Ovire se prav tako pojavljajo z strani formalne in neformalne socialne mreže. Družine uporabnikov se bojijo, da bodo spet morali skrbeti za njih in, da bodo skoz prihajali k njim. Centri za socialno delo pa se bojijo, da bodo mogli uporabnikom, ki se bodo preselili v bivalne enote, kasneje spet iskati mesto v zavodih. Težave v drugem zavodu pojavljajo predvsem z direktorjem, ki ni neposredno vključen v delo z uporabniki, niti ga dezinstitutionalizacija ne zanima. Prav tako težko delajo karkoli, ker nimajo podpore od direktorja.

V Čurugu menijo, da bi bilo potrebno čim več ljudi iti čez izobraževanja. Pravijo, da je učinkovitejše če predavanja in izobraževanja vodijo zunanji ljudje s katerimi nimajo zgrajenih osebnih odnosov. Predlagajo, da bi bilo treba na izobraževanjih bolj govoriti o stvareh, kjer se pojavljajo dvomi in nasploh o slabih stvareh, ki se dogajajo v zavodu. S tem bi pomagali sebi in delili izkušnjo z ostalimi zavodi, ki se mogoče srečujejo z istimi ali podobnimi ovirami. V Stari Moravici, si želijo več podpore direktorja. Predlagajo, da bi izobraževanja morala biti obveza vsakega zaposlenega v zavodu. Predlagajo, da so predavanja kontinuirana in, da bi morali sodelovati z drugimi zavodi. Pravijo, da bi bilo potrebno zaposliti mlajše kadre in jih tako vpeljati v delo in izobraževanja. Predlagajo, da bi študentje socialnega dela mogli priti na prakso tudi k njim.

7. PREDLOGI

Spodaj navajamo predloge, za katere se sicer zavedamo, da je potrebno še kar nekaj časa, predvsem pa veliko dela vseh akterjev vključenih v izobraževanja in sam proces dezinstitutionalizacije.

V prvi vrsti je potrebno spremeniti način financiranja v času preobrazbe ustanov. Za prazne kapacitete, katere trenutno ministrstvo ne plačuje je potrebno kljub izselitvi uporabnikov ta sredstva obdržati in jih preusmeriti v bivalne enote in vzpostavitev novih storitev. Potrebno je zraven sredstev državnih oblasti ohraniti še sredstva, ki jih namenjajo uporabniki in sredstva na lokalni ravni. Potrebno je narediti »plombo« - ustaviti sprejem novih ljudi v institucije, v vseh institucijah.

Potrebno je narediti osebne načrte za vse uporabnike v zavodih, saj bo le na tak način možno individualizirati potrebe ljudi in s tem okrepiti delo z uporabniki. Potrebno je tudi izdelati še več analiz tveganja. S tem bodo uporabniki lahko imeli večjo svobodo, zaposleni pa se bodo lažje odpovedali pokroviteljski vlogi in nadzoru. Z analizami tveganj lahko omejijo prisilo in zapiranje, prav tako pa bodo uporabniki imeli več možnosti izbire v svojem življenju. Analize je potrebno delati večkrat, ob nastalih predvidenih nevarnostih sproti, ne samo enkrat za vsakega posameznika.

Na izobraževanja je potrebno dajati še večji poudarek in v njih nujno vključiti vse zaposlene v ustanovi. Pri novih ljudeh, ki se zaposlijo, je potrebno še več dela pri vključitvi v izobraževanja in hkrati v delo. Potrebno je, da so izobraževanja kontinuirana. Potrebno bi bilo še bolj vključiti družino, da so informirani in vključeni v celoten proces dezinstitutionalizacije. Samo tako bodo premagali strahove okrog preselitev njihovih družinskih članov nazaj domov oziroma v lokalno skupnost. Prav tako je potrebno še bolj vključiti lokalno skupnost, v katero se bodo uporabniki preselili in formalne socialne mreže, kot so centri za socialno delo. Tudi pri formalnih socialnih mrežah se pri vključitvi lahko razbije veliko strahov.

Potrebno je zaposliti nove ljudi. Število uporabnikov sicer ostaja isto, se pa porazdelijo po različnih enotah, kjer prav tako potrebujejo nekaj pomoči in podpore in posledično je obseg dela večji. Z preselitvami je prav tako potrebno vzpostaviti nove službe in storitve, ki bodo prikrojene posamezniku in bodo nadomestile ustanovo.

Timskemu delu je potrebno nameniti več pozornosti, saj samo z timskim delom lahko pride do sprememb na veliko področjih znotraj dela zavoda. V timskem delu je potrebno čim več različnih profilov zaposlenih, saj se s tem krepijo izkušnje iz različnih sfer dela v zavodu. Potrebno je uvesti timske sestanke vseh profilov posebej in evalvirati posamezne službe znotraj zavoda na skupnih sestankih vseh profilov. Organizacija bi bila bolj pregledna in zaposleni bi lažje opravljali svoje delovne naloge. Spremembe imajo tako tudi hitrejši tempo in večjo učinkovitost. Pomembno je vključiti glavne akterje dezinstitutionalizacije – uporabnike in jih upoštevati. S tem lahko pride do večje demokratizacije odnosov in pridobitev novih znanj od uporabnikov.

Nujno bi bilo ukiniti še več institucionalnih disciplin, ki se uporabljajo znotraj dela zaposlenih. Prav tako bi bilo pomembno ukiniti trenutno institucionalno kulturo in bolj stremeti k spremembah v delu za kvalitetnejše življenje uporabnikov. Pogledati je trenutno stanje v zavodih in narediti ponovni popis normalizacije. Potrebno je pogledati kje so se stvari spremenile in kje se še morajo. To je nujno, da se uporabnikom omogoči boljša kakovost bivanja in pogled zaposlenih na uporabnike. Pri tem je pomembno tudi to, da se v neposredno delo z uporabniki vključuje tudi vodstvo zavodov in s tem hkrati ustvarijo odnos z uporabniki in pokažejo še večjo podporo zaposlenim.

Ovire in težave znotraj zavoda je potrebno izpostaviti in jih ne skrivati pred javnostjo ali drugimi zavodi podobnega tipa. Nujno je, da se v primerih, ko ne najdejo rešitve obrnejo na podobne institucije, inšpektorate in ostale vlade in nevladne organizacije.

Raziskavo, ki smo jo naredili, bi prav tako nadgradili z vključitvijo preostalih zavodov, ki so šli skozi izobraževanja za dezinstitutionalizacijo. Prav tako bi bilo potrebno narediti raziskavo na mednarodni ravni, dobljene rezultate primerjati med več državami.

8. VIRI IN LITERATURA

Cizelj, M., Ferlež, Z., Flaker, V., Lukač, J., Pogačar, M., Švab, V. (2004), *Vizija posebnih socialnih zavodov*. Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije in Fakulteta za socialno delo.

Dom za duševno obolela lica Čurug (2014) *Načrt preobrazbe po letih*. Čurug. Interno gradivo

Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Stara Moravica (2015) *Načrt preobrazbe po letih*. Interno gradivo

Dom za lica ometena u mentalnom razvoju Stara Moravica (2016) *Open Arms STM*. Interno gradivo

European Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (2012), Common European Guidelines on the Transition from Institutional to Community-based Care (Guidance on implementing and supporting a sustained transition from institutional care to family-based and community-based alternatives for children, persons with disabilities, persons with mental health problems and older persons in Europe). Brussels. <http://deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/Common-European-Guidelines-on-the-Transition-from-Institutional-to-Community-based-Care-English.pdf> (29.8.2017)

Flaker, V. (1994). *On the values of normalization*. Care in place, 1, 3. str. 225-230

- (1998). *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /*cf.
- (2003). *Oris metod socialnega dela : uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*, (Zbirka Katalog socialnega dela). V Ljubljani: Fakulteta za socialno delo: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2003.
- (2012), *Kratka zgodovina dezitucionalizacije v Sloveniji*: v spomin Katje Vodopivec. Časopis za kritiko znanosti. 39, 250: 13–30.
- (2013), *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba /*cf.
- (2014). 'Deinstitutionalisation as a machine'. *Dialogue in Praxis*, letn. 1–2, št. 1–2, str. 119–131. <http://www.dialogueinpraxis.net> (16.9.2015).
- (2015) *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva. Del 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Flaker, V., Grebenc, V. (2011). *Analiza tveganja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Interno gradivo.

- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Dimovski, V., Ficko, K., Fojan, D., Grebenc, V., Kastelic, A., Mali, J., Ošljaj, A., Pfeiffer, J., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., Žitek, N. (2015a), *Priprava izhodišč dezinstitutionalizacije v Republiki Sloveniji, Končno poročilo*, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pejaković, L., Zajić, G. *Deinstitutionalizacija rezidencijalnih ustanov socialne zaštite u Srbiji*.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajc, S.; v sodelovanju s Ksenjo Balantič in Natašo Udovič (2013), *Osebo načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Flaker, V., Rafaelič, A., Ratajc, S., Toresini, L. (2015),b *Kako se lotiti dezinstitutionalizacije v Sloveniji*: poročilo o delavnici v Dubrovniku. Dialogue in praxis, vol. 4 (17), iss. 1/2 (28/29), pp 1-22.
- Foucault, M. (1998). *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: Založba /cf*.
- Goffman, E. (1961), *Asylums*. Doubleday. New York: Pelican edition 1968.
- Goodwin, S. (1997). *Comparative mental health policy: from institutional to community care*. London: Sage.
- Gramsci, A. (1955). *Pisma iz ječe*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Jankelić, M. (2014), *Proces planiranja deinstitutionalizacije na primeru doma za duševno obolela lica Čurug*. *Socijalna politika*, 49, (2), 9-29. Dosegljivo na <http://sopolitika.rs/autori/sp-II-01-01.pdf> (2.9.2017)
- Konvencija ZN o otrokovih pravicah (1997). [Convention on the rights of the child]. Ljubljana: Slovenski odbor za UNICEF.
- Konvencija ZN o pravicah invalidov (2006). (Ur. l. RS, št. 37/2008). <http://www.uradni-list.si/1/content?id=86045> (29.8.2017)
- Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B., Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, letnik 54, številka 5, str. 295-305.
- Pejaković, L., Zajić, G. (2014) *Deinstitutionalizacija rezidencijalnih ustanov socialne zaštite u Srbiji*. Beograd: Republički zavod za socialnu zaštitu. Dostopno na: <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/save/3%20-%20Deinstitutionalizacija%20rezidencijalnih%20ustanova%20u%20Srbiji%20FIN.pdf> (29.8.2017)
- Rafaelič, A. (ur.), Flaker, V. (ur.), (2012) *Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, XXXIX, 250.
- Rafaelič, A. (2015). *Pomen povezovanja in vključevanja pri oskrbi po meri človeka in procesih dezinstitutionalizacije*. (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Rafaelič, A., Nagode, M. (2012): *Uvajanje dolgotrajne oskrbe*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, letn. 39, št. 250, str. 47-61.

S. Čuk: *Svetnik za vsak dan I-II*, Ognjišče Koper 1999

9. PRILOGE

10.1. Zapis intervjujev

Fokusni intervju 1: direktor zavoda v Čurugu

1. Kako so se spremenili pogledi osebja, ki so delali na projektu v primeru »načrta preobrazbe zavoda« ?

Mirko: »Bil sem na osebnem načrtovanju, analizi tveganja, vendar glede osebnega planiranja mislim, da bi kolegica, socialna delavka Stanka boljše vedela odgovoriti. Največ vam lahko povem okrog izdelave načrta za preobrazbo ustanove. Kar se tiče osebnega načrtovanja in analize tveganja, jaz z uporabniki ne delam direktno. (A1) Okrog vzpostavljanje novih uslug in načrtovanje preobrazbe ustanove lahko govorim s stališča direktorja zelo na široko o stvareh, ki so zelo pomembne in jih je potrebno omeniti. Kot direktor težko zajamem celoto, ker je tudi pri tem pomembno delo z uporabniki. (A2) Tukaj lahko več povedo Marijana, Anđelka – potem boste dobili kompletno sliko. Prav tako lahko govorim o vzpostavljanju novih služb ampak tukaj ni veliko za povedati. Nekatere stvari so enostavno določene z zakonom. (A3) Obstaja pravilnik, ki določa, kdo mora delati. (A4) Pri življenju v skupnosti je potreben strokovni delavec (v našem primeru je to socialni delavec, ampak lahko je tudi psiholog, defektolog) in ostali delavci. (A5) Pri nas je socialna delavka Marijana, strokovni sodelavec. Delovni terapevti (Milena, vesna) in ostali sodelavci (negovalke, medicinske sestre). To je zapisano v zakonu. V dokumentu, po katerem delamo, sem predpisal kateri profili delajo v bivalnih enotah. (A6) To je prvi del. Drugi del je izven-zakonski, ki za celo državo pomeni, da ni novega zaposlovanja. Cel javni sektor, ne more dobiti soglasja, da se nekoga na novo zaposli. (A7) Potem kot direktor, iščeš poti, kako je to mogoče narediti, kako zaposliti nove ljudi. (A8) Pri nas je tako, da ti zakon narekuje, da ne moreš, ti pa najdeš luknjo v zakonu. (A9) Ali nasprotno. Prvo ti država reče, da je vse mogoče, potem pa ugotoviš, da za tem stoji še pet različnih stvari, ki ti tega ne dovoljujejo. (A10) Mi smo našli način, kako je to mogoče. Preteklo leto, smo našli en razpis, za lokalna mesta/skupnosti na področju socialnega varstva. Naša občina Žabalj se je prijavila za ta projekt preko ministrstva. Naš minister je po tem, ko sem rekel da je to potrebno, se strinjal s tem in namenil denar občini Žabalj, občina Žabalj pa je ta projekt dala nam – zavodu – da lahko mi delamo preko tega projekta. To pomeni, da se je ta denar preusmeril k nam. To pomeni, da je pri nas mogoče zaposliti ljudi, kljub temu, da celotni javni sektor nima te možnost. Na novo je mogoče zaposliti ljudi samo preko projektov. (A11) Mi smo dobili, to možnost, saj je to mogoče samo preko razpisanih projektov. Marijana, Milena in Vesna so tako zaposlene na projektu. Na tak način one lahko delajo. Ta zabrana velja do konca leta 2016, vendar ne morem reči zagotovo, da ne bo ukinjena. Denar, ki smo ga dobili preko projekta, je namenjen za osem mesecev, zadnje štiri mesece pa se moram domisliti, na kakšen način jih bom obdržal tukaj, ker imam prepoved zaposlovanja, projekt pa se zaključuje takrat. Država lahko potem naslednjo leto spet nameni nek denar, ki se mu reče »namenski transferi«. Država sama daje (ne glede na projekt) mestom in občinam denar za socialno varstvo in tudi opredeljuje za kaj je ta denar namenjen. Ta denar je namenjen vsemu, razen za porabo za plačevanje delavcev za delo v stanovanjih v skupnosti. (A12) Tako smo mi ustanovili Klub Kompas,

zaposlene prijavimo tam, kamor dobivamo denar, ki ga na papirju porabljam za Klub, v praksi pa ga namenimo za bivalne enote. Zavedam se, da je takšen način dela »za zapor«, ampak ne vidim druge možnosti. V tej situaciji odpiranje novih delovnih mest je eno teorija in drugo praksa. (A13) Opisal sem kako predpisuje teorija, in kako mi delamo v praksi; tako da »lažemo sami sebe«. To pomeni, da tukaj ni teh stvari, kot je delo z zaposlenimi, različna nova usposabljanja, novi načini; ampak to je samo, da lahko preživimo. Zadnje tri dni pošiljamo 3 naše zaposlene v Stari Lec na usposabljanje okrog »življenja v skupnosti«, menjamo način dela, izobraževanja potekajo tudi pri nas, ampak novo zaposlovanje ljudi je potrebno v načrtu preobrazbe zavoda in je tudi točno določeno. Zapisano je v kakšni dinamiki to mora potekati, v kolikšnem času je potrebno zaposlit nove ljudi, koliko to stane; ampak tega na žalost ni mogoče implementirati. Trenutno so v Srbiji volitve, natančnejše včeraj so bile. Pred dvema mesecema ni bilo ne duha ne sluha o tem, ampak po tem so se začele volitve, vse skrbi samo za to, ampak nikogar ne skrbi za življenje.

2. Kje so vidne spremembe v načinu dela?

Načrt preobrazbe zavoda je sestavljen iz nekaj celin. (A14) Prvi je število in struktura kategorije uporabnikov, ki grejo iz zavoda živet v skupnost. (A15) Če imaš uporabnike je pomembno da gredo v bivalne enote. Na podlagi tega pogledaš koliko v teku leta se jih preseli. (A16) Gleda se na stopnjo podpore, ki jo potrebujejo (A17); manjša ali večja stopnja podpore (A18), kdo bo šel s kom živet (A19), obstaja tudi pravilnik o izboru; v glavnem vse je definirano. (A20)

Načrt preobrazbe zaposlenih je naslednja celin, ko govorimo o načrtu preobrazbe zavoda. (A21) Preobrazba zaposlenih je prav tako v številu in strukturi (A22), dodal bi pa še spremembo načina dela in pogled na uporabnike in delo. (A23) Če ima zavod x (število) zaposlenih, je potrebno razvijati nekaj novega. (24) Izven zidu zavoda, sta na novo postavljeni dve bivalni enoti, v katerih živijo uporabniki, ki so prej bili v zavodu. (A25) V bivalnih enotah je potrebno zaposliti nove ljudi. (A26) Če je od 200 uporabnikov, sedaj v zavodu še 188 uporabnikov ne morem zmanjšati števila zaposlenih za 10%. (A27) Če povem skozi primer. Ker je v zavodu še zmeraj 188 ljudi, za katere je potrebno pripraviti obrok, ne morem kar odpustiti ene kuharice, zato, ker je 12 ljudi manj. (A28) Ali v pralnici; tam se lika, pere za prej 200 ljudi, kar pomeni, da če je v zavodu 12 ljudi manj, spet ne morem vzeti stran ene perice. V zavodu sta dve socialni delavki za 200 ljudi (A29), in če je 12 ljudi bilo preseljenih v dve bivalni enoti, to ne pomeni, da lahko eno izmed teh socialnih delavk vzamem iz zavoda, da bo le ta skrbela in pomagala 12 ljudem, medtem ko bo druga morala pokrivati populacijo 188 uporabnikov v zavodu. (A30) Vse to kaže na to, da je pomembno zaposliti nove ljudi, do trenutka, ko pade število na 60-70% uporabnikov. (A31) Ne morem povedati točno, ker je to empirično – ni mogoče točno videti in reči: »Na 172 uporabnikov lahko vzamemo stran 2-3 zaposlene«, ali »ker sem iz enega paviljona vzel trideset ljudi, sedaj rabim tam enega zaposlenega manj.«. Mogoče lahko, mogoče pa ne; ni vse ali črno ali belo. Isto je z površino. Če imaš toliko manj uporabnikov, ne pomeni, da lahko zdaj 200 kvadratnih metrov ne greješ, ne čistiš, ne rabiš negovalke, ipd. (A32) Nimajo največjega vpliva samo površine – ali imaš dve ali imaš pet sob; ampak predvsem pomembna je organizacija dela (letni dopust, bolniške, izostanki, delovni raspored, delovnik - ali se iz 7 urnega delovnika preide na 8 urni delovnik). (A33) V glavnem veliko stvari

obstaja, ki vplivajo na preobrazbo. (A34) Preko števil in matematičnih izračunov iz pisarne ni mogoče prikazati ali povedati, da je pa to sedaj ta številka, pri kateri rabimo dva zaposlena manj. Predvsem pomemben je občutek in izkušnja ter seveda empirični del, ki bo pokazal kako se obnese zmanjšanje zaposlenih v zavodu. (A35) Torej, potrebni so ljudje, ki bi jih na novo zaposlili in kasneje, ko bo empirija in izkušnja pokazala kako stvari stojijo, lahko vskočijo zaposleni ljudje iz zavoda. (A36) Mi to sedaj že počnemo. Nismo pa dobili zadostnega števila zaposlenih, ki ga predpisuje zakon. (A37) Standardi za bivalne enote so visoki, predpisujejo 1 socialnega delavca na 10 uporabnikov (A38). Na voljo imam pa 2 socialna delavca za 200 uporabnikov (A39); kar pomeni, da enega zadržim v zavodu, da skrbi za 100 ljudi, ta drug gre pa v bivalno enoto. Isto je z negovalkami, tukaj jih imam osem, v bivalni enoti bo pa prav tako potrebna ena negovalka za recimo 10 ljudi. (A40) Torej, standardi so visoki. Prav tako mi nismo dobili dovolj denarja, da bi vse to bilo angažirano, za to vsake toliko tudi med tednom v bivalne enote vskočijo na pomoč negovalka, čistilka, zaposlene v pralnici, medicinske sestre pa vskočijo čez vikend. (A41) Mi tukaj že delamo na preobrazbi kar pomeni, da vsak, ki ima delo v zavodu, gre po potrebi tudi v bivalno enoto. (A42) Imamo tri zaposlene, ki skrbijo za ljudi v bivalnih enotah, ostali pa samo vskočijo po potrebi. (A43) Če primerjamo začetek, ko nismo imeli še niti ene bivalne enote oz. ko še nismo niti govorili o tem; in trenutno situacijo lahko rečemo, da je to velika sprememba. Zdaj vemo, da imamo dve bivalni enoti. Vemo tudi, da lahko naredimo še več bivalnih enot in da ti ljudje lahko živijo v njih. Ne vemo, če bodo lahko vsi živeli v bivalnih enotah. Spet nekdo misli, da je to mogoče samo za nekatere. To je velik korak, da vsaj razmišljamo o tem, da nekdo lahko. Ko pridemo do tega spoznanja, se spremeni tudi način razmišljanja v smeri »zakaj oni lahko«, in za tiste, ki lahko živijo v bivalni enoti »zakaj smo jim mi potrebni?«. (A44) Potem pri posamezniku ugotoviš, da nekdo lahko to in to naredi, zaposleni pa so jim potrebni zaradi tretje stvari (npr. priprava obroka). Jaz se zmeraj šalim in pravim: »Če bi moral biti nekje, bi rekel da ne vem nič. Meni bi bil potrebna stopnja pomoči, kar se tiče kuhanja – ne vem, pranja – ne vem, likati – ne vem, počistiti – ne vem, popraviti vodo, elektriko – ne vem, nič ne vem. Se lahko umijem? Ne morem! Šalim se, ali lahko ta del izbrišemo? Sedaj vidimo kolikšna pomoč jim je potrebna v bivalnih enotah (A45) in ko bomo začeli razmišljati o tem, kaj rabijo v bivalnih enotah bomo začeli razmišljati o tem glede vseh uporabnikov. (A46) In za tistega, ko misliš, da nikoli ne bo mogel nečesa narediti, vidiš, da lahko, vendar mu je potrebna neka stopnja pomoči. Mogoče eno stvar lahko naredi sam, medtem ko za ostale druge štiri rabi pomoč. (A47) Tem, ki so v bivalnih enotah je potrebno pomagati pri eni stvari, medtem ko ostale štiri stvari lahko uredijo sami. Za stvar, ki je ne morejo opraviti sami, priskočimo na pomoč mi. (A48) Tisti, ko lahko naredi pa eno stvar, pa mu bomo pomagali pri ostalih četrlih, pri katerih ne zmore sam. To je prva stvar. Druga stvar. V Srbiji obstaja izrek: »sila boga ne moli«. To pomeni: lahko ti – želiš, ne želiš –, vendar ko ti rečejo, da moraš zmanjšati število zaposlenih tukaj v zavodu. To je že predpisano, da mora biti 10 ljudi manj. To si je izmislil nekdo na ministrstvu v enem kabinetu, kar nekdo, ki nima nikakršne zveze z nami. To je napaka. Hitreje bi odletel na Mars, kot bi mi uspelo to napako popraviti. Zelo je nevarno, vsi se bojijo. Vsi želijo, da če se odpre še kaj novega, kar ministrstvo želi in za kar je že dalo denar, potem daj da delamo to novo. Pokaže se sistem: Naredimo več bivalnih enot, zaradi nas zaposlenih, da ne ostanemo brez službe; ne razmišljajo pa tako, da bi

naredili več bivalnih enot za to, ker je to dobro za uporabnike. (A49) Pojavi se vprašanje: »namesto hiš lahko dobite majhen zavod, kaj bi vi kot zaposlena izbrali? Hiše ali mali zavod? Torej, imamo veliki zavod, dve hiške (po 6 uporabnikov) ali mali zavod za 20 ljudi? Ali zaposleni želijo hiše za to, ker so sedaj te hiše moderne in tukaj vidijo da lahko dobijo delovno mesto? Ali zavod za recimo 50 ljudi? Ali bi izbrali mali zavod? To je zanimivo vprašanje, če govorimo o stanovanju zaposlenih. Verjamem, da se je situacija v primerjavi z začetkom zelo spremenila. (A50) Tisti, ki niso verjeli v to, in sedaj ko pridejo tja vidijo da je to mogoče. Prva bivalna enota bo na primer v poletju praznovala leto obstoja. (A51) Zdaj je maj in čez tri mesece, julija bo eno leto odkar so se ljudje preselili. V drugo bivalno enoto so se preselili zdaj, kakšna dva, tri mesece nazaj. (A52) Torej zaposleni sedaj vidijo da je to mogoče. (A53) Potrebno je izkoristiti vsak moment. To je mogoče sprožiti, da se to pokaže. Tako bi sistem lahko deloval, ljudje bi šli delat v bivalne enote, zato ker vejo, da je to dobro za uporabnike, ne zgolj za obstoj njihovega delovnega mesta. (A54) To je moj glavni cilj, kadar govorim o zaposlenih. Moj glavni cilj je tudi, da najdem način, kako bom vse to financiral, do konca leta. (A55) In koliko priložnost bom dobil, da preselimo ljudi še v eno bivalno enoto? In kdo bo to delal. To je to, kar se tiče zaposlenih. Če se še kaj spomnim, vam bom povedal. Torej napredek je, problemi so na pravnem in finančnem področju, trudim se pa da to zaključim jaz. (A56) Kasneje pa sledijo permanentna usposabljanja zaposlenih za drugačno delo (A57) - izkoristiti to željo, da se stvari spremenijo okrog delovnih mest – v smislu, da se dokaže, da je to dobro za uporabnike, ne pa za delovna mesta. (A58)

3. Kje so vidne spremembe v načinu dela skozi uporabo metod?

Načrt preobrazbe je kot sem že rekel, sestavljen iz teh celin. Povedal sem okrog uporabnikov – torej koliko jih je, kaj se z njimi dela, kako jih izbrati, njihove tehnike, dogovarjanja. Oni sami govorijo zase, mi pa na nek način zbiramo in se na ta način tudi izobražujemo, urejamo stvari. Moramo delati z uporabniki, ker so malo pozabili kako se živi v hiši. (A59) Nekatere veščine so izgubili, ker so tukaj dolgo let. (A60) Ne skrbijo in ne razmišljajo o stvareh, za vse je že poskrbljeno in oni samo živijo – v bistvu ne delajo skoraj nič – izguba teh veščin pripelje do tega razmišljanja. (A61)

Katere so vidne spremembe, po tem ko so ljudje odšli iz zavoda v bivalne enote?

Kar se tiče številke in strukture uporabnikov je zelo vidna sprememba (A62) – to vam bodo oni sami objasnili, prav tako so to objasnili na filmu, če ste ga pogledali. Oni sami pravijo kako so sproščeni, umirjeni, svobodni. (A63) Počutijo se drugače, boljše. (A64) To je sigurno in to vam lahko sami najbolj pojasnijo.

Z druge celine – načina dela – je potrebno vse dobro splanirati z zaposlenimi. (A65) Tretji del v tem načrtu preobrazbe pa so finance. Koliko to vse stane? Država to išče in sprašuje: jaz bi delal to ampak ne vem koliko me bo to stalo. Če želim nekaj delati, moram vedeti koliko denarja je potrebno pripraviti za naslednje leto. (A66) Moram jim predložiti vse podatke - gradnja bivalnih enot, nakupi za gospodinjstvo, najem, komunala, elektrika, gretje, gas, hrana, zaposleni, investicije, popravila, takse, dovoljenja (A67) – milijon stvari moram imeti predložene na papirju; ko me vprašajo koliko to stane. To je kar se tiče načrta preobrazbe – jaz planiram da to gre tako. To ni vse, ampak za en načrt

preobrazbe: uporabniki, zaposleni in finance. Kar se pa tiče same preobrazbe doma, da bi to vse uspelo, moramo delat tudi z družino uporabnika (če jo ima), s socialnimi delavci iz centra za socialno delo. (A68) Delati moramo z lokalno skupnostjo. (A69) Zakaj z sorodniki? Sorodniki ne bodo zmeraj želeli da njihov sorodnik, ki živi v instituciji, le to zapusti in živi zunaj. (A70) Obstajajo tudi takšni, ki se s tem ne strinjajo. Ker ne vejo, kaj se bo zgodilo. Ali bodo izgubili mesto v zavodu, ali se bodo morali vrniti k njim domov? (A71) Naša mama Nada, je to odlično razumela, kupila drugo hišo in 6 uporabnikov se je preselilo tja. Hišo nam je dala v koriščenje, ni je podarila, ampak nam je dovolila da jo koristimo. Nekateri ljudje se bojijo, če bi nekdo od sorodnikov zapustil zavod in živel zunaj. (A72) Na primer: »On je nas maltretiral in sedaj bo to počel lažje. Zmeraj nas je klical iz doma in želel, da bi prišel domov. Sedaj bo lahko prišel vsakič ko bo želel?«. Če bi vas vprašala uporabnikova sestra: »Ali bo moj brat, ki je bil pri vas v zavodu, sedaj ko živi v bivalni enoti, lahko prišel vsakič ko bo želel?« Kaj bi vi odgovorili?

Mirko: Pa rečejo: »Tudi jaz imam rad svojega brata in zato ker ga imam rad, mu želim najboljše. In mislim, da mu je najboljše v domu.« Ni enostavno, kajne? Mogoče bi bile potrebne kakšne delavnice za družino in sorodnike. Kdo bo to delal? Koliko bo to stalo? To vse moramo vedeti.

Anja: Če bi mene to kdo vprašal, bi najprej pomislila na to, da bi ta sestra mogla videt v kakšnih razmerah ljudje živijo tukaj, kakšen je napredek, kaj se je spremenilo in komaj takrat bi mogla postaviti vprašanje ali bo lahko prišel vsakič ko bo želel.

Mirko: Ja, ampak prvo postavijo to vprašanje. Za to ni sama kriva. Mi moramo vedet kaj jim bomo povedali. (A73) Analiza tveganja – kaj vi mislite o tem prehodu iz zavoda v stanovanjsko skupnost? Ona pravi, da jo je strah. Česa vas je strah? Da bo zmeraj prihajal, da bo lahko prišel kadar bo želel. (A74) Ali ima vaš brat pravico, da pove kaj si želi? Ali mu mi lahko takoj izpolnimo vse želje? Mogoče lahko, mogoče ne moremo. Ali se mi lahko dogovarjamo, draga sestra, kdaj se bo to zgodilo? Ali imate vi pravico, kot sestra, da rečete: »zdaj mi odgovarja, zdaj pa ne?«. Tudi vam se bo kdaj zgodilo, da se vam bodo najavili gostje z okolice, pa jim boste odgovorili, da ni najbolj primeren čas, saj ravno pripravljate kosilo, perete okna ipd. Torej, ali lahko sedaj vstopimo v proces normalizacije? Isto kot pri vsakem drugem sorodniku, ki bo želel priti k vam. Zakaj bi v tem primeru brat, ki je zaprt v zavodu, bil kakorkoli drugačen od drugih sorodnikov? Drug sorodnik vas lahko pokliče in vpraša če lahko pride – mu odgovorite da ne more (nisem doma, perem oblačila, grem na izlet) – vaš brat iz zavoda, pa tega ne sme. Naredimo sedaj eno normalizacijo med vsemi ostalimi in našimi uporabniki. To, da živi v bivalni enoti, ne pomeni, da se lahko takoj usede na bus in pride k vam. (A75) Hiša mu daje drugačen pristop, drugače se obnašamo do njega. (A76) To spremembo mora razumeti ta sestra. Iste strahove imajo centri za socialno delo - bojijo se, da bodo uporabniku, ki bo zapustil zavod, v nekem primeru spet morali iskati drugo mesto. (A77) Lokalna skupnost: mislil sem, da ima tukajšnja lokalna skupnost rada moje uporabnike. Potem sem se pogovarjal z enim vaščanom, ki je slišal da bomo v Čurugu gradili bivalne enote za uporabnike. Vprašal me je zakaj zdaj spuščamo te norce ven iz zavoda. (A79) Ali ni dovolj, da smo imeli prej tukaj cigane, ki so se odselili? Rešili smo se ciganov, zdaj nam manjka še to, da pridejo norci?« Jaz vidim, da se tukaj razmišlja drugače, kot razmišljam jaz. Zmeraj moramo pojasnjevati, da so oni isto ljudje, kot vsi drugi. (A80) Oni imajo potrebe, težave isto kot vi. Oni ne hodijo po ulici in grizejo ljudi. Bolj se

bojim tega, da bo nekdo iz skupnosti ali preskočil ograjo ali nekaj naredil, (A81) ko bomo naredili novo bivalno enoto, opremili z novim pohištvo, televizijo ipd. To bi bilo bolj verjetno, kot to da bi se moji uporabniki po ulicah sprehajali kot »zombiji«. To je nam smešno, ampak drugi ljudje na to tako gledajo. To je za to, ker poznamo svoje uporabnike in vemo, da niso nikakršni »zombiji«. (A82) Ampak lokalna skupnost tega ne ve. Pomembno je dosti pogovarjanja in pojasnjevanja, da to niso krokodili, kot bi rekel Basaglia. (A83) Isto je potrebno pojasnjevati županu, zakaj je preseljevanje dobro. (A84) Župan misli, da to sedaj še ni potrebno, da se denar rabi za kaj drugega. (A85) Če pa že mora biti za socialno zaščito, je boljše, da ta denar izkoristi za pomoč na domu na področju starih ljudi. (A86) To je ena izmed storitev/uslug socialne zaščite, kjer ženske hodijo po hišah in pomagajo starim ljudem. Pridejo jim pomagat pri kopanju starih ljudi, režejo jim nohte, jih brijejo. Zakaj je torej denar boljše nameniti takšni socialni zaščiti? Ker lahko zaposli več ljudi. Za deset »norcev« iz cele države, ki niso njegovi lokalni prebivalci, lahko zaposli samo nekaj ljudi, za večje število lokalnih prebivalcev pa lahko zaposli več ljudi, ker ga te gospodinje za pomoč na domu starim stanejo manj kot zaposlitev strokovnega delavca (npr. socialnega delavca). Tukaj v našem primeru pa bi rabil še socialnega delavca in vse to seveda stane veliko več. (A87) Župan želi socialno zaščito, vendar ne na tem področju. (A88)

Sedaj smo prišli na temo Vzpostavljanje novih služb in odgovorov. Moram se z županom dogovoriti, da je to zelo pomembno za občino. Ampak na kakšen način? Politiki razmišljajo samo o tem, kar je v njihovem interesu. Verjetno je tako tudi drugod, vem da je tako – nekaj lahko dosežeš, če se tvoj interes poklopi z županovim. (A89) Ne da se pa njegov interes poklopi z našim interesom. (A90) Stvari lahko dosežeš tako, da rečeš nekaj, kar si župan želi slišati. Moram ga prepričati, da je naša storitev za občino zelo dobra. (A91) Kaj on s tem dobi? Ko je storitev vzpostavljena in je hkrati v Srbiji zelo redka – pomeni, da smo piloti. (A92) Naš zavod je kot pilotni zavod dobil od ministrstva denar. Prvi v Srbiji lahko župan dobiva denar na osnovi tega. (A93) Denar pomeni vlaganje, vlaganje pomeni zaposlovanje in začne se »perpetuum mobile« – več denarja več dela, več dela več denarja. (A94) Županu je vseeno za pravice uporabnikov. Ni on napačen človek, on to ne ve, ne more, njega ne briga za 12 uporabnikov, on ima 20 000 ljudi za katere mu je mar. (A95) 20 000 prebivalcev njegova občina Žabalj, Čurug jih ima 7000. Njemu je vseeno za 12 ljudi. Kdo skrbi za teh 12 ljudi? Jaz. Jaz bom skrbel za to, da bo prišel denar sem, da bomo to lahko delali.

4. Koliko se je spremenilo prepričanje glede dezinstitutionalizacije?

Ali lahko ne odgovorim na to vprašanje? Ne bi odgovoril, ker nimam pozitivnega mišljenja, da nekoga skrbi okrog procesa dezinstitutionalizacije - razen nas tukaj. (A96) Torej, jaz moram lagati, kako odpiram s tem denarjem Klub Kompas, v bistvu pa delam nekaj drugega s tem denarjem. (A97) Zakaj? Ker ne morem svobodno povedati ministrstvu: »Naslednji mesec najamem hišo v katero bom preselil 12 uporabnikov – tukaj imam papirje in naslednji mesec želim ta denar porabiti za teh 12 ljudi. Je to jasno, minister? On pa odgovori: »Jasno, direktor.« Potem se vrnem iz Beograda nazaj sem in delam na tem. Namesto tega pa se bojim, da mi bo spet nekdo rekel, da ni denarja in ne morem delati nič. Do zdaj se niso čisto nič izkazali. Rekli so, da nam bodo plačali prazne kapacitete, seveda niso. Leto in pol ne plačujejo za prazne kapacitete. Trenutno sem v negativnem finančnem

stanju – 4 milijonov dinarjev (35 000€). To je veliko denarja za Srbijo. S tem denarjem bi lahko kupil še eno bivalno enoto. To je denar tega zavoda. Na zavod smo dali plombo, ne sprejemamo novih ljudi. Zaradi tega pa ne prejemam več toliko denarja. Ni denarja za kruh, mleko, meso, vodo, elektriko. Zgleda kot, da te ta postopek moratorija sprejemanja novih ljudi testira nas direktorje, da se v tej situaciji znajdemo kakor vemo in znamo. (A98) Po tem ko ti nekako uspe pa ti na ministrstvu rečejo: »To je zelo dobro, samo tako naprej«. Obrne se stran in v naslednjem trenutno sploh ne razmišlja več o tem. Jaz pa delam, razmišljam, si izmišljujem načine kako speljati stvari brez financ, s premalo zaposlenimi. Politikom je pa glavno, da dobijo volitve, (A99) za nas jim je pa vseeno če bomo še naprej ali ne. Ampak ne razumejo, da če spet nastavijo nekoga drugega npr. namesto mene, to pomeni dodatno leto, da nekemu objasniš, kako stvari potekajo v zavodu, (A100) kaj delamo. Sploh nimam nobene optimistične opcije okrog tega kako bodo stvari stekle do konca leta. Politične spremembe bodo zagotovo. Tisti, ki so sedaj na oblasti, bodo tam tudi ostali, zamenjali pa bodo direktorje različnih ustanov (A101) – npr. mene. Ne vem če poznate politiko v Srbiji. Na oblast so prišli določeni ljudje. Jaz nisem njihov človek. Možno je, da nas bodo vse direktorje zamenjali – do konca leta. Zato ker smo mi demokrati oni pa fašisti. Tako da, dokler pride na stolček nov direktor, dokler ugotovi kaj se tukaj v bistvu dela, koliko je to delikatno delo (delo z uporabniki, delo z zaposlenimi, delo z lokalno skupnostjo) lahko mine veliko časa. (A102)

5. Kateri so pokazatelji, da je izobraževanje bilo koristno? Kateri del izobraževanja se vam je zdel nekoristen?

To vam lahko objasni nekdo drug, ki dela z uporabniki.

6. Kako je izobraževanje vplivalo na vas? Ali so nastala kakšna nesoglasja? Kako ste jih rešili?
Zelo dobro. To sem nekako tudi pričakoval. Sedaj so mi stvari jasne, jih lahko delam in uporabljam. (A103) Okrog nesoglasij vprašajte Anđelko, Marijano in Stanko.

7. V katerih situacijah mislite, da je načrt preobrazbe doma pomemben in koristen za uporabnikovo življenje in za delo zaposlenih?

Tudi to naj vam objasnijo Anđelka, Marijana in Stanka.

8. Kakšne so razlike v delu skozi načrt preobrazbe doma? In skozi druge metode?

Tudi to naj vam objasnijo Anđelka, Marijana in Stanka.

9. Kako vidite spremembe situacije in rezultat vpliva na uporabnike?

To je razvidno iz filma.

10. Kateri so nadaljnji predlogi za izobraževanje? Kaj je bilo dobro? Kaj je bilo slabo? Kaj bi potrebovali, da bi bolj uporabljali metodo načrt preobrazbe doma in ostale?

Vse to je sedaj zelo na novo. Za prvi korak ravno dovolj. Potrebno bi bilo, da skozi ta prvi korak gre čim več ljudi. (A104) Potem komaj lahko govorimo o tem, kaj bi še bilo potrebno, kaj je bilo manj koristno, kaj je bilo bolj koristno. Jaz bi si želel, da čim več ljudi gre skozi za korak.

11. V kakšni meri sedaj koristite te metode? Se vam zdijo koristne in v katerih situacijah? Če jih ne koristite, zakaj ne?

Naj vam objasnijo Anđelka, Marijana in Stanka.

Fokusni intervju 2: dve strokovni delavki in pravnik

1. Kako so se spremenili pogledi osebja, ki so delali na projektu v primeru »načrt preobrazbe doma« ?

Marko: Sprememba je velika. **(B1)** Normalno kot povsod, sprememba nikoli ni zadostna in verjetno nikoli ne bo. **(B2)** Kar je potrebno je to, da se konstantno govori z ljudmi in dela z njimi. **(B3)** To je nekaj, kar ne sme stati. Če primerjamo totalno ustanovo in zaposlene, ki so na tak način funkcionirali je sprememba narejena. (B4) Razlika je že v tem, da se zaposleni sami javljajo, kar se tiče dela z uporabniki in nudenja uslug v skupnosti. **(B5)** Zaposleni, ki se javljajo so iz različnih profilov. Lahko rečemo, da je to ena dobra točka prihodnosti zavoda. (B6)

Stanka: Funkcionalnost s strani socialnega dela, v dosedanjem delu v ustanovi v kontekstu totalitarne ustanove se je čutila prevlada delavca v razumevanju in pristopu do uporabnika. (B7) Počistile so se t.i. institucionalne discipline, ki so obstajale (strogi odnos oz. spoštovanje, sistema dela, pravilnikov). **(B8)** Kar se uporabnikov tiče se je to spremenilo in uporabniki so spremembo tudi začutili. **(B9)** Imajo večje možnosti, več svobode in pristopa k zaposlenim. **(B10)** Prosto izražajo svoje mnenje, svoje načrte, ideje, ki so jih nekoč nosili v sebi ali so se jih bali predstaviti, da mi tega ne bi diagnosticirali kot poslabšanje stanja posameznika. **(B11)** To sedaj funkcionira drugače. To je prva stopnja, kjer lahko rečemo, da se vidi čuti premik v delu strokovnega delavca z uporabnikom. **(B12)** Zaposleni delavci v ustanovi so prav tako začutili to skozi delavnice, ki so se tukaj dogajale. Pogosto so se po tem spraševali če je bilo v redu to kar so nekoč počeli. **(B13)** Spraševali so se, kako je to moralo izgledati za uporabnike. Koliko je bilo to učinkovito za uporabnike in koliko koristi so imeli zaposleni od tega. (B14) Posluževali smo se krutih in mogoče neprimernih metod ter odnosa do uporabnikov. **(B15)** Seminarji in izobraževanja so zaposlenim približali nek drug nivo dela in odnosa, ki je realno mogoč, upravičen in koristen za uporabnike in pripomore k njihovem zadovoljstvu. **(B16)** Kar se tiče zaposlenih, je celoten sistem in podjetje našlo pot, na katero smo se podali. Šli smo skozi izobraževanja, seminarje, skozi obisk študentov v našem zavodu in ugotovili da naše dosedanje delo ni bilo dobro, (B17) in da je vse to, kar smo se naučili sedaj nekaj bolj pametnega.

Marko: Atmosfera in mnenje zaposlenih iz perspektive projekta »Open Arms« je bilo takšno, da je projekt angažiran s strani nekih zunanjih ljudi, osebje kot zaposlene pa projekt ni interesiral. (B18) Potem smo jih začeli bolj vključevati v to. Razložili smo, da to ni samo projekt ampak, da je ključna stvar tukaj zavod, prihodnost tega zavoda.

Stanka: Naši prvi strahovi so bili kako bomo šli naprej. (B19) Kaj bomo? Vedeli smo, da bo to en čas trajalo, ampak še zmeraj nismo vedeli kako bo za naprej. Edini način je bil, da se v sodelovanje vključi vse zaposlene. (B20) To je konec koncev naše življenje. Dogajanja v ustanovi so naša. Vsi zaposleni (kuharice, perice,...) morajo biti vključeni na zares primeren način in podpirati vstop v projekt, (B21) pomembno je tudi, da jih ni strah tega kar se je začelo delati. Skozi to, tudi sami vidijo svojo perspektivo in prihodnost. (B22) Da vidijo, da obstajajo tudi druge oblike socialne skrbi za uporabnike, ki so tukaj nameščeni. **(B23)** To, da ni potrebno, da so nameščeni tukaj, ampak so

lahko nameščeni v nekih manjših stanovanjskih enotah, kjer ni striktnih, taktiranih pogojev oz. pravil za življenje (B24) (npr. kdaj se bo kaj storilo). Tukaj zaposleni vidijo tudi svojo prihodnost.

Marko: Kar je tudi pomembno zraven sprememb v načinu dela, je normalizacija. (B25) To je sicer posebna tema, ampak normalizacija s strani nas strokovnjakov, ki smo s tem začeli forsirati, je bila zelo učinkovita. (B26) Hkrati pa je bila zelo čudno, ker ni bilo za razumeti zakaj se bomo zdaj naenkrat začeli poljubljati z uporabniki. (B27) Poljubljanje in dotikanje z uporabniki je za vsakega posameznika bila osebna izbira, ni bila obveza pa tudi ne korak k transformaciji zavoda. To se je vsak zaposlen odločal po svojem občutku. Po drugi strani pa se je bližina zaposlenih z uporabniki spremenila. (B28) To ne pomeni, da so zaposlenih do uporabnikov bili kot zlikovci, ampak se je pojavil pristni odnos v smislu, da uporabnik ni samo nekdo, ki živi v zavodu. (B29) Na splošno tukaj govorimo o pod stroki, ki govori o tem, da smo mi tukaj za uporabnike in ne uporabniki za to da imamo delovno mesto. (B30)

2. Kje so vidne spremembe v načinu dela?

Marijana: Če ostanemo pri spremembi v načinu dela: ni več toliko striktno, da socialni delavec na primer dela samo določeno stvar ali da čistilka dela samo tisto stvar. (B31) Vsi smo začeli delati skupaj – timsko. (B32) V tim so vključeni ljudje iz različnih strok. Tudi osebje je začelo delati z uporabniki, tega prej ni bilo. (B33) Čistilka je naredila kar je morala in se je zaprla v svoje prostore. (B34) To je zdaj zelo drugače. Načeloma so se zaposleni zelo dobro vključili. V času, ko se je projekt »Open Arms« zaključeval smo odprli prijave za zaposlene, da sodelujejo pri nudenju storitev preseljenim uporabnikom v bivalnih enotah. (B35) Veliko ljudi se je samostojno prijavilo, zato smo bili zares navdušeni (B36) kako vse to funkcionira. Prijavilo se je osebje, ki je bilo najstrožje okrog svojih pravil. (B37) Načeloma je to bila to en izmed glavnih napredkov.

Marko: To kar je bilo tudi zelo pomembno je tudi izobraževanje v zavodu Stari Lec. (B38) Ker ste študentje bili ravno tu, smo se odločili, da pošljemo druge zaposlene v domu, ki so vključeni v projekt. Izobraževanja se je udeležil brivec, poslali smo negovalke in eno perico, ki ima ambicijo postati negovalka. (B39) Iz izobraževanja so se vrnili navdušene. (B40) Steva (brivec) je na primer šel na letni dopust in je pripeljal novega brivca, ki ga bo nadomeščal. Povedal je nadomestnemu, da se uporabnikov niti pod razno ne bo brilo na nulo (posebej ženske). (B41) Novi brivec se je tega držal. Steva je strmel k temu, da se spoštujejo pravice uporabnikov. Zgodba se spreminja in zaposleni se ne pretvarjajo pri svojem delu, ampak jim to nekaj pomeni. (B42) To je stalno in trajno delo z ljudmi in njihovimi zgodbami.

Stanka: Ravno tukaj nikoli nismo imeli možnosti kaj narediti. Mogoče je to problem iz finančnega in organizacijskega vidika, ker je težko organizirati takšne delavnice, vzpostaviti izobraževalne centre, kjer bi vsi zaposleni lahko prisostvovali in jih opravljali. (B43) Tukaj na primer je šel Stevo (brivec), šla je Milica iz pralnice. Iz izobraževanj so prišli totalno drugačni, horizonti so se jim razširili. (B44) Razumevanje in upravičenost vsega tega je pri njih dobilo neke temelje, katere morajo pa še

nadgraditi. Na tak način bi morali delati vsi zaposleni. Če bi se vsi delavci vključili, se ne bi postavljala vprašanja zdravstvene službe v povezavi z spiskom izhodov uporabnikov. (B45) Vsi zaposleni ne čutijo, da se te stvari tičejo tudi njih. (B46) Še vedno obstaja majhna meja, ki omejuje in ne omogoča, da bi zaposleni začutili pomembnost tega. (B47) Začutili bi, če bi šli skozi vse to in približala bi se jim slika o funkciji izvedljivosti, o sposobnostih uporabnikov, katere so zares izražene. Jaz sem bila zdaj v prvi preseljeni bivalni enoti, kasneje sem bila z Miroslavom v drugi. Zraven druge bivalne enote so sedaj postavili toplo gredo, kjer so zasejali vse kar je možno. (B48) Greda je urejena, vse je postavljeno in hkrati se planira kaj bodo delali vnaprej. Na obisku v prvi bivalni enoti sem jih vprašala, če so že zajtrkovali. Odgovorili so, da še niso, ker so komaj vstali in popili zdravila in kavo. Medtem ko so v drugi bivalni enoti že zajtrkovali in so bili bolj ažurni, so v prvi komaj vsajali. (B49) To je ta svoboda, ki jo sedaj lahko uživajo. (B50) In uporabniki to vejo zelo ceniti.

Marko: Nekakšen motor mora obstajati. Motor so lahko na primer strokovni delavci, kateri želijo delati na tem in zgodbo peljati naprej. Borba je konstantna. Jaz temu metaforično rečem borba. To borbo zajemajo licenciranja, pisanje novih pravilnikov, piše se hišni red. Na primer: hišni red je potreben, ne samo še ena črka na papirju. Recimo, da se uporabniki vračajo ob 19:00 nazaj v zavod, takrat ko je večerja, kasneje pa bi lahko spet šli nazaj če bi želeli. (B51) Dan je trenutno do 21:00 zvečer, ob 19:00 po večerji pa bi uporabnike spet zaprli nazaj?! Ne vidim razloga zakaj ne bi bili zunaj dlje, če imajo to dovolilnico za izhod. (B52) Vse to je povezano z konstruktivnim delom. (B53) Vsak bo imel nek argument, zagotovo. Sigurno bo kdaj obstajal tudi argument, ki bo pojasnjeval da določene stvari ne gre izpeljati ipd. Zato je pomembno, da so nekatere stvari tudi na papirju – formalno – da smo lahko vsi skupaj zajeti in upoštevani. (B54)

Marijana: V nekem trenutno ne bomo mogli biti vsi na kupu, zato je potrebno, da je nekaj dogovorov, da vemo kako delati in kaj delati. (B55) Izobraževanje Osebno načrtovanje je imela Stanka in izobraževanje Analiza tveganja je imela Anđelka z eno izmed študentk. Vi (študentje Fakultete za socialno delo iz Ljubljane) ste imeli predavanje o normalizaciji, ki je imelo velik pomen. (B56) Menim pa, da so izobraževanja izven ustanove veliko bolj uspešna, ker imajo zaposleni znotraj ustanove že zgrajene odnose. (B57) Mogoče ti nekdo osebno ni všeč in to lahko zelo vpliva na izobraževanje. (B58) sploh če ga vodi oseba, ki ti ni pri srcu. Drugače je, če izobraževanje vodi nekdo, ki je zaposlen izven ustanove. To je po mojem mnenju eden od načinov kako je lahko delavnica ali izobraževanje uspešno. Osebno načrtovanje je bilo zelo uspešno, udeležilo se ga je tudi veliko število zaposlenih.

Stanka: Negovalke, perice, čistilke, v glavnem vsi so bili vključeni. Delale so tudi osebne načrte. Videli so, na kakšen način se približati uporabniku. (B59) Po določenih informacijah, ki so jih dobile so velikokrat spremenile pogled in sliko na tega uporabnika. Same so videle to spremembo, bile so navdušene nad uporabniki. Z našim in-putom so ostali zaposleni našli način kako pristopiti k uporabniku, spoznali so na kakšne možne načine je uporabnika mogoče osvoboditi, ga spustiti iz

klešč. (B60) Zraven tega pa so drugače začeli razmišljati o tej distanci med uporabnikom in zaposlenim. (B61) V socialnem delu, v ustanovi je to, da uporabniki dobijo občutek zaupanja medtem ko z njim govoriš ali rešuješ njegovo frustracijo in problem, nekaj najpomembnejšega. (B62) Za uporabnike so po navadi takšni problemi nerešljivi, vendar kljub temu so rešljivi. Dovolj je, da se nekje samo začne reševati stvari, delček po delček. Ko se najde rešitev, je zadovoljstvo uporabnikov neizmerno veliko, tudi psihično stanje se izboljša. (B63) Ljudje so bolj zadovoljni, tako uporabniki kot zaposleni.

Marko: Kar je tudi pomembno omeniti so ljudje, ki so zapustili zavod in občutili svobodo. Kar se tiče te zgodbe, lahko rečemo da je primerno izpeljana. Kar se pa vsi zavedamo je pa to, da tempo dezinstitutionalizacije ni v brzini kakršno si želimo. (B64) Škoda je, da se trenutna energija ne izkoristi. (B65) Ni problem samo v tem, da s strani države to ne bi bilo razpoznavno, pomembno je, da se situacija spremeni tudi v zavodu. (B66) Večji del ljudi je še vedno v zavodu. Kar je zelo pomembno je, da se spodbuja, da povejo kakšni so problemi znotraj zavoda, da se pritožijo na pogoje v katerih živijo. (B67) Potrebno jih je spodbujati da se pritožijo okrog hrane in da planirajo še kaj drugega razen preživeti dan v zavodu. (B68)

Stanka: Oni do zdaj niso imeli možnosti planirati nič razen tega, kako preživeti dan v zavodu. (B69) Samo zavod, zavod, zavod. Jaz sem v zavodu, jaz prihajam iz zavoda. Ampak sedaj so videli, izkusili, da imajo možnost izhoda. (B70) Ni dneva, da ne bi prišli v pisarno spraševati, kdaj bodo oni zapustili zavod, kdaj njih planiramo premestiti bivalne enote. (B71)

Marko: To je eden izmed uspehov pogovora z ljudmi. Obstajajo nekateri uporabniki, ki pridejo vsak dan vprašati, kdaj bodo lahko živeli v hiši.

Stanka: Sprašujejo v kateri skupini so planirani za odhod iz zavoda. (B72)

Marijana: Sprašujejo ali so oni naslednji planirani za izhod v tretjo bivalno enoto. (B73)

Marko: Zanimivo je, da kolegi iz drugih ustanov pravijo, da pri jih uporabniki niso zainteresirani za preselitev iz zavoda. (B74) To ni mogoče. Ti ljudje so isti kot vsi mi. Ni to, da ljudje ne bi bili zainteresirani, težava je v tem, ker jim ni predstavljena možnost svobode. (B75)

Stanka: Ti procesi zahtevajo veliko časa, posvečanja uporabniku, da mu predstaviš možnost svobode, da gre ven iz zavoda in je lahko bolj zadovoljen kot tukaj. (B76) Ko gremo na obisk v eno izmed bivalnih enot in vsakič vzamemo dva do tri uporabnike zraven. (B77) Gremo jih obiskat. Malo posedimo, se kaj pogovorimo, pokažejo nam svoje prostore ipd. Enemu uporabniku v bivalni enoti zvijajo cigarete. Nekdo je tega uporabnika vprašal, če mu ni težko vsak dan prehoditi po dva kilometra, mogoče celo več. Ampak on gre tja z veseljem.

Marko: Mislim, da bi nekje lahko vložili več svojega dela, kot ga smo. Govoril sem z kolegom iz Osijeka. V Osijeku je tako, da so uporabniki so zunaj, vendar ni toliko interakcij z ljudmi iz skupnosti. (B78) Ni nekih velikih prijateljstev. Ne kličejo se na kave, obiske. Tam so izselili 90 ljudi, ki se bolj ali manj družijo med seboj.

Marijana: Kar se tiče teh izobraževanj. Pred izobraževanjem za analiza tveganja je 25 uporabnikov imelo dovolilnico za izhode iz zavoda. (B79) Po izobraževanju in vseh narejenih analizah tveganja ima dovolilnico sedaj 70 ljudi. (B80) To recimo je nekakšen premik, tudi mi gledamo zdaj stvari drugače. Spisek ljudi pa se še širi.

3. Koliko se je spremenilo prepričanje glede dezinstitutionalizacije?

Marko: Začetek je bil najtežji, predvsem zaradi strahu pred izgubo službe. (B81) Ko smo jim razložili, da bodo obdržali svoje službe, so ta strah premagali in tudi prepričanje zaposlenih se je spremenilo. (B82) Še zmeraj se najde kdo, ki meni, da je zavodska oskrba primerna za ljudi z duševnimi stiskami. (B83) Večina jih je pa spremenila prepričanje okrog procesa dezinstitutionalizacije.

4. Kateri so pokazatelji, da je izobraževanje bilo koristno? Kateri del izobraževanja se vam je zdel nekoristen?

Marko: Mogoče bo to zvenelo subjektivno, ker je zame ta projekt bil prvi stik z dezinstitutionalizacijo. Naučili smo se veliko stvari. Če pogledam za nazaj svoj študij in vse kar sem se kadarkoli udeležil, moram priznati, da boljšega izobraževanja od teh nisem imel. (B84) Razdelili smo se po skupinah. Stanka in Mirko sta šla na osebno načrtovanje, Stanka je šla tudi na analizo tveganja. Anđelka in jaz sva šla na izobraževanje normalizacije. Šli smo še na Načrt preobrazbe doma in ostale. Izobraževanja so bila energična. (B85) Na začetku ni bilo tolikšnega zaupanja, kar se tiče nas. Prvič ko smo slišali celo zgodbo okrog dezinstitutionalizacije smo govorili, da to itak ni mogoče. (B86) Spraševali smo se, kako se bo to naredilo. Izobraževanja so trajala kar dolgo. To je trajalo kakšno leto in pol, delavnice pa tudi po dva, tri dni skupaj. (B87) Ob koncu izobraževanj, ko smo sedeli, se družili je pogovor še tekel naprej o dezinstitutionalizaciji. (B88) Videti je bilo, da so ljudje bili zagreti. Težko pa rečem, kaj bi bilo nekoristno kar se tiče izobraževanj. Izobraževanje je bilo dobro zastavljeno, dobro predstavljeno, za vsako metodo smo imeli tudi primer. (B89) Malo me je zmotilo to, da je dosti govora bilo okrog tega kar se dogaja v ustanovah, o njihovih izkušnjah z uporabniki. (B90) Razumem pa tudi njih, da je bilo tako, saj so izobraževanja bila zelo intenzivna. (B91)

Stanka: Jaz mislim pa ravno nasprotno. Na vsa ta izobraževanja, skozi katera smo šli, so podobne ustanove, ustanove, katerih cilj je preobrazba. Strokovni delavci, so prišli, da bi govorili o svojih izkušnjah, postavljali vprašanja. (B92) Zgodilo se je, da smo slišali nekaj, kar na primer mi ne delamo na povedan način. Dobili smo določene izkušnje, ki jih ostali zavodi prakticirajo. (B93)

Marko: To je res, ampak ljudje so slabo predstavljali. (B94) Res je tudi, da smo slišali veliko super stvari od kolegov, ampak vsi vemo kako je ko nekdo iz zavoda začne govoriti o tem, kako je vse v redu. (B95) Ni potrebe, da govorimo toliko o dobrih stvareh. Mislim, da bi bilo bolj učinkovito, če bi govorili o slabih stvareh, ki se dogajajo. (B96)

Stanka: Prepoznali smo tudi slabo prakso. V bistvu, slišali smo dobro in slabo prakso. (B97) Vse to se je razpotegnilo skozi ta izobraževanja. Se pa strinjam z Markom, da je dobro predstavljati slabe primere. Dobro je to, da smo imeli primere. Ni bilo samo govoričenje, imeli smo tudi primere, kako se dela, kaj je zelo pomembno. (B98) To na primer, kako oblikovati osebni načrt in kaj vse je potrebno dodati v osebni načrt. (B99) Da intervju moraš delati v prvi osebi in se zavedaš, da je uporabnik pomemben, da je v središču. (B100) To je očitno jedro izobraževanj, uporabnik je tisti, ki sam določa svoje vrednosti, izrazi svoje načrte, želje, ki jih mi spoštujemo. (B101) Mi smo samo tukaj, da pomagamo pri realizaciji.

Marko: Zraven teh izobraževanj lahko rečem, da smo prišli v precej intimen, prijateljski odnos. (B102) Izobraževanja so bila časovno opredeljena. Delali smo na primer tri dni, zvečer če smo kje ostali dolgo, so bila predavanja striktno ob 9. uri zjutraj. Za celotno sfero je bil ta prijateljski odnos zelo ugoden, začutilo se je, da ima vsak posameznik svobodo govora. (B103) Je pa tudi vprašanje koliko je ta prijateljski odnos dober za izobraževanja.

Stanka: Vsak je dobil priložnost, da izrazi mišljenje o izobraževanjih, o temi, ki je bila aktualna in predvsem o realizaciji in izvedbi metod. (B104)

Marijana: Jaz sem to izkušnjo dobila iz druge roke. Zaposleni, ki so bili na izobraževanjih, so kasneje izobraževali ljudi, ki delajo v ustanovah. (B105) Udeleženi izobraževanj so kasneje to znanje predali v ustanovi, kjer so zaposleni. (B106) Jaz osebno sem bila na izobraževanju osebno načrtovanje in analiza tveganja. Udeležila sem se jih v našem zavodu, izobraževali pa so nas strokovni delavci, ki so bili na tem izobraževanju preko projekta »Open Arms«. Projekt »Open Arms« je navdihnil veliko zaposlenih iz zavodov, ki bodo izobraževali in predajali to znanje naprej. (B107) Prav tako sem bila na izobraževanju za normalizacijo. Po izobraževanjih spoznaš, da lahko jutri ti izobražuješ druge ljudi o tej temi.

Marko: Če pogledam osnovna predavanja v Ljubljani in Beogradu s strani Vita in profesorja Brkića, moram reči, da so to zelo strokovno izpeljali. (B108) Izobraževanja so vodili ljudje, ki ne poznajo samo teorije procesa, ampak dosti delajo tudi v praksi na tem področju. Videti je bilo koliko izkušeni imajo predavatelji na tem področju. (B109) Prav tako pri Andreji in Dragani je bilo videti, da imata izkušnje na tem področju. Kar se tiče izobraževanj je zelo malo stvari, za katere bi lahko rekel, da so se mi zamerile. (B110) Všeč mi je bila tudi atmosfera in energija, ki je bila prisotna skozi izobraževanja. (B111)

Stanka: Vsak udeleženec je dobil priložnost, da pove svoje mišljenje, (B112) kaj je odnesel iz izobraževanja. Vsak od nas je povedal to, kar se mu je zdelo pomembno. Vsako izobraževanje je imelo zaključek, ki je vključeval povzetek oz. evalvacijo (B113) – tam so vsi imeli možnost priti do besede.

Marko: Tako je. Posameznik ni dobil svojih 5 minut, ampak časa kolikor je želel. (B114)

Stanka: Vito ima to žilico, da te pritegne in pripravi k temu, da začneš razmišljat, se izražaš. Že dolgo je tega, da sem bila na izobraževanjih, kjer bi bil takšen predavatelj, ki vse to zmore potegniti ven iz udeležencev. Drugače je bilo z profesorjem Brkičem, vendar sta se z Vitom skozi dopolnjevala.

5. Kako je izobraževanje vplivalo na vas? Ali so nastala kakšna nesoglasja? Kako ste jih rešili?

Marko: Nekih velikih nesoglasij ni bilo med strokovnimi delavci. (B115) Je pa bilo razmišljanje med zaposlenimi različno. (B116)

Stanka: Več nesoglasij je bilo pri prenašanju in predstavitvi izobraževanj drugim. (B117)

Marko: Ampak smo tudi te nekako rešili. Nesoglasja smo reševali z timskim delom, pogovori, predvsem tako, da je vsak imel možnost argumentirati kaj misli. (B118)

Stanka: Pomembno je bilo, da smo argumentirali na primerih. (B119) V tem smislu, da predstaviš priložnosti, možnosti. Tudi to, da poveš kako so stvari bile prej organizirane, izpeljane in da obstaja drug način, po katerem lahko delaš in so stvari drugačne, boljše. Pomembno je, da predstaviš konkreten primer, ker samo tako lahko prideš do rezultatov. Primer je potrebno konkretizirati, razčistiti in ga speljati do konca. Tukaj smo imeli morje primerov: od bolnišničnega zdravljenja, striženja uporabnikov proti njihovi volji, kuhinje in obrokov, odnosa do uporabnikov pri deljenju obrokov, odnosa do uporabnikov med samim obrokom, sodelovanje uporabnikov pri izdelavi jedilnika. (B120) To je vse nivo normalizacije, nivo med osebjem (npr. kuharica in servirka). To osebje ni bilo v stiku z seminarji, izobraževanji. Naša naloga pa je bila, da osebju, ki ni bilo prisotno na izobraževanjih, pojasnimo zakaj nekaj ni dobro in kako bi lahko to izboljšali, da bi bilo dobro za vse. (B121) Mislim, da je potrebno, da si tudi kdaj v konfliktu. (B122) Včasih moraš nastopati ostreje, včasih taktično, včasih popustljivo. (B123)

Marijana: Je pa naporno, izobraževanja trajajo dolgo (B124) in tisti, ki smo se jih udeležili in se pogovarjali na konkretnih primerih smo to prenesli svojim sodelavcem, ki niso bili. Veliko energije je bilo porabljene za razlago kako določena metoda funkcionira, (B125) zakaj je nekaj dobro ipd. Vse kar poveš, moraš na nek način opredelit, podkrepit na konkretnem primeru. (B126) Veliko zaposlenih ni niti enkrat šlo pogledat v preseljene bivalne enote (B127) in v tem vidim problem. Potrebno jih je nekako spodbuditi in pripraviti do tega.

Marko: Vsaka čast ljudem, ki se vključujejo. Govoril sem z zaposlenimi v Bačkoj Topoli o tem kakšne so plače, koliko delajo ipd. To, da nekdo dobiva minimalno plačo in se zraven tega udeležuje še drugje, ne samo na delovnem mestu znotraj zavoda (obiskujejo preseljene uporabnike v bivalnih enotah in pomagajo), je spoštovanja vredno. (B128)

6. V katerih situacijah mislite, da so načrt preobrazbe doma in ostale metode pomemben in koristen za uporabnikovo življenje in za vaše delo?

Marko: Načrt preobrazbe zavoda in uporabnikov je pripomogel k boljšemu življenju uporabnikov. (B129) Seveda je zelo pomemben tudi za višje nivoje (ministrstvo). Načrtovanje je dolgoročno, ko prideš do konca načrtovanja in ga nekomu daš, ti da pozitiven odgovor na to – in spet imaš zarisano pot v katero greš naprej. Brez načrta preobrazbe zavoda greš korak za korakom, z bitke v bitko. Načrt preobrazbe zavoda je pomemben tudi z vidika »hitrosti izpeljave« in organizacije projekta. Za to je potrebna dobra organizacija. Načrt preobrazbe predstavlja ravno to. Kar se tiče koristnosti načrta preobrazbe za uporabnike so ravno uporabniki glavni akterji načrta preobrazbe. (B130) Skozi metode smo uporabnike začeli spoznavati, nehvaležna stran tega je pa, da človeku ne moreš zagotoviti da bo po načrtu preobrazbe zagotovo izseljen npr. v dveh letih. (B131) Ne moreš zagotoviti da boš v npr. tri letih zagotovil osem bivalnih enot, v katere se bodo lahko izselili; nikoli ne moreš biti siguren.

Marijana: Situacija z prvo bivalno enoto je bila velik zalogaj. Pojavilo se je veliko težav kot na primer občinsko dovoljenje, različne neumnosti, procedure skozi katere smo pač morali iti. (B132) Uporabnica je stopila do nas, češ, da je v zavodu en uporabnik, ki bo šel v bivalno enoto namesto nje. Bivalna enota je bila pripravljena za vselitev, ta uporabnica pa recimo nekako ni upala narediti tega koraka in se preseliti, kljub temu, da smo šli skozi procese (B133) in je že bilo dogovorjeno kdo se izseli. Kljub temu se je preselila ona in vsi ostali tako kot je bilo planirano po načrtu preobrazbe zavoda.

Stanka: Sama sem bila pri načrtu preobrazbe zavoda od samega začetka skupaj z dr. Flakerjem, profesorjem Brkičem, našim direktorjem, Anđelko (socialna delavka), Markom (pravnik). Načrt preobrazbe je na začetku zgledal »imaginarno - namišljen« oziroma tako, da se je pojavljajo vprašanje ali je mogoče, da se sploh lahko začne. (B134) Vendar smo vedeli, da je bistvena in pomembna tudi motivacija. (B135) Pred sabo imaš načrt, kjer si sam začrtal, da so stvari izvedljive. Načrt ima razdelano dinamiko, razpored uporabnikov, kjer v načrtu moraš izračunati naravno fluktuacijo uporabnikov (umrljivost), (B136) ki je na letnem nivoju od 10-14 uporabnikov. To so starejši uporabniki, ki so v zavodu že po 20, 30 let. Nedolgo nazaj je umrl Lala, uporabnik, ki je imel 82 let. Načrt preobrazbe vsebuje tudi takšne stvari. Ko smo začeli z načrtom preobrazbe se je moralo načrtovati vse, kaj se bo zgodilo tekom procesa in kakšne naloge nas čakajo v prihodnosti. Te naloge zajemajo predvsem zagotavljanje bivalnih enot. Trenutno smo na točki, kjer iščemo možnosti kako v tem letu najti oz. zgraditi tretjo bivalno enoto in preseliti še več uporabnikov. (B137)

Marijana: V mesecu marcu je bila preseljena druga bivalna enota. Trenutno se ukvarjamo s zagotavljanjem storitev v dveh enotah, kar je spet nekaj novega za nas. Pomembno je da se spet usedemo in vidimo kako je za naprej. Moramo si zagotoviti pravilen tempo, v katerem je mogoče delati. (B138)

Stanka: Samo financiranje tudi spada pod načrtovanje, vendar je tako kot povsod težko izpeljati če ni investitorjev, podpore s strani ministrstva in države. (B139) Brez financ enostavno ni mogoče delati ničesar, tako kot je že razložil direktor. Po sklepu ministrstva smo se držali tega, da je prepovedan sprejem novih uporabnikov. (B140) Ampak država za postelje/kapacitete, ki so prazne, ne daje več denarja. (B141) Za vsakega uporabnika, ki smo ga izselili v bivalne enote, zanj nismo več prejeli denarja. Do letos imamo 26 uporabnikov manj (14 umrlih, 12 preseljenih v bivalne enote, itd.), kar pomeni da smo zgubili 858.000 dinarjev (7.150 evrov) (B142) (26x33.000 dinarjev). To je velika količina denarja, ki bi nam za investiranje v bivalne enote prišla prav. Direktor se je decembra odločil, da bomo vseeno sprejemali nove. (B143)

Marijana: To seveda nikomur od nas ni bilo všeč, da smo ljudi preseljevali v skupnosti, v zavod pa sprejemali nove. (B144)

Stanka: Z ministrstva smo dobili denar samo za uporabnike, če je postelja v zavodu bila prazna, denarja ni bilo. Ministrstvo se nikakor ni strinjalo s tem, da je potreben denar, da se ljudi preseli. Stroški zavoda pa so ogromni: za centralno gretje plačamo po 300.000, plin 250.000 dinarjev (cena za zimski čas). (B145)

Marijana: Kar se tiče bivalnih enot pa je tako, da posebej računaš elektriko, potrebno hrano in podobne stvari. Poleg finančnega dela v zavodu imaš zraven tega še isto delo in stroške znotraj bivalnih enot. (B146) Stroški v zavodu se ne zmanjšajo toliko z 26 uporabniki manj, ti ne dobivaš več denarja za njih, hkrati pa moraš pokriti stroške bivalnih enot, kamor so bili ljudje preseljeni. Zavod Čurug je pridobil ta dokument s strani države, da lahko začne preobrazbo zavoda, ampak samo na deklarativni ravni. (B147)

Stanka: To, da se začne načrt preobrazbe posebnih zavodov v Srbiji je bila zahteva Evropske unije, ki je obstala na deklarativni ravni, (B148) kot je omenila Marijana. Niso pa strukturirali finančnega sistema prostih postelj ob izselitvi uporabnika iz zavoda. (B149) Je pa naš načrt preobrazbe odlično zamišljen in načrtovan. Ampak podpora s strani ministrstva v smislu izvedbe in finančnega dela Načrta preobrazbe pa bi se morala začeti hkratno. (B150)

Marijana: Absurdno je to, da dobiš zahtevo s strani ministrstva, da je potrebno zmanjšati javni sektor – torej, da se določeno število delavcev zaposlenih v zavodu odpusti. Mi imamo trenutno dve bivalni enoti v katere ste bile preseljeni uporabniki, moraš pa hkrati odpustiti 10 ljudi.

Stanka: Ja, trenutno imamo 70 zaposlenih, morali pa bi jih imeti nekje 52, na 200 uporabnikov. (B151) In ko govorimo o normalizaciji, o pravicah uporabnikov, o delu, ki ga je potrebno opraviti (kuhanje, umivanje, pranje oblek, zdravstvena nega), ne ostane nič časa, da bi se lahko zaposleni zblížali z uporabniki, (B152) kar je pa pomembno za proces normalizacije. Ni ne časa, prav tako pa ni volje. Plače so nizke in enostavno ni motivacije in volje. Zaposleni imajo minimalne plače po 24.000 dinarjev (cca. 200€), naredijo svoj del službe in ostalo jih ne zanima. (B153)

Marijana: Spremembe sicer so, odnos zaposlenih se je spremenil ampak kljub temu so ljudje skozi v strahu, ker vejo da je potrebno nekaj ljudi odpustiti (B154) in da je možnost, da bodo izgubili službe. Situacija je zelo problematična, saj se vse sprejema in dela z vrha. Direktor, Marko (pravnik) in strokovni delavci načeloma vsi delamo v tej smeri, da se strani spremenijo, bi bilo pa dosti boljše če bi bilo dovolj denarja.

Stanka: Če bi ponovno dobili neka sredstva, bi dosti lažje našli naslednjo bivalno enoto v vasi, jo pripravili, namestili uporabnike, ki so že pripravljeni za izselitev iz zavoda. (B155) To pomeni, da bi spet lahko ena manjša skupina ljudi zapustila zavod. To bi moralo biti tako, da bi na vsake tri mesece uporabnike selili v bivalne enote. (B156) Dejansko bi lahko v štiri bivalne enote letno preseljevati uporabnike iz zavoda. Če bi bila finančna podpora.

7. Kako vidite spremembe situacije in kako rezultat vpliva na uporabnike?

Stanka: Spremembe se vidijo predvsem v pristopu uporabnikov in realizaciji njihovih potreb. (B157) Dosti več izrazijo kaj potrebujejo, povejo kaj je za njih prioriteta, kaj je v njihovem življenju pomembno. (B158) Pred projektom smo imeli organizirane obiske družin uporabnikov, zdaj se je to samo še okrepilo. Zdaj tudi sami sprožimo pogovor o tem in izvedemo skupaj z njimi obiske. Center za socialno delo je pri nas siromašen. (B159) Nimajo dovolj denarja, da bi sami organizirali in pripeljali sorodnike k uporabnikom ali obratno. (B160) Nimajo denarja, da bi lahko financirali pot iz enega dela Srbije v drug del. Včeraj sem na primer imela razgovor za enega uporabnika, ki ima družino in skrbnico v Sremski Mitrovici. Govorili smo o tem kako ona lahko pride k njemu na obisk ali obratno? Enostavno ni mogoče. Pogovarjali smo se o tem, da bi npr. temu uporabniku skrbnica poslala manj denarja in bi dala nekaj denarja za pot na obisk k njemu. Iz Sremske Mitrovice pot do Čuruga in nazaj stane približno 2.000 dinarjev, kar je veliko. Veliko delamo na osebnem načrtovanju, osebnih željah (odhod domov, obisk sorodnikov, izleti). Ves to smo sicer že delali, vendar sedaj toliko bolj intenzivno. Velikokrat vzamemo zavodski kombi, jih 5-6 naložimo in jih razvozimo po domovih. Dovolj jim je že to, da lahko za dve, tri ure vidijo brata, sestro, mamo, očeta in ostale bližnje. Zelo so zadovoljni kar se tega tiče. Osebno načrtovanje, normalizacija in rizik, ki smo ga nekoč smatrali kot oviro za njihovo svobodo, realizacijo njihovih načrtov je sedaj spuščen na zelo nizek nivo, bolj se osredotočamo na to kaj narediti, da se morebitne nevarnosti preprečijo. (B161) Do

zdaj je bilo tako, da je uporabnik bil znotraj zidu, ker je bilo rizično, da gre sam ven, ker ga na primer lahko zbije avto. (B162) Zdaj razmišljamo malo drugače.

Marijana: Mogoče bi lahko povedala nekaj konkretnih primerov. V vasi je bil na primer organiziran koncert ene poznane narodnjaške skupine iz Srbije. V manjši skupini smo se organizirali in šli tja. Almedin ko je bil zunaj je bil presenečen nad tem, da vidi Čurug v večernih urah. Ugotoviš, da skoraj noben, ki živi v zavodu ni še videl Čuruga ponoči. (B163) Skozi osebne načrte bi to lahko naredili, da so ljudje lahko malo dlje zunaj v vasi. Prav tako imamo organizirane dneve za kopanje na Tisi. (B164) To je bilo prej neizvedljivo, če pa smo že razmišljali o tem smo se bali, da se lahko nekdo utopi ali se zgodi karkoli drugega. (B165) Preko osebnih načrtov je bilo slišati veliko želja uporabnikov. (B166) Nekatere je sicer težko realizirati, veliko želja ni realiziranih, nekatere pa so. Veliko želj ne zahteva veliko sredstev. Noben recimo nima želje odpotovati v Ameriko, to bi bilo recimo težje izvedljivo. Pri Slobodanki smo preko osebnega načrta spoznali, da ima rejnico pri kateri je stanovala. (B167) Niso se videle polnih 30 let.

Stanka: Mi smo sicer vedeli, da ima babico, ki jo je vzgojila, ampak je zaradi starosti, kasneje Slobodanka (ko je odrasla) ko je pa Slobodanka odrasla, se je njeno psihično zdravstveno stanje začelo slabšati. Po tem njena babica ni več mogla skrbeti za njo, zato je Slobodanka pristala v zavodski oskrbi. Mi smo takrat te stvari tako izvedeli. Ko sem jaz začela delati, je Slobodanka že bila tukaj v zavodu.

Marijana: S centra za socialno delo so kasneje tudi sporočili, da je babica umrla, ampak smo kasneje ugotovili drugače.

Stanka: Slobodanka je skozi osebno načrtovanje in skozi pogovore in emocionalne naboje izrazil željo, da gre do babice, jo obišče. (B168) Zelo je bila žalostna, jokala, ker nima nikogar drugega razen nje. Po tem smo se povezali z centrom za socialno delo, pisno in preko telefona prosili, da ugotovijo ali je babica živa ali ne in v kakšnem stanju je. Ugotovili so, da je živa, vendar slabše pokretna. Obiski se zdaj na približno dva meseca izvajajo, tako, da Slobodanka obišče svojo babico.

Marijana: Ti prizori obiskov so zelo simpatični. (B169) Predvsem ko ljudje ne vidijo svojih bližnjih toliko let. Videti je kako jo imajo radi in ona njih. Toliko je teh majhnih vendar pomembnih stvari, ki so se spremenile, da jih je težko vse priklicati v spomin in povedati. (B170)

Stanka: Aleksandar - Aco on je prav tako šel za vikend obiskat svojo družino. Sestro ima sicer v Čurugu, jo obiskuje, svoje rodne vasi Zrenjanina pa ni obiskal že več let. Po analizi tveganja smo se odločili, da se to izvede. Prej smo se bali zaradi tega ker se zelo težko giblje, ima težave s stopali. (B171) Bilo nas je zelo strah. Skozi analizo tveganja je izrazil željo in vztrajal pri tem, da bi šel na obisk. (B172) Odprl se je, osvobodil se je v tem smislu, da nam lahko pove kar si želi, izrazi svoje mišljenje in zahteva od nas da mu pri tem pomagamo. (B173)

Marijana: Aco je konstanto bežal iz zavoda. Po analizi tveganja je nehal bežat in pogosto gre na izhod, na obisk k sestri, (B174) ki živi sicer v Čurugu ampak na povsem drugem koncu. Po izdelavi osebnih načrtov, analiz tveganja je veliko ljudem, ki prej niso imeli izhodov, zdaj to omogočeno. (B175) Velikokrat se dogovorimo tudi tako, da grejo v vas skupaj z drugimi uporabniki, včasih tudi z osebjem.

Stanka: Pri Aleksandru se je bežanje res zmanjšalo. Zdaj ko ima izhode ne beži več, hkrati pa tudi zmeraj pride do cilja. Ko je bežal, je velikokrat bil zmeden in se je izgubil. Ko smo delali analizo tveganja z njim je povedal, zakaj večkrat uide iz doma, mi smo pa hkrati realizirali ta obisk v Zrenjanin. On je začel zaupat nam, mi pa njemu. Dobil je mesečno dovoljenje za izhode, pogosto gre sam na sprehod, v trgovino in se vrne v zavod. (B176)

Marijana: Na sploh je velik napredek bil tudi pri odnosih in delu z družino, svojci, prijatelji. (B177) Na primer Rade, ki trenutno živi v prvi izseljeni bivalni enoti, prav tako redno obiskuje svojo družino v Jagodinu. Izrazil je željo po obiskih, mesečno pa si za obisk družine prihrani nekaj denarja. (B178)

Stanka: Take stvari so zelo dobre. Sami smo se organizirali in šli do župana in predlagali, da bi preko nekega dogodka zbirali donacije za ljudi, ki so se preselili v prvo bivalno enoto. (B179) Rade je imel na primer idejo da bi iz Jagodine prinesel trto, ki bi jo tukaj sadil in zaslužil nekaj denarja. Uporabniki imajo veliko svojih idej, ki bi jih radi realizirali in zanimanja za stvari, ki bi jih radi počeli. (B180) Dokler so bili v zavodu te samoiniciative ni bilo. (B181) Živel so v zavodu, prišli tu pa tam na delovno terapijo in se vrnili v sobe. (B182) Enega uporabnika sem sama peljala v dom za stare, da je obiskal svojo mamo, ki je ni videl skoraj tri leta. (B183) Žalostno je to, da je ni videl, še bolj pa to, da je oddaljena samo 25 km. Ko smo k njegovi mami prišli je bil dosti bolj srečen, zadovoljen. (B184)

Fokusni intervju 3: 2 socialna delavca

1. Kako so se spremenili pogledi osebja, ki so delali na tem projektu v primeru »načrt preobrazbe doma«

Milana: Po mojem mišljenju, se je največ spremenilo mišljenje ljudi, ki so bili neposredno vključeni v projekt. (C1) Ljudje, ki so neposredno sodelovali v teh delavnicah. Ljudje, ki so neposredno sodelovali pri pripravi uporabnikov za preselitev/izhod iz ustanove. Midva z Arminom sva sodelovala pri teh delavnicah in ljudje, ki so nama najbližji v smislu delovni terapevti in delovni inštruktorji, so najbolj spremenili svoje mišljenje, pristop k uporabnikom zato, ker smo zmeraj o tem govorili. (C2) Medicinsko osebje ni bilo toliko vključeno, ker tega niso želeli in ker se jim ni bilo potrebno vključiti. (C3) Problem v vključitvi je bil ta, da so zaposlene povabili k sodelovanju na tak način, da se sami odločijo če bodo sodelovali na delavnicah. (C4) Če bi bila jaz direktorica, bi jim rekla, da je to nujno in da se morajo vključiti, ker je to zelo pomembno. (C5) Situacija pri nas pa je bila takšna, da medicinsko osebje ni želelo prisostvovati, ni jim bilo niti treba, zato se nekatere stvari niso spremenile. (C6) Mi smo dobesedno prevzemali nekatera dela, za katere sicer mi nismo bili pristojni, da bi se nekatere stvari vseeno spremenile. Verjeli smo, da uporabniki lahko zapustijo ustanovo, da lahko skrbijo sami zase, medtem ko je medicinsko osebje sabotiralo preselitve. (C7) Verjeli so, da to ne bo uspelo, da bodo rezultati slabi. Največje strahove okrog tega je imelo medicinsko osebje. (C8) Ljudje v vasi se tega niso bali, tudi mi se nismo bali. (C9) Zaposleni, ki pa so največ časa preživeli z uporabniki, pa so se najbolj bali. To so zaposleni, ki so vedeli kako sposobni so uporabniki, saj so jim pomagali pri delu. (C10) Vsi ti uporabniki, ki so se preselili iz ustanove, so bili najsposobnejši uporabniki. Ti so največ pomagali medicinskim sestram, ko so one imele svoje delo. Medicinsko osebje je najbolj vedelo, kaj vse zmorejo, hkrati pa so najmanj verjeli v njih. (C11) Izobraževanja za dezinstitutionalizacijo se med seboj ne izključujejo. (C12) Vse te delavnice na katero koli temo, na katerih so zaposleni prisostvovali, so dosegle nekakšne spremembe v mišljenju zaposlenih o tem, kaj so uporabniki sposobni, kaj uporabniki rabijo in o tem kakšne so naše vloge v zavodu. (C13) Pri večini zaposlenih je prišlo do veliko sprememb v mišljenju o pomembnosti izobraževanj. (C14)

2. Kje so vidne spremembe v načinu dela?

Če bi gledala iz svoje perspektive, bi rekla da je vidljiva sprememba v tem, da jih več poslušamo, bolj se spoznavamo. (C15) Vse to na čisto drugačen način. Z njimi smo se usedli, da bi delali osebne načrte. Pred izdelavo osebnih načrtov nismo vedeli dosti o uporabnikih. (C16) Ko smo slišali za uporabnika, ki je tukaj že več let, nismo vedeli da ima zeta, sestro ali kogarkoli drugega. (C17) Nismo vedeli, da ima zetovo telefonsko številko in veliko takih stvari. Po tem smo uporabnike dosti bolj spoznali in to nam je dalo možnost, da se z njimi lahko dosti več dela. (C18) Moje delo ni več bilo samo pisanje dokumentov. (C19) Ugotoviš, da je možno narediti tudi nekaj, ob čemer se človek zelo dobro počuti; če mu pomagaš pri stvari, kjer mu je pomoč potrebna. (C20) Da mu na primer obrneš telefon, mu izpolniš neko željo, da gre na sladoled ali karkoli drugega. Jaz ne rečem, da so spremembe v tem smislu, da sem do včeraj uporabnika umivala jaz, sedaj pa ga ne umivam in mu

rečem le, da se sedaj lahko sam umiva. (C21) Spremembe, ki so nastale so predvsem v tem, da se veliko več pogovarjamo z njimi, veliko več jim tudi pustimo. (C22) Ko sem prišla jaz sem delat, se je vedelo; kje uporabnik lahko sedi, kje ne sme sedeti, zakaj je sedaj vstopil v pisarno ipd. Te stvari so se sedaj spremenile. Uporabniki so dobili nazaj nekatere svoje pravice in možnost da realizirajo nekatere svoje pravice, katere so imeli prej, vendar jih tu niso imeli priložnosti realizirati. (C23) Jaz mislim, da se je ravno tukaj spremenilo največ stvari. Sedaj to gre totalno drugače, ko jih poznamo in z njimi govorimo o stvareh. (C25) Včeraj je uporabnik, ki se je preselil v stanovanje v skupnosti, prišel sem s svojo sestro. Včeraj je imel rojstni dan in vsi po vrsti smo mu dali poljub ob tem ko smo mu čestitali. Pred tem, smo se z uporabniki zmeraj samo rokovali. (C24) Prvič smo mu dali poljub, mu čestitali na tak način kot se to po navadi počne. Takih primerov je veliko. Ne morem se spomniti vseh, ampak to so neke majhne stvari, ki so se spremenile. Do včeraj smo držali distanco, v smislu, da se ne morem kar poljubljati z uporabniki.

Pa okrog same normalizacije, so kakšne spremembe?

Bilo je veliko idej. Po izobraževanjih smo se domislili veliko novih idej, ki so tudi dokaj hitro padle v vodo. (C26) Na primer, da delavci več ne nosijo belih uniform, da slečejo zdravniške halje, da se mi kot zaposleni pridružimo uporabnikom pri kosilu in jemo z njimi. (C27) Vendar se ni zgodilo nič. Jaz osebno za to najbolj krivim našega direktorja. (C28) Idej je veliko, vse lepo in prav, vsi govorijo, da je to in to super ampak nekatere stvari se morajo resnično spremeniti. Na primer, pri nas je striktno, da se uporabniki vstajajo zelo zgodaj, striktno se zajtrkuje ob 7:00. Jaz osebno sem želela, da se to spremeni, da se uporabnik vstane in zajtrkuje npr. med 7. in 9. uro. (C29) Zakaj mora jesti ob 7. uri? Oni tukaj živijo. Jaz tudi, če sem na dopustu ne vstanem ob 7., zato ker je ob 7. zjutraj zajtrk. Z strani delavcev se je glede tega bilo veliko odpora. Večina delavcev je pred penzijo, vsi so že zelo dolgo tukaj in zelo težko menjajo svoje navade. (C30) Sploh če jim tega ni treba, saj naš direktor teh stvari ne smatra kot pomembne. Na primer, prišel je Vito, Andreja, Simona in vsi smo izvrševali pritisk na direktorja, da je on prvi, ki mora nekaj pokazati ali reči. (C31) Vendar pa njega to ne zanima. Zaradi tega, je zelo težko, da bi se nekaj konkretno spremenilo. Mi smo razmišljali o vsem. Tisoče idej je padlo. Kako bi spremenili to, da ne nosijo vsi istih stvari. Pri nas ni tega, da bi vsak lahko imel posebej svoje stvari. (C32) Razen tisti, ki vejo kako jih ohraniti. Teh stvari tudi ne bo, dokler ne bodo postavljeni pogoji. Lepo je dokler je to dobra volja, ampak ko nekdo reče: »Ja! Uporabnik ima pravico, da vstane kadar hoče«, potem je to drugače. Zastonj je, če pridem jaz edina in rečem: »Potrebno je, da uporabnik vstane kadar hoče. Potrebno je, da če si želi dolge lase ali nohte, da jih ima.« Zastonj to govorim, ker potem dobim nazaj odgovor: »Saj veš kako je z ušmi, kako je s tem in kako je s tistim.«. Nekateri stvari morajo biti jasno definirane. Tukaj ne gre tako, da če ti hočeš, boš pač tako delal. Stvari bi morale biti jasno definirane in določene s strani direktorja. (C33) Ampak tak je na žalost njegov in posledično naš način dela. (C34) Samo od dobre volje ne bo ničesar.

Kaj mislite da bi morali spremeniti?

Milana: Kar bi morali spremeniti je zamenjati direktorja. (C35)

Kaj bi bila prelomnica za direktorja , da bi videl , da je potrebno narediti nekaj drugega?

Milana: On nima interesa. Bilo je veliko delavnic, pozivov, kjer bi lahko sodeloval. Redko katere se je udeležil. Na primer na ekskurziji v Trst in v Slovenijo je prisostvoval. Ampak njega to ni interesiralo na ta način. On razume vse o čem mi govorimo. Ampak ne razume pomena, zakaj je pomembno, da daš človeku možnost izbire okrog tega kaj bo jedel, kaj bo oblekel (C36) ipd. On je ekonomist, nima kaj dosti za opraviti s takšnimi primeri. Njega to enostavno ne zanima. Sploh ne vem kako bi razložila vse to.

Armin: Bilo bi dobro, da nekdo nad njim začne izvrševat pritisk, da naj začne delat v tej smeri. (C37) Mi smo poskušali, da bi mu to stvar približali, objasnili zakaj je v bistvu to tako pomembno. Toda vsak poskus je bilo govorjenje v prazno. Kar se mene tiče, verjamem v spremembo, v kolikor on ne bo več direktor ali pa v primeru, da nekdo nad njim izvrši pritisk. (C38)

Kakšen je njegov stik s uporabniki?

Armin: Sploh ni kontakta med direktorjem in uporabniki. (C39)

Milana: Ni kontakta. Da vam povem eno zgodbo. V zavodu je uporabnik, ki uporablja invalidski voziček, kar se tiče duševnega zdravja pa nima težav. Težje govori, ima cerebralno paralizo. Enkrat je šel v vas, sam. Vračal se je v zavod. Med ostalimi stvarmi je kupil tudi cigarete. Dva fanta, ki delata sicer v zavodu, po delovniku barvata tudi ograje (kot dodatno delo). Eden izmed teh fantov, je vprašal uporabnika, če mu pomaga tako, da potiska voziček proti zavodu. Uporabnik je rekel, da če mu res ni težko, da bi ga prosil, saj bi mu to veliko pomenilo, glede na to da je zavod na hribčku. Ta fant ga je odpeljal gor in odšel nazaj. Uporabnik je potem opazil, da mu je ta fant, ki dela v zavodu ukradel dve škatle cigaret. (C40) Uporabnik je prišel do nas in nam povedal kaj se je zgodilo. Siguren je bil, da je kupil cigarete. Kot sem rekla, nima nikakršnih težav povezanih z duševnim zdravjem, prav tako pa nikoli ni bil nagnjen k laganju. Potem smo rekli, da moramo povprašati kaj se je zgodilo. Povedali smo tudi direktorju. Ta dva fanta, ki sta srečala uporabnika v vasi, pa sta prijatelja od direktorja. Direktor se jima ni želel zameriti, se skregati z tem fantom, zato je s svojim denarjem kupil dve škatli cigaret, ki smo jih dali uporabniku in to je bila rešitev. (C41) To ni nikakršna rešitev. V prvi vrsti ni spoštoval uporabnika, ki je imel pravico, da se je pritožil. Na nas je bilo da smo raziskali, kaj se je zares zgodilo, da vemo tudi za prihodnost, kaj pričakovati. Ni prav, da ti fantje smatrajo, da je prav, da so nekomu, ki živi v zavodu vzeli cigarete ali da smatrajo da je nor. Očitno glede na ta primer, je to način, kako on rešuje stvari. Njega ne zanima uporabnik. On si misli: »kaj pa ta uporabnik ve, tukaj ima dve škatli cigaret«. Ne ve pa, da za uporabnika to niso samo dve škatle cigaret - to njim pomeni dosti. Našega direktorja takšne stvari ne zanimajo. Njemu je lepo, da je on tukaj direktor, da lahko potuje, se sprehaja. (C42) Vse to bi bilo v redu, če bi nam dal svobodo, da delamo kar želimo in da nas na koncu podpre pri tem kar mislimo in delamo. (C43) Njemu je za vse vseeno. Ko pride Vito in se z njim pogovarja ure in ure se on strinja z vsem in obljublja, da bomo delali to in to. Vito odide in na koncu je vse isto kot prej. (C44) Takšna je naša situacija tukaj.

3. Koliko se je spremenilo prepričanje glede dezinstitutionalizacije?

Milana: Veliko delavcev, ki so bili najbolj proti je sprejelo proces dezinstitutionalizacije. (C45) Veliko teh je odšlo do uporabnikov v bivalne enote, kjer so lahko videli da so uporabniki dobro, da funkcionirajo. (C46) Sigurno se je spremenilo v neki meri. Še se bo spremenilo, takrat ko bo še več delavcev videlo še več takšnih situacij. (C47) Tukaj je potrebno veliko dela. Žal mi je, da je projekt zaključen, ker dokler je projekt bil aktualen je vse skupaj bilo dosti bolj živo, več se je govorilo o tem. (C48) Zdaj ko ni več projekta, ni več ničesar, tudi govori se ne več o tem. Verjetno so vam govorili o tem, da ko so se izobraževanja končala sva jaz in Armin šla v Čurug, kjer sva predstavila kaj smo počeli tukaj; kasneje sta prišla dva iz zavoda Čurug k nam in sta predstavila kaj so počeli tam. (C49) To je bilo dobro. Ko sva bila z Arminom v Čurugu sva predstavljala to 15 ljudem. To pokaže, da se širi tudi število delavcev, katerim sva predstavila kaj smo delali. Delavci tudi dosti bolj verjamejo nekomu, ki ni prihajal direktno iz zavodov, recimo predavatelju. (C50) Jaz recimo lahko jutri tukaj nekaj predstavljam, ampak mi delavci ne bodo verjeli enako, kot nekomu ki prihaja od zunaj. Ko smo bili v Čurugu smo predstavljali normalizacijo njihovim delavcem. Ljudje iz Čuruga pa so prišli sem in nam predstavili načrt preobrazbe. Takrat je bilo na tem predavanju približno 20 naših delavcev in to je bilo odlično za njih. Na predavanje so prišli tudi tisti, ki so bili zelo proti. Samo usposabljanje oz. predstavitev je trajala dva dni, kar je zelo malo, skoraj nič, za to bi morali to prakticirati tako, da bi vsak mesec. (C51) Delavci bi čutili nek pritisk na njih in konec koncev bi jih bilo sram, da tudi po tem ne bi spremenili mišljenja. Ker pa se nič ni dogajalo, ljudje pozabijo na stvari. Takrat je bilo interesantno, sedaj pa več ni. Noben več ne govori o tem (C52) in to je to.

Prej ste omenili, da je nekaj uporabnikov šlo iz zavoda živet v bivalne enote. Kakšna je situacija tukaj? So kakšni zaposleni, ki delajo tam?

Milana: Imamo tri bivalne enote, 14 uporabnikov je zapustilo zavod. (C53) Prav tako pa smo izven zavoda naredili delavnico, kjer ti uporabniki izdelujejo milo, na bazi kozjega mleka. (C54) Tam dela tudi naša sodelavka – delovna inštruktorica. Prav tako je tam ena medicinska sestra, ki pomaga uporabnikom v bivalnih enotah, ki ne vejo sami vzeti tablet. (C55) Vsi zaposleni v bivalnih enotah, so zaposleni v zavodu, saj nismo zaposlovali novih ljudi, ki bi delali na projektu. (C56) Sicer je dobro, če pridejo tudi ljudje od zunaj ampak, ker so delo v bivalnih enotah potem opravljali zaposleni v zavodu, se je lažje spremenilo njihovo mišljenje. (C57) V času delovnika so bili primorani iti v bivalne enote, kjer so uporabnikom razdelili zdravila, tako pa so tudi preživeli nekaj časa z njimi. (C58) Posledični se je spremenilo tudi njihovo mnenje o tej storitvi. Uporabniki so dobro, vsake toliko pa gre kaj narobe. Pred časom si je na primer eden izmed uporabnikov zlomil kolk in je moral na operacijo. Sedaj se več ne more vrniti tja ker je nepokreten.

Na kakšen način ste zbirali uporabnike, ki so šli v bivalne enote?

Milana: Preden smo uporabnike namestili v bivalni enoti smo imeli en seminar. (C59) Najeli smo eno organizacijo, ki se s tem, da usposablja delavce za takšen proces, srečuje že več let. (C60) Tudi za nas so pripravili usposabljanje (katere kriterije naj koristimo, kateri uporabniki naj gredo v bivalno enoto in zakaj). Imeli smo strokovni tim, kjer smo naredili selekcijo uporabnikov. (C61) Gledali smo na zdravstveno stanje, ker smo vedeli, da bo težje z ljudmi, ki imajo epilepsijo. Gledali smo

zdravstvene karakteristike, njihovo medsebojno poznavanje, obnašanje, ali že sami hodijo v vas, kako se znajdejo. (C62) Tukaj je bilo veliko faktorjev. Izbrali smo dvajset uporabnikov.

Rekli ste tudi, da je med uporabniki, ki so šli ven iz zavoda v bivalne enote, tudi nekaj parov?

Milana: Tako je. Če je bil izbran eden izmed uporabnikov, ki je imel punco/fanta, smo tudi njega dali zraven. (C63) Dvajset uporabnikov smo vključili v priprave. V času priprav smo jih spremljali; kaj znajo, kaj ne znajo, kaj se lahko naučijo. Želeli smo, da ima vsaka bivalna enota nekoga, ki ve uporabljati gospodinske aparate itd.. Želeli smo, da se med seboj razumejo. Pri nas so uporabniki tako Srbi kot Madžari, zato je pomembno, da se med seboj razumejo, komunicirajo. Kot sem rekla, gledali smo na različne stvari. Od teh dvajsetih smo jih izbrali štirinajst, ki so bili pripravljeni na izhod iz zavoda.

Kako pa sedaj živijo? Koliko pomoči potrebujejo?

Milana: Kuhajo sami. Nekaj dni smo bili tam nonstop, 24 ur na dan, ampak smo ugotovili, da to ni potrebno. Videli smo, da lahko funkcionirajo brez nas. Načeloma je samo dopoldan nekdo izmed zaposlenih tam, v smislu podpore. (C64) To je v času ko izdelujejo milo. Popoldan in ponoči pa so sami. (C65) Sami kuhajo, sami čistijo, perejo; vse te stvari počnejo popolnoma sami. Pomagamo jim pri organizaciji njihovega prostega časa. Z nami se pogovarjajo okrog kam bi šli, kaj bi počeli, kakšne ideje imajo. Zdaj jih tudi veliko bolj obiskujejo sorodniki, v primerjavi s časom, ko so bili v zavodu. Zelo dobro se znajdejo. V eni bivalni enoti sta celo dva para. Že prej v zavodu so se veliko družili, zato mislim, da so bili super kombinacija za skupno selitev iz zavoda. Zdaj živijo popolnoma normalno življenje. Pečejo na roštilju, sami jemljejo tablete. (C66) Še zmeraj so v sistemu socialne varnosti in rečemo, da so »naši uporabniki«, ne izvaja pa se asistenca, v smislu da bi rabili našo pomoč. Pomagamo jim pri malih stvareh, kot na primer instalacija Skypa. Drugače pa sami spremljajo vso dogajanje v njihovem življenju.

Pa oni sedaj živijo tukaj, v Moravici?

Milana: Ja, v Stari Moravici. Dve bivalni enoti sta na naši stari lokaciji, kjer je nekoč bil zavod. To je bil prostor, kjer smo lahko gradili, saj je bil naš. Na drugem ozemlju, ki smo ga dobili pa smo zgradili tretjo bivalno enoto. Tretja bivalna enota je locirana v vasi, ne pa nekje na obrobju, da ne bi bili izolirani. (C67) Zraven so tudi sosedge.

Kakšna pa je komunikacija s sosedi?

Milana: Nekih posebnih poznanstev do sedaj niso sklenili. Svoje sosede poznajo, se pozdravljajo, ko grejo na dvorišče. (C68) Tudi sosedge vedno ponavljajo, da so uporabniki v redu, da se lepo obnašajo. Tretji par na primer, ima v vasi nekaj ljudi s katerimi se poznajo od prej. Pri teh sosedah včasih tudi kaj delajo. Za delo pri sosedah se dogovorijo sami, kasneje pa nam tudi povejo. (C69) Včasih kopajo na vrtu in podobne stvari in za to dobijo denar. Potem jih seveda tudi vprašamo koliko denarja dobijo za delo. Po zakonu to delo sicer niso legalne, saj je uporabnikom odvzeta poslovna sposobnost, ampak jim vseeno dovolimo. (C70) Pravijo: »Včeraj sem bil tam in sem delal. Dobil sem

500 dinarjev.«. Pa potem jaz rečem da je to dobro ali pa da za tako majhen denar naj ne delajo. Odvisno od tega kako so plačani. To jim rečemo, da jih kdo ne bi izkoriščal. K nekaterim, ki jih poznajo, grejo tudi na kavo ali se med seboj družijo.

Pa se dogaja, da jih ljudje izkoriščajo?

Milana: Teh problemov nismo imeli toliko. V preteklosti zavoda, je bilo tukaj veliko sposobnih uporabnikov. Ko ni še bilo raznoraznih strojev, so šli iz zavoda obirat koruzo na roke, takrat so jih velikokrat malo plačati. (C71) Za cel dan dela, so na primer dobili škatlo cigaret. (C72) To je zares katastrofa. Zdaj na primer teh veščin več nimajo, starajo se, vse težje pomagajo pri takih stvareh; pa tudi drugače se take stvari, da bi jih izkoriščali, ne dogajajo več. (C73)

Armin: Pa ljudje tudi vidijo, da smo mi prisotni, da niso prepuščeni sami sebi in izkoriščanje se več ne dogaja v tolikšni meri. (C74)

Milana: Najhujše je kadar nekdo ve, da so ljudje uporabniki zavoda. V vasi, na primer ko vi greste v Čurugu, ljudje vejo da so iz zavoda. Mi recimo gremo z uporabniki na izlete in nikoli se noben ne obnaša grdo do njih. Vsi pravijo kako so v redu ali da boljših gostov od nas niso imeli. Velikokrat pravijo, da prihajajo otroci na ekskurzije in delajo zgago. Če gremo tukaj, v Stari Moravici na kavo, se pa sigurno obnašajo drugače do njih, verjetno bi prinesli plastične kozarce. (C75) Če gremo pa nekam drugam, pa nas ljudje sploh ne gledajo tako. (C76) Uporabniki so enkrat na primer bili v nekih termah in so se vsi skupaj z uporabniki kopali v bazenu. Noben ni odšel ven iz bazena ali kaj podobnega.

To so potem dobri pokazatelji normalizacije. Še imate kakšen tak primer, kjer lahko rečete, da je bil proces normalizacije koristen?

Armin: To, da sedaj stvari za uporabnike kupujemo glede na to kaj želijo, potrebujejo, ne več skupaj. (C77)

Milana: Z žepnino, ki jo dobivajo smo prej recimo za vse uporabnike skupaj. (C78) Na primer, kupili smo 300 paketov smokijev, 300 paketov čipsa. Prejšnje leto, pa smo vsakemu delavcu dali ta denar, da za uporabnike, ki jih poznajo kupujejo individualno – torej kar kdo želi, ne pa, da opravljamo skupinske nakupe in vsi dobijo isto. (C79) Želeli smo, da se ti nakupi prilagodijo uporabnikovim potrebam.

Kako pa je z jedilniki? Pri nas v Sloveniji je na primer veliko vegetarijancev. Kako je tukaj?

Milana: Pri nas v zavodu ni vegetarijancev, oni so moteni, nimajo toliko intelektualnih sposobnosti. (C80) Tam kjer so ljudje z stiskami v duševnem zdravju, je to normalno, da bi ti nekdo rekel nekaj takega. Mi imamo eno uporabnico, ki je muslimanka in če bi jo jaz vprašala če ona je svinjino, ona nebi vedela kaj jaz želim od nje. V tem primeru ona tudi težje govori. Mi smo ji dali za svinjsko mesto, ker nismo niti razmišljali o tem, če je muslimanka. Kar hrane tiče, uporabniki dobijo boljše kosilo, ko so kakšni verski prazniki. (C81) Če bi nekdo prišel in rekel, da je vegetarijanec, bi se to težko spoštovalo. (C82) Mi smo državna ustanova, kar pomeni da moramo koristiti javno nabavo in ponudbo in da za eno leto naprej lahko kupujemo samo to, kar je napisano v javni nabavi. (C83)

Torej, če sprejmemo nekega uporabnika, ki bo rekel da je vegetarijanec, bi lahko 1 leto jedel samo to zelenjavo, ki jo v tem obdobju imamo. (C84) Ne bi se samo zaradi njega prilagajali. Jaz osebno bi podpirala, to da, če so v zavodu vegetarijanci, da se jih spoštuje in dobijo brezmesne obroke. Enkrat smo se pogovarjali o tem, ali bi uporabnika, ki ima HIV ali hepatitis B ali C, sploh sprejeli v zavod. (C85) Jaz se ne strinjam z tem, da uporabnik, ki ima HIV, ne bi smeli priti v zavod. To je meni brez zveze. Medicinsko osebje recimo pravi, da takšni uporabniki ne bi smeli priti v zavod, ker smo potem vsi ogroženi. (C86) Veliko stvari se mora spremeniti v glavah ljudi, ki delajo tukaj (C87) in veliko se mora govoriti o tem. Vse to se je komaj začelo v Srbiji, preko projekta »Otvoreni zagrljaj« - to je začetek, veliko tega pa se še mora naredit. Pomembno je, da ljudje sprejmemo, da spoštujemo da imajo svoje želje. Ne pa da mislijo, da uporabniki protestirajo na tak način, da ne bodo jedli določene hrane. Mijo nam je zmeraj govoril o tem, kako si on za svoj denar kupi to in tisto. Uporabniki pri nas recimo ne morejo izbirat, kaj si želijo. Denar pride na račun zavoda, mi opravljamo s tem denarjem, uporabniki pa si tako ne morejo izbirati, da bi mogoče želeli več strokovnega dela, manj nege. (C88)

To pomeni, da ves denar, ki je namenjen uporabnikom, pride na isti račun zavoda in vi ta denar razdelite?

Milana: Načeloma ja. Masa uporabnikov recimo ne dobi niti dinarja k sebi, saj ne ve kako upravljati z denarjem, (C89) ne znajde se, ne gre niti v vas.

Kaj pa oni ki hodijo v vas?

Milana: Ti dobijo svoj denar.

In tisti, ki ne dobijo, pridejo do vas in vas prosijo za denar?

Milana: Tako je, pridejo in rečejo da jim naj kupimo stvar, ki jo želijo.

Prej ste rekli, da ste kupovali stvari za vse uporabnike skupaj in isto. Mislite, da je osebno načrtovanje bilo dobro za to, da ste začeli izhajati iz potreb posameznika?

Milana: Ja. Z osebnim načrtovanjem, smo začeli izhajati iz potreb posameznika. (C90) Začeli smo kupovat kaj posameznik rabi, želi, zmore kupiti. Uporabniki na primer varčujejo pa kupijo potem mobilni telefon. To je čisto druga perspektiva. Prej iz tega denarja ni mogel kupiti telefona, če smo mi iz tega denarja kupovali za vse isto. 300 paketov smokijev, 300 paketov čipsa. To nima smisla. Oni zdaj vedo, da jim ta denar pripada in lahko vsak mesec, da na stran 20€ za mobilni telefon ali karkoli drugega. (C91) Uporabnik se odloči, kaj bo kupil, mi mu samo pomagamo. Pomembno je da mu nudiš podporo, saj ne ve vseh stvari, če leta ni šel ven iz zavoda v vas. (C92) Ne ve recimo niti koliko stane mobilni telefon. In potem mu pokažeš na primer na internetu. K nam recimo pridejo uporabniki, da poslušajo glasbo. Nekaj jih ve tudi uporabljati Facebook. Interneta ni povsod, ampak jim pustimo, da pridejo sem in poiščejo to kar rabijo. Pišemo jim sporočila. Uporabniki pridejo in nas prosijo da jim na Facebooku poiščemo neko osebo, da jim pošljemo sporočilo, da jih recimo naj pokličejo na telefon in podobno. Pisarne se ne zapirajo ali zaklepajo, razen ponoči, ker imamo notri kartoteke uporabnikov. Ko sem začela tukaj delati, se je moja takratna mentorica v času svojega

delovnika zmeraj zaklepala. (C93) Meni se je zaklepanje pisarne zdelo strašno. Ne morem si predstavljati, da me nekdo potrebuje in ne more do mene, zato ker sem zaklenila pisarno. Vrata so zmeraj odprta.

4. Kateri so pokazatelji, da je izobraževanje bilo koristno v smislu načrta preobrazbe in vseh ostalih metod? Kateri del izobraževanja se vam je zdel nekoristen?

Rekla bi, da so vsa izobraževanja povezana med seboj, ena metoda ne more pokazati efekta brez druge. (C94) Ni mogoče narediti dobrega osebnega načrta, če ne prevzameš tistega, kar je prinesla normalizacija. (C95) To je moje razmišljanje. Mislim, da je predvsem in najbolj pomembno to, da se zamenja pristop v odnosu z uporabnikom. (C96) Da vidiš sebe, svojo vlogo v odnosu z uporabnikom. To je stvar, ki je najpomembnejša in je doprinesla k vsem drugim stvarem, spremembam. Da doumeš, da je uporabnik človek, da je pomemben, da tukaj ni samo uporabnik storitev. (C97) Vse to daje nekakšne učinke. Komaj takrat je možno uporabniku omogočiti točno to, kar si sam želi. Da gre kam želi, da se sliši in vidi z ljudmi s katerimi on želi. Vse to je mogoče, ko zamenjaš pristop, ki si ga imel prej z pristopom, kjer lahko uporabnik pristopi do tebe, ko rabi karkoli. Pomembno je, da delavci ne zatirajo njihovih želja, ga pregovarjajo ali govorijo, da nečesa ne more/sme naredit. (C98) Namesto tega se uporablja pristop, kjer uporabnik vpraša za mnenje. To so stvari, za katere osebno mislim, da so zelo pomembne. Takšne stvari so prinesla ta izobraževanja. Načrt preobrazbe je dober, ker smo ga izdelali vsi, kljub temu, da mogoče kasneje ni bil stoprocentno izvršen. (C99) Čurug in Veliki Popovac na primer sta ustanovi, ki sta že v načrtu preobrazbe. Pri njih je prepovedan sprejem novih uporabnikov, medtem ko pri nas še zmeraj ni prepovedi na sprejem novih uporabnikov. (C100) Mi imamo načrt preobrazbe zavoda, ampak dokler sprejmemo nove uporabnike, ta načrt ni izpolnjen. Kljub temu pa načrt preobrazbe zavoda je podlaga za razvoj novih uslug. (C101) V bistvu načrtuješ da se spremeniš kot ustanova. Da ne ostaneš ustanova z tristo uporabniki. Mogoče se to ne spremeni v roku treh ali petih let, lahko pa na primer v roku desetih let narediš nekaj sprememb. Delo na podlagi načrta preobrazbe nam je dal neko sliko o naši ustanovi. O tem se veliko govori. Torej vsa izobraževanja se povezujejo. Ne morem reči za nobeno izobraževanje, ki ne bi vplivalo na drugo izobraževanje. Analiza tveganja je bila super. (C102) Ko so uporabniki šli iz doma, je bilo zelo koristno, saj smo videli kaj to pomeni tudi za nas. Z analizo tveganja smo videli, da so naši strahovi bili popolnoma neracionalni. (C103) Bali smo se okrog stvari, ki niti slučajno niso bile osnovane. Problem so takrat predstavljale stvari, ki so bile v bistvu najbolj normalne oz. najbolj humane. Na primer to, da so bili ljubosumni eden na drugega ali so imeli ljubezenske težave. Te težave so se pojavljale. Mi smo mislili, da se bodo pojavljale težave z krajami, z romskimi pripadniki v skupnosti. Iskreno smo se najbolj bali tega. Vsa ta izobraževanja so nam pomagala, da v boljši pripravljenosti sprejmemo vse te procese, ki jih je prineslo izobraževanje o dezinstitutionalizaciji. (C104) Ko smo jih pripravljali za izhode in ko so zapustili zavod nam je bilo dosti lažje zmanjšati podporo. S strahom, ki smo ga imeli, bi lahko bili prisotni v bivalnih enotah 24 ur na dan. Ko smo videli, da ni potrebe po tem strahu, smo lažje zmanjšali podporo. (C105) Ugotovili smo, da jih moramo pustiti, jim dati moč in konec koncev pri nas zaposlenih narediti neko spremembo. (C106)

Kako bi sedaj opisali vaše timsko delo v primerjavi z timskim delo pred izobraževanjem za dezinstitutionalizacijo? Je prišlo do kakšnih sprememb?

Milana: Naš tim je v isti sestavi kot prej, tako da glede tega ni nobenih sprememb. (C107) Dogaja se, da se vedno bolj spoštuje uporabnike in njihovo iniciativo. Veliko bolj se vključuje uporabnike. Glede na zapisnike iz naših sestankov je razvidno, da v primerjavi z preteklostjo, veliko več govorimo o tem kaj so nam povedali okrog njihovih želja ali o spremembah, ki jih želijo uvesti. (C108) Nekoč je bili tako, da smo mi odločili da gremo na izlet ali na neko razstavo. Zdaj pa bolj govorimo o njihovih lastni pobudah in željah. Velikokrat smo začeli vabiti na sestanke uporabnike, da so lahko tudi sami prisostvovali, sami sebe zastopali. (C109) Vključili smo jih tudi v to, da skupaj z komisijo pripravijo jedilnik. V zavodu je namreč zavodska skupnost – predstavniško telo – kjer iz vsake skupine prideta po dva uporabnika in skupaj z nami planirajo, izražajo svoje želje. (C110) Prav v timskem delu, se ni nič kaj dosti spremenilo, spremenilo pa se je bistvo dela. (C111) Prej smo se veliko ubadali s stvarmi, ki se niso direktno dotikale uporabnikov, zdaj pa smo uporabnike vključili. (C112)

Kako je pa z metodo Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov in služb, sedaj ko imate bivalne enote v katere ste preselili uporabnike?

Milana: Nekje pred pol leta smo začeli s tem. Nič takšnega se ni spremenilo. Preko projekta smo razvili storitev imenovano »Center za preprečevanje nastanitve v zavodu«. (C113) To nam je to preko projekta zagotovil Center za socialno delo Bačka Topola. To storitev smo uspeli vzdrževati tudi po koncu projekta. Ljudem, ki niso v zavodu, torej družinam v občini Bačka Topola, kjer imajo ljudi z intelektualnimi ovirami, se preko tega projekta nudi podpora, da ne bi spet prišlo do ponovne vrnitve v zavod. (C114) Temu lahko rečemo inovativna storitev na lokalnem nivoju, ki služi kot pomoč družini, da osebe spet ne namesti v zavod. (C115) Podpora se nudi na vseh področjih; kakšne so njihove pravice ipd.

5. Kako je izobraževanje vplivalo na vas? Ali so nastala kakšna nesoglasja? Kako ste jih rešili?

Milana: Občasno pride do nesoglasij, včasih nismo na isti valovni dolžini. (C116) Eni smatramo, da so nekatere stvari za uporabnika potrebne, potem pa na primer pride naša osebna zdravnica in se ne strinja s tem. (C117) V glavnem se strinjamo, vendar je spet odvisno od tega za kakšno stvar gre. Trudimo se, da si nekatere stvari izborimo, ampak na žalost sami. Manjka nam podpora direktorja. (C118) En uporabnik na primer 56 let ni zapustil hiše, noben sploh ni vedel zanj, da obstaja. Ko je prišel sem, ga zdravnica ni želela sprejeti v zavod, ker je bil umazan in ker je imel nekakšno alergijo. Mi smo se tukaj zelo borili za tega človeka, da ostane. Kdo ve, kaj bi se zgodilo z njim, če bi šel nazaj v hišo, kjer nikomur ni bilo mar zanj. Tukaj recimo, nas je direktor podprl. Mi se trudimo, da se dogovarjamo, pogajamo, da nekaj ponudimo nasprotni strani. Kadar pa to ne gre, pa se borimo. Jaz sem velikokrat klicala inšpektorje iz Ministrstva za zdravje, da kontrolirajo našo zdravnico in njen pristop do uporabnikov. (C119) Jaz smatram, da je njeno obravnavanje uporabnikov in delo z njimi nehumano. (C120) Prav tako sem mnenja, da premalo vključuje njihovo mnenje in vse ostalo. (C121) Velikokrat smo poklicali tudi varuha človekovih pravic, da pride v zavod. (C122) Kjerkoli

smo imeli možnost, smo se pogovarjali o naših problemih, iskali mnenja. Ta uporabnik, ki ste ga videli, da je zaklenjen v sobo - povsod govorimo o tem, kako nam je tudi glede tega primera potrebna neka pomoč (C123) in jo vseskozi iščemo. Tudi nikoli ne skrivamo ničesar kar se dogaja v zavodu, o zavodu vedno govorim tako kot je, iskreno. (C124) Nikoli ne govorim, da je naš zavod super - oh in sploh, potem bi pa prišli in bi videli čisto drugo realnost. Zares se poskušamo potruditi spoznati ljudi, iskati kakršno koli pomoč v primerih, ki jih ne znamo rešiti. Pomoč iščemo ali pri drugih ustanovah ali pri inšpektorjih, samo da najdemo rešitev. (C125)

Ta zdravnica, ki ste jo omenili, je osebna zdravnica ali psihiatrinja?

Milana: Osebna oz. navadna zdravnica.

Kaj pa psihiater/psihiatrinja?

Milana: Psihiatrinja prihaja kot svetovalka in je odlična. (C126) Do nedavnega smo imeli psihiatre, ki so samo predpisovali zdravila, uporabnike silili da pijejo ta zdravila, jih drogirali. (C127) Ta psihiatrinja pa je res super, vsem odstrani zdravila. (C128) Vsi v domu so nori (smeh). Ona je res super. Spodbuja, da vse manj jemljejo sodobna zdravila. (C129) Je malo starejša ženska, približno 60 let stara. Lahko rečem, da je normalna psihiatrinja. Skoz govori o tem, zakaj bi se sploh dajalo uporabnikom toliko zdravil za spanje. Ona vse razume in poskuša nam ter medicinskemu osebju pojasniti, zakaj je nekatera zdravila potrebno vzeti, zakaj nekatera spet ni potrebno jemati. (C130) Glede na prejšnje izkušnje s psihiatri je ona res super.

Kolikokrat mesečno pride psihiatrinja?

Milana: Na štirinajst dni pride za dva dni. Torej če zračunamo na mesec pride enkrat na teden. V bistvu prihaja na 15 dni in takrat ostane dva dni. Drugače je pa vedno dostopna na telefon. Lahko ji pokličemo kadarkoli. Z prejšnjimi psihiatri ni bilo prakse, da bi sodelovali s socialnimi delavci, defektologi. Bili so mnenja, da nimajo nič za opraviti z njimi, saj niso medicinsko osebje. Ta psihiatrinja pa sedaj odobri vse, kaj mi predlagamo in če imamo sestanek strokovnega tima in je ravno takrat tukaj, želi zmeraj prisostvovati. (C131) Zmeraj nam objasni, zakaj je pri uporabniku uvedla določeno zdravilo, zakaj je jemanje nekega zdravila bilo potrebno prekiniti. To je velika sprememba, ki je hkrati tudi zelo dobra.

Ali je bila tudi vključena v izobraževanja?

Milana: Ni, ker je prišla kasneje.

6. V katerih situacijah mislite, da je normalizacija pomembna in koristna za uporabnikovo življenje in za vaše delo? (in druge metode)?

Milana: Ne vem niti točno kako bi formulirala ta odgovor. Normalizacija je prišla v super trenutku, ko se je začel načrt preobrazbe doma. Ne moreš razumeti, zakaj je potrebno da se ustanova transformira, zakaj zavod ne rabi imeti tristo ljudi, če ne poznaš, začutiš procesa normalizacije. (C132) Ni pomembno samo to, da si na delavnici in sprejmeš to, kaj se na delavnici dela, če tega ne

razumeš. Delavnice, na katerih smo bili, npr. kartice življenjskih stilov, so pomembne, da jih razumeš in dojameš bistvo, zakaj so pomembno. (C133) Recimo zakaj je pomembno da imajo toaletni papir – tudi tu so težke borbe z direktorjem. (C134) V smislu, da bodo metali toaletni papir – ja bodo ga metali, pa kaj naj potem? Zato mislim, da je normalizacija zelo pomembna, če zares želimo delati nekaj z uporabniki. Normalizacije je pomembna če jih želimo ceniti in spoštovati kot ostale ljudi. (C135) Normalizacija je bila pomembna za uporabnike in nas – zdaj razumemo, zakaj je pomembno, da uporabniki živijo v vasi z ostalimi ljudmi. (C136) Ne samo normalizacija, celotno izobraževanje je bilo zelo koristno pomembno. Zame osebno tudi zato, da sprejem in razumem razliko. Zato, da sprevidim, da tukaj nisem jaz najbolj pametna in da tako kot jaz živim ni najustrežnejše za vsakogar (C137). Pomembno je, da sprevidimo, da nekdo lahko živi totalno drugače kakor na primer živim jaz in to, da ga zaradi tega kako živi, ne obsojam. Ko sem dobesedno začela sprejemati in razumeti stvari, katere so mi prej bile popolnoma nenormalne, čudne ali drugačne, sem jih sprejela popolnoma. Povsem v redu je, da smo različni, imamo različna mnenja in ne živimo na isti način. (C138) Meni osebno se je vse to zdelo zelo dobro.

7. Kakšne so razlike v delu skozi normalizacijo? In skozi druge metode?

Pred normalizacijo smo mi odločali namesto uporabnikov. (C139) Skozi leto o njih vodimo poročilo in ga pošljemo centru za socialno delo. Poročilo zajema kako posameznik funkcionira skozi leto. Vsako to poročilo se je končalo z »trajno namestitvijo«. Jaz sem to v poročilih izbrisala in nikomur od uporabnikov tega, da priporočam nadaljnjo namestitev nisem več dopisovala. (C140) Vedno govorim, da je potrebno razširiti lokalne storitve. (C141) v skupnosti in raziskati ali obstaja možnost, da se uporabnik vrne domov. (C142) Normalizacija je popolnoma spremenila naše delo z njimi. Res mislim, da smo se preveč odločali namesto uporabnikov, jih nismo dovolj vključevali in vse to nam je takrat bilo normalno. (C143) Odločali smo o tem, kam lahko grejo. Nikoli jih nismo spraševali ničesar, za kar bi lahko podali svoje mnenje. Nikoli nismo pomislili na to, da so jim nekatere stvari pomembne. Recimo malenkosti. Nikoli nismo pomislili na to. Razmišljali smo v tej smeri, da to ni nič slabega, če za kosilo dobijo kar nekaj za jest. Tudi v tej smeri, da to ni nič takšnega, če jih nismo vprašali in vključili v pripravo jedilnika. Mi smo sicer imeli dober namen, da dobro jedo. Ampak najboljši namen ne pomeni, da je to tudi uporabnikov namen.

Pa uporabniki, vidijo kakšne spremembe? Kako vidite spremembe situacije in rezultat vpliva na uporabnike?

Milana: Tako je. Sedaj imamo komisijo za pripravo jedilnika. Ena uporabnica predstavlja ostale uporabnike in nekaj novih stvari se je uvedlo. (C144) Predlagali so, da stvari, ki jih ne marajo izbrišemo iz jedilnika. (C145) Nekatere stvari so ostale, ker ne moreš na podlagi enega posameznika odločati. Nekatere stvari so se zares spremenile, ker so tako želeli. (C146) Predlagali so, da odstranimo lečo, ki je ne marajo in tako smo naredili – tega jim več ne dajemo. Poskušamo poiskati nekakšen kompromis. Nekatere stvari je sicer težko ponuditi, ker smo omejeni z javno nabavo. (C147)

Torej so tudi uporabniki ugotovili, da se dogajajo nekakšne spremembe (ne samo okrog hrane)?

Milana: Ja. Velikokrat pride tudi kakšen uporabnik in pove, da ima pravico do določene stvari. Prej so vedeli, da ne morejo vplivati na nič. Sedaj pa je tako, da če nečesa ne želijo početi to tudi povejo. (C148) Tega se sedaj zavedajo.

8. Kateri so nadaljnji predlogi za izobraževanje? Kaj je bilo dobro? Kaj je bilo slabo? Kaj bi potrebovali, da bi bolj uporabljali metodo načrt preobrazbe doma in ostale?

Milana: Mislim da bi bilo potrebno večje število delavcev, ki direktno delajo z uporabniki – negovalke, čistilke. (C149) Pri nas niso želeli prisostvovati z razloga, ker ne vejo dovolj dobro srbskega jezika. Tukaj so v glavnem Madžari in mislijo da ne vejo dovolj dobro. To sploh ni pomembno. V vsakdanjih situacijah v domu je videti, da se razumejo, kar se tiče jezika. Torej zelo pomembno je, da se vključi večje število ljudi v izobraževanja. (C150) Prav tako je pomembno, da so izobraževanja kontinuirana, trajna. (C151) To, da se je zaključil projekt »Open arms« in da se sedaj ne dogaja nič, ni dobro. Pomembno je, da se stalno dela na teh stvareh, metodah. (C152) Ni dovolj, da se izobraževanja organizirajo samo za naše delavce, pomembno je tudi sodelovanje z drugimi zavodi. (C153) Pomembno je, da se menjavamo na izobraževanjih, da kdaj kdo pride na obisk. (C154) Tudi če bi mesečno porabili 1 dan (2-3 ure), da se vsaj govori o tem, bi bilo dobro. To da greste kot študentje Fakultete za socialno delo iz Ljubljane v prakso v Čurug je super stvar. (C155) Dobili ste zagon, tako vi, kot zaposleni v Čurugu. (C156) Verjamem, da se tam sedaj skozi nekaj dogaja. Mi na primer pa smo prepuščeni sami sebi in pademo spet v nek ritual, prejšnjo stanje.

Uporabniki v Čurugu, so nam večkrat rekli: »Ko ste vi tukaj, je vse drugače«.

Milana: Ravno to sem želela reči. Vi ko pridete zavod nekako oživi. Posluša se glasbo, imate to delavnico in drugo delavnico. To niso veliko stvari oz. te stvari ne zahtevajo veliko vlaganja. Dovolj je, da pride 10 ljudi in se nekaj dela, se nekaj dogaja. Zelo lahko je karkoli naredit, če najdeš nek izvor energije. Jaz vidim sama pri sebi. Projekt se je zaključil in iskreno povedano nimam več te volje. Veliko ljudi me spodbuja, vendar je težko ko imaš občutek, da se samo zaletavaš v zid.

Kaj bi pa potrebovali, da bi te metode koristili v večji meri?

Milana: Sigurno so nam potrebni mladi ljudje. (C157) Meni se zdi super, da prihajajo študentje in prostovoljci v zavode. (C158) Sploh ni toliko pomembno, če imajo ti ljudje kakšno povezavo s socialnim delom. Pomembna je samo dobra volja teh ljudi. Potrebne so spremembe v zakonu, ki bi ščitile te dejavnosti in metode, (C159) na katerih se dela. Zakoni, tudi v tem smislu, da to postane obveznost, ne samo stvar dobre volje. Pomembno je, da obstaja nek zakon, ki to regulira, ureja in spominja na to, da je potrebno delati na tak način. (C160) Ne bi smelo biti tako, da danes nekdo pride, delamo skupaj na projektu, ga zaključimo in jutri je spet vse po starem. Sploh v tem primeru, ko smo videli, da je to primer dobre prakse, bi bilo potrebno to tudi urejati in regulirati naprej. To v bistvu sploh ne rabi biti noben zakon, lahko je tudi nekakšen interni akt, procedura s katero bomo

regulirali potrebo po delu skupaj z uporabniki. (C161) Mislim da bi izobraževanja bilo potrebno nadaljevati za veliko ljudi. Izobraževanja bi morala biti kontinuirana, stalno se mora kaj dogaja. Včeraj smo bili v Novem sadu in mislim, da bi tudi to lahko bil primer dobre prakse. Imeli smo vegansko večerjo in zavrteli smo filmček iz Čuruga. Po večerji in ogledu smo imeli debato in veliko zunanjih ljudi, ki so prišli, so vprašali kako bi lahko pomagali. Marko je predlagal čisto preprosto stvar. Kot prostovoljci lahko greste v zavod, si najdete tam prijatelja in ga na primer peljete v kino.

Milana: Ja, ampak problem je tudi tukaj, ker so po večini zavodi naseljeni v vaseh oz. na obrobjih vasi. (C162) Kot vidite pri nas, so okrog same njive, tudi v Čurugu je tako. Ljudje nimajo občutka, bojijo se uporabnikov, niso navajeni na njih, na takšne poglede, na dotike. (C163) To je na nek način opravičljivo. To je strah in ljudje tega ne poznajo. Če se ljudem to predstavi in pokaže, če se dovolj ukvarjaš s tem se lahko dosti naredi na tem področju. (C164) Mediji so super stvar v tem primeru, sploh kakšna lokalna televizija. Tukaj pri nas smo se dogovarjali, da bi prišli posnet kako uporabniki izdelujejo milo. (C165) To imamo v načrtu. To se bo predvajalo na televiziji, na programih z nacionalno pokritostjo, kar pomeni da bo to videlo veliko ljudi in ko pride do tega, da veliko ljudi vidi takšno stvar, so bolj pripravljeni pomagati. (C166) Težko je pomagati komurkoli, če ne veš kako. Tukaj ni toliko problem denar. Denar za aktivnosti zmeraj od nekje pride, obstajajo družbeno odgovorna podjetja. Pomembno pa je, da zraven tega nekdo razume in spodbuja kar se dogaja, pa ni nujno da strokovni delavci. Veliko boljše bi bilo če bi ta oseba bil direktor. Najbolj pomembna je volja. Ko pride pravi človek na pravo mesto, se lahko veliko naredi. Zavod v Čurugu je bil katastrofa – še sedaj je katastrofa na določenih področjih. Ampak verjemite, nekoč je bil res katastrofalen, dokler ni prišel Mirko (direktor). Šel je čez vsa ta izobraževanja in začutil maso teh katastrofalnih stvari. Pri njem je bilo videti da je imel voljo in željo po tem da nekaj naredi, spremeni. Mi smo pa tukaj kjer smo. Nič se ne dogaja in to je slabo. Jaz mislim, da če bi prišel pravi človek, ki bi vodil našo ustanovo, bi se lahko naredilo veliko. Velika masa zaposlenih ljudi trenutno gre v pokoj in ko bo prišla nova masa mladih ljudi, jih je potrebno usmerjati v pravo smer, da podpirajo te procese. (C167) Kljub temu, pa je vse odvisno od tega, kdo bo vodil ustanovo. (C168) Naš trenutni direktor je tak, da nima kontakta z uporabniki. Ko pridejo na obisk sorodniki od uporabnikov in se želijo kaj pogovoriti z njim on nima časa. (C169) To je zelo slabo. Njega to ne zanima. Mogoče so njihove zgodbe dolgečasne in brezvezne ampak on je na tej poziciji oz. delovnem mestu zaradi njih. Potrebno je vložiti nekaj. Sama sem se velikokrat ogrozila, kot delavko z tem, da karkoli rečem, prijavim inšpekciji stojim za tem z svojim imenom in priimkom. (C170) Ko imam dokaze za neko stvar, se borim za njo. Če pa pridem do stanja da sem totalno obupana, pomeni, da je stanje tukaj zares katastrofalno.

V kolikšni meri koristite dosjeje uporabnikov?

Armin: Odvisno je od intenzitete življenja uporabnika. Norbi na primer je bolj oseba, ki ima težave v duševnem zdravju, ni mentalno retardiran. To ga označuje tudi kot najbolj pametnega in vse to se na žalost potem vidi pri izkoriščevanju. Njegov dosje se tako koristi zelo intenzivno. Kadar vpisujemo opažanja, novosti oziroma pošiljamo poročilo na Center za socialno delo.

Kakšna je populacija tukaj?

Armin: Več je Srbov. Nekateri Srbi vejo madžarski jezik, nekateri Madžari pa srbski jezik. Če se vrnem k dosjejem. Osebnost sem zelo proti dosjejem, to so samo mrtve črke na papirju. (C171) nič drugega. Pomembno je, da se bistvo vsega tega spremeni. Razumem, da je to protokol, da moraš centru za socialno delo javljati določene stvari v obliki poročil. Je pa res, da se malo stvari tukaj dogaja in to je žalostno. Tukaj ko pride inšpekcija ne gledajo na kvaliteto življenja uporabnikov ampak pridejo sem, se zaklenejo v pisarno in gledajo te papirje, dosjeje uporabnikov. (C172) Isto je na centru za socialno delo. Noben ne gleda in preverja tvoje kvalitativno delo, ali je uporabnik bolje ko gre ven iz tega sistema, ali je kakšen napredek ipd.

Koliko je tukaj zaposlenih?

Armin: 115 – zdravstveni delavci, strokovni delavci, portirji, vozniki, čistilke, kuharice...

Koliko od tega je strokovnih delavcev?

Armin: Vanja – defektolog, Milana, Bogdan in jaz – socialni delavci; torej en defektolog in trije socialni delavci.

Ali uporabniki sami izbirajo s kom želijo biti v sobi?

Armin: Ne. Ko sem jaz prišel sem delat so bili že takrat vsi tam kjer so sedaj. Da bi se kdo želel premestiti v drugo sobo, to naredimo na podlagi osebne zahteve, ki se obravnava na timu, potem pa skupaj z zdravstveniki odločimo ali je to možno ali ne. (C173) Pri premestitvah v druge sobe v obzir vzamemo vse – ali je samo posameznikova želja, kako je to dobro za skupino – če ga bodo sprejeli. (C174) Ni tako enostavno, da bi si lahko vsak izmišljeval da bi sedaj sem, potem spet tja.

Ali imate tukaj tudi pralnico?

Armin: Ja, to je v eni drugi stavbi.

Torej uporabniki nimajo svojih oblačil?

Armin: Nekateri imajo svoja oblačila, po skupinicah imajo uporabniki tudi svoje pralne stroje, ampak to je privilegij. (C175) To so ljudje, ki so nekako na boljšem nivoju. Tistim, ki na primer ne morejo zastopati samega sebe, peremo v pralnici.

Pa dobijo uporabniki ista oblačila nazaj, ko se operejo?

Armin: Ne, vsaka grupa ima prostor kjer se postavijo oprana oblačila. Pogosto je smešno to, kako se borijo za oblačila. Včasih se zgodi, da ima moški oblečena ženska oblačila in obratno. To je značilno razmišljanje in delovanje naših zdravstvenih delavcev. S tega je tudi razvidno kako jih oni tretirajo. Načeloma je zaradi tega tudi težko narediti kakršen koli napredek ali karkoli zamenjati. Ljudje, ki tukaj delajo po 30 let, delajo po istih metodah in principih kot nekoč: jaz sem tukaj zaposlen, ti si »budala«, ti si uporabnik. Tudi jaz kot delavec, ki je prišel po teh 30ih letih ne moreš spremeniti kaj dosti, ker ljudje so omejeni in navajeni dela kakršnega so opravljali zadnjih 30 let. (C176) Tudi če

prideš in rečeš konkretno – dajmo zdaj to spremenit -, te noben ne upošteva. Vseeno jim je. Delali še bodo naslednjih pet let do penzije in se jim ne da ukvarjat z takimi stvarmi. To njih ne interesira. Ne samo pri nas - v sistemu socialne varnosti je povsod organizirana kultura dela v katero kot posameznik vstopaš. (C177) Vstopaš kot posameznik, mlad človek, ki je zaključil fakulteto. Imaš polno idej in zagona, vendar vedno znova naletiš na odpor, ker je kultura dela organizirana drugače. (C178)

Kako je pa okrog tuširanja? Se tuširajo vsaki dan oz. takrat ko želijo ali imajo določen razpored?

Armin: Kopanje je kolektivno, razen tistih, ki se vejo sami tuširati se lahko tuširajo kadarkoli.

(C179) V glavnem pa je kopanje kolektivno.

Koliko je to? 5-6 ljudi?

Armin: Kolektivno pomeni, da se včasih ob istem času tušira cela skupina. (C180) En dan ženske, drugi dan moški, se pa zgodi tudi, da kdaj mešano. (C181) Ja, veliko je takšnih stvari, ki so me ob prihodu šokirale. Moja mama dela tukaj kot glavna medicinska sestra, zato sem od majhnega že bil kdaj tukaj. Ampak takrat nisem videl vsega. Ampak vse kar se tukaj dogaja sedaj, mi tega ne skrivamo. Zavedamo se, da je to problem, ga ne skrivamo in tudi iščemo rešitve. (C182) Kdorkoli pride, mu povemo in pokažemo tako kot je.

10.2. Odprto kodiranje

ODPRTO KODIRANJE INTERVJU A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
A1	Kar se tiče osebnega načrtovanja in analize tveganja, jaz z uporabniki ne delam direktno.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev ter analiza tveganja	Uporaba metod
A2	pomembno je delo z uporabniki.	Delo z uporabniki	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A3	Nekatere stvari so enostavno določene z zakonom.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A4	Obstaja pravilnik, ki določa, kdo mora delati.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A5	Pri življenju v skupnosti je potreben strokovni delavec (v našem primeru je to socialni delavec, ampak lahko je tudi psiholog, defektolog) in ostali delavci.	Profili zaposlenih v zavodu	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A6	V dokumentu, po katerem delamo, sem predpisal kateri profili delajo v bivalnih enotah.	Profili zaposlenih v zavodu	Uporaba metod
A7	javni sektor ne more dobiti soglasja, da se nekoga na novo zaposli.	Zaposlovanje novih ljudi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A8	kot direktor iščeš poti, kako je to mogoče narediti, kako zaposliti nove ljudi.	Zaposlovanje novih ljudi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A9	zakon narekuje, da ne moreš, ti pa najdeš luknjo v zakonu.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

A10	ti država reče, da je vse mogoče, potem pa ugotoviš, da za tem stoji še pet različnih stvari, ki ti tega ne dovoljujejo.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A11	Na novo je mogoče zaposliti ljudi samo preko projektov.	Zaposlovanje novih ljudi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A12	denar je namenjen vsemu, razen za porabo za plačevanje delavcev za delo v stanovanjih v skupnosti.	Finančna struktura	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A13	odpiranje novih delovnih mest je eno teorija in drugo praksa.	Odpiranje novih delovnih mest	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A14	Načrt preobrazbe je sestavljen iz nekaj celin.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A15	število in struktura kategorije uporabnikov, ki grejo iz zavoda živeti v skupnost.	Načrt preobrazbe zavoda	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A16	Na podlagi tega pogledaš koliko v teku leta se jih preseli	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A17	stopnjo podpore, ki jo potrebujejo,	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A18	manjša ali večja stopnja podpore,	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A19	kdo bo šel s kom živeti,	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A20	obstaja tudi pravilnik o izboru, v glavnem vse je definirano.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A21	Načrt preobrazbe zaposlenih je naslednja celina, ko govorimo o načrtu preobrazbe zavoda.	Načrt preobrazbe zaposlenih	Uporaba metod
A22	v številu in v strukturi	Načrt preobrazbe zaposlenih	Uporaba metod
A23	spremembo načina dela in pogled na uporabnike in delo	Načrt preobrazbe zaposlenih	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A24	Če ima zavod x (število) zaposlenih, je potrebno razvijati nekaj novega.	Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov	Uporaba metod
A25	na novo postavljeni dve bivalni enoti, v katerih živijo uporabniki, ki so prej bili v zavodu.	Bivalne enote	Uporaba metod
A26	V bivalnih enotah je potrebno zaposliti nove ljudi.	Zaposlovanje novih ljudi	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A27	Če je od 200 uporabnikov, sedaj v zavodu še 188 uporabnikov ne morem zmanjšati števila zaposlenih za 10%.	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A28	v zavodu še zmeraj 188 ljudi, za katere je potrebno pripraviti obrok, ne morem kar odpustiti ene kuharice, zato, ker je 12 ljudi manj.	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A29	V zavodu sta dve socialni delavki za 200 ljudi	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A30	če je 12 ljudi bilo preseljenih v dve bivalni enoti, to ne pomeni, da lahko eno izmed teh socialnih delavk vzamem iz zavoda, da bo le ta skrbela in pomagala 12 ljudem, medtem ko bo druga morala pokrivati populacijo 188 uporabnikov v zavodu.	Pomanjkanje osebja	Vpliv dezinstitutionalizacije na zaposlene
A31	Je pomembno zaposliti nove ljudi, do trenutka, ko pade število na 60-70% uporabnikov.	Načrt preobrazbe	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A32	toliko manj uporabnikov, ne pomeni, da lahko zdaj 200 kvadratnih metrov ne	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

	greješ, ne čistiš, ne rabiš negovalke, ipd.		
A33	pomembna je organizacija dela (letni dopust, bolniške, izostanki, delovni razpored, delovnik - ali se iz 7 urnega delovnik preide na 8 urni delovnik).	Organizacija dela	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A34	veliko stvari obstaja, ki vplivajo na preobrazbo.	Načrt preobrazbe	Uporaba metod
A35	pomemben je občutek in izkušnja ter seveda empirični del, ki bo pokazal kako se obnese zmanjšanje zaposlenih v zavodu.	Pokazatelji zmanjšanja zaposlenih v zavodu	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A36	potrebni so ljudje, ki bi jih na novo zaposlili in kasneje, ko bo empirija in izkušnja pokazala kako stvari stojijo, lahko vskočijo zaposleni ljudje iz zavoda.	Pokazatelji zmanjšanja zaposlenih v zavodu	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A37	Nismo pa dobili zadostnega števila zaposlenih, ki ga predpisuje zakon.	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A38	Standardi za bivalne enote so visoki, predpisujejo 1 socialnega delavca na 10 uporabnikov	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A39	Na voljo imam pa 2 socialna delavca za 200 uporabnikov	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A40	Isto je z negovalkami, tukaj jih imam osem, v bivalni enoti bo pa prav tako potrebna ena negovalka za recimo 10 ljudi.	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A41	med tednom v bivalne enote vskočijo na pomoč negovalka, čistilka, zaposlene v pralnici, medicinske sestre pa vskočijo čez vikend.	Reorganizacija dela	Spremembe v načinu dela
A42	vsak, ki ima delo v zavodu, gre po potrebi tudi v bivalno enoto.	Reorganizacija dela	Spremembe v načinu dela
A43	tri zaposlene, ki skrbijo za ljudi v bivalni enoti, ostali pa samo vskočijo po potrebi.	Reorganizacija dela	Spremembe v načinu dela
A44	se spremeni tudi način razmišljanja v smeri »zakaj oni lahko«, in za tiste, ki lahko živijo v bivalni enoti »zakaj smo jim mi potrebni?«	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A45	vidimo kolikšna pomoč jim je potrebna v bivalnih enotah	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A46	ko bomo začeli razmišljati o tem, kaj rabijo v bivalnih enotah, bomo začeli razmišljati o tem glede vseh uporabnikov.	Individualizacija potreb	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A47	Mogoče eno stvar lahko naredi sam, medtem ko za ostale druge štiri rabi pomoč.	Individualizacija potreb	Spremembe v načinu dela
A48	stvar, ki je ne morejo opraviti sami, priskočimo na pomoč mi.	Normalizacija	Uporaba metod
A49	Pokaže se sistem: Naredimo več bivalnih enot, zaradi nas zaposlenih, da ne ostanemo brez službe; ne razmišljajo pa tako, da bi naredili več bivalnih enot za to, ker je to dobro za uporabnike.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A50	situacija v primerjavi z začetkom zelo spremenila.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji

A51	Prva bivalna enota bo na primer v poletju praznovala leto obstoja.	Bivalne enote	Uporaba metod
A52	V drugo bivalno enoto so se preselili zdaj, kakšna dva, tri mesece nazaj.	Bivalne enote	Uporaba metod
A53	zaposleni sedaj vidijo da je to mogoče.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A54	ljudje bi šli delat v bivalne enote, zato ker vejo, da je to dobro za uporabnike, ne zgolj za obstoj njihovega delovnega mesta.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A55	da najdem način, kako bom vse to financiral, do konca leta.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A56	napredek je, problemi so na pravnem in finančnem področju, trudim se pa da to zaključim jaz.	Pravne in finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A57	sledijo permanentna usposabljanja zaposlenih za drugačno delo	Normalizacija, timsko delo, analiza tveganja	Uporaba metod
A58	da se dokaže, da je to dobro za uporabnike, ne pa za delovna mesta	Sprememba dela	Sprememba v načinu dela
A59	Moramo delati z uporabniki, ker so malo pozabili kako se živi v hiši.	Delo z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov
A60	Nekatere veččine so izgubili, ker so tukaj dolgo let.	Izguba veččin	Institucionalna kultura
A61	Ne skrbijo in ne razmišljajo o stvareh, za vse je že poskrbljeno in oni samo živijo - v bistvu ne delajo skoraj nič – izguba teh veččin pripelje do tega razmišljanja.	Odvisnost od zavoda	Institucionalna kultura
A62	Kar se tiče številke in strukture uporabnikov je zelo vidna sprememba	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A63	so sproščeni, umirjeni, svobodni.	Pozitiven vpliv na uporabnike	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
A64	Počutijo se drugače, boljše.	Pozitiven vpliv na uporabnike	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
A65	je potrebno vse dobro splanirati z zaposlenimi.	Timsko delo	Uporaba metod
A66	Če želim nekaj delati, moram vedeti koliko denarja je potrebno pripraviti za naslednje leto.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
A67	Moram jim predložiti vse podatke - gradnja bivalnih enot, nakupi za gospodinjstvo, najem, komunala, elektrika, gretje, gas, hrana, zaposleni, investicije, popravila, takse, dovoljenja	Podatki o stroških zavoda	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A68	moramo delat tudi z družino uporabnika (če jo ima), s socialnimi delavci iz centra za socialno delo.	Timsko delo	Uporaba metod
A69	Delati moramo z lokalno skupnostjo.	Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov	Uporaba metod
A70	Sorodniki ne bodo zmeraj želeli da njihov sorodnik, ki živi v instituciji, le to zapusti in živi zunaj.	Želje sorodnikov	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A71	Ali bodo izgubili mesto v zavodu, ali se bodo morali vrniti k njim domov?	Strahovi centrov za socialno delo	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

A72	Ljudje se bojijo, če bi nekdo od sorodnikov zapustil zavod in živel zunaj.	Strahovi sorodnikov	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A73	Mi moramo vedet kaj jim bomo povedali.	Vključevanje družine	Uporaba metod
A74	Da bo zmeraj prihajal, da bo lahko prišel kadar bo želel.	Strahovi sorodnikov	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A75	To, da živi v bivalni enoti, ne pomeni, da se lahko takoj usede na bus in pride k vam.	Vključevanje družine	Uporaba metod
A76	Hiša mu daje drugačen pristop, drugače se obnašamo do njega.	Pozitiven vpliv na uporabnike	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
A77	strahove imajo centri za socialno delo - bojijo se, da bodo uporabniku, ki bo zapustil zavod, v nekem primeru spet morali iskati drugo mesto.	Strahovi centrov za socialno delo	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A78	mislim sem, da ima tukajšnja lokalna skupnost rada moje uporabnike.	Odpor družbe	Diskriminacija
A79	Vprašal me je zakaj zdaj spuščamo te norce ven iz zavoda.	Odpor družbe	Diskriminacija
A80	Zmeraj moramo pojasnjevati, da so oni isto ljudje, kot vsi drugi.	Delo z lokalno skupnostjo	Uporaba metod
A81	Bolj se bojim tega, da bo nekdo iz skupnosti ali preskočil ograjo ali nekaj naredil	Strahovi zaposlenih v zavodu	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A82	poznamo svoje uporabnike in vemo, da niso nikakršni »zombiji«.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev, normalizacija	Uporaba metod
A83	Pomembno je dosti pogovarjanja in pojasnjevanja, da to niso krokodili, kot bi rekel Basaglia.	Delo z lokalno skupnostjo	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A84	potrebno pojasnjevati županu, zakaj je preseljevanje dobro.	Delo z lokalno skupnostjo	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A85	Župan misli, da to sedaj še ni potrebno, da se denar rabi za kaj drugega.	Nezainteresiranost župana	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A86	Če pa že mora biti za socialno zaščito, je boljše, da ta denar izkoristi za pomoč na domu na področju starih ljudi.	Namemba sredstev za socialno zaščito na področju starih	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A87	bi rabil še socialnega delavca in vse to seveda stane veliko več.	Zaposlovanje novih ljudi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A88	Župan želi socialno zaščito, vendar ne na tem področju.	Namemba sredstev za socialno zaščito na področju starih	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A89	nekaj lahko dosežeš, če se tvoj interes poklopi z županovim.	Interes župana	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A90	Ne da se pa njegov interes poklopi z našim interesom.	Interes župana	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A91	Moram ga prepričati, da je naša storitev za občino zelo dobra.	Interes župana	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A92	Ko je storitev vzpostavljena in je hkrati v Srbiji zelo redka – pomeni, da smo piloti.	Vzpostavljena storitev	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A93	Prvi v Srbiji lahko župan dobiva denar na osnovi tega.	Pritok sredstev	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
A94	Denar pomeni vlaganje, vlaganje pomeni zaposlovanje in začne se	Zaposlovanje in sredstva	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo

	»perpetuum mobile« – več denarja več dela, več dela več denarja.		
A95	njega ne briga za 12 uporabnikov, on ima 20 000 ljudi za katere mu je mar.	Nezanimanje župana	Diskriminacija
A96	nimam pozitivnega mišljenja, da nekoga skrbi okrog procesa dezinstitutionalizacije - razen nas tukaj.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
A97	jaz moram lagati, kako odpiram s tem denarjem Klub Kompas, v bistvu pa delam nekaj drugega s tem denarjem.	Finančna struktura	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A98	postopek »moratorija« sprejemanja novih ljudi testira nas direktorje, da se v tej situaciji znajdemo kakor vemo in znamo.	Pritok sredstev	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A99	Politikom je pa glavno, da dobijo volitve,	Nezanimanje vlade	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A100	če spet nastavijo nekoga drugega npr. namesto mene, to pomeni dodatno leto, da nekomu objasniš, kako stvari potekajo v zavodu	Menjava direktorjev	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A101	zamenjali pa bodo direktorje različnih ustanov	Menjava direktorjev	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A102	dokler ugotovi kaj se tukaj v bistvu dela, koliko je to delikatno delo (delo z uporabniki, delo z zaposlenimi, delo z lokalno skupnostjo) lahko mine veliko časa.	Delikatnost dela	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
A103	Sedaj so mi stvari jasne, jih lahko delam in uporabljam.	Jasnost dela	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
A104	Potrebno bi bilo da skozi ta prvi korak gre čim več ljudi.	Prvi korak dezinstitutionalizacije	Nadaljnji predlogi za izobraževanja

ODPRTO KODIRANJE INTERVJU B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
B1	Sprememba je velika.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B2	sprememba nikoli ni zadostna in verjetno nikoli ne bo.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B3	potrebno je to, da se konstantno govori z ljudmi in dela z njimi.	Delo in pogovor z ljudmi	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
B4	Če primerjamo totalno ustanovo in zaposlene, ki so na tak način funkcionirali je sprememba narejena.	Narejena sprememba	Spremembe v načinu dela
B5	zaposleni sami javljajo, kar se tiče dela z uporabniki in nudenja uslug v skupnosti.	Želja po delu v bivalnih enotah	Spremembe v načinu dela
B6	dobra točka prihodnosti zavoda.	Pozitivne spremembe	Spremembe v načinu dela
B7	v kontekstu totalitarne ustanove se je čutila prevlada delavca v razumevanju in pristopu do uporabnika.	Način dela v preteklosti	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B8	Počistile so se t.i. institucionalne discipline, ki so obstajale (strogi odnos oz. spoštovanje, sistema dela, pravilnikov).	Ukinitvev institucionalnih disciplin	Spremembe v odnosu do uporabnikov

B9	uporabniki so spremembo tudi začutili.	Pozitiven vpliv	Vpliv dezinstytucionalizacije na življenje uporabnikov
B10	Imajo večje možnosti, več svobode in pristopa k zaposlenim.	Večja svoboda	Vpliv dezinstytucionalizacije na življenje uporabnikov
B11	Prosto izražajo svoje mnenje, svoje načrte, ideje, ki so jih nekoč nosili v sebi ali so se jih bali predstaviti, da mi tega ne bi diagnosticirali kot poslabšanje stanja posameznika.	Izražanje želja in mnenj	Vpliv dezinstytucionalizacije na življenje uporabnikov
B12	premik v delu strokovnega delavca z uporabnikom.	Delo z uporabniki	Koristnost izobraževanj za dezinstytucionalizacijo
B13	so se po tem spraševali če je bilo v redu to kar so nekoč počeli.	Spoznanje o neprimernosti odnosa	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B14	Koliko je bilo to učinkovito za uporabnike in koliko koristi so imeli zaposleni od tega.	Korist zaposlenih	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B15	Posluževali smo se krutih in mogoče neprimernih metod ter odnosa do uporabnikov.	Spoznanje o neprimernosti odnosa	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B16	Seminarji in izobraževanja so zaposlenim približali nek drug nivo dela in odnosa, ki je realno mogoč, upravičen in koristen za uporabnike in pripomore k njihovem zadovoljstvu.	Druga raven dela in odnosa	Koristnost izobraževanj za dezinstytucionalizacijo
B17	skozi obisk študentov v našem zavodu in ugotovili da naše dosedanje delo ni bilo dobro	Neučinkovitost dela	Koristnost izobraževanj za dezinstytucionalizacijo
B18	osebje kot zaposlene pa projekt ni interesiral.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstytucionalizaciji
B19	Naši prvi strahovi so bili kako bomo šli naprej.	Strahovi zaposlenih v zavodu	Stališča zaposlenih o dezinstytucionalizaciji
B20	Edini način je bil, da se v sodelovanje vključi vse zaposlene.	Vključenost zaposlenih	Pomembni dejavniki za dezinstytucionalizacijo
B21	morajo biti vključeni na zares primeren način in podpirati vstop v projekt	Vključenost in podpora zaposlenih	Pomembni dejavniki za dezinstytucionalizacijo
B22	tudi sami vidijo svojo perspektivo in prihodnost.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstytucionalizaciji
B23	Da vidijo, da obstajajo tudi druge oblike socialne skrbi za uporabnike, ki so tukaj nameščeni.	Obstoj drugih oblik socialne oskrbe	Pomembni dejavniki za dezinstytucionalizacijo
B24	ni potrebno, da so nameščeni tukaj, ampak so lahko nameščeni v nekih manjših stanovanjskih enotah, kjer ni striktnih, taktiranih pogojev oz. pravil za življenje	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstytucionalizaciji
B25	pomembno zraven sprememb v načinu dela, je normalizacija.	Druga raven dela	Koristnost izobraževanj za dezinstytucionalizacijo
B26	normalizacija s strani nas strokovnjakov, ki smo s tem začeli forsirati, je bila zelo učinkovita.	Učinkovitost	Koristnost izobraževanj za dezinstytucionalizacijo
B27	ni bilo za razumeti zakaj se bomo zdaj naenkrat začeli poljubljati z uporabniki.	Sprememba odnosa	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B28	bližina zaposlenih z uporabniki spremenila.	Zbližanje z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B29	se je pojavil pristni odnos v smislu, da uporabnik ni samo nekdo, ki živi v zavodu.	Zbližanje z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov

B30	da smo mi tukaj za uporabnike in ne uporabniki za to da imamo delovno mesto.	Druga raven dela	Spremembe v načinu dela
B31	pri spremembi v načinu dela: ni več toliko striktno, da socialni delavec na primer dela samo določeno stvar ali da čistilka dela samo tisto stvar.	Druga raven dela	Spremembe v načinu dela
B32	Vsi smo začeli delati skupaj – timsko.	Timsko delo	Uporaba metod
B33	Tudi osebje je začelo delati z uporabniki, tega prej ni bilo.	Druga raven dela	Spremembe v načinu dela
B34	Čistilka je naredila kar je morala in se je zaprla v svoje prostore.	Delo in pogovor z ljudmi	Spremembe v načinu dela
B35	ko se je projekt »Open Arms« zaključeval smo odprli prijave za zaposlene, da sodelujejo pri nudenju storitev preseljenim uporabnikom v bivalnih enotah.	Želja po delu v bivalnih enotah	Spremembe v načinu dela
B36	Veliko ljudi se je samostojno prijavilo, zato smo bili zares navdušeni	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B37	Prijavilo se je osebje, ki je bilo najstrožje okrog svojih pravil.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B38	pomembno je tudi izobraževanje v zavodu Stari Lec.	Vključenost zaposlenih	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B39	Izobraževanja se je udeležil brivec, poslali smo negovalke in eno perico, ki ima ambicijo postati negovalka.	Angažiranost zaposlenih	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B40	Iz izobraževanja so se vrnili navdušene.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B41	Povedal je nadomestnemu, da se uporabnikov niti pod razno ne bo brilo na nulo (posebej ženske).	Normalizacija	Uporaba metod
B42	Zgodba se spreminja in zaposleni se ne pretvarjajo pri svojem delu, ampak jim to nekaj pomeni.	Pristnost pri delu	Spremembe v načinu dela
B43	problem iz finančnega in organizacijskega vidika, ker je težko organizirati takšne delavnice, vzpostaviti izobraževalne centre, kjer bi vsi zaposleni lahko prisostvovali in jih opravljali.	Finančne in organizacijske ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B44	Iz izobraževanj so prišli totalno drugačni, horizonti so se jim razširili.	Možnost drugačnega načina dela	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B45	Če bi se vsi delavci vključili, se ne bi postavljala vprašanja zdravstvene službe v povezavi z spiskom izhodov uporabnikov.	Vključevanje premajhnega števila zaposlenih	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B46	Vsi zaposleni ne čutijo, da se te stvari tičejo tudi njih.	Odpor	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B47	obstaja majhna meja, ki omejuje in ne omogoča, da bi zaposleni začutili pomembnost tega.	Odpor	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B48	Zraven druge bivalne enote so sedaj postavili toplo gredo, kjer so zasejali vse kar je možno.	Uresničevanje želja	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B49	Medtem ko so v drugi bivalni enoti že zajtrkovali in so bili bolj ažurni, so v prvi komaj vsajali.	Svoboda izbire	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov

B50	To je ta svoboda, ki jo sedaj lahko uživajo.	Svoboda	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B51	Recimo, da se uporabniki vračajo ob 19:00 nazaj v zavod, takrat ko je večerja, kasneje pa bi lahko spet šli nazaj če bi želeli.	Normalizacija	Uporaba metod
B52	Ne vidim razloga zakaj ne bi bili zunaj dlje, če imajo to dovolilnico za izhod.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B53	to je povezano z konstruktivnim delom.	Konstruktivno delo	Spremembe v načinu dela
B54	Pomembno, da so nekatere stvari tudi na papirju – formalno – da smo vsi skupaj zajeti in upoštevani	Zapisovanje stvari	Pomembni dejavniki za dezinstucionalizacijo
B55	potrebno, da je nekaj dogovorov, da vemo kako delati in kaj delati.	Dogovori	Pomembni dejavniki za dezinstucionalizacijo
B56	Vi (študentje Fakultete za socialno delo iz Ljubljane) ste imeli predavanje o normalizaciji, ki je imelo velik pomen.	Velik pomen	Koristnost izobraževanj za dezinstucionalizacijo
B57	izobraževanja izven ustanove veliko bolj uspešne, ker imajo zaposleni znotraj ustanove že zgrajene odnose.	Izobraževanja izven ustanov	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
B58	Mogoče ti nekdo osebno ni všeč in to lahko zelo vpliva na izobraževanje	Zunanji predavatelji	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
B59	Videli so, na kakšen način se približati uporabniku.	Zbližanje z uporabniki	Koristnost izobraževanj za dezinstucionalizacijo
B60	spoznali so na kakšne možne načine je uporabnika mogoče osvoboditi, ga spustiti iz klešč.	Ukinitve institucionalnih disciplin	Spremembe v načinu dela
B61	drugače začeli razmišljati o tej distanci med uporabnikom in zaposlenim.	Zbližanje z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B62	da uporabniki dobijo občutek zaupanja medtem ko z njim govoriš ali rešuješ njegovo frustracijo in problem, nekaj najpomembnejšega.	Občutek zaupanja	Spremembe v odnosu do uporabnikov
B63	Ko se najde rešitev, je zadovoljstvo uporabnikov neizmerno veliko, tudi psihično stanje se izboljša.	Zadovoljstvo uporabnikov	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B64	tempo dezinstucionalizacije ni v brzini kakršno si želimo.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstucionalizaciji
B65	Škoda je, da se trenutna energija ne izkoristi.	Neizkoriščenost energije	Ovire pri dezinstucionalizaciji
B66	Ni problem samo v tem, da s strani države to ne bi bilo razpoznavno, pomembno je, da se situacija spremeni tudi v zavodu.	Sprememba situacije v zavodu	Pomembni dejavniki za dezinstucionalizacijo
B67	pomembno je, da se spodbuja, da povejo kakšni so problemi znotraj zavoda, da se pritožijo na pogoje v katerih živijo.	Prepoznavanje problemov v zavodu	Pomembni dejavniki za dezinstucionalizacijo
B68	Potrebno jih je spodbujati da se pritožijo okrog hrane in da planirajo še kaj drugega razen preživeti dan v zavodu.	Spodbujanje uporabnikov k spremembam	Pomembni dejavniki za dezinstucionalizacijo
B69	do zdaj niso imeli možnosti planirati nič razen tega, kako preživeti dan v zavodu.	Rutina	Institucionalna kultura
B70	so videli, izkusili, da imajo možnost izhoda.	Možnost življenja izven zavoda	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov

B71	Ni dneva, da ne bi prišli v pisarno spraševat, kdaj bodo oni zapustili zavod, kdaj njih planiramo premestiti v bivalne enote.	Želja po življenju v skupnosti	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B72	Sprašujejo v kateri skupini so planirani za odhod iz zavoda.	Želja po življenju v skupnosti	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B73	Sprašujejo ali so oni naslednji planirani za izhod v tretjo hišo.	Želja po življenju v skupnosti	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B74	kolegi iz drugih ustanov pravijo, da pri jih uporabniki niso zainteresirani za preselitev iz zavoda.	Nezainteresiranost uporabnikov za preselitev	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B75	Ni to, da ljudje ne bi bili zainteresirani, težava je v tem, ker jim ni predstavljena možnost svobode.	Možnost svobode	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B76	procesi zahtevajo veliko časa, posvečanja uporabniku, da mu predstavi možnost svobode, da gre ven iz zavoda in je lahko bolj zadovoljen kot tukaj.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
B77	Ko gremo na obisk v eno izmed bivalnih enot in vsakič vzamemo dva do tri uporabnike zraven.	Normalizacija	Uporaba metod
B78	V Osijeku je tako, da so uporabniki so zunaj, vendar ni toliko interakcij z ljudmi iz skupnosti.	Odpor družbe	Diskriminacija
B79	Pred izobraževanjem za analizo tveganja je 25 uporabnikov imelo dovolilnico za izhode iz zavoda.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B80	Po izobraževanju in vseh narejenih analizah tveganja ima dovolilnico sedaj 70 ljudi.	Povečanje števila uporabnikov, ki imajo dovolilnico	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B81	Začetek je bil najtežji, predvsem zaradi strahu pred izgubo službe.	Strahovi zaposlenih	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B82	Ko smo jim razložili, da bodo obdržali svoje službe, so ta strah premagali in tudi prepričanje zaposlenih se je spremenilo.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B83	se najde kdo, ki meni, da je zavodska oskrba primerna za ljudi z duševnimi stiskami.	Institutionalna oskrba	Diskriminacija
B84	Če pogledam za nazaj svoj študij in vse kar sem se kadarkoli udeležil, moram priznati, da boljšega izobraževanja od teh nisem imel.	Primerjava izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B85	Izobraževanja so bila energična.	Energična izobraževanja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B86	ko smo slišali celo zgodbo okrog dezinstitutionalizacije smo govorili, da to itak ni mogoče.	Negativna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B87	je trajalo kakšno leto in pol, delavnice pa tudi po dva, tri dni skupaj.	Trajanje izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B88	Ob koncu izobraževanj, ko smo sedeli, se družili je pogovor še teklen naprej o dezinstitutionalizaciji.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B89	Izobraževanje je bilo dobro zastavljeno, dobro predstavljeno, za vsako metodo smo imeli tudi primer.	Metode skozi konkretne primere	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo

B90	Malo me je zmotilo to, da je dosti govora bilo okrog tega kar se dogaja v ustanovah, o njihovih izkušnjah z uporabniki.	Izkušnje z uporabniki	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B91	So izobraževanja bila zelo intenzivna	Intenziteta izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B92	Strokovni delavci, so prišli, da bi govorili o svojih izkušnjah, postavljali vprašanja.	Izkušnje	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B93	Dobili smo določene izkušnje, ki jih ostali zavodi prakticirajo.	Izkušnje drugih zavodov	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B94	ljudje so slabo predstavljali.	Slabe predstavitve	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B95	smo slišali veliko super stvari od kolegov, ampak vsi vemo kako je ko nekdo iz zavoda začne govoriti o tem, kako je vse v redu.	Prikrivanje stanja v zavodih	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B96	bi bilo bolj učinkovito, če bi govorili o slabih stvareh, ki se dogajajo.	Izpostaviti slabe stvari v zavodih	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
B97	slišali smo dobro in slabo prakso.	Dobra in slaba praksa	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B98	Ni bilo samo govoričenje, imeli smo tudi primere, kako se dela, kaj je zelo pomembno.	Delo na primerih	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B99	na primer, kako oblikovati osebni načrt in kaj vse je potrebno dodati v osebni načrt.	Oblikovanje osebnega načrta	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B100	intervju moraš delati v prvi osebi in se zavedaš, da je uporabnik pomemben, da je v središču.	Potek osebnega načrtovanja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B101	uporabnik je tisti, ki sam določa svoje vrednosti, izrazi svoje načrte, želje, ki jih mi spoštujemo.	Spoštovanje uporabnikovih želja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B102	smo prišli v precej intimen, prijateljski odnos.	Odnos med udeleženci izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B103	začutilo se je, da ima vsak posameznik svobodo govora.	Svoboda govora	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B104	Vsak je dobil priložnost, da izrazi mišljenje o izobraževanjih, o temi, ki je bila aktualna in predvsem o realizaciji in izvedbi metod.	Svoboda govora	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B105	Zaposleni, ki so bili na izobraževanjih, so kasneje izobraževali ljudi, ki delajo v ustanovah.	Kontinuiteta izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B106	Udeleženi izobraževanj so kasneje to znanje predali v ustanovi, kjer so zaposleni.	Kontinuiteta izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B107	Projekt »Open Arms« je navdihnil veliko zaposlenih iz zavodov, ki bodo izobraževali in predajali to znanje naprej.	Kontinuiteta izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B108	osnovna predavanja v Ljubljani in Beogradu s strani Vita in profesorja Brkića, moram reči, da so to zelo strokovno izpeljali.	Strokovnost	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B109	Videti je bilo koliko izkušenj imajo predavatelji na tem področju.	Izkušenost predavatelja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo

B110	Kar se tiče izobraževanj je zelo malo stvari, za katere bi lahko rekel, da so se mi zamerile.	Koristna izobraževanja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B111	Všeč mi je bila tudi atmosfera in energija, ki je bila prisotna skozi izobraževanja.	Atmosfera in energija	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B112	udeleženec je dobil priložnost, da pove svoje mišljenje	Vključevanje udeležencev	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B113	izobraževanje je imelo zaključek, ki je vključeval povzetek oz. evalvacijo	Evalvacija in povzetek	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B114	Posameznik ni dobil svojih 5 minut, ampak časa kolikor je želel.	Časovna neomejenost	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B115	Nekih velikih nesoglasij ni bilo med strokovnimi delavci.	Majhno število nesoglasij	Nesoglasja in konflikti
B116	razmišljanje med zaposlenimi različno.	Različnost razmišljanja	Nesoglasja in konflikti
B117	Več nesoglasij je bilo pri prenašanju in predstavitvi izobraževanj drugim.	Nesoglasja pri prenosu izobraževanja drugim	Nesoglasja in konflikti
B118	Nesoglasja smo reševali z timskim delom, pogovori, predvsem tako, da je vsak imel možnost argumentirati kaj misli.	Reševanje nesoglasij	Nesoglasja in konflikti
B119	Pomembno je bilo, da smo argumentirali na primerih	Reševanje nesoglasij	Nesoglasja in konflikti
B120	Tukaj smo imeli morje primerov: od bolnišničnega zdravljenja, striženja uporabnikov proti njihovi volji, kuhinje in obrokov, odnosa do uporabnikov pri deljenju obrokov, odnosa do uporabnikov med samim obrokom, sodelovanje uporabnikov pri izdelavi jedilnika.	Reševanje nesoglasij	Nesoglasja in konflikti
B121	osebju, ki ni bilo prisotno na izobraževanjih, pojasnimo zakaj nekaj ni dobro in kako bi lahko to izboljšali, da bi bilo dobro za vse.	Timsko delo	Uporaba metod
B122	je potrebno, da si tudi kdaj v konfliktu.	Konflikti	Nesoglasja in konflikti
B123	Včasih moraš nastopati ostreje, včasih taktično, včasih popustljivo.	Reševanje nesoglasij in konfliktov	Nesoglasja in konflikti
B124	Je pa naporno, izobraževanja trajajo dolgo	Trajanje izobraževanj	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B125	Veliko energije je bilo porabljenega za razlago kako določena metoda funkcionira	Spoznavanje metod	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B126	kar poveš, moraš na nek način opredeliti, podkrepiti na konkretnem primeru.	Konkretni primeri	Uporaba metod
B127	Veliko zaposlenih ni niti enkrat šlo pogledat v preseljene bivalne enote	Negativen odnos do bivalnih enot	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B128	To, da nekdo dobiva minimalno plačo in se zraven tega udeleži še drugje, ne samo na delovnem mestu znotraj zavoda (obiskujejo preseljene uporabnike v bivalnih enotah in pomagajo), je spoštovanja vredno.	Delo v zavodu in udeleževanje v bivalnih enotah (izven delovnega časa)	Spremembe v načinu dela
B129	Načrt preobrazbe zavoda in uporabnikov je pripomogel k boljšemu življenju uporabnikov.	Boljše življenje uporabnikov	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo

B130	so ravno uporabniki glavni akterji načrta preobrazbe.	Pomembnost vključevanja uporabnikov	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
B131	nehvaležna stran tega je pa, da človeku ne moreš zagotoviti da bo po načrtu preobrazbe zagotovo izseljen npr. v 2 letih.	Negotovost preselitve za vse uporabnike	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B132	Pojavilo se je veliko težav kot na primer občinsko dovoljenje, različne neumnosti, procedure skozi katere smo pač morali iti.	Pravne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B133	uporabnica pa recimo nekako ni upala naredit tega koraka in se preseliti, kljub temu, da smo šli skozi procese	Strahovi uporabnika	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B134	Načrt preobrazbe je na začetku zgledal »imaginarno - namišljen« oziroma tako, da se je pojavljajo vprašanje ali je mogoče, da se sploh lahko začne.	Negotovost	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
B135	bistvena in pomembna tudi motivacija.	Motivacija	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
B136	Načrt ima razdelano dinamiko, razpored uporabnikov, kjer v načrtu moraš izračunati naravno fluktuacijo uporabnikov (umrljivost)	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
B137	Trenutno smo na točki, kjer iščemo možnosti kako v tem letu najti oz. zgraditi tretjo bivalno enoto in preseliti še več uporabnikov.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
B138	si zagotoviti pravilen tempo, v katerem je mogoče delati.	Timsko delo	Uporaba metod
B139	financiranje tudi spada pod načrtovanje, vendar je tako kot povsod težko izpeljati če ni investitorjev, podpore s strani ministrstva in države.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B140	prepovedan sprejem novih uporabnikov.	Prepoved sprejema novih uporabnikov	Spremembe v načinu dela
B141	država za postelje/kapacitete, ki so prazne, ne daje več denarja.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B142	Do letos imamo 26 uporabnikov manj (14 umrlih, 12 preseljenih v bivalne enote, itd.), kar pomeni da smo zgubili 858.000 dinarjev oz. 7.150 evrov	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B143	Direktor se je decembra odločil, da bomo vseeno sprejemali nove.	Sprejemanje novih uporabnikov kljub prepovedi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B144	Ljudi preseljevali v skupnosti, v zavod pa sprejemali nove	Sprejemanje novih uporabnikov kljub prepovedi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B145	Stroški zavoda pa so ogromni: za centralno gretje plačamo po 300.000, plin 250.000 dinarjev (cena za zimski čas).	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B146	Poleg finančnega dela v zavodu imaš zraven tega še isto delo in stroške znotraj bivalnih enot.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B147	Zavod Čurug je pridobil ta dokument s strani države, da lahko začne preobrazbo zavoda, ampak samo na deklarativni ravni.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

B148	da se začne načrt preobrazbe posebnih zavodov v Srbiji je bila zahteva Evropske unije, ki je obstala na deklarativni ravni	Zahteva Evropske unije	Uporaba metod
B149	Niso pa strukturirali finančnega sistema prostih postelj ob izselitvi uporabnika iz zavoda.	Finančna struktura	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B150	podpora s strani ministrstva v smislu izvedbe in finančnega dela Načrta preobrazbe pa bi se morala začeti hkratno.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B151	trenutno imamo 70 zaposlenih, morali pa bi jih imeti nekje 52, na 200 uporabnikov.	Pomanjkanje osebja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B152	ko govorimo o normalizaciji, o pravicah uporabnikov, o delu, ki ga je potrebno opraviti (kuhanje, umivanje, pranje oblek, zdravstvena nega), ne ostane nič časa, da bi se lahko zaposleni zblížali z uporabniki	Povečan obseg dela in pomanjkanje časa	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B153	Zaposleni imajo minimalne plače po 24.000 dinarjev (cca. 200€), naredijo svoj del službe in ostalo jih ne zanima.	Minimalne plače	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B154	odnos zaposlenih se je spremenil ampak kljub temu so ljudje skozi v strahu, ker vejo da je potrebno nekaj ljudi odpustiti	Strah zaposlenih v zavodu	Vpliv dezinstitutionalizacije na zaposlene
B155	Če bi ponovno dobili neka sredstva, bi dosti lažje našli naslednjo bivalno enoto v vasi, jo pripravili, namestili uporabnike, ki so že pripravljeni za izselitev iz zavoda.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B156	bi moralo biti tako, da bi na vsake tri mesece uporabnike selili v bivalne enote.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B157	v pristopu uporabnikov in realizaciji njihovih potreb.	Realizacija potreb uporabnikov	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B158	več izrazijo kaj potrebujejo, povejo kaj je za njih prioriteta, kaj je v njihovem življenju pomembno.	Izražanje potreb	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
B159	Center za socialno delo je pri nas siromašen.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B160	Nimajo dovolj denarja, da bi sami organizirali in pripeljali sorodnike k uporabnikom ali obratno.	Finančne ovire	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
B161	rizik, ki smo ga nekoč smatrali kot oviro za njihovo svobodo, realizacijo njihovih načrtov je sedaj spuščen na zelo nizek nivo, bolj se osredotočamo na to kaj narediti, da se morebitne nevarnosti preprečijo.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B162	Do zdaj je bilo tako, da je uporabnik bil znotraj zidu, ker je bilo rizično, da gre sam ven, ker ga na primer lahko zbije avto.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B163	skoraj noben, ki živi v zavodu ni še videl Čuruga ponoči.	Normalizacija	Uporaba metod
B164	imamo organizirane dneve za kopanje na Tisi.	Dejavnosti izven zidu zavoda	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov

B165	smo se bali, da se lahko nekdo utopi ali se zgodi karkoli drugega.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B166	Preko osebnih načrtov je bilo slišati veliko želja uporabnikov.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
B167	Pri Slobodanki smo preko osebnega načrta spoznali, da ima rejnico pri kateri je stanovala.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
B168	Slobodanka je skozi osebnostno načrtovanje in skozi pogovore in emocionalne naboje izrazila željo, da gre do babice, jo obišče.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
B169	prizori obiskov so zelo simpatični.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
B170	Toliko je teh majhnih vendar pomembnih stvari, ki so se spremenile, da jih je težko vse priklicati v spomin in povedati.	Spremembe	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B171	Prej smo se bali zaradi tega ker se zelo težko giblje, ima težave s stopali.	Strahovi	Vpliv dezinstucionalizacije na zaposlene
B172	Skozi analizo tveganja je izrazil željo in vztrajal pri tem, da bi šel na obisk.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B173	osvobodil se je v tem smislu, da nam lahko pove kar si želi, izrazi svoje mišljenje in zahteva od nas da mu pri tem pomagamo.	Svobodno izražanje	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B174	Po analizi tveganja je nehal bežati in pogosto gre na izhod, na obisk k sestri	Analiza tveganja	Uporaba metod
B175	Po izdelavi osebnih načrtov, analiz tveganja je veliko ljudem, ki prej niso imeli izhodov, zdaj to omogočeno.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev, analiza tveganja	Uporaba metod
B176	Dobil je mesečno dovoljenje za izhode, pogosto gre sam na sprehod, v trgovino in se vrne v zavod.	Analiza tveganja	Uporaba metod
B177	velik napredek bil tudi pri odnosih in delu z družino, svojci, prijatelji.	Delo z družino, svojci, prijatelji	Spremembe v načinu dela
B178	mesečno pa si za obisk družine prihrani nekaj denarja.	Upravljanje z denarjem	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B179	šli do župana in predlagali, da bi preko nekega dogodka zbirali donacije za ljudi, ki so se preselili v prvo bivalno enoto.	Delo z lokalno skupnostjo	Spremembe v načinu dela
B180	Uporabniki imajo veliko svojih idej, ki bi jih radi realizirali in zanimanja za stvari, ki bi jih radi počeli.	Realizacija idej	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B181	Dokler so bili v zavodu te samoiniciative ni bilo.	Samoiniciativnost	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
B182	Živel so v zavodu, prišli tu pa tam na delovno terapijo in se vrnili v sobe.	Rutina	Institucionalna kultura
B183	uporabnika sem sama peljala v dom za stare, da je obiskal svojo mamo, ki je ni videl skoraj tri leta.	Normalizacija	Uporaba metod
B184	Ko smo prišli k njegovi mami je bil dosti bolj srečen, zadovoljen.	Zadovoljstvo uporabnika	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnika

ODPRTO KODIRANJE INTERVJU C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
C1	spremenilo mišljenje ljudi, ki so bili neposredno vključeni v projekt.	Sprememba mišljenja vključenih v izobraževanje	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C2	delovni terapevti in delovni inštruktorji, so najbolj spremenili svoje mišljenje, pristop k uporabnikom zato, ker smo zmeraj o tem govorili.	Sprememba mišljenja vključenih v izobraževanje	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C3	Medicinsko osebje ni bilo toliko vključeno, ker tega niso želeli in ker se jim ni bilo potrebno vključit.	Vključenost osebja	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C4	zaposlene povabili k sodelovanju na tak način, da se sami odločijo, če bodo sodelovali na delavnicah.	Neobvezna prisotnost na izobraževanju	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C5	bi jim rekla, da je to nujno in da se morajo vključit, ker je to zelo pomembno.	Nujnost vključitve v izobraževanja	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C6	medicinsko osebje ni želelo prisostvovati, ni jim bilo niti treba, zato se nekatere stvari niso spremenile.	Neobvezna prisotnost na izobraževanju	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C7	medicinsko osebje sabotiralo preselitev.	Sabotaža preselitev	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C8	strahove okrog tega je imelo medicinsko osebje.	Strahovi medicinskega osebja v zavodu	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C9	Ljudje v vasi se tega niso bali, tudi mi se nismo bali.	Pozitivna stališča	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C10	To so zaposleni, ki so vedeli kako sposobni so uporabniki, saj so jim pomagali pri delu.	Sabotaža preselitev	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C11	Medicinsko osebje je najbolj vedelo, kaj vse zmorejo, hkrati pa so najmanj verjeli v njih.	Sabotaža preselitev	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C12	Izobraževanja za dezinstitutionalizacijo se med seboj ne izključujejo.	Povezovanje metod	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C13	delavnice na katero koli temo, na katerih so zaposleni prisostvovali, so dosegle nekakšne spremembe v mišljenju zaposlenih o tem, kaj so uporabniki sposobni, kaj uporabniki rabijo in o tem kakšne so naše vloge v zavodu.	Sprememba mišljena zaposlenih o sposobnosti uporabnikov	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C14	prišlo do veliko sprememb v mišljenju o pomembnosti izobraževanj.	Pomembnost izobraževanj	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C15	vidljiva sprememba v tem, da jih več poslušamo, bolj se spoznavamo.	Poslušanje in spoznavanje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C16	Pred izdelavo osebnih načrtov nismo vedeli dosti o uporabnikih.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
C17	uporabnika, ki je tukaj že več let, nismo vedeli da ima zeta, sestro ali kogarkoli drugega.	Spoznavanje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C18	uporabnike dosti bolj spoznali in to nam je dalo možnost, da se z njimi lahko dosti več dela.	Spoznavanje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C19	Moje delo ni več bilo samo pisanje dokumentov.	Druga raven dela	Spremembe v načinu dela
C20	možno narediti tudi nekaj, ob čemer se človek zelo dobro počuti; če mu	Pomoč uporabnikom	Spremembe v odnosu do uporabnikov

	pomagaš pri stvari, kjer mu je pomoč potrebna.		
C21	ne rečem, da so spremembe v tem smislu, da sem do včeraj uporabnika umivala jaz, sedaj pa ga ne umivam in mu rečem le, da se sedaj lahko sam umiva.	Druga raven dela	Spremembe v načinu dela
C22	se veliko več pogovarjamo z njimi, veliko več jim tudi pustimo.	Pogovor z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C23	so dobili nazaj nekatere svoje pravice in možnost da realizirajo nekatere svoje pravice, katere so imeli prej, vendar jih tu niso imeli priložnosti realizirati.	Pridobitev pravic	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C24	Včeraj je imel rojstni dan in vsi po vrsti smo mu dali poljub ob tem ko smo mu čestitali. Pred tem, smo se z uporabniki zmeraj samo rokovali.	Osebnosti	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C25	Sedaj to gre totalno drugače, ko jih poznamo in z njimi govorimo o stvareh.	Pogovor z uporabniki	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C26	Po izobraževanjih smo se domislili veliko novih idej, ki so tudi dokaj hitro padle v vodo.	Nove ideje	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C27	da, delavci več ne nosijo belih uniform, da slečejo zdravniške halje, da se mi kot zaposleni pridružimo uporabnikom pri kosilu in jemo z njimi.	Nove ideje	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C28	za to najbolj krivim našega direktorja.	Nesodelovanje direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C29	sem želela, da se to spremeni, da se uporabnik vstane in zajtrkuje npr. med 7. in 9. uro.	Normalizacija	Uporaba metod
C30	Večina delavcev je pred penzijo, vsi so že zelo dolgo tukaj in zelo težko menjajo svoje navade.	Rutina	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C31	prišel je Vito, Andreja, Simona in vsi smo izvrševali pritisk na direktorja, da je on prvi, ki mora nekaj pokazati ali reči.	Zunanji predavatelji	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C32	Pri nas ni tega, da bi vsak lahko imel posebej svoje stvari.	Normalizacija	Uporaba metod
C33	Stvari bi morale biti jasno definirane in določene s strani direktorja.	Neodločnost direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C34	tak je na žalost njegov in posledično naš način dela.	Direktorjev način dela	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C35	Kar bi morali spremeniti je zamenjati direktorja.	Zamenjava direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C36	ne razume pomena, zakaj je pomembno, da daš človeku možnost izbire okrog tega kaj bo jedel, kaj bo oblekel	Normalizacija	Uporaba metod
C37	Bilo bi dobro, da nekdo nad njim začne izvrševati pritisk, da naj začne delati v tej smeri.	Izvrševanje pritiska na direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C38	verjamem v spremembo, v kolikor on ne bo več direktor ali pa v primeru, da nekdo nad njim izvrši pritisk.	Zamenjava direktorja	Spremembe v načinu dela
C39	ni kontakta med direktorjem in uporabniki.	Kontakt direktorja z uporabniki	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

C40	Uporabnik je potem opazil, da mu je ta fant, ki dela v zavodu ukradel dve škatle cigaret.	Kraja osebne lastnine	Diskriminacija
C41	Direktor se jima ni želel zameriti, se skregati z tem fantom, zato je s svojim denarjem kupil dve škatli cigaret, ki smo jih dali uporabniku in to je bila rešitev.	Odnos direktorja do uporabnika	Diskriminacija
C42	Njemu je lepo, da je on tukaj direktor, da lahko potuje, se sprehaja.	Nekoristnost direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C43	bi bilo v redu, če bi nam dal svobodo, da delamo kar želimo in da nas na koncu podpre pri tem kar mislimo in delamo.	Pomanjkanje svobode in podpore pri delu	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C44	Ko pride Vito in se z njim pogovarja ure in ure se on strinja z vsem in obljublja, da bomo delali to in to. Vito odide in na koncu je vse isto kot prej.	Nezanimanje direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C45	Veliko delavcev, ki so bili najbolj proti je sprejelo proces dezinstitutionalizacije.	Sprejem in sodelovanje pri procesu dezinstitutionalizacije	Stališče zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C46	Veliko teh je odšlo do uporabnikov v bivalne enote, kjer so lahko videli da so uporabniki dobro, da funkcionirajo.	Obisk bivalnih enot	Spremembe v načinu dela
C47	se bo spremenilo, takrat ko bo še več delavcev videlo še več takšnih situacij.	Sprememba ob videnih situacijah	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji
C48	dokler je projekt bil aktualen je vse skupaj bilo dosti bolj živo, več se je govorilo o tem.	Aktualnost projekta	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C49	ko so se izobraževanja končala sva jaz in Armin šla v Čurug, kjer sva predstavila kaj smo počeli tukaj; kasneje sta prišla dva iz zavoda Čurug k nam in sta predstavila kaj so počeli tam.	Prenos izobraževanj zaposlenim	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C50	dosti bolj verjamejo nekomu, ki ni prihajal direktno iz zavodov, recimo predavatelju.	Zunanji predavatelji	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C51	usposabljanje oz. predstavitev je trajala dva dni, kar je zelo malo, skoraj nič, za to bi morali to prakticirati tako, da bi vsak mesec.	Več časa za izobraževanja	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C52	Noben več ne govori o tem	Prenehanje pogovorov o izobraževanjih	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C53	Imamo tri bivalne enote, 14 uporabnikov je zapustilo zavod.	Bivalne enote	Uporaba metod
C54	izven zavoda naredili delavnico, kjer ti uporabniki izdelujejo milo, na bazi kozjega mleka.	Zaposlitev za uporabnike	Uporaba metod
C55	medicinska sestra, ki pomaga uporabnikom v bivalnih enotah, ki ne vejo sami vzeti tablet.	Pomoč uporabnikom	Spremembe v načinu dela
C56	zaposleni v bivalnih enotah, so zaposleni v zavodu, saj nismo zaposlovali novih ljudi, ki bi delali na projektu.	Pomoč v bivalnih enotah	Spremembe v način dela
C57	ker so delo v bivalnih enotah potem opravljali zaposleni v zavodu, se je lažje spremenilo njihovo mišljenje.	Sprememba mišljenja po delu v bivalnih enotah	Stališča zaposlenih o dezinstitutionalizaciji

C58	V času delovnika so bili primorani iti v bivalne enote, kjer so uporabnikom razdelili zdravila, tako pa so tudi preživel nekaj časa z njimi.	Pomoč in druženje z uporabniki	Spremembe v načinu dela
C59	Preden smo uporabnike namestili v bivalno enoto smo imeli en seminar.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
C60	Najeli smo eno organizacijo, ki se s tem, da usposablja delavce za takšen proces, srečuje že več let.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
C61	strokovni tim, kjer smo naredili selekcijo uporabnikov.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
C62	Gledali smo zdravstvene karakteristike, njihovo medsebojno poznavanje, obnašanje, ali že sami hodijo v vas, kako se znajdejo.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
C63	Če je bil izbran eden izmed uporabnikov, ki je imel punco/fanta, smo tudi njega dali zraven.	Normalizacija, osebno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
C64	samo dopoldan nekdo izmed zaposlenih tam, v smislu podpore.	Individualizacija potreb	Spremembe v načinu dela
C65	Popoldan in ponoči pa so sami.	Samostojnost in svoboda	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C66	Zdaj živijo popolnoma normalno življenje. Pečejo na roštilju, sami jemljejo tablete.	Samostojnost in svoboda	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C67	Tretja bivalna enota je locirana v vasi, ne pa nekje na obrobju, da ne bi bili izolirani.	Bivalne enote	Uporaba metod
C68	sosede poznajo, se pozdravljajo, ko grejo na dvorišče.	Vključevanje v skupnost	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C69	Za delo pri sosedih se dogovorijo sami, kasneje pa nam tudi povejo.	Delo in zaslužek denarja	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C70	Po zakonu to delo sicer niso legalne, saj je uporabnikom odvzeta poslovna sposobnost, ampak jim vseeno dovolimo.	Normalizacija, analiza tveganja	Uporaba metod
C71	so šli iz zavoda obirat koruzo na roke, takrat so jih velikokrat malo plačati.	Izkoriščanje	Diskriminacija
C72	Za cel dan dela, so na primer dobili škatlo cigaret.	Izkoriščanje	Diskriminacija
C73	starajo se, vse težje pomagajo pri takih stvareh; pa tudi drugače se take stvari, da bi jih izkoriščali, ne dogajajo več.	Vključenost zaposlenih v življenje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C74	ljudje tudi vidijo, da smo mi prisotni, da niso prepuščeni sami sebi in izkoriščanje se več ne dogaja v tolikšni meri.	Vključenost zaposlenih v življenje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C75	Če gremo tukaj, v Stari Moravici na kavo, se pa sigurno obnašajo drugače do njih, verjetno bi prinesli plastične kozarce.	Odpor družbe	Diskriminacija
C76	Če gremo pa nekam drugam, pa nas ljudje sploh ne gledajo tako.	Drugačno okolje	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnika
C77	stvari za uporabnike kupujemo glede na to kaj želijo, potrebujejo, ne več skupaj.	Individualizacija potreb	Uporaba metod

C78	Z žepnino, ki jo dobivajo smo prej recimo za vse uporabnike skupaj.	Individualizacija potreb	Uporaba metod
C79	smo vsakemu delavcu dali ta denar, da za uporabnike, ki jih poznajo kupujejo individualno – torej kar kdo želi, ne pa, da opravljamo skupinske nakupe in vsi dobijo isto.	Normalizacija, osebno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
C80	v zavodu ni vegetarijancev, oni so moteni, nimajo toliko intelektualnih sposobnosti.	Nemožnost izbire	Diskriminacija
C81	uporabniki dobijo boljše kosilo, ko so kakšni verski prazniki.	Boljša hrana ob praznikih	Diskriminacija
C82	Če bi nekdo prišel in rekel, da je vegetarijanec, bi se to težko spoštovalo.	Nemožnost izbire	Diskriminacija
C83	smo državna ustanova, kar pomeni da moramo koristiti javno nabavo in ponudbo in da za eno leto naprej lahko kupujemo samo to, kar je napisano v javni nabavi.	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C84	če sprejmemo nekega uporabnika, ki bo rekel da je vegetarijanec, bi lahko 1 leto jedel samo to zelenjavo, ki jo v tem obdobju imamo.	Nemožnost izbire	Diskriminacija
C85	smo se pogovarjali o tem, ali bi uporabnika, ki ima HIV ali hepatitis B ali C, sploh sprejeli v zavod.	Diskriminacija ob vstopu v zavod	Diskriminacija
C86	Medicinsko osebje recimo pravi, da takšni uporabniki ne bi smeli priti v zavod, ker smo potem vsi ogroženi.	Nestrinjanje z medicinskim osebjem	Nesoglasja in konflikti
C87	Veliko stvari se mora spremeniti v glavah ljudi, ki delajo tukaj	Sprememba mišljenja zaposlenih	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C88	Denar pride na račun zavoda, mi opravljamo s tem denarjem, uporabniki pa si tako ne morejo izbirati, da bi mogoče želeli več strokovnega dela, manj nege.	Individualizacija potreb	Uporaba metod
C89	Masa uporabnikov recimo ne dobi niti dinarja k sebi, saj ne ve kako upravljati z denarjem	Nezaupanje v uporabnike	Diskriminacija
C90	Z osebnim načrtovanjem in izvajanjem storitev, smo začeli izhajati iz potreb posameznika.	Individualizacija potreb, osebno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
C91	zdaj vedo, da jim ta denar pripada in lahko vsak mesec, da na stran 20€ za mobilni telefon ali karkoli drugega.	Normalizacija	Uporaba metod
C92	Pomembno je da mu nudiš podporo, saj ne ve vseh stvari, če leta ni šel ven iz zavoda v vas.	Podpora uporabnikom	Uporaba metod
C93	Pisarne se ne zapirajo ali zaklepajo, razen ponoči, ker imamo notri kartoteke uporabnikov. Ko sem začela tukaj delati, se je moja takratna mentorica v času svojega delovnikaz zmeraj zaklepala.	Normalizacija	Uporaba metod
C94	vsa izobraževanja povezana med seboj, ena metoda ne more pokazati efekta brez druge.	Povezovanje metod	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C95	Ni mogoče narediti dobrega osebnega načrta, če ne prevzameš tistega, kar je prinesla normalizacija.	Povezovanje metod	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo

C96	da se zamenja pristop v odnosu z uporabnikom.	Pristop v odnosu z uporabnikom	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C97	doumeš, da je uporabnik človek, da je pomemben, da tukaj ni samo uporabnik storitev.	Dojemanje uporabnika kot človeka	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C98	da delavci ne zatirajo njihovih želja, ga pregovarjajo ali govorijo, da nečesa ne more/sme naredit.	Spoštovanje in podpora uporabniku	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C99	Načrt preobrazbe je dober, ker smo ga izdelali vsi, kljub temu, da mogoče kasneje ni bil stoprocentno izvršen.	Načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod
C100	pri nas še zmeraj ni prepovedi na sprejem novih uporabnikov.	Prepoved za sprejem novih uporabnikov	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C101	načrt preobrazbe zavoda je podlaga za razvoj novih uslug.	Načrt preobrazbe zavoda, vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov	Uporaba metod
C102	Analiza tveganja je bila super.	Analiza tveganja	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C103	Z analizo tveganja smo videli, da so naši strahovi bili popolnoma neracionalni.	Analiza tveganja	Uporaba metod
C104	izobraževanja so nam pomagala, da v boljši pripravljenosti sprejmemo vse te procese, ki jih je prineslo izobraževanje o dezinstitutionalizaciji.	Boljša pripravljenost	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C105	S strahom, ki smo ga imeli, bi lahko bili prisotni v bivalnih enotah 24 ur na dan. Ko smo videli, da ni potrebe po tem strahu, smo lažje zmanjšali podporo.	Analiza tveganje	Uporaba metod
C106	jim moramo pustiti, jim dati moč in konec koncev pri nas zaposlenih narediti neko spremembo	Upoštevanje	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C107	tim je v isti sestavi kot prej, tako da glede tega ni nobenih sprememb.	Timsko delo	Uporaba metod
C108	iz naših sestankov je razvidno, da v primerjavi z preteklostjo, veliko več govorimo o tem kaj so nam povedali okrog njihovih želja ali o spremembah, ki jih želijo uvesti.	Vključevanje uporabnikov	Uporaba metod
C109	začeli vabiti na sestanke uporabnike, da so lahko tudi sami prisostvovali, sami sebe zastopali.	Vključevanje uporabnikov	Uporaba metod
C110	zavodska skupnost – predstavniško telo – kjer iz vsake skupine prideta po dva uporabnika in skupaj z nami planirajo, izražajo svoje želje.	Vključevanje uporabnikov	Uporaba metod
C111	v timskem delu, se ni nič kaj dosti spremenilo, spremenilo pa se je bistvo dela.	Ni sprememb	Spremembe v načinu dela
C112	Prej smo se veliko ubadali s stvarmi, ki se niso direktno dotikale uporabnikov, zdaj pa smo uporabnike vključili.	Vključevanje uporabnikov	Spremembe v odnosu do uporabnikov
C113	Preko projekta smo razvili storitev imenovano »Center za preprečevanje smeštaja« (Center za preprečevanje nastanitve v zavod).	Razvoj novih storitev	Uporaba metod
C114	Ljudem, ki niso v zavodu, torej družinam v občini Bačka Topola, kjer	Pomoč družini	Uporaba metod

	imajo ljudi z intelektualnimi ovirami, se preko tega projekta nudi podpora, da ne bi spet prišlo do ponovne vrnitve v zavod.		
C115	inovativna storitev na lokalnem nivoju, ki služi kot pomoč družini, da osebe spet ne namesti v zavod.	Razvoj novih storitev na lokalnem nivoju	Uporaba metod
C116	Občasno pride do nesoglasij, včasih nismo na isti valovni dolžini.	Občasnost nesoglasij	Nesoglasja in konflikti
C117	smatramo, da so nekatere stvari za uporabnika potrebne, potem pa na primer pride naša osebna zdravnica in se ne strinja s tem.	Nesoglasja z osebno zdravnico	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C118	Manjka nam podpora direktorja.	Nezanimanje direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C119	Jaz sem velikokrat klicala inšpektorje iz Ministrstva za zdravje, da kontrolirajo našo zdravnico in njen pristop do uporabnikov.	Zagovorništvo	Spremembe v načinu dela
C120	njeno obravnavanje uporabnikov in delo z njimi nehumano.	Nehuman odnos	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C121	premalo vključuje njihovo mnenje in vse ostalo.	Izključenost uporabnikov	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C122	smo poklicali tudi varuha človekovih pravic, da pride v zavod.	Zagovorništvo	Spremembe v načinu dela
C123	Ta uporabnik, ki ste ga videli, da je zaklenjen v sobo - povsod govorimo o tem, kako nam je tudi glede tega primera potrebna neka pomoč	Iskanje rešitev	Spremembe v načinu dela
C124	nikoli ne skrivamo ničesar kar se dogaja v zavodu, o zavodu vedno govorim tako kot je, iskreno.	Iskrenost o stanju zavoda	Spremembe v načinu dela
C125	Pomoč iščemo ali pri drugih ustanovah ali pri inšpektorjih, samo da najdemo rešitev.	Iskanje rešitev	Spremembe v načinu dela
C126	Psihiatrinja prihaja kot svetovalka in je odlična.	Dobra psihiatrinja	Spremembe v načinu dela
C127	Do nedavnega smo imeli psihiatre, ki so samo predpisovali zdravila, uporabnike silili da pijejo ta zdravila, jih drogirali.	Poudarek na zdravlilih	Spremembe v načinu dela
C128	Ta psihiatrinja pa je res super, vsem odstrani zdravila.	Poudarek na uporabniki	Spremembe v načinu dela
C129	Spodbuja, da vse manj jemljejo sodobna zdravila.	Zmanjšanje zdravil	Spremembe v načinu dela
C130	poskuša nam ter medicinskemu osebju pojasniti, zakaj je nekatera zdravila potrebno vzeti, zakaj nekatera spet ni potrebno jemati.	Sodelovanje z zaposlenimi v zavodu	Spremembe v načinu dela
C131	Ta psihiatrinja pa sedaj odobri vse, kaj mi predlagamo in če imamo sestanek strokovnega tima in je ravno takrat tukaj, želi zmeraj prisostvovati.	Sodelovanje z zaposlenimi v zavodu	Spremembe v načinu dela
C132	Ne moreš razumeti, zakaj je potrebno da se ustanova transformira, zakaj zavod ne rabi imeti tristo ljudi, če ne poznaš, začutiš procesa normalizacije.	Normalizacija, načrt preobrazbe zavoda	Uporaba metod

C133	npr. kartice življenjskih stilov, so pomembne, da jih razumeš in dojameš bistvo, zakaj so pomembno.	Normalizacija	Uporaba metod
C134	zakaj je pomembno da imajo toaletni papir – tudi tu so težke borbe z direktorjem.	Nezanimanje direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C135	Normalizacije je pomembna če jih želimo ceniti in spoštovati kot ostale ljudi.	Normalizacija	Uporaba metod
C136	zdaj razumemo, zakaj je pomembno, da uporabniki živijo v vasi z ostalimi ljudmi.	Normalizacija	Uporaba metod
C137	da sprevidim, da tukaj nisem jaz najbolj pametna in da tako kot jaz živim ni najustreznejše za vsakogar.	Normalizacija	Uporaba metod
C138	Povsem v redu je, da smo različni, imamo različna mnenja in ne živimo na isti način.	Normalizacija	Uporaba metod
C139	Pred normalizacijo smo mi odločali namesto uporabnikov.	Normalizacija	Uporaba metod
C140	Jaz sem to v poročilih izbrisala in nikomur od uporabnikov tega, da priporočam nadaljnjo namestitev nisem več dopisovala.	Normalizacija	Uporaba metod
C141	potrebno razširiti lokalne storitve, katere obstajajo v skupnosti	Vzpostavljanje in organizacija novih odgovorov	Uporaba metod
C142	raziskati ali obstaja možnost, da se uporabnik vrne domov.	Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev	Uporaba metod
C143	smo se preveč odločali namesto uporabnikov, jih nismo dovolj vključevali in vse to nam je takrat bilo normalno.	Vključevanje uporabnikov	Uporaba metod
C144	Ena uporabnica predstavlja ostale uporabnike in nekaj novih stvari se je uvedlo.	Možnost izbire	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C145	Predlagali so, da stvari, ki jih ne marajo izbrisemo iz jedilnika.	Normalizacija	Uporaba metod
C146	Nekatere stvari so se zares spremenile, ker so tako želeli.	Vključevanje uporabnikov	Uporaba metod
C147	Nekatere stvari je sicer težko ponuditi, ker smo omejeni z javno nabavo	Zakonska podlaga	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C148	če nečesa ne želijo početi to tudi povejo.	Svoboda govora	Vpliv dezinstitutionalizacije na življenje uporabnikov
C149	bi bilo potrebno večje število delavcev, ki direktno delajo z uporabniki – negovalke, čistilke.	Vključitev več zaposlenih	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C150	da se vključi večje število ljudi v izobraževanja.	Vključitev več zaposlenih	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C151	da so izobraževanja kontinuirana, trajna.	Kontinuiteta izobraževanj	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C152	da se stalno dela na teh stvareh, metodah.	Kontinuiteta dela	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C153	Ni dovolj, da se izobraževanja organizirajo samo za naše delavce, pomembno je tudi sodelovanje z drugimi zavodi.	Sodelovanje z drugimi zavodi	Nadaljnji predlogi za izobraževanja

C154	da se menjavamo na izobraževanjih, da kdaj kdo pride na obisk.	Obiskovanje zavodov v času izobraževanj	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C155	To da greste kot študentje Fakultete za socialno delo iz Ljubljane v prakso v Čurug je super stvar.	Vključevanje študentov socialnega dela	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C156	Dobili ste zagon, tako vi, kot zaposleni v Čurugu.	Zagon zaposlenih in študentov	Vpliv dezinstitutionalizacije na zaposlene
C157	Sigurno so nam potrebni mladi ljudje.	Vključitev mladih ljudi	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C158	Meni se zdi super, da prihajajo študentje in prostovoljci v zavode.	Vključevanje študentov in prostovoljcev	Koristnost izobraževanj za dezinstitutionalizacijo
C159	Potrebne so spremembe v zakonu, ki bi ščitile te dejavnosti in metode	Zakonska podlaga	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
C160	Zakoni, tudi v tem smislu, da to postane obveznost, ne samo stvar dobre volje. Pomembno je, da obstaja nek zakon, ki to regulira, ureja in spominja na to, da je potrebno delati na tak način.	Zakonska podlaga	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
C161	lahko je tudi nekakšen interni akt, procedura s katero bomo regulirali potrebo po delu skupaj z uporabniki.	Zakonska podlaga	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
C162	problem je tudi tukaj, ker so po večini zavodi naseljeni v vaseh oz. na obrobjih vasi.	Naseljenost na obrobju vasi	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C163	Ljudje nimajo občutka, bojijo se uporabnikov, niso navajeni na njih, na takšne poglede, na dotike.	Strahovi lokalne skupnosti	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C164	Če se ljudem to predstavi in pokaže, če se dovolj ukvarjaš s tem se lahko dosti naredi na tem področju.	Delo z lokalno skupnostjo	Pomembni dejavniki za dezinstitutionalizacijo
C165	pri nas smo se dogovarjali, da bi prišli posnet kako uporabniki izdelujejo milo.	Stik z širšo javnostjo	Uporaba metod
C166	To se bo predvajalo na televiziji, na programih z nacionalno pokritostjo, kar pomeni da bo to videlo veliko ljudi in ko pride do tega, da veliko ljudi vidi takšno stvar, so bolj pripravljeni pomagati.	Stik z širšo javnostjo	Uporaba metod
C167	Velika masa zaposlenih ljudi trenutno gre v pokoj in ko bo prišla nova masa mladih ljudi, jih je potrebno usmerjati v pravo smer, da podpirajo te procese.	Izobraževanje za dezinstitutionalizacije	Nadaljnji predlogi za izobraževanja
C168	vse odvisno od tega, kdo bo vodil ustanovo.	Vodstvo ustanove	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C169	Ko pridejo na obisk sorodniki od uporabnikov in se želijo kaj pogovoriti z njim on nima časa.	Nezainteresiranost direktorja	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C170	Sama sem se velikokrat ogrozila, kot delavko z tem, da karkoli rečem, prijavim inšpekciji stojim za tem z svojim imenom in priimkom.	Iskanje pomoči	Spremembe v načinu dela
C171	Osebnost sem zelo proti dosjejem, to so samo mrtve črke na papirju	Neefektivnost pisanja dosjejev	Ovire pri dezinstitutionalizaciji
C172	ko pride inšpekcija ne gledajo na kvaliteto življenja uporabnikov ampak pridejo sem, se zaklenejo v pisarno in gledajo te papirje, dosjeje uporabnikov.	Delo z dokumenti	Ovire pri dezinstitutionalizaciji

C173	Da bi se kdo želel premestiti v drugo sobo, to naredimo na podlagi osebne zahteve, ki se obravnava na timu, potem pa skupaj z zdravstveniki odločimo ali je to možno ali ne.	Osebno načrtovanje in izvajanje storitev, normalizacija	Uporaba metod
C174	Pri premestitvah v druge sobe v obzir vzamemo vse – ali je samo posameznikova želja, kako je to dobro za skupino – če ga bodo sprejeli.	Osebno načrtovanje in izvajanje storitev, normalizacija	Uporaba metod
C175	Nekateri imajo svoja oblačila, po skupinicah imajo uporabniki tudi svoje pralne stroje, ampak to je privilegij.	Osebne stvari	Vpliv dezinstucionalizacije na življenje uporabnikov
C176	Ljudje so omejeni in navajeni dela kakršnega so opravljali zadnjih 30 let.	Rutina dela	Ovire pri dezinstucionalizaciji
C177	v sistemu socialne varnosti je povsod organizirana kultura dela v katero kot posameznik vstopaš.	Kultura dela	Ovire pri dezinstucionalizaciji
C178	Imaš polno idej in zagona, vendar vedno znova naletiš na odpor, ker je kultura dela organizirana drugače.	Kultura dela	Ovire pri dezinstucionalizaciji
C179	Kopanje je kolektivno, razen tistih, ki se vejo sami stuširati se lahko tuširajo kadarkoli.	Vdor v intimnost	Institucionalna kultura
C180	Kolektivno pomeni, da se včasih ob istem času tušira cela skupina.	Vdor v intimnost	Institucionalna kultura
C181	En dan ženske, drugi dan moški, se pa zgodi tudi, da kdaj mešano.	Vdor v intimnost	Institucionalna kultura
C182	Zavedamo se, da je to problem, ga ne skrivamo in tudi iščemo rešitve.	Iskanje pomoči	Uporaba metod