

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urša Medved

Uporaba metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev v praksi

Magistrsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urša Medved

Uporaba metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev v praksi

Magistrsko delo

Študijski program: Skupnostna oskrba

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Ljubljana, 2021

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Urša Medved

Naslov dela: Uporaba metode osebnega načrta in izvajanja storitev v praksi

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Št. strani: 74 **Št. prilog:** 17

Mentorica: doc. Dr. Petra Videmšek

Ključne besede: osebni načrt, metoda osebnega načrtovanja, načrtovalci, institucionalno varstvo, uporabniki

Povzetek: Metoda osebnega načrtovanja je za uporabnika in izboljšanje njegovega življenja pglavitnega pomena, dober osebni načrt pa je tudi odraz dobrega načrtovanja. V magistrskem delu sem raziskala, kako poteka osebno načrtovanje v različnih organizacijah s področja socialnega varstva, kjer je metoda osebnega načrtovanja nujna praksa. V teoretičnem delu sem opisala temeljne značilnosti osebnega načrta in korake načrtovanja, strukturo načrta ter predloge za način zapisovanja, vlogo načrtovalca in vpliv uporabnika ter omejitve, na katere pri načrtovanju lahko naletimo. Predstavila sem tudi zakonodajo ter na kratko opisala vsako od organizacij, ki sem jih vključila v raziskavo. Namen moje raziskave je pripomoči h kakovostnejši in poenoteni izvedbi osebnih načrtov na različnih socialnovarstvenih organizacijah ter ugotavljanje morebitnih potreb, ki jih zaposleni – načrtovalci imajo na tem področju, skozi pregled znanj in spretnosti, ki jih imajo strokovni delavci za izvajanje metode osebnega načrtovanja ter pomena, ki ga pripisujejo osebnemu načrtu tako za uporabnika kot tudi za svoje nadaljnje delo z njim. Ugotovila sem, da se z metodo osebnega načrtovanja večina strokovnih delavcev iz področja socialnega varstva prvič sreča na fakulteti. V CUDV Črna na Koroškem, SVZ Hrastovec in VDC Koper so imeli v sklopu službe organizirana formalna izobraževanja na temo osebnega načrtovanja, v Domu upokojencev Ptuj pa ne. Načini zapisovanja načrtov se pri različnih organizacijah razlikujejo, ali analizirajo življenjsko zgodbo s pomočjo indeksa potreb ali pa življenjsko zgodbo zapisujejo skupaj z uporabnikom, ki najprej postavi svoje cilje, vsaka služba zase pa nato zapiše še cilje za svoje področje. Osebni načrt je pogosto le del birokracije, zato se jim sama metoda kot taka ne zdi pomanjkljiva, pomanjkljiva je bolj uporaba metode znotraj pravilnikov in zakonov, slaba pripravljenost za načrtovanje in vsesplošno pomanjkanje časa. Osebni načrt Doma za upokojence Ptuj je edini, ki je zapisan v tretji osebi, tako da strokovni delavci pripovedujejo o uporabniku, ostala dva osebna načrta sta zapisana v prvi osebi, tako da uporabnik pripoveduje o sebi. V načrtih CUDV-ja Črna in VDC-ja Koper se cilji in želje navezujejo tako na življenje znotraj kot tudi zunaj institucije, v načrtu Doma upokojencev Ptuj, pa se cilji posameznih služb navezujejo bolj na socialne in zdravstvene storitve, ki jih uporabnik potrebuje v Domu in se tako navezujejo zgolj na bivanje znotraj institucije. Uporaba metode osebnega načrtovanja bi se morala v praksi okrepiti, izobraževanja na to temo pa bi morala biti za vse strokovne delavce nujno organizirana v sklopu službe. Smernice za oblikovanje osebnega načrta bi morale biti bolj poenotene za vse socialnovarstvene organizacije, osebni načrt pa bi moral poleg socialnovarstvenih storitev, ki jih uporabnik prejema v instituciji, vsebovati tudi vse ostale uporabnikove cilje, ne glede na to, ali se navezujejo na institucijo ali življenje v skupnosti.

Title: Use of Care Planning and Provision of Services methode in Prakse

Keywords: care plan, methode of care planning, planner, institutional protection, user

Abstract: The method of care planning is very important for the user of social services and the improvement of his life. A good personal plan is also a reflection of good planning. I researched how care planning takes place in various organizations in the field of social care, where the method of care planning is a necessary practice. In the theoretical part, I described the basic characteristics of a care plan and planning steps, the structure of the plan and suggestions for how to write, the role of the planner and the limitations that can be encountered in planning. I also wrote something about the legislation, and briefly described each of the organizations that are included in the survey. The purpose of my research is to help improve the quality and uniform implementation of care plans in various social welfare organizations and identify potential needs of employees - planners in this area. I did this through overview of knowledge and skills of professional workers to implement the method of care planning and its importance for the user and for their further work with him. I found that professionals in the field of social care meet with the method of care planning for the first time at the faculty. In CUDV Črna na Koroškem, SVZ Hrastovec and VDC Koper, formal educations on the topic of care planning were organized as part of the job, but not in Retirement Home Ptuj. The ways in which plans are written, vary from organization to organization. Either analyzing a life story using a needs index or writing a story about life with user, who first sets their own goals, and then each service writes down goals for their field. A personal plan is often only part of the bureaucracy and method as such does not seem to them to be deficient. There is a lack of use of the method within the rules and laws, poor willingness to plan and a general lack of time. The care plan of the Ptuj Retirement Home is the only one written in the third person (the professional workers are telling things about the user), the other two care plans are written in the first person, so that the user tells us about himself. In the plans of CUDV Črna and VDC Koper, goals and wishes are related to life inside and outside the institution, while in the plan of Retirement Home Ptuj, the goals of care services are more related to social and health services that the user receives in institution and relate mostly to living in the institution. The use of the care planning method should be strengthened in practice, and education on this topic should necessarily be organized for all professionals within the job. Guidelines for the design of a personal plan should be more uniform for all social security organizations, and the care plan should include, the social services provided to the user in the institution and all other users goals, regardless of whether they relate to the institution or life in community.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	Osebnno načrtovanje.....	1
1.1.1	Temeljne značilnosti, koraki osebnega načrtovanja in struktura osebnega načrta	2
1.1.2	Vloga in značilnosti načrtovalca ter uporabnikov vpliv	7
1.1.3	Zapisovanje osebnega načrta in možne omejitve pri načrtovanju.....	10
1.2	Zakonodaja, ki določa uporabo osebnega načrtovanja v praksi	11
1.3	Institucija ali totalna ustanova in institucionalno varstvo	13
1.4	Predstavitev v raziskavo vključenih organizacij	15
1.4.1	Varstveno delovni center Koper.....	15
1.4.2	Center za usposabljanje, delo in varstvo Črna na Koroškem	16
1.4.3	Dom upokojencev Ptuj	16
1.4.4	Socialno varstveni zavod Hrastovec.....	17
1.5	Izobraževanja in usposabljanja zaposlenih.....	17
2	FORMULACIJA PROBLEMA	19
3	METODOLOGIJA.....	21
3.1	Vrsta raziskave	21
3.2	Merski instrumenti ali viri podatkov	21
3.3	Opredelitev enot raziskovanja – populacija, vzorec.....	21
3.4	Zbiranje podatkov oziroma empiričnega gradiva.....	22
3.5	Obdelava in analiza gradiva	22
4	REZULTATI.....	23
4.1	Rezultati – intervjuji.....	23
4.1.1	Splošno o intervjuvanih strokovnih delavcih	23
4.1.2	Prva seznanitev z metodo osebnega načrtovanja in dolžina prakse izvajanja metode	23
4.1.3	Izobraževanje za metodo osebnega načrtovanja.....	24
4.1.4	Postopek osebnega načrtovanja.....	26
4.1.5	Čemu načrtovalci osebnih načrtov dajejo največji poudarek	27
4.1.6	Kaj se načrtovalcem zdi najbolj zahtevno	27
4.1.7	Prepoznavanje pomembnosti osebnega načrta za uporabnika.....	28
4.1.8	Pomembnost osebnega načrta za delo strokovnega delavca	29
4.1.9	Prednosti in pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja	30
4.2	Rezultati – analiza osebnih načrtov.....	31
4.2.1	Zgradba osebnih načrtov	31
4.2.2	Vsebina osebnih načrtov	33

5	RAZPRAVA	36
5.1	Zahtevnost metode in občutek usposobljenosti za izvajanje metode osebnega načrtovanja	36
5.2	Pridobivanje znanja in spretnosti za izvajanje metode ter izobraževanje za metodo osebnega načrtovanja	36
5.3	Postopek metode osebnega načrtovanja pri posameznih organizacijah in razlike v postopku med organizacijami	37
5.4	Kako velik pomen načrtovalci pripisujejo osebnemu načrtu, če se osredotočijo na uporabnika in tudi pri svojem nadaljnjem delu z uporabnikom?.....	39
5.5	Prednosti in pomanjkljivosti, ki jih načrtovalci prepoznajo pri metodi osebnega načrtovanja	41
5.6	Razlike v fizični zgradbi osebnih načrtov med organizacijami	42
5.7	Vsebinske razlike.....	43
6	SKLEPI	45
7	PREDLOGI	48
8	LITERATURA.....	49
8.1	Zakonodaja	50
8.2	Elektronski viri	50
9	PRILOGE	52
9.1	Vprašalnik.....	52
9.2	Primer odprtega kodiranja - INTERVJUJI.....	53
9.2.1	Primer odprtega kodiranja – OSEBNI NAČRTI.....	61
9.3	Primer osnega kodiranja – INTERVJUJI	63
9.3.1	Primer osnega kodiranja - OSEBNI NAČRTI.....	67

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Osebno načrtovanje

Osebno načrtovanje je metoda, ki se je v Sloveniji pojavila sredi devetdesetih let 20. stoletja in pomeni uvod v paradigmatske spremembe socialnega dela, ki se kažejo v uveljavljanju uporabniške perspektive v procesu pomoči (Videmšek in Mali, 2018, str. 28). Gre za metodo, ki na podlagi raziskovanja življenjskega sveta oblikuje cilje in načrtuje uporabo tako tistih sredstev, ki jih človek ima na voljo, kot tistih, ki jih mora še pridobiti, da bi svoje cilje dosegel. To počne v nenehnem dialogu in delovnem odnosu z uporabnikom ali uporabnico, dosledno upošteva njegovo ali njeno voljo in na način, ki krepi njegovo ali njeno moč, pa tudi tako, da ob sprejemljivih tveganjih širi možnost človeka, ki mu je načrt namenjen. Metoda se je razvila iz vodenja primera, načrtovanja in izvajanja oskrbe, predvsem pa iz neodvisnega posredništva storitev. V Sloveniji jo je prvi predstavil David Brandon, razvijala pa sta jo Jelka Škerjanc in Vito Flaker s sodelavci (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 19).

Prvi izdelani načrti so se pojavili z izrazom »načrt skrbi po metodi *care planning*«. V poimenovanju samem so se nato skozi leta dogajale številne spremembe. Tako so leta 1998 metodo preimenovali v *individualni načrt za samostojno življenje*, kasneje pa v *individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*, ki je še nekoliko bolj ponazarjala, da je potrebno resnično sodelovanje med načrtovalcem in uporabnikom, takšno, v katerem bosta skupaj iskala nove poti in pristope, če naj se zapisani cilji tudi uresničijo. Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) metodo poimenujejo *osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Izraz *individualni* so nadomestili za *osebni*, saj *indivisum* v latinščini pomeni nedeljiv, načrt pa je v resnici sestavljen iz več delov. Poleg tega so želeli poudariti tudi razliko med individualizacijo in personalizacijo, saj prva še vedno predvideva standardizacijo, druga pa z besedo 'osebni' res priznava človekovo enkratnost. (Videmšek in Mali, 2018, str. 29–30).

Pri samem nastajanju metode osebnega načrtovanja so imeli veliko vlogo tudi uporabniki socialnovarstvenih storitev, ki so v zadnjih desetletjih povzročili premike v dojemanju pomena sodelovanja uporabnika pri načrtovanju učinkovitih ukrepov, programov in storitev (Škerjanc, 2010). Danes lahko zato trdimo, da je razvoj zapisa osebnega načrtovanja nastajal

in se razvijal skupaj z ljudmi z osebnimi izkušnjami – uporabniki (Videmšek in Mali, 2018). S svojo pobudo so številne uporabniške organizacije razvile in oblikovale nekatere principe in vrednote, ki so danes steber teorije in prakse socialnega dela ter socialnega varstva v Sloveniji, mednje pa sodijo tako individualiziran pristop, vpliv uporabnikov na prejete socialnovarstvene storitve, izbira izvajalcev v socialnem varstvu ter filozofija neodvisnega življenja (Škerjanc, 2010). Osebo načrtovanje in izvajanje storitev tudi presega klasično delitev metod socialnega dela na delo s posameznikom, skupinsko delo in skupnostno delo. Začetni del metode je sicer res srečanje med dvema človekoma, ki se pogovarjata o življenju in izdelujeta načrt, a mora načrtovalec spoznati tudi skupnost, v kateri človek živi, poiskati v njej vire, potem pa s timskim delom doseči, da se načrt izvede (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 224–225).

1.1.1 Temeljne značilnosti, koraki osebnega načrtovanja in struktura osebnega načrta

- Prečnost (transverzalnost); gre za dejavnost, ki preči različne vidike in ravni človeškega bivanja, potuje skoznje in jih povezuje. Povezuje dogodke na ravni povsem konkretnega življenjskega sveta z dogodki v institucionalni sferi življenja. Povezuje (ne)moč posameznika z različnimi viri v skupnosti in v družbi, v neposrednem okolju in bolj oddaljenih sferah. Položaj, ki ga ima načrtovalec, je na eni strani obroben, hkrati pa tudi osrednji.
- Reflektivnost in refleksivnost; metoda osebnega načrtovanja je reflektivna, ker odraža na eni strani posameznikov dejanski življenjski svet, njegovo situacijo in njegove okoliščine, na drugi strani pa tudi njegovo usmerjenost, želje in stališča. Refleksivna je zato, ker se odziva na stvarne okoliščine in dogodke.
- Proaktiven pristop – cilji; načrtovanje je odziv na pretekle dogodke in na sedanje stanje, hkrati pa je ena od osnovnih operacij načrtovanja omogočiti aktivno ustvarjanje prihodnosti. Pri tem gre predvsem za izražanje želja in ciljev. Cilji so torej sinteza in operativna kristalizacija naših okoliščin, želja in volje po spremembi. So glavni kompas načrta, hkrati usmerjevalec in motor, saj nam dajo tako moč in energijo za delovanje kot tudi določijo smer delovanja (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 21–26).

Še nekatere druge značilnosti osebnega načrtovanja:

- Osebno načrtovanje vedno poteka na uporabnikovo željo; uporabnik se odloči o tem, ali želi vstopiti v proces individualnega načrtovanja, potem ko ga je načrtovalec seznanil z značilnostmi tega procesa in z vzvodi za ohranitev vpliva nad tem procesom.
- Uporabnik ohranja vpliv nad procesom zagotavljanja socialnovarstvene storitve; uporabnik ohrani vpliv nad načrtovanjem storitev in udejanjanjem ciljev tedaj, ko ima potrebne informacije, zagotovljene izbire, ko sam podeljuje mandate za izvajanje storitev.
- Posameznik izboljšuje kakovost svojega življenja z aktivnim sodelovanjem; posameznik uveljavlja načelo enakih možnosti, saj mu zagotavlja dostop do institucionalnih in drugih virov v družbi, s čimer veča življenjske priložnosti in možnosti ter tako dejavno izboljšuje kakovost svojega življenja
- Spiralni proces udejanjanja in novega načrtovanja (akcijsko raziskovanje); individualno načrtovanje socialnovarstvenih storitev z udejanjanjem uporabnikovih ciljev je akcijsko raziskovanje, s spiralno ponavljajočimi se fazami načrtovanja, izvedbe, ponovnega načrtovanja. To ni enkratna aktivnost, ampak proces, kjer načrtovanje usmerja delovanje, prebujajo se nove želje, novi cilji.
- Uporabnik/uporabnica sta lastnika načrta in ga lahko kadarkoli spremenita; lastnik lahko svoj načrt kadarkoli spremeni, dopolni (Škerjanc, 2006).

Da se načrtovanje začne, je treba najprej vzpostaviti delovni odnos. Vzpostavljanje delovnega odnosa v načrtovanju sestoji iz predstavitve načrtovalca in načrtovanja, podelitve mandata za načrtovanje in sklenitve dogovora o načrtovanju (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 51). Odnos med načrtovalcem in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora načrtovalcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Delovni odnos uporabnike in načrtovalce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2006). Temu sledi podelitev mandata. Osnovni mandat načrtovalca je, da človeku, ki potrebuje pomoč, zagotavlja pomoč in podporo iz različnih formalnih in neformalnih virov, da naredi

osebni načrt in koordinira njegovo izvajanje. Ker je odločitev uporabnika o tem, ali bo ponujeno pomoč in podporo sprejel, povsem prostovoljna, je ključen ravno mandat, ki ga načrtovalcu poda uporabnik sam. Ko je mandat podeljen, je treba skleniti dogovor o načrtovanju; le-ta ima simboličen in funkcionalen pomen. Na simbolični ravni uporabnik s sklenitvijo dogovora načrtovalca povabi v svoj življenjski svet, tako načrtovalca spusti v svoje osebno življenje in mu pokaže zaupanje. Na funkcionalni ravni sklenitev dogovora na eni strani zadovolji zahteve predpisanih formalnih postopkov, na drugi strani pa podpis dogovora uporabnika pomeni, da načrtovalec dobi mandat uporabnika, da lahko zanj opravi določene storitve. Podpis dogovora pomeni sklenitev pogodbe med strankama, v kateri opredelita svoje pravice, obveznosti in odgovornosti (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013).

Temu sledi raziskovanje življenjskega sveta uporabnika. Raziskovati življenjski svet uporabnika pomeni soustvarjati podobo njegove življenjske situacije v družbenem in kulturnem kontekstu, da bi odkrili in aktivirali vire, ki mu bodo omogočili bolj kakovostno življenje. Življenjski svet obsega tisti del sveta, v katerem ljudje živijo svoje privatno življenje, ga po svoje oblikujejo in interpretirajo ter ga doživljajo v neposrednih interakcijah z ljudmi v svoji bližini. Pri tem je najpomembnejše, da ga raziskujemo iz perspektive moči, saj nas tak način usmerja v to, da v prispevku uporabnikov spoštljivo iščemo njihovo moč in njihove vire. S tem uporabnikom pomagamo odkrivati, uporabiti in ohraniti različna sredstva in vire pomoči v okolju in pri samem sebi (Šugman Bohinc, Repoša Tanjšek in Škerjanc, 2007, str. 7–13). Načrtovalec tudi vsepovsod išče podatke in možne resurse. Potrebuje precej spretnosti, da podatke zbere, jih obdela in prenese uporabniku ali njegovi družini. Sposoben mora biti prevajanja iz strokovnega žargona v vsakdanji jezik. Zlasti pa mora strastno verjeti, da ima vsak človek pravico in sposobnosti odločati o svojem življenju (Brandon, 1994). Pri pogovoru z uporabnikom lahko sodelujejo tudi drugi udeleženci situacije. Najpogosteje so to svojci, ki so najbližji uporabniku. Po potrebi ali na željo uporabnika sodelujejo tudi delavci raznih organizacij, ki izvajajo storitve, potencialni izvajalci storitev, koordinator oziroma organizator storitev in pomembni drugi, vsi ti udeleženci lahko pripomorejo k zapisu dobrega načrta, tako da pogovor dopolnjujejo predvsem v delu, v katerem gre za prepoznavanje potreb in zagotovitev storitev, kadar uporabniki ne razumejo dobro, kaj se jim dogaja, ali ko včasih na določene potrebe pozabijo (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 60–62).

Navsezadnje je treba načrt tudi zapisati. Zapisovanje je pomembno za proces načrtovanja, saj kot predstavitev življenjskih okoliščin, stvarnosti uporabnika predstavlja njegov svet tudi njemu samemu. Ko pogovor zapišemo, vzpostavimo odnos, v katerem se dve osebi, subjekta,

pogovarjata o nečem tretjem, bereta, kaj sta zapisali, zato je zapis način kodiranja, objektiviziranja življenja z namenom razgovora o njem in spreminjanja (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 66–67). Načrt mora vsebovati strukturo, ki bo za bralca dovolj jasna in pregledna. Čeprav je slog pisanja poljuben, načrt vsebuje nekatere obvezne elemente: človekove cilje, človekovo življenjsko situacijo, iz katere izhajajo cilji, perspektivo moči in krepitev moči, na kateri načrt temelji ter operativni, izvedbeni načrt. Naloga načrtovalca oziroma načrtovalke je, da poskrbi, da bodo izjave uporabnika, pripovedi in načrtovane dejavnosti dovolj dobro zložene skupaj, tako da bo besedilo skladno in literarno učinkovito, da bodo bralci načrt razumeli ter da jih bo prepričal, da je potreben, in bodo pri izvedbi pripravljeni sodelovati (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 117). Struktura se lahko pri posameznih osebnih načrtih nekoliko razlikuje, vsem pa je skupno, da v uvodu navadno predstavimo uporabnika in njegovo življenjsko zgodbo, nato pa uporabimo magnetne oziroma kategorije. Najpogosteje uporabljamo analizo s štirimi magneti, kot sta jih zastavila Brandon in Brandon (1994): vpliv, spretnosti, stiki, bolečina. Magnet bolečine je Jelka Škerjanc (2006) preoblikovala v magnet zdravje, skrbi in veselje (Videmšek in Mali, 2018).

V zadnjem času se vse pogosteje uporabljajo osebni načrti, kjer življenjsko zgodbo analiziramo s pomočjo indeksa potreb, ki vsebuje 8 kategorij:

- 1) namesto hospitalizacije in institucionalizacije – življenjski dogodki (kaj osebo veseli, vznemirja, žalosti, življenjske prelomnice, hospitalizacije, izzivi, skrbi, česa se oseba boji, kaj je osebi pomembno v življenju in v kaj verjame),
- 2) stanovanje – kje živim/kje bi rad živel? (čigava je hiša ali stanovanje, s kom oseba živi, ali ima zasebnost, kako se razume s sostanovalci ali bi raje živel sam),
- 3) delo in denar – kaj delam/kaj bi rad delal? (izobrazba, delo, poklic, hobiji, na kaj je oseba ponosna, kaj osebo zanima, znanja, spretnosti, dohodek, zakaj se oseba počuti koristno),
- 4) vsakdanje življenje – kako živim/bi rad živel? (potek dneva, kako je potekalo življenje, gospodinjska opravila, skrb za prehrano, prosti čas, opravki, ki jih oseba ima, prevoz, ki ga oseba navadno uporablja),

- 5) nelagodje v interakciji – zadrege (kaj osebo spravi v zadrego, komu oseba zaupa skrivnosti, spoštovanje in sogovorniki ter zaupniki v življenju osebe),
- 6) stiki in družabnost – s kom se družim/bi se rad družil? (prijatelji, sorodniki, s kom ima oseba stike, kdaj se videvajo in kako se oseba z njimi počuti),
- 7) institucionalna kariera – institucije (kaj osebo moti, ko je v kakšni instituciji, sprejem, odpust, ali oseba lahko izbira zdravnika/socialnega delavca/ostale zaposlene, kakšen odnos oseba pričakuje od osebja),
- 8) neumeščenost in pripadnost – moč in cilji (odločanje o svojem lastnem življenju, ali je osebi dovoljeno tvegati in delati napake, katere vloge oseba v svojem življenju prevzema, kam bi se oseba rada vključila, kaj si v življenju želi in kako si predstavlja svoje življenje čez nekaj let) (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 91–92).

Z naštetimi kategorijami oziroma magneti poskušamo pokriti celoten razpon življenjskega sveta. Tudi če magnetov nismo uporabili za sestavo načrta, jih je smiselno uporabiti za preverjanje, ali smo v načrt zajeli vse pomembne vidike življenjske situacije posameznika. Naslednja in hkrati najnujnejša sestavina so cilji. Cilji v načrtu so dejanski življenjski cilji in izhajajo iz življenja, kot ga nekdo živi (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 93). Nanašajo se na ključna življenjska področja in jih uporabnik izpostavi sam, naloga načrtovalca pri tem pa je, da pogovor usmerja tako, da bo sogovornik razmišljal o svoji prihodnosti in o spremembah, ki jih želi uvesti v življenju ter o poteh za njihovo uresničitev (Škerjanc, 2006).

Pomembno je tudi izpostaviti, da se danes načrti zapisujejo v prvi osebi. Pri tem je poseben pomen pridobil prav prvi stavek, v katerem se sogovornik sam predstavi. Namen spremembe v načinu zapisa je spodbuda sogovornikom, da razmišljajo o sebi kot o nekom, ki nekaj zna in zmore. Na ta način je omogočeno iskanje drugih vlog, ki jih imajo. Posamezniki sebe tako ne vidijo samo kot subjekta s težavami v duševnem zdravju ali kot upokojenca, temveč zlasti kot posameznika, ki ima darove in spretnosti (Videmšek, 2004). K temu pripomore tudi način in slog zapisovanja, ki odseva strokovni odnos z uporabniki, zato se ne sme pomembneje razlikovati od načina pogovarjanja. Danes nemalo krat uporabljamo preveč strokovnjaškega žargona, s tem pa zmanjšamo opisnost besedila in ga osiromašimo. Temu se lahko izognemo

tako, da rabo strokovnega žargona, učenih izrazov in kratic nadomestimo z vsakdanjimi opisnimi ali konkretnimi izrazi tega, kar sicer želimo povedati. Povedano na kratko, pri osebнем načrtovanju moramo biti čim bolj opisni, uporabljati vsakdanji jezik ter biti konkretni in povedni (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 151–152).

Načrt lahko začnemo z naslovnico. Ta vsebuje naslov dokumenta, opremljena je z imenom in priimkom nosilca dokumenta – uporabnika in imenom in priimkom zapisovalca – načrtovalca. Če ima uporabnik skrbnika oziroma zakonitega zastopnika, mora vsebovati tudi njegovo ime in priimek. Nanjo zapišemo datum zapisa oziroma datum, ko je bil načrt končan. Načrt postane verodostojen s podpisom uporabnika, načrtovalca in morebitnega skrbnika/zakonitega zastopnika. Naslovnica ni nujen sestavni del načrta, je estetska in oblikovna rešitev ter zajema zgoraj naštetе koristne informacije. V nadaljevanju sledi predstavitev in portret, analiza situacije po magnetih, izvedbeni načrt z razdelanimi cilji in na koncu še informacija o tem, kdo bo osebni načrt koordiniral (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 128). Načrt običajno obsega 4–6 strani (Škerjanc, 2010).

1.1.2 Vloga in značilnosti načrtovalca ter uporabnikov vpliv

Osebni načrt zapiše strokovni delavec – načrtovalec, ki se je usposobil za metodo osebnega načrtovanja in ki s praktičnim delom potrjuje zavezanost uporabniški perspektivi v socialnem delu (Škerjanc, 2006). Deluje ob uporabniku, z njim in na njegovi strani ter prispeva znanje, izkušnje, poklicno in statusno moč, zavezanost za sodelovanje pri iskanju rešitev in prevzema pri tem dogovorjene naloge (Škerjanc, 2010, str. 106–107). Vloga načrtovalca je, da z uporabnikom vzpostavi sodelujoč odnos, temelječ na spoštovanju in zaupnosti, prilagodi način sporočanja uporabnikovemu, seznani ga z namenom, zakonsko podlago in možnostmi osebnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev. Uporabnika je treba seznani tudi s tem, kdo bo imel vpogled v njegovo dokumentacijo in s kakšnim namenom (Škerjanc, 2006).

Kot pravita Brandon in Brandon (1994), je bistvo načrtovanja, pomagati ljudem razkriti svoje osebne zgodbe in jim povedati, kakšne vrste pomoči lahko pričakujejo od drugih. Načrtovalec mora imeti naslednje spretnosti in osebnostne lastnosti: poslušanje, komuniciranje, toplina, odprtost in navezovanje, razume sisteme, pogajanje, evalvacija in spremljanje. Načrtovalec se mora potruditi, da vidi osebo v celoti – njene dobre strani in potrebe; njene sanje in more, prav tako vsepovsod išče podatke in možne resurse. Zlasti pa mora strastno verjeti, da ima vsak človek pravico in sposobnost odločati o svojem življenju.

V kontekstu socialnega dela se srečujemo s široko paleto ljudi, ki jih strokovnjaki poimenujejo uporabniki. Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994) opredeli uporabnika, uporabnico v odnosnem kontekstu, kot nekoga, »ki kaj uporablja glede na namenskost« (Šugman Bohinc, 2005). Pojma uporabnik in uporabnica sta se v socialnem delu utrdila in se uporabljata najpogosteje, čeprav preveč enostransko opredelita njuno vlogo in ju zamejita na to, da nekdo nekaj potrebuje, drugi pa to ima in daje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005). Za uporabnike oziroma varovance socialnovarstvenih institucij je značilno, da v ustanovo pridejo s »prezentno kulturo«, ki izhaja iz domačega sveta, torej z življenjskim slogom in z naborom dejavnosti, ki veljajo za samoumevne, vendar le do trenutka sprejema v ustanovo. Kakršna koli že je trdnost uporabnikove osebne organizacije, je bila ta pred tem del širšega okvira – nabora izkušenj, ki so okrepile njegovo sprejemljivo samopodobo ter mu omogočile vrsto obrambnih manevrov za obvladovanje konfliktov in neuspehov, ki jih je uporabljal po lastni presoji. V instituciji uporabnikova osebna organizacija ni več del širšega okvira, ampak postane del ožjega – institucionalnega (Goffman, 2019).

Osebe starejše od 65 let, ki zaradi starosti ali drugih razlogov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje in potrebujejo manjši obseg neposredne osebne pomoči, osebe z zmernimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki potrebujejo večji obseg neposredne osebne pomoči, osebe z najzahtevnejšimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki v celoti potrebujejo neposredno osebno pomoč in osebe z zahtevnejšimi dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, ki zaradi starostne demence ali sorodnih stanj potrebujejo delno ali popolno osebno pomoč in nadzor, so upravičenci do storitev institucionalnega varstva starih (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010) in hkrati uporabniki v domovih za upokojece.

Odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju (osebe, ki imajo prirojeno znižano raven inteligentnosti, nižje sposobnosti na kognitivnem, govornem, motoričnem in socialnem področju ter pomanjkanje veščin, kar se odraža v neskladju med njihovo mentalno in kronološko starostjo ali osebe, pri katerih je takšno stanje posledica bolezni ali poškodbe) (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010), so upravičenci do socialnovarstvenih storitev institucionalnega varstva in hkrati uporabniki v varstveno delovnih centrih, centrih za usposabljanje delo in varstvo, socialnovarstvenih zavodih in društvih ter ostalih organizacijah te narave.

Osebe z začasno ali trajno duševno motnjo, ki se kaže kot spremenjeno mišljenje, čustvovanje, zaznavanje, vedenje ter dojemanje sebe in okolja s posledico neprilagojenosti moralnim, socialnim, političnim ali drugim vrednotam družbe (Zakon o duševnem zdravju, 2008), so upravičenci do socialnovarstvenih storitev institucionalnega varstva in hkrati uporabniki v psihiatričnih bolnišnicah, socialnovarstvenih zavodih in ostalih društvih ter organizacijah te narave.

K uporabnikom sodi tudi pojem vpliv uporabnika, ki ga v socialnem varstvu povezujemo z zatiranjem in družbenim izključevanjem ter kakovostjo življenja. Če posamezniku odvzamemo vpliv nad odločitvami, s tem povzročimo, da nima nadzora nad organiziranjem svojega življenja, ne prejema storitev, ki jih potrebuje ali želi, zato nima dostopa do dobrin, ki so namenjene vsem v določeni skupnosti, in posledično ne more izboljšati kakovosti svojega življenja. Obseg uporabniškega vpliva na področju socialnega varstva merimo z vprašanjem »Kdo odloča in o čem?« in se nanaša na:

- dostopnost storitve, kar pomeni, da jo uporabnik lahko uveljavlja in tudi prejme, če jo potrebuje,
- pritožbeni mehanizem, s katerim odgovornim sporoči nezadovoljstvo s prejeto storitvijo in pričakuje, da bo pritožba doživela svoj sklep v odpravi zaznanih nepravilnosti
- strokovni nadzor, ki predvideva strokovno ugotavljanje ustreznosti prejete storitve in za transparentnost izvajanja storitve
- nadzor nad izvajanjem storitve, ki pomeni, da je storitev zagotovljena ob času, na način in v obsegu, kot jo je uporabnik predvidel in dogovoril
- nadzor nad načrtovanjem storitve oziroma oblikovanje paketa različnih storitev, ki jih potrebuje (Škerjanc, 2006, str. 28–29).

Osnovna skrb načrtovalca osebnega načrta je torej, da na vseh točkah načrtovanja zagotovi vpliv uporabnika. Uporabnik ima popoln vpliv na vse vidike načrtovanja in izvajanja ter nadzor nad njimi, in to od začetka načrtovanja do potrditve načrta, pri izvajanju pa mora imeti možnost vplivanja na vse vidike načrtovanja in izvajanja načrta. Imeti mora nadzor nad tem, kar se dogaja, in če je le možno, biti povsod zraven, vedno navzoč. Če to ni možno, se mora načrtovalec pri vseh svojih dejanjih posvetovati z uporabnikom, mu poročati in določiti smernice za delovanje (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 37).

1.1.3 Zapisovanje osebnega načrta in možne omejitve pri načrtovanju

Ko je načrt zrel za izvedbo in ga lahko začnemo izvajati, ga je treba potrditi, še posebej če je načrtovanje del formalnega postopka. S potrditvijo načrta dobijo dogovori, ki jih načrt vsebuje, formalno veljavo, hkrati pa načrt dobi svojo substanco – sredstva za izvedbo. Načrt lahko potrdi posamezen organ, komisija, tim ali timska konferenca. Če so načrti zapleteni in gre za večja sredstva, je navadno potrebna posebna komisija ali tim, tim pa je potreben tudi, ko je treba potrditi medinstitucionalno sodelovanje ali pa sodelovanje različnih strokovnjakov v isti organizaciji. Za potrjevanje osebnih načrtov v organizacijah, ki sem jih uporabila v raziskavi, se navadno sestajajo timske konference, pri čemer se tim (strokovnjaki različnih področij, ki so tam zaposleni in delajo z uporabnikom) sestane skupaj z uporabnikom, da ovrednotijo preteklo delo in načrtujejo prihodnjega. Temu sledi izvajanje načrta, ki mu je sam načrt glavna opora in nato še revizija, ki pomeni ponovni pregled načrta. Revizijo je treba narediti v dveh primerih: redno, ko je treba po določenem obdobju izvajanja načrt pregledati, in izredno v primeru večjih sprememb načrta. Gre predvsem za to, da ugotovimo, kako potekajo predvidene naloge ali cilje dobro uresničujemo in ali je uporabnik zadovoljen. Pogosto se zgodi, da je treba postaviti tudi nove cilje, kar pomeni, da je človek naredil prvi korak in da moramo načrtovati naslednje. Rok za revizijo je pol leta, razen v primeru izredne revizije, ki se navadno zgodi na pobudo lastnika načrta, ki ga želi spremeniti (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 175–212).

Pri načrtovanju osebnega načrta pa lahko naletimo tudi na nekatere omejitve. Prva od omejitev je poseganje v načrtovanje iz strani drugih, ki imajo večjo moč. Tako poseganje se kaže v prepričevanju uporabnika glede prioritet in ciljev za spremembe, v ocenjevanju realnosti ciljev in »prilagajanju« ciljev uporabnikovim »realnim zmožnostim«, v omalovaževanju relevantnosti ciljev in v izraženih dvomih o njihovi uresničljivosti. Poseganje drugih v načrtovanje se zgodi zato, ker načrtovalka ni ustrezno informirala sodelujočih o njihovi vlogi in ni poskrbela, da bi imel uporabnik nadzor nad načrtovanjem. Posledica takšnega ravnanja je, da uporabnik ne vidi več smisla za sodelovanje. Druga omejitev je neustrezno sistemsko okolje. Če osebnega načrtovanja možnosti v sistemu ne podprejo, se uresničevanje ciljev omeji zgolj na tiste, ki jih je mogoče podpreti z obstoječimi sredstvi ali storitvami. Tako se uporabnik vrti v začaranem krogu, saj je v cilje zapisal spremembe, ki jih pogosto z obstoječo in trenutno razpoložljivo podporo, ki jo ponuja socialno varstvo, ne more uvesti. Tako smo pogosto prisiljeni uresničevati zgolj tiste potrebe, za katere država nameni

pomoč tako v obliki sredstev kot tudi v obliki storitev. Še ena omejitev je nedoslednost pri zagotavljanju vpliva uporabniku, ki se običajno zgodi zato, ker se strokovni delavec ujame v past svetovanja in usmerjevalca uporabnika pri odločitvah. Tovrstne zdrse je mogoče preseči z reflektiranjem strokovnih ravnanj in postopanj ter z nenehnim preverjanjem pri uporabniku samem. Pomembno je tudi, da se sodelovanje pri zapisovanju osebnega načrta zgodi izključno na željo uporabnika, saj je ta metoda uporabna za oblikovanje pomoči posamezniku le v primerih, ko si takšno podporo izbere sam, potem ko je dobil osnovne informacije o takem sodelovanju. Spremembe, ki si jih želi, se lahko nanašajo zgolj na eno področje življenja ali pa le na utrditev obstoječega stanja, da s pomočjo storitev podpre življenjsko situacijo, ki mu ustreza in za katero želi, da bi takšna ostala še naprej. Ena od pasti metode osebnega načrtovanja pa je tudi zapovedana aktivizacija, ki postavlja pred uporabnika zahtevo, da je dejaven pri oblikovanju pomoči zase, v nasprotnem primeru, te pomoči ne prejme. Pri tej metodi izhaja oblikovanje pomoči iz posameznikove resnice in njegovega poimenovanja sveta. Brez uporabnikove ocene situacije in brez njegove ideje o tem, v katero smer želi obrniti svoje življenje, načrtovanje ni mogoče. Sam mora torej izbrati obseg aktivnosti za sodelovanje v posameznem cilju. Na vse zadnje načrt tudi ne more biti napisan za več oseb skupaj, ampak je osebno načrtovanje namenjeno delu s posameznikom. Tako načrt ne more vključevati sprememb za druge, lahko pa uporabnik v ciljih predvidi spremembe, ki jih želi doseči v odnosih z drugimi (Škerjanc, 2010, str. 111–118).

V mnogih institucijah strokovnjaki za uporabnike izdelujejo načrte brez njihove navzočnosti. V tako izdelanih sami ocenijo njihove sposobnosti in predvidijo cilje, ki bi bili koristni zanje. Tako uporabniku odvzamejo vpliv na njegovo življenje, saj uporabnik nima možnosti izraziti svojih želja in potreb. Rezultat takega načrtovanja je ne le, da smo uporabnika »povozili«, ampak je načrt slabo zapisan in praviloma neuporaben (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 38).

1.2 Zakonodaja, ki določa uporabo osebnega načrtovanja v praksi

Osebno načrtovanje oziroma drugače imenovano individualno načrtovanje je v institucionalnem varstvu stalna praksa, ki izvira predvsem iz naravnosti na potrebe in želje uporabnikov.

Pravilnik o postopku pri uveljavitvi pravice do institucionalnega varstva (2007) v 24. členu določa, da mora zavod v 30 dneh po nastanitvi v zavodu izdelati individualni načrt obravnave

uporabnika, ki obsega najmanj navedbo storitev, ki bodo nudene uporabniku, in ob spremljanju uporabnikovih potreb preveriti, ali sklenjen dogovor ustreza njegovim potrebam glede na možnosti zavoda in po potrebi z uporabnikom skleniti dodatek k dogovoru. Razen časovne opredelitve, kdaj naj bo osebni načrt narejen od dneva prihoda v institucijo, zakon ne zajema navodil ali napotkov za pisanje načrta. Prav tako 8. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) v poglavju Institucionalno varstvo navaja le, da postopek izvajanja storitve zajema pripravo individualnega načrta in da za njegovo izvajanje skrbi koordinator storitve v sodelovanju z uporabnikom in njegovimi zastopniki.

Naslednji dokument je namenjen predvsem področju dela z osebami z demenco, pa vendar zelo dobro ponazori koncept osebnega načrtovanja v kateri koli od oblik institucionalnega varstva. Naravnost institucije na potrebe stanovalcev se odraža predvsem skozi uporabo metode individualnega načrtovanja. Pri tem se najprej z različnimi instrumenti ugotavljajo potrebe in želje posameznih stanovalcev (intervju, vprašalniki, anamneza, biografija ...), storitve pa se načrtujejo in izvajajo v individualnih paketih. Metoda individualnega načrtovanja zagotavlja, da so pri načrtovanju vseh aktivnosti posameznega stanovalca optimalno upoštevane njegove potrebe in želje in ne potrebe institucije. Posameznik je s to metodo maksimalno vključen, dobiva potrditev in podporo, da razmišlja o svojih ciljih, željah, da o njih govori in jih s pomočjo spodbude tudi jasno izrazi in jih začne tudi postopoma uresničevati pri tem pa je pomembna vloga ključnega delavca, ki je stanovalcu osebno blizu in je, poleg samega stanovalca, odgovoren za doseganje teh ciljev (Direktorat za socialne zadeve, 2011, str. 4–5). Ta dokument je v svoji dopolnitvi iz leta 2014 (Dopolnitev k usmeritvam za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva starejših) tudi edini zakonski zapis, ki kakorkoli poda idejo za zapisovanje osebnega načrta in njegove elemente: Izhodišče za načrtovanje storitev je posameznikova celotna življenjska situacija – biografija in njegovi osebni življenjski cilji. Individualni načrt pripravimo na obrazcu, ki ga izdelajo strokovni delavci vsak za svoje področje in zajema podatke o tem, kaj uporabnik trenutno zmore in kakšne oblike pomoči prejema, ter podaja oceno potreb, ki niso zadovoljene, ustrezne storitve pa bi pripomogle, da se uporabniku izboljša kakovost življenja. Usmerjeni smo predvsem na cilje po ohranjanju psihofizičnih sposobnosti, ohranjanju zadovoljstva, osebne identitete in integritete, preko prepoznavanja življenjske zgodbe in sedanjih zmožnosti. Pozornost namenimo tudi stanovalčevi socialni mreži, ki jo lahko vključimo v realizacijo zastavljenih ciljev in zadovoljevanje njegovih potreb (svojci, skrbnik, druge pomembne osebe iz njegovega življenja). Upoštevamo pet magnetov v skladu z

doktrino izdelave individualnega načrta, in sicer: vpliv, spretnosti, stike, bolečino in vire. Obvezen del individualnega načrta je vnaprej izražena volja stanovalca v zvezi s storitvami, ki jih želi, da jih izvajamo zanj, ko bo to potrebno (Direktorat za socialne zadeve, 2014, str. 7–9).

V nekaterih okoljih v socialnem varstvu torej prakticirajo izdelavo osebnega načrta kot rutinsko storitev, namenjeno vsem uporabnikom, ali na začetku vključitve v program ali pa kot letni del programa. Gre za zakonsko obvezo ustanov, zapisati osebni načrt z vsakim uporabnikom, ki je na novo vključen v institucionalno varstvo. Uvedba te obveze je bila glede na bistvo same metode osebnega načrtovanja nekoliko ponesrečen ukrep, saj se osebno načrtovanje zgodi prepozno na uporabnikovi življenjski poti. Bolj smiselno bi bilo namreč, da bi uporabnik osebni načrt zapisal v času, ko je še živel v skupnosti in bi bila namestitev v institucijo zapisana kot eden izmed morebitnih ciljev, ki jih je predvidel za svoj boljši jutri. Vseeno pa obstaja tudi pozitivna plat. Dobrobit uvedbe osebnega načrtovanja ob sprejemu v institucionalno varstvo pomeni namreč obvezo ustanove izdelati program življenja v instituciji skupaj z uporabnikom in njegovimi svojci, čeprav so vsebine v programu praviloma omejene na obstoječe vsebine in programe. Če poteka osebno načrtovanje v okviru rednih programov, zapišejo za uporabnika načrtovalci cilje, ki naj bi jih dosegel v tekočem letu. Ta zapis nastane najpogosteje brez vednosti uporabnika, včasih pa tudi v njegovi prisotnosti. Vendar te oblike dela, ki ji tudi rečejo osebno načrtovanje, ni mogoče enačiti z osebnim načrtovanjem z udejanjanjem ciljev (Škerjanc, 2010, str. 115–116).

Ravno zaradi tega pa tudi zaradi pomanjkanja ustreznih smernic za uporabo metode osebnega načrtovanja, pri nas nastajajo različne oblike zapisov, ki jih strokovni delavci štejejo za osebne načrte, vendar so to rehabilitacijski načrti, individualizirani načrti, načrti osebnostne rasti in evidentiranje. Strokovnjaki pogosto celo sami ocenjujejo uporabnike, predvidijo cilje in obravnave, uporabnik pa pri tem nima vpliva (Škerjanc, 2007, str. 90).

1.3 Institucija ali totalna ustanova in institucionalno varstvo

Totalno ustanovo bi lahko opredelili kot kraj, namenjen bivanju in delu, v katerem veliko število ljudi, ki so se znašli v enaki situaciji in ki so za precejšen čas odrezani od širše družbe, skupaj živi zaprto in formalno urejeno življenje. Totalna ustanova kot abstraktni stroj deluje z elementi, ki ga sestavljajo, in atributi, ki ga oblikujejo zato, da opravlja svojo družbeno

funkcijo oziroma proizvaja zelene učinke. Sestavljajo jo: zaprti prostor, ki loči »zunaj« od »znotraj«, kolektivno življenje, enotna reduktivna ideologija, razcep med osebjem in stanovalci, skrbniška in pazniška oblast, procesiranje ljudi ter osrednji načrt delovanja. Prav tako tudi vzpostavlja svoj lastni prostor, pa tudi moderno delitev na javni in zasebni prostor (Goffman, 2019, str. 9, 403–408). Goffman ravno zaradi totalnega zajetja institucije pojmuje kot totalne ustanove. Pod ta pojem implicira popolno oskrbo, konkretne aktivnosti, družbeno segregacijo, zaprtost in izolacijo. Ta naziv torej pripisuje vsem ustanovam, ki zajemajo tako rekoč vse vidike posameznikovega življenjskega kroga – delo, zabavo, rekreacijo itn. (Mali, 2006, str. 19–20). Totalna ustanova je bila in v marsičem še vedno je prevladujoči način obvladovanja obrobni družbenih skupin. Čeprav so bile v času prevlade totalne ustanove vedno znane tudi druge oblike skrbi, varstva, nadzorovanja in kaznovanja, je sila totalne ustanove vseskozi prežemala vse ostale oblike (Flaker, 1996, str. 185).

Institucije so neizogiben člen v mreži socialnega varstva. Ne morejo sicer nadomestiti domačega okolja, lahko pa se mu optimalno približajo. Na splošno imajo vse institucije po definiciji nekaj temeljnih skupnih značilnosti, kot so popolna zadovoljitev osnovnih eksistenčnih potreb, predpisan dnevni ritem, racionalizacija dela, skupinske aktivnosti, prevladovanje javnega prostora nad zasebnim. Te značilnosti jim dajejo skupno (kolektivno) identiteto. Življenje v instituciji zahteva kompromise, saj je posameznik le delček velike organizacije. V takem okviru prevladujejo potrebe skupine in interesi organizacije (Mali, 2006, str. 19–20).

Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki upravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva. Osnovna oskrba zajema bivanje, organiziranje prehrane, tehnično oskrbo in prevoz, socialna oskrba pa je strokovno vodena dejavnost, namenjena izvajanju vsebin socialne preventive, terapije in vodenja upravičencev, ki vključuje izvajanje nalog varstva, posebnih oblik varstva, vzgoje in priprave na življenje in nalog vodenja. Upravičenci do storitev so: otroci, mladostniki in odrasle osebe do 26. leta starosti, ki so usmerjene v posebni program vzgoje in izobraževanja, otroci in mladostniki do 18. leta starosti, prikrajšani za normalno družinsko življenje, odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju, s težavami v duševnem zdravju, s senzornimi motnjami, motnjami v gibanju in z napredovalo kronično

oziroma neozdravljivo boleznijo ob koncu življenja ter sebe starejše od 65 let (8. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Izvajalci institucionalno varstvenih storitev so:

- domovi za starejše,
- posebni socialnovarstveni zavodi,
- varstveno delovni centri,
- socialnovarstveni zavodi za usposabljanje in
- nadomestne oblike bivanja in oskrbe (Institucionalno varstvo, b. d.).

Pri institucionalnem varstvu gre za vse vrste psihosocialne pomoči, kjer je tega potrebnim ljudem zagotovljeno življenjsko okolje, ki je prilagojeno njihovim letom, težavam, motnjam in stanjem. Gre za skupno življenje določenega števila ljudi, ki niso izbrali drug drugega, v organiziranem, manj oziroma bolj umetnem okolju. Gre za odsotnost od doma, karkoli že to pomeni za vsakega posebej, izrazito ali manjšo oddaljenost od svoje soseske ter vseprisotno dvojnost zaposlenih in nameščenih (Krajncan, 2012, str. 123–124).

1.4. Predstavitev v raziskavo vključenih organizacij

Osnovno poslanstvo tovrstnih organizacij je izvajanje institucionalnega varstva za osebe starejše od 65 let, odrasle osebe s težavami v duševnem zdravju, odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju, gibalno in senzorno ovirane odrasle osebe, in druge, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov ne morejo živeti doma. Gre za nadomestitev ali dopolnitev funkcije doma in lastne družine z nudenjem bivanja, organizirane prehrane, varstva in zdravstvenega varstva (Splošno o domovih za starejše in posebnih zavodih, b. d.).

1.4.1 Varstveno delovni center Koper

Je javni socialnovarstveni zavod. Ustanovila ga je vlada Republike Slovenije in je od 1. 1. 2002 samostojni zavod. Dejavnosti, ki jih izvaja, so namenjene predvsem: ohranjanju pridobljenih in širitev novih znanj in delovnih spretnosti, pridobivanju socialnih in delovnih navad, uresničevanju lastnih idej in ustvarjalnosti, stimulaciji občutka koristnosti in samopotrditve, delovnemu in socialnemu udejstvovanju in vključevanju v širše socialno okolje. Izvaja storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji v sedmih enotah in institucionalnega varstva v stanovanjski skupini Mimoza. Uporabnikom – varovancem

zagotavlja osnovno oskrbo (bivanje, prehrana, prevozi in tehnična oskrba), socialno oskrbo (storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji) ter zdravstveno oskrbo (storitev v okviru institucionalnega programa). V skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je dejavnost oz. storitev VDC Koper namenjena osebam z lažjo, zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju (VDC Koper, b. d.).

1.4.2 Center za usposabljanje, delo in varstvo Črna na Koroškem

Center za usposabljanje, delo in varstvo je ustanova, ki s spoštovanjem različnosti in osebnega dostojanstva vseh deležnikov, zagotavlja kakovostne in inovativne programe dela z osebami z motnjo v duševnem razvoju. CUDV Črna je človeku prijazna organizacija, ki je pozorna do pričakovanj uporabnikov in njihovih svojcev ter jim omogoča aktivno soustvarjanje vsebin in programov. Vizija delovanja CUDV Črna je:

- Zagotavljanje in izvajanje ustreznih sodobnih programov vzgoje in izobraževanja, institucionalnega varstva ter zaposlitve oseb z motnjami v duševnem razvoju.
- Izvajanje programa dela zgodnje obravnave otrok ter vključevanje sodobnih pristopov z osebami z avtizmom.
- Zagotavljanje ustreznih prostorskih pogojev in bivalnih standardov.
- Zagotavljanje ustreznih programov in sodobnih pristopov pri delu s starajočo populacijo.
- Izgradnja manjših bivalnih enot v sosednjih občinah, bližje domu in primarni družini.
- Razselitev centralne zgradbe in sledenje trendom deinstitucionalizacije (CUDV Črna na Koroškem, b. d.).

1.4.3 Dom upokojencev Ptuj

Dom upokojencev Ptuj je javni socialnovarstveni zavod za izvajanje institucionalnega varstva starejših oseb in odraslih oseb s posebnimi potrebami. Jedro njihovega delovanja je usmerjeno k ljudem. Dopolnjujejo in spreminjajo njihove storitve, skrbijo za zadovoljstvo njihovih uporabnikov ter zaposlenih. Topli medsebojni odnosi so njihov vsakodnevni izziv, saj vedo, da so nasmeh, topla beseda in občutek zaželenosti ravno tako pomembni kot dobro opravljena storitev. Zavedajo se, da šteje tisto, kar storijo, in ne tisto, kar bi lahko storili, da je zadovoljstvo uporabnikov odvisno od tega, kako so uspeli zadovoljiti njihove potrebe, želje in pričakovanja. Za kar največje zadovoljstvo uporabnikov zaposleni pri svojem delu spoštujejo njihove pravice in dostojanstvo. Njihovo delovanje je profesionalno, zakonito, gospodarno in transparentno. Z nenehnim izboljševanjem uspešnosti sistema vodenja kakovosti in

racionalnim izvajanjem dejavnosti po načelu celovitosti in kakovosti se zavzemajo za učinkovitost gospodarjenja pri izvajanju kakovostnih storitev, posledično ustvarjeni prihranek pa namenjamo za nadaljnji razvoj Doma (Dom upokojencev Ptuj, b. d.).

1.4.4 Socialnovarstveni zavod Hrastovec

Socialnovarstveni zavod (SVZ) Hrastovec je bil osnovan leta 1948. Od tega leta ima v slovenskem prostoru poseben status. Najprej je bil »zadnja postaja« v sistemu ali mreži skrbi za osebe s posebnimi potrebami. V zadnjih dvajsetih letih je tudi ustanova, ki ljudem omogoča nov začetek. Skupno je v SVZ Hrastovec 640 stanovalcev. V zavodu bivajo osebe, ki imajo težave v duševnem zdravju in težave v duševnem razvoju. Zavod skrbi za institucionalno varstvo odraslih, ki je vsak individuum zase in potrebuje poseben pristop. Gre namreč za najbolj ranljivo populacijo oseb. Od leta 2001 je razvil široko paleto podpornih sistemov za zagotavljanje kakovostnih storitev tako na lokaciji Hrastovca kot v lokalnih skupnostih. Stanovalci imajo možnost bivati v različnih bivalnih enotah od neodvisnih stanovanj do negovalnih domov. Pri nastanitvah se upoštevajo posameznikove potrebe, spretnosti in zmožnosti za samostojno življenje. Zavod ima pomembno vlogo v slovenskem prostoru. S svojim inovativnim pristopom skrbi za širjenje možnosti stanovalcem. Z razvojem strokovnih metod in iskanja alternativnih možnosti za bivanje pa utrjuje svoj status v širšem strokovnem okolju (SVZ Hrastovec, b. d.).

1.5 Izobraževanja in usposabljanja zaposlenih

Izobraževanje zaposlenih o kateri koli temi, ki se navezuje na njihovo delo, vključno z metodo osebnega načrtovanja, je pomembno zlasti za tiste strokovne delavce, ki na svojem delovnem mestu to metodo z uporabniki redno izvajajo. Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, v splošnem, v 18. členu narekuje, da strokovne delavke in delavci ter sodelavke in sodelavci sistematično razvijajo raziskovanje potreb uporabnikov ter delovne postopke in metode dela v organizacijah, kjer izvajajo svojo dejavnost. Pri tem kritično presojujejo obstoječa in nova znanja ter metode in tehnike dela. Za njihov razvoj mora biti omogočeno stalno izobraževanje in usposabljanje v okviru lastne delovne organizacije, intervizijskih in supervizijskih skupin, Socialne zbornice Slovenije, izobraževalnih ustanov in drugih organiziranih oblik.

Prav tako Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije v svojem 25. členu narekuje, da se mora socialna delavka/delavec pri svojem delu nenehno zavedati, da znanje, pridobljeno na katerikoli stopnji formalnega izobraževanja, kot tudi izkušnje, dobljene s strokovnim delom, niso nujno splošno uporabne, sploh pa ne popolne niti trajne. Zato mora svoje strokovno znanje in veščine nenehno preverjati ter izpopolnjevati s samoizobraževanjem, s sodelovanjem s svojimi kolegi(cami), z vključevanjem v supervizijske ter druge formalne in neformalne oblike izobraževanja. Formalna izobrazba je pogoj za opravljanje strokovnega dela, permanentno izobraževanje pa je pogoj za delovno uspešnost (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

Nekaj seminarjev na temo individualnega načrtovanja se je bilo mogoče udeležiti na Fakulteti za socialno delo, vodili pa sta jih Jelka Škerjanc in Lea Brišar. Leta 2019 se je bilo mogoče udeležiti tudi dveh seminarjev na temo individualnega načrtovanja socialnovarstvenih storitev, enega je pripravila Socialna zbornica Slovenije in drugega Združenje za razvoj socialnih ved in izvajanje projektov.

Pri metodi osebnega načrtovanja pa je pomembno tudi samoizobraževanje, saj vsi strokovni delavci, ki to metodo izvajajo, nimajo vedno možnosti udeležbe na organiziranih formalnih izobraževanjih na to temo. Samoizobraževanje pomeni sestavino ustvarjalnega dopolnjevanja človekove osebnosti. Spreminjanje družbenih razmer nenehno zahteva od človeka pridobivanje novega znanja, prav novo znanje pa mu omogoča, da se je zmožen učinkovito prilagajati (Židan, 1997). Na voljo je številna literatura, ki natančno opredeli in opiše metodo osebnega načrtovanja, teorijo pa podkrepi tudi s praktičnimi primeri in oriše metodo na način, da jo razume vsak, tudi brez razlage predavatelja.

2 FORMULACIJA PROBLEMA

Osebni načrt je za načrtovanje življenja uporabnika, ki je zaradi duševne manj razvitosti, bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, itd. dlje časa ali trajno odvisen od pomoči drugih, pglavitnega pomena. Z njegovo pomočjo raziskujemo uporabnikov življenjski svet in mu skozi zastavljene cilje kasneje omogočimo dostop do potrebnih in želenih sredstev. Metoda osebnega načrtovanja je za uporabnika pomembna predvsem zato, ker se mu z njeno pomočjo približamo ter skupaj z njim raziskujemo njegove vrline in moč, da lahko z aktivnim sodelovanjem izboljšuje kakovost svojega življenja in nad njim ohranja vpliv, hkrati pa mu omogoča tudi vpliv in nadzor nad socialnovarstvenimi storitvami, ki mu pripadajo. Metoda osebnega načrtovanja je poleg pozitivnega vpliva, ki ga ima na uporabnikovo življenje, pomembna tudi za spremembe na področju institucionalnega varstva in v zakonodaji, saj brez spremljanja potreb in želj uporabnika, trajnostnih sprememb na tem področju ni mogoče zagotoviti. Ker je uporaba osebnega načrta tudi zakonsko določena, je še toliko bolj pomembno, da strokovni delavci – načrtovalci, prepoznavajo koncept te metode, jo znajo dosledno uporabljati v praksi, se zanjo izobražujejo in se zavedajo njene pomembnosti tako za uporabnikovo življenje kot tudi za njihovo strokovno delo v posameznih institucijah.

Sama sem se skozi vsa leta študija pogosto srečala z osebnim načrtovanjem pri uporabnikih, hkrati pa sem imela tudi priložnost videti, da se osebno načrtovanje od institucije do institucije precej razlikuje, prav tako pa se razlikuje tudi odnos načrtovalcev do same metode osebnega načrtovanja. Moja raziskava lahko pripomore k bolj kakovostni in poenoteni izvedbi osebnih načrtov na različnih socialnovarstvenih organizacijah ter pokaže morebitne potrebe, ki jih zaposleni – načrtovalci še imajo na tem področju. Prikazala bo tudi razlike med osebnimi načrti v posameznih organizacijah iz vidika preglednosti in razumljivosti načrta za uporabnika, predvsem pa iz vidika osredotočenosti na uporabnika, pri čemer bo mogoče izluščiti pomembne predloge za nadaljnje izvajanje te metode.

Ker sem tudi sama prepoznala pomembnost osebnega načrta in njegov pomen za uporabnika in ker menim, da je dober osebni načrt tudi odraz dobrega načrtovanja, sem se odločila, da v magistrskem delu raziščem uporabo osebnega načrtovanja v praksi. Raziskala bom, kako poteka osebno načrtovanje v različnih organizacijah s področja socialnega varstva, kjer je metoda osebnega načrtovanja nujna praksa. Zanimalo me bo predvsem; kje in na kak način so se načrtovalci izobraževali za izvajanje metode osebnega načrtovanja, kakšna znanja in

spretnosti imajo za izvajanje te metode in koliko suverene se pri načrtovanju počutijo, pa tudi, kakšen pomen pripisujejo osebnemu načrtu tako za uporabnika kot tudi za svoje nadaljnje delo z uporabnikom. Na drugi strani se bom poglobila tudi v fizično strukturo osebnih načrtov in vsebinske razlike med načrti različnih organizacij. Raziskovalna vprašanja, ki sem si jih na začetku postavila, sem razdelila v dva sklopa.

Prvi sklop bo prikazoval usposobljenost načrtovalcev za izvajanje metode osebnega načrtovanja, potek načrtovanja v posameznih organizacijah in odnos načrtovalcev do same metode:

- Na kakšen način so načrtovalci pridobivali znanja in se izobraževali za metodo osebnega načrtovanja, ter kakšne spretnosti in znanja so pridobili?
- Zahtevnost metode in občutek usposobljenosti za izvajanje metode osebnega načrtovanja
- Kakšne so razlike v postopku metode osebnega načrtovanja v posameznih organizacijah?
- Kako velik pomen načrtovalci pripisujejo osebnemu načrtu, če se osredotočijo na uporabniška in tudi pri svojem nadaljnjem delu z uporabnikom?
- Katere prednosti in slabosti načrtovalci prepoznavajo pri metodi osebnega načrtovanja?

Ter drugi sklop, ki bo prikazoval vsebinske in strukturne razlike med osebnimi načrti posameznih organizacij, glede na analizo njihovih osebnih načrtov:

- Kakšne so razlike v fizični strukturi osebnih načrtov, ki jih izdelajo na posameznih organizacijah?
- Kakšne so vsebinske razlike med osebnimi načrti posameznih organizacij?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava bo kvalitativna, saj bodo osnovno izkustveno gradivo sestavljali besedni opisi oziroma pripovedi. Vse gradivo bom obdelala in analizirala na besedni način (Mesec, 2007). Bo tudi poizvedovalna, saj so zanjo značilni manj sistematični in različni postopki za zbiranje podatkov, za katere so značilni kvalitativni opisi. Raziskava bo empirična, ker bom analizirala novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009), ki je bilo pridobljeno z odgovori na vprašalnik ter z metodo osebnega načrtovanja.

3.2 Merski instrumenti ali viri podatkov

Za prvi del raziskave sem uporabila merski instrument – 16 vnaprej oblikovanih vprašanj. Vse zaposlene sem spraševala ista vprašanja, nato pa sem glede na njihove odgovore po potrebi postavila še podvprašanja. Merski instrument za drugi del raziskave so primeri treh osebnih načrtov, ki so jih skupaj z uporabniki pripravili intervjuvani strokovni delavci.

3.3 Opredelitev enot raziskovanja – populacija, vzorec

Populacijo, na kateri sem izvajala raziskavo, predstavljajo zaposleni v Centru za usposabljanje, delo in varstvo (v nadaljevanju CUDV) Črna na Koroškem, v Socialnovarstvenem zavodu (v nadaljevanju SVZ) Hrastovec, v Varstveno delovnem centru (v nadaljevanju VDC) Koper in Domu upokojencev Ptuj, katerih naloga je načrtovanje osebnih načrtov z uporabniki. Gre za ljudi različnih strok, saj v organizacijah osebne načrte z uporabniki izdelujejo vsi, ki so za to nalogo usposobljeni, ne glede na njihov poklicni status. Vzorec je neslučajnostni in priložnostni, saj so v vzorcu sodelovali tisti zaposleni, ki so že kdaj načrtovali osebne načrte in so bili pripravljeni odgovarjati na moja vprašanja. Vzorec torej sestavljata po dva zaposlena na vsaki od naštetih organizacij (skupaj 8 intervjuvancev), ki v redni praksi svojega dela z uporabniki načrtujejo osebne načrte. Prav tako so v vzorec vključeni trije osebni načrti, ki so jih z uporabniki izdelali intervjuvanci; eden iz CUDV Črna na Koroškem, eden iz VDC Koper in eden iz Doma upokojencev Ptuj. Pri SVZ Hrastovec mi osebnega načrta zaradi varstva osebnih podatkov žal niso želeli poslati, zato sem za primerjavo uporabila nekatere podatke, ki sem jih pridobila iz intervjujev.

3.4 Zbiranje podatkov oziroma empiričnega gradiva

Podatke sem zbrala z metodo spraševanja – z uporabo standardiziranega intervjuja, tako da sem zaposlene spraševala po že vnaprej pripravljenem strukturiranem vprašalniku. Najprej sem se z direktoricami organizacij dogovorila za dovoljenje za pridobivanje intervjujev in osebnih načrtov ter od njih pridobila kontaktne podatke zaposlenih, ki so mi bili pripravljeni odgovoriti na vprašanja. Preko elektronske pošte sem se z vsemi dogovorila za termine intervjujev, ki so potekali preko aplikacije Zoom, saj je zaradi epidemije novega koronavirusa vstop v omenjene organizacije zelo otežen. Že pred srečanjem sem jim v pregled poslala smernice za intervju, intervjuje pa sem izvajala od 6. 4. 2021 do 20. 4. 2021 z vsakim od intervjuvancev posebej. Posamezni intervju je trajal od 30 do 50 minut, pogovori so potekali sproščeno, vsi intervjuvanci pa so mi tudi že na začetku dovolili, da pogovor snemam. Na željo nekaterih intervjuvancev sem v transkripcijah intervjujev označila le organizacije, na katerih so zaposleni, ne pa tudi njihovih imen, prav tako so sami že vnaprej odstranili osebne podatke iz osebnih načrtov uporabnikov, ki so mi jih nato poslali za analizo. Poslali so mi po en osebni načrt na organizacijo, pri čemer sem izbiro o tem, kateri načrt mi bodo poslali, prepustila njim. Vsi intervjuvanci so mi poslali osebni načrt, ki so ga z uporabnikom naredili sami.

3.5 Obdelava in analiza gradiva

Zbrano gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne raziskave s pomočjo programa Maxqda. Najprej sem zapisala transkripcije intervjujev, jih naložila v program in nato označevala ter določala pomembne dele besedila, ki sem jih razvrstila v teme in kategorije, na koncu pa izvozila iz programa. Deli izvoženih odprto in osno kodiranih podatkov so v prilogah.

4 REZULTATI

4.1 Rezultati – intervjuji

4.1.1 Splošno o intervjuvanih strokovnih delavcih

V raziskavo je vključenih 8 strokovnih delavcev, ki imajo različno strokovno izobrazbo in so zaposleni na različnih delovnih mestih. V Domu upokojencev Ptuj sem intervjuvala magistrico zakonskih in družinskih študij, zaposleno na mestu socialne delavke in univerzitetno diplomirano socialno delavko, prav tako zaposleno na mestu socialne delavke, ki pa je hkrati tudi vodja enote Muretinci. V CUDV Črna na Koroškem sta na vprašanja odgovarjali profesorica pedagogike in biologije, zaposlena kot skupinska habilitatorica – vodja institucionalnega varstva odraslih (IVO), ter diplomirana delovna terapevtka, zaposlena kot delovna terapevtka in vodja lokalne mreže v projektu, ki ga trenutno izvajajo. V SVZ Hrastovec sem intervjuja izvedla z univerzitetno diplomirano socialno delavko, zaposleno na delovnem mestu vodje socialne službe, in magistrico profesorico socialne pedagogike, zaposleno na delovnem mestu skupinske habilitatorice. V VDC Koper sem intervjuvala univerzitetnega diplomiranega socialnega delavca, zaposlenega na mestu socialnega delavca – vodjo enote ter magistrico socialnega dela, zaposleno na delovnem mestu skupinske habilitatorice. Vsi intervjuvanci v sklopu svojega dela izvajajo tudi metodo osebnega načrtovanja.

4.1.2 Prva seznanitev z metodo osebnega načrtovanja in dolžina prakse izvajanja metode

Polovica intervjuvancev se je z metodo osebnega načrtovanja prvič srečala na fakulteti, v času študija skozi vaje in predavanja. Ena intervjuvanka je na fakulteti spoznala teorijo osebnega načrta za potrebe vzgojnih zavodov in individualni načrt za dodatno strokovno pomoč. Ostali so metodo spoznali šele v času pripravništva ali pa ob začetku dela na omenjenih organizacijah, tako da so jim znanja o metodi posredovali njihovi nadrejeni. V CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper so za svoje zaposlene organizirali izobraževanja v sklopu Fakultete za socialno delo.

Večina intervjuvancev (šest) je metodo osebnega načrtovanja začelo izvajati ob prihodu na delovno mesto, ki ga trenutno opravljajo, zato je dolžina izvajanja metode osebnega

načrtovanja pri njih odvisna od dolžine zaposlitve. V raziskavi so tako sodelovali strokovni delavci z 1–35 let izkušenj izvajanja osebnega načrtovanja. Intervjuvanka, ki ima najdaljšo delovno dobo in hkrati tudi najdaljšo dobo izkušenj z osebnim načrtovanjem, je povedala, da to metodo pod imenom individualno načrtovanje izvajajo zadnjih 10 let, prej pa so prav tako načrtovali, vendar ustno: *»Jaz bom rekla tako, v domu delam že 35 let, vseskozi smo načrtovali, ampak dolgo nazaj nismo poimenovali tega kot individualno načrtovanje, ampak vedno smo za vsakega stanovalca naredili en plan, kaj bomo z njim počeli, verjetno je to bilo veliko let bolj ustno, zdaj zadnjih deset let, če ne več, [...] jih napišemo.«* (Intervju, Dom upokojencev Ptuj). Ena intervjuvanka je z metodo osebnega načrtovanja pričela, ko je v okviru svojega delovnega mesta prešla na drugo pozicijo, ena pa se z osebnim načrtovanjem ukvarja že vse od prihoda na Fakulteto za socialno delo, ko je bilo spoznavanje metode osebnega načrtovanja del študijskega programa: *»To metodo izvajam, odkar sem prišla na faks, od prvega letnika, ko smo naredili načrt drug za drugega pač med študenti, v okviru vaj«* (Intervju, VDC Koper).

S pomočjo sodelavcev in pridobivanjem izkušenj skozi delo z uporabniki so se vsi intervjuvanci hitro počutili dovolj usposobljene, da so lahko začeli samostojno načrtovati. V CUDV Črna na Koroškem sta obe intervjuvanki povedali, da so jima znanja, pridobljena skozi izobraževanja, zadostovala za suvereno samostojno načrtovanje. V SVZ Hrastovec so svoja znanja začeli uspešno predajati tudi ostalim zaposlenim: *»Potem smo se pa tudi že sami tolko usposobili, da smo že naše sodelavce potem tudi izobraževali na tem področju. Ker pri nas delamo načrte vsi strokovni delavci, pedagogi, psihologi, socialni delavci, tudi delovni terapevti, fizioterapevti, vsi smo usposobljeni pač za to.«* (Intervju, SVZ Hrastovec)

4.1.3 Izobraževanje za metodo osebnega načrtovanja

CUDV Črna na Koroškem, SVZ Hrastovec in VDC Koper so imeli v sklopu službe organizirana formalna izobraževanja in delavnice za zaposlene na temo osebnega načrtovanja v sklopu Fakultete za socialno delo. V Črni na Koroškem tudi letos potekajo izobraževanja na temo osebnega načrtovanja v okviru projekta, ki ga trenutno izvajajo v sodelovanju z Inštitutom Republike Slovenija za socialno varstvo. Iz izobraževanj so pridobili znanja o celotnem postopku načrtovanja o tem, kdo je ključna oseba, kako pristopiti do uporabnika, ki ni sposoben verbalne komunikacije, in kako se spopasti s cilji, ki se na prvi pogled morda zdijo neuresničljivi: *»No, potem pa sem pridobila tudi znanje glede samega poteka metode*

osebnega načrtovanja po posameznih korakih oz. fazah, vse od vzpostavitve stika z uporabnikom, pa do potrditve osebnega načrta s timsko konferenco, ki se nadaljuje v izvajanje osebnega načrta, pa do samih revizij osebnega načrta, pa tudi ostala potrebna znanja sem pridobila, kot so na primer, kdo je ključna oseba, kakšna je njena vloga, kako si jo posameznik izbere, [...], na kakšen način pri izdelavi osebnega načrta pristopiti k uporabniku, ki ni sposoben verbalne komunikacije [...]»(Intervju, CUDV Črna na Koroškem).

V SVZ Hrastovec so imeli prav tako izobraževanja v okviru različnih projektov, organizirajo pa tudi interna izobraževanja med zaposlenimi znotraj zavoda: *»Kot pripravnica sem mogla iti na to interno izobraževanje znotraj zavoda, ki so ga izvajali zaposleni«* (Intervju, SVZ Hrastovec). Ena od intervjuvank si želi tudi sama za zaposlene pripraviti izobraževanje na temo osebnega načrtovanja, saj se ji to zdi zelo pomembno, še posebej pa, kot pravi sama, iz vidika izkustva – kako sploh narediti osebni načrt.

V Domu upokojencev Ptuj formalnih izobraževanj na temo osebnega načrtovanja niso imeli, znanja zato pridobivajo skozi prakso in delo, so pa skozi leta tudi povzemali dobre prakse drugih domov: *»Veliko let smo imeli individualni načrt, domovi bolj vsak po svojem načinu in ko si našel kje kako idejo pri kom, ki ti je bla všeč, ki je bila sprejemljiva tudi za našo ustanovo, si jo potem povzel na nek način tudi in so tako potem nastajali vedno boljši individualni načrti«* (Intervju, Dom upokojencev Ptuj).

Večina strokovnih delavcev (šest) z razumevanjem same metode ni imela težav, metoda se jim je zdela razumljiva in jasna, zdi se jim, da so jo hitro usvojili. V Domu upokojencev Ptuj in SVZ Hrastovec je osebno načrtovanje že utečena praksa, sam načrt pa je že v osnovi zelo sistematično formuliran. Na Ptuj so imeli od začetka le nekaj težav z zapisom in formulacijo ciljev, v SVZ Hrastovec pa sem izvedela, da je včasih treba nekoliko več truda vložiti v pridobivanje res kakovostne življenjske zgodbe. Strokovna delavka iz VDC Koper je mnenja, da je vsak nov načrt tudi nova nadgradnja v znanju, ne glede na pretekle izkušnje: *»Tudi zdaj, ko lahko rečem, da imam leta izkušenj z načrti, se mi zdi, da je vsakič neka nadgradnja, kar se tiče mene osebno, mojega dela, ker vidim, kako se dejansko cilji spreminjajo, zato mislim, da se z vsakim načrtom naučiš nekaj novega, ne glede na to, kakšno izkušnjo imaš od prej«* (Intervju, VDC Koper).

4.1.4 Postopek osebnega načrtovanja

V vseh v raziskavo vključenih organizacijah osebno načrtovanje izvajajo skupaj z uporabnikom, po potrebi pa vključijo tudi svojce. Prav tako vsi raziščejo življenjsko zgodbo, načrt pa nato zapišejo, ga dajo uporabniku v podpis in nato čez nekaj časa načrt še revidirajo. V Domu upokojencev Ptuj uporabnika že pred sprejemom zaprosijo, da izpolni vprašalnik o njegovem življenju (kaj rad počne, česa ne je, s čim se je v življenju ukvarjal itd.), življenjsko zgodbo zapisujejo skupaj z uporabnikom, ki najprej postavi svoje cilje, vsaka služba zase pa nato zapiše še cilje za svoje področje in oceno stanja (kako se uporabnik odziva, kaj ga veseli itd.). Za zapis uporabljajo računalniški program. Načrt morajo izdelati v 30 dneh od sprejema uporabnika v dom, v tem času uporabnika spoznavajo in mu dajo možnost, da okolje tudi sam čim bolje spozna. Tudi v SVZ Hrastovec osebni načrt izdelajo v 30 dneh od uporabnikovega sprejema. Načrt mora poleg življenjske zgodbe, ki jo navadno zapisujejo s pomočjo magnetov in ciljev, vsebovati tudi vse storitve, ki jih bo uporabnik prejemal: *»Malo smo sicer ta načrt prilagodili glede na naše potrebe pa glede na to kar pač zahteva tudi po pravilniku, ker morajo bit navedene tudi vse storitve, ki jih nudimo«* (Intervju, SVZ Hrastovec). Glede na potrebe uporabnika ustanovijo strokovni tim, ki ga navadno sestavljajo socialna delavka, diplomirana medicinska sestra in psiholog, nato pa vsaka služba posebej zapiše cilje. Vsak osebni načrt morajo predstaviti tudi na strokovnem svetu, kjer ga pregledajo in odobrijo.

V CUDV Črna na Koroškem in v VDC Koper celotni postopek osebnega načrtovanja poteka približno enako. Najprej vzpostavijo stik z uporabnikom in mu predstavijo metodo osebnega načrtovanja. Ko jim uporabnik poda mandat za načrtovanje, se dogovorijo za srečanja in začnejo načrtovati ter postavljati cilje: *»Zdaj ravno s tem novim, ki je pri nas 9 mesecev, [...] sva pač se lotila njegovega načrta po vseh teh točkah, od njegove življenjske zgodbe pa do vseh teh Brandonovih magnetov, skozi vse to sva šla in to sva delala kar nekaj časa, en mesec.«* (Intervju, VDC Koper). Pri zapisovanju je uporabnik vedno v ospredju, temeljno vodilo zapisovanja pa je krepitev uporabnikove moči. Temu sledita še timska konferenca in izvajanje načrta, najmanj čez pol leta pa še revizija: *»Čez najmanj 6 mesecev sledi še revizija«* (Intervju, CUDV Črna na Koroškem).

4.1.5 Čemu načrtovalci osebnih načrtov dajejo največji poudarek

Pet intervjuvancev največji poudarek pri osebnem načrtovanju daje postavitvi ciljev, ki morajo po njihovem mnenju nujno izvirati iz uporabnikovih želja, saj so od njih odvisne nadaljnje spremembe v njegovem življenju: *»Največji poudarek je zagotovo na zastavljanju ciljev in želja, ki morajo biti resnično cilji in želje uporabnikov in ne naših sugestij. Od zastavljenih ciljev so potem odvisne spremembe v življenju uporabnika, ki se bodo mogoče kdaj pokazale tudi za drugačne, kot si jih je uporabnik predstavljal in bodo prinesle drugačne posledice, ampak bodo rezultat njegovih odločitev in bodo šola za življenje«* (Intervju, CUDV Črna na Koroškem). Štirje intervjuvanci dajejo poudarek tudi temu, da je uporabnik v ospredju, da pove točno to, kar si želi in izpostavi lastne potrebe, pri tem pa mu je treba zagotoviti varen in zaupljiv prostor. Trije pravijo da je v osebnem načrtu najbolj pomembna življenjska zgodba uporabnika. Poleg naštetega sta dva omenila še, da dajeta velik poudarek na vzpostavitev osebnega stika z uporabnikom in povezovanju različnih služb: *»Pa kaj, še mogoče res, da smo tudi različne službe med sabo povezane, da sodelujemo, ker pač je tudi nam, socialnim delavcem, dragoceno, da vidimo zdravstveni vidik«* (Intervju, Dom upokojencev Ptuj).

4.1.6 Kaj se načrtovalcem zdi najbolj zahtevno

Največjemu delu intervjuvancev (štirim) se zdi pri osebnem načrtovanju najtežje, ko izdelujejo načrt z uporabnikom, s katerim je zaradi prisotnosti različnih motenj ali poškodb otežena komunikacija. Osebe pogosto ne govorijo, ne izražajo svojih želja in ciljev: *»Predvsem pri uporabnikih, ki imajo večji primanjkljaj na področju zmožnosti komuniciranja, tam večkrat nastopijo težave pri pridobivanju informacij glede življenjske zgodbe pa tudi njegovih želja in ciljev. Kako priti do teh informacij, da bodo resnično informacije uporabnika, se mi zdi najbolj zahtevno«* (Intervju, CUDV Črna na Koroškem). Kot zahtevno so omenili tudi pridobivanje ciljev, zlasti takih, ki niso ponujeni, takih, ki resnično izvirajo iz uporabnikovih želja in potreb. V SVZ Hrastovec je ena od intervjuvank omenila, da je včasih zaradi razpršene odgovornosti ciljem tudi težko slediti zaradi česar so evalvacije načrtov zlasti za strokovne delavce bistvenega pomena. Težava se pojavi tudi takrat, ko uporabnik načrta ne želi: *»No, ali pa pri tistih ki pač ne želijo sodelovat, da rečejo, da ne rabijo nobenega načrta in potem pač ne moreš silit nekoga in se pač to zapiše«* (Intervju, SVZ Hrastovec). V Črni na Koroškem sta obe intervjuvanki omenili, da jima težavo velikokrat povzroča načrtovanje

izvedbenega dela, postavitev tabel (realizacija ciljev, opredelitev finančnih in časovnih okvirjev) predvsem takrat ko gre za kompleksnejše cilje. Ena od intervjuvank je omenila, da se ji zdi najtežje izbrati pravi trenutek, da uporabnika zaprosi za življenjsko zgodbo. Intervjuvanec iz VDC Koper pa meni, da je najtežje ko uporabnik pri svojih željah in izvedbi ciljev doživi neuspeh: *»Zdaj mene čisto osebno, to bo na neki človeški ravni, mi je težko, ko ima uporabnik neke želje, ki jih dejansko moreš potem na nek nežen način pripeljat do tega, da sam pride do tega, da nekaj zmore al ne zmore, [...]meni je osebno to nekak najtežje sprejemati, te neke neuspehe, [...] neki taki primeri, ko ga dejansko pelješ v neko izkušnjo, ki jo mora na svoji koži doživeti in ti ga moreš poslušati, moreš bit ob njem, moreš ga slediti, moreš ga podpirati nek ta neuspeh, ki ga mora doživeti«* (Intervju, VDC Koper).

4.1.7 Prepoznavanje pomembnosti osebnega načrta za uporabnika

Vsi intervjuvanci so mnenja, da je osebni načrt za uporabnika zelo pomemben dokument in v njem prepoznavajo pozitivne vplive na uporabnikovo življenje. Kar sedem jih je omenilo, da je za uporabnika osebni načrt tako zelo pomemben, ker ga postavlja na prvo mesto in s tem krepi njegovo moč, možnost izbire in samozagovorništva: *»Ker to je način, da izrazi svoje cilje, svoje želje, svoja pričakovanja, potem dejansko vidiš, kaj je tisto, kjer mu lahko pomagaš, kaj si želi, ne vem, to se mi zdi najbolj, no, ker pri drugih stvareh recimo tolko vseeno ne sodelujejo, niso toliko osebno vpleteni kot pa pri osebnem načrtu«* (Intervju, SVZ Hrastovec). Štirje so prepoznali pozitivne lastnosti načrta tudi v tem, da uporabnik dobi neko oporo, strukturo, vpogled v to kar se dogaja, da lahko razmisli o tem kaj si zares želi in to ubesedi, vedno pa se lahko vrne nazaj in prebere že zapisano, kar je lahko dobra odskočna točka tudi za strokovnega delavca: *»Seveda imam primer ene uporabnice, zdaj, ki si neprestano sem pa tja premišljuje, pa bi šla sem pa bi šla tja in potem ko to zapiše, je lahko v takih trenutkih, da je meni to alibi, ko ona plava v vse možne smeri, išče rešitve iz te njene stiske, je ena taka stvar ko rečem, daje se v svest pa pogledja, kaj sva zadnjič zapisala, ko sva razmišljala to, in sva preigrala vse možne rešitve in v takih primerih je osebni načrt ena taka upora njej«* (Intervju, VDC Koper). Poleg tega je ena intervjuvanka omenila, da je s pomočjo osebnega načrta uporabnik bolj ozaveščen o aktivnostih, ki jih v instituciji lahko koristi. Dobro je tudi to, da pri osebnem načrtovanju slabih ali nepravilnih odločitev ni, če uporabnik naleti na prepreke, je to le šola za nadaljnje življenje.

Intervjuvanci so prepoznali še nekatere negativne vplive, ki jih lahko ima osebni načrt na uporabnika, in sicer, ko se uporabnik pretirano zanaša na to, kar je v načrtu zapisano, in

nastane problem, če pride do sprememb (predvsem sprememb v zdravstvenem stanju). Omenili so tudi, da je osebni načrt pogosto le del papirologije in uporabniki poleg vseh papirjev, ki jih morajo izpolniti, ne razložijo več pomena, poleg tega je osebni načrt velikokrat nekaj postranskega, le še dodaten dokument, ki ga v instituciji morajo narediti: *»Je samo eden izmed dokumentov, ki mora tu bit po nekem zakonu po pravilniku ne, ni to naše osrednje delo, to je pač samo protokol, ki more bit izveden in se ga izvaja v kolikor je možno, kolikor dopušča čas.«* (Intervju, SVZ Hrastovec). Še posebej slabo se na to odzivajo uporabniki, ki imajo z osebnim načrtovanjem slabe izkušnje: *»Tisti, ki že imajo neke izkušnje s tem imajo slabe izkušnje s tem, recimo da so že šli iz zavoda pa so prišli nazaj [...] negativna plat pa je to, kar je v bistvu en stanovalec rekel, to so bučke«* (Intervju, SVZ Hrastovec).

Intervjuvanci pravijo, da je od posameznega uporabnika odvisno, kako bo osebni načrt sprejemal in kakšno pomembnost mu bo pripisoval. Nekaterim uporabnikom se zdi dokument izredno pomemben. Radi vidijo, da lahko sodelujejo, prepoznavajo, da gre zanje in da delajo nekaj zase. Včasih jim je še bolj kot sam zapis pomembno to, da jih nekdo posluša, da lahko izrazijo svoje želje, nekateri pa opazijo tudi pozitivne spremembe v svojem življenju: *»Se vključujejo in vidijo tudi prednosti tega vključevanja, nekateri rečejo, ja, zdaj pa res manj skadim, manj potrošim za cigarete in ta denar lahko čemu drugemu namenim«* (Intervju, Dom upokojujencev Ptuj). Na drugi strani intervjuvanci poročajo, da (še posebej uporabniki z demenco ali pa z motnjo v duševnem razvoju) ne razumejo, kaj pravzaprav počnejo, ne vedo, da zapisujejo dokument, ki je namenjen njim in takrat je potrebno več usklajevanja s svojci. Še ena skrajnost je, ko so uporabniki do osebnega načrta odklonilni in ne želijo sodelovati. Intervjuvanka v SVZ Hrastovec pa je tudi povedala, da osebni načrt navadno ni potreba ali želja uporabnika, ampak je bolj potreba zavoda: *»Vse metode dela se izrišejo v praksi pa jih mi osmislimo, ampak samim stanovalcem to ni tak pomembno, ne, to je bolj naša potreba, tak da se mi zdi, da ne jemljejo tega individualnega načrtovanja kot nekaj pomembnega, vsaj znotraj zavoda ne, no«* (Intervju, SVZ Hrastovec).

4.1.8 Pomembnost osebnega načrta za delo strokovnega delavca

Vseh 8 intervjuvancev je povedalo, da je osebni načrt za njih in njihovo delo pomemben predvsem zato, ker jim da okvir in strukturo, tako da lahko delajo bolj usmerjeno in učinkovito. Menijo, da je osebni načrt pomemben za čisto vse zaposlene, saj imajo vpogled v to, kar si uporabnik želi in potrebuje in je hkrati tudi vodilo za sodelovanje med različnimi službami: *»Pri individualnem načrtu v bistvu sodelujemo različne službe in delovna terapija,*

fizioterapija, socialna služba, psihologinja in pomembno je v bistvu to sodelovanje tudi med nami. Z vidika tega bi lahko rekla, da je tudi za nas pomemben, ker si lahko izmenjujemo informacije, zapišemo, naredi vsaka svoja služba svojo oceno, zapiše cilje in pač to drži, dokler ne rečemo drugače» (Intervju, Dom upokojencev Ptuj). Poleg tega eden od intervjuvancev meni, da je osebni načrt osnova za vzpostavitev odnosa z uporabnikom, hkrati pa je tudi dokument, ki ti pove veliko o samem uporabniku in poti ki jo je v svojem življenju že prehodil. V CUDV Črna na Koroškem intervjuvanki menita, da je osebno načrtovanje za kvalitetno delo z uporabnikom zelo pomembno, saj lahko na podlagi želja in ciljev, ki jih je uporabnik zastavil, uspešneje načrtujejo in prilagajajo svoje metode, oblike dela, storitve in programe konkretnim željam posameznega uporabnika. Hkrati je tudi dobra podpora individualnemu programu: »Osebni načrt je dobra podpora individualiziranemu programu, ki smo ga imeli v CUDV-ju do sedaj. V osnovi oba izhajata iz uporabnika. Mogoče se pri osebno načrtovanju bolj upošteva želje uporabnikov, pri individualiziranem programu pa potrebe uporabnika« (Intervju, CUDV Črna na Koroškem). Dve intervjuvanki sta omenili tudi pozitivne plati evalvacije, s katero vidijo, kaj se je uresničilo, kaj je še treba spremeniti ali dodati.

4.1.9 Prednosti in pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja

Intervjuvanci so našeli številne prednosti metode osebnega načrtovanja. Največ (šest) jih je omenilo, da je prednost osebnega načrta to, da uporabnika postavlja v ospredje, da lahko sam pove, kaj si želi in kaj potrebuje, si sam izbere ključnega delavca. Štirje so pridnost opazili v odprtosti/prilagodljivosti načrtov, saj lahko načrt na uporabnikovo željo vedno znova spreminjajo in dopolnjujejo, hkrati pa tudi prilagajajo metodo po svoje, na način, ki je uporabniku najbližji: »Ampak bi vseeno rekla, da je zelo dobro, ker je metoda tudi zelo odprta, da lahko sam nadgrajuješ oziroma sam greš v neke smeri, ki niso začrtane v indeksu potreb, ampak so pa nekomu pomembne, to je mogoče prednost« (Intervju, VDC Koper). Kot prednosti so izpostavili še možnost sodelovanja med različnimi kadri pri načrtovanju in možnost evalvacije, ki omogoči pregled dela in uresničenih ciljev. Osebni načrt nekateri vidijo kot dokument s katerim lahko vzpostavijo začetni odnos z uporabnikom in z njim krepijo medsebojno zaupanje: »Prednost je tudi, da se z osebnim načrtom krepí zaupanje med vsemi nami« (Intervju, CUDV Črna na Koroškem). Samo ena intervjuvanka je omenila, da je prednost metode tudi to, da lahko vanjo, če je le možno, vključijo svojce: »Prednost je tudi to, če je le možno, da se vključi svojce v samo načrtovanje« (Intervju, Dom upokojencev Ptuj)

Intervjuvani strokovni delavci so našli tudi nekatere pomanjkljivosti metode, čeprav generalno gledano menijo, da je metoda dobra in zelo uporabna ter da pomanjkljivosti ni, če si metodo pravilno zastavijo in izvedejo. Pomanjkljivost, ki so jo omenjali največkrat, je pomanjkanje časa. Pravijo, da jim zaradi drugega dela pogosto ne uspe izvajati načrta tako, kot so si ga zastavili, v Domu upokojencev Ptuj pa se časovna stiska pozna tudi pri izvedbi evalvacije, ki je vedno ne morejo narediti za vsakega uporabnika sproti. Na Ptujju je ena od intervjuvank mnenja, da so za izvajanje te metode nasploh premalo pripravljeni. V CUDV Črna na Koroškem, je ena od intervjuvank povedala, da je pomanjkljivost to, da osebni načrt ne upošteva definicije intelektualne oviranosti: *»Pomanjkljivost osebnega načrta vidim pri neupoštevanju definicije intelektualne oviranosti, na primer osebe z motnjo v duševnem razvoju, one ne bodo nikoli samostojne, večjo ali manjšo podporo bodo potrebovale vse življenje, vse življenje bodo morale ohraniti pridobljena in naučena znanja in spretnosti, in to pa manjka pri osebnem načrtovanju, da ne moremo upoštevati samo njihovih želja, ampak moramo biti pozorni na potrebe, ki jih oseba z motnjo v duševna razvoju pač ima«* (Intervju, CUDV Črna na Koroškem). Dve sta izpostavili, da metoda sama po sebi ni pomanjkljiva, pogosto je pomanjkljiva uporaba te metode znotraj pravilnikov in zakonov, prevečkrat se namreč zgodi, da osebno načrtovanje izvajajo bolj zato, ker morajo: *»Sama metoda ni pomanjkljiva, pomanjkljiva je materializacija te metode znotraj pravilnikov in zakona, tako da sama metoda je super, to, kar pa je ven prišlo, vsaj znotraj vladnih institucij, ne, pa je drugo.«* (Intervju, SVZ Hrastovec), *»Ne bi rekla, da ima metoda sama kako pomanjkljivost, pomanjkljivosti bolj vidim pri sami uporabi metode, pri tem kako jo mi uporabljamo oziroma je kakšen krat sploh ne uporabimo. Pa tudi kot sem že rekla, prepogosto je to pač neka stvar, ki jo je treba narediti in se jo naredi zgolj zato ker se jo mora, na žalost.«* (Intervju, VDC Koper)

4.2 Rezultati – analiza osebnih načrtov

4.2.1 Zgradba osebnih načrtov

Osebni načrt v CUDV Črna na Koroškem ima na začetku uvodno stran, kjer sta na vrhu zapisana ime ustanove ter kraj, sledita naslov in datum izdelave, spodaj pa ime in priimek ter podpis lastnika načrta in načrtovalke. Sledi življenjska zgodba, ki je razčlenjena na podnaslove glede na magnetne in pomembne teme iz življenja uporabnika.

Podnaslovi so: Moj portret in moja družina, Moje življenje v CUDV Črtna na Koroškem, Vsakdanje življenje, Življenjski dogodki, Kje živim in Kaj rad počnem. Temu sledi izvedbeni del načrta, kjer je v začetku zapisano trajanje izvajanja načrta. Sledijo cilji: kratkoročni, dolgoročni in ponavljajoči se. V nadaljevanju je vsak cilj zapisan posebej in ima v razpredelnici pod sabo operacionaliziran potek njegovega izvajanja. Vsaka razpredelnica zajema vse predvidene korake izvedbe cilja, potrebna sredstva, izvajalca, enoto, ceno ter začetek in konec izvajanja vsakega koraka posebej. Celoten osebni načrt je zapisan v prvi osebi, tako da uporabnik pripoveduje sam o sebi.

Osebni načrt VDC-ja Koper uvodne strani nima. Na začetku sta zapisana ime in priimek lastnika načrta in načrtovalke, v nadaljevanju pa je glede na magnet v podnaslovih razčlenjena življenjska zgodba uporabnika. Podnaslovi so naslednji: Opis življenjske situacije, Vpliv, Spretnosti, Stiki, Bolečina, Veselje in Zdravje. Na koncu vsakega podnaslova so zapisani cilji, ki se nanašajo na uporabnikovo pripoved in želje iz posameznega podnaslova. Nato sledi izvedbeni del, ki prav tako zajema operacionalizacijo posameznega cilja, v razpredelnicah po korakih pa tudi nalogo, sredstva, količino, enoto, tarifo, ceno ter začetek in konec izvajanja posameznega koraka. Za tem so naštet člani tima, na koncu pa sledita še podpis načrtovalke in uporabnika. Tudi tukaj je načrt zapisan v prvi osebi.

Oblika osebnega načrta Doma za upokojence Ptuj se od ostalih dveh precej razlikuje. Na začetku je uvodna stran, kjer so na vrhu zapisani podatki Doma, sledita naslov in datum načrta ter datum predvidene evalvacije, osebni podatki (priimek in ime, datum rojstva, stalno bivališče, datum sprejema v dom ter enota, soba in oskrba ob sprejemu) in sodelujoči pri pripravi načrta (socialni delavec/ka, delovni terapevt/ka, vodja ZN, vodja oddelka/enote in fizioterapevt/ka). Spodaj je še mesto za ime in priimek uporabnika ali pa njegovega pooblaščenca oziroma zakonitega zastopnika. Nato na kratko sledi življenjska zgodba uporabnika in za tem sklop vsake od sodelujočih služb, ki najprej zapišejo oceno stanja, pod njo pa navedejo cilje. Tako je prva ocena stanja socialne službe, kamor sodi tudi ocena psihologa, sledi ocena stanja zdravstvene službe, fizioterapije in delovne terapije, na koncu pa sledi še podpis uporabnika, njegovega pooblaščenca oziroma zakonitega zastopnika. Načrt je zapisan v tretji osebi.

Iz SVZ Hrastovec mi osebnega načrta niso želeli poslati, vendar iz intervjujev razberem, da je osebni načrt tam prav tako sestavljen iz življenjske zgodbe, pri kateri se opirajo na magnet: *»Malo smo sicer ta načrt prilagodili glede na naše potrebe pa glede na to, kar pač zahteva*

tudi po pravilniku, ker morajo bit navedene tudi vse storitve, ki jih nudimo, ampak še vseeno smo ohranili to osebno zgodbo stanovalca, pa tudi delamo še na podlagi teh magnetov, ne, tako da se mi zdi, da je kar dobro zastavljena zadeva» (Intervju, SVZ Hrastovec). Potem pa vsaka služba zase zapiše svoj del: »Potem pa kot koordinatorica individualnega načrta znotraj zavoda prosim socialno delavko da napiše svoj del, vodjo oddelka da napiše svojega.« (Intervju, SVZ Hrastovec).

4.2.2 Vsebina osebnih načrtov

Pri osebnem načrtu CUDV Črna na Koroškem v prvem delu življenjske zgodbe v poglavju Moj portret in moja družina se uporabnik predstavi in pove nekaj o svoji družini, sorodnikih. Pove tudi, da gre domov na počitnice in kaj tam rad počne. V delu Moje življenje v CUDV Črna na Koroškem opiše, kdaj je v zavod prišel in kako je življenje tam potekalo takrat: »V Zavodu sem od leta [...], star sem bil 9 ali 10 let, ne vem točno. Takrat se je reklo Zavod za delo in usposabljanje mladine Črna na Koroškem. Tu sem se naučil brati in pisati, računati pa malo doma. Pa gledati so me tudi učili z očali, ker sem brez njih zelo slabo videl [...]. Od začetka bivanja v Zavodu se spomnim (ime), (ime) pa (ime). Skupaj smo hodili v šolo« (ON, CUDV Črna na Koroškem). V poglavju Vsakdanje življenje uporabnik opiše dejavnosti, za katere poskrbi sam in pove, kaj v zavodu dela ter kako porabi zaslužen denar. V naslednjem delu pri poglavju Življenjski dogodki opiše dogodek, ki se mu je zdel v njegovem življenju pomemben: »Ko so bili starši še živi, sem hotel delat izpit za moped. Ne vem točno, koliko sem bil star, zdaj tudi že kaj pozabim, sem pa ja že 60 let star. Ata mi je kupil motor pa sem se vozil z njim. Ko sem hodil nazaj v Zavod, sva se pa v Velenju z atom ustavila, kjer sem pisal CPP-je. Četrtilč sem jih pa naredil. Potem pa nisem dobil zdravniškega potrdila zaradi očal in nisem mogel naprej delati izpita. Ata je pa potem motor prodal in mi namesto tega kupil walkie-talkie« (ON, Črna na Koroškem). Pri poglavju Kje živim pove, kje ima sobo, da mu je tam všeč in da za svoje stvari skrbi sam. V zadnjem poglavju Kaj rad delam pove o vseh aktivnostih in hobijih, s katerimi se rad ukvarja in ga veselijo, izrazi pa tudi željo: »Želim si, da bi šli k meni na dom na izlet, ampak ne vsi, samo nekateri« (ON, CUDV Črna na Koroškem). Nato sledi izvedbeni načrt, kjer uporabnik najprej pove, kaj bi rad v svojem življenju naredil, kaj bi rad spremenil, kje bi potreboval pomoč, in temu sledijo cilji. Kratkoročni cilj: »Da bi imel v sobi mizo, kjer bi lahko kaj delal tudi zvečer.« Dolgoročni cilj: »Da bi šli k meni domov na izlet s kombijem z osebami, ki bi jih jaz povabil.« Ponavljajoči cilji: »Da bi lahko s spremstvom obiskoval cerkev, kadar bi hotel, ter da bi spoznal novega

župnika.« Vsi zgoraj našteti in tudi ostali cilji so v nadaljevanju razčlenjeni v razpredelnicah, pred vsako razpredelnico pa je kratka predstavitev cilja, kjer uporabnik pove, zakaj si nečesa želi oziroma zakaj to potrebuje.

Pri osebnem načrtu VDC-ja Koper se uporabnik v prvem delu, tj. Opis življenjske situacije, predstavi, pove, kdo je in od kod prihaja, na kratko predstavi svoje življenje v mladosti in svojo družino. V podnaslovu Vpliv govori o področjih v življenju, na katere ima vpliv in na kak način odloča o svojih finančah, svojem zunanjem videzu, dejavnostih, ki se jih udeležuje, pospravljanju in redu, ki ga želi. Pove tudi, kako bi živel, če bi živel v hiši: *»Če bi živeli v hiši, bi lahko imeli toliko rož, doma ne, je premalo. V hiši bi imel tudi dva WC-ja, tudi tri. Če bi živel sam, bi imel kuhinjo, dnevno sobo in WC, drugo nadstropje pa spalnico in WC. V kleti bi bila garaža. Takrat bi lahko imel dosti rož«* (ON, VDV Koper). Za tem sledijo cilji tega poglavja: *»Želim si, da bi si postrigel lase kot Tomi Meglič. Odločil sem se, da si enkrat bom, ker si sam strižem lase, bom naredil tudi to sam«* (ON, VDC Koper). V naslednjem delu, tj. Spretnosti, našteje, kaj rad dela in kaj dobro dela, osredotoči se tako na hobije kot tudi kooperantsko delo, ki ga opravlja v varstveno delovnem centru, ter pove, koliko zasluži. Primer cilja, ki ga je postavil v tem delu: *»Želim si delat izven enote – nekje v trgovini«* (ON, VDC Koper). Temu sledijo Stiki, kjer pove o svoji družini, prijateljih, svojem dekletu in njunih načrtih. Našteje društva, v katera je vključen, potem pa pove še, kaj mu je pri stikih z ljudmi všeč in kaj ne. Cilj, ki ga je postavil v tem delu, je: *»Želim, da se nekdo o zaposlenih nauči kretati, da bom lažje razumel, kaj se v enoti pogovarjamo na sestankih in nasploh«* (ON, VDC Koper). Nato sledijo še poglavja Bolečina, kjer opiše, kaj ga žalosti, Veselje, kjer opiše, kaj ga veseli in zaradi česar je srečen, na koncu pa še Zdravje, kjer pove nekoliko več o svoji gluhoti in zdravstvenih težavah, ki jih ima. Tukaj je izpostavil še en cilj: *»Rad bi, da mi v enoti dajete samo črni kruh ali kruh s semeni«* (ON, VDC Koper). Temu delu sledi izvedbeni del, kjer so cilji razdelani v razpredelnicah. Vsak cilj je zapisan posebej, nato pa sledijo razpredelnice, v katerih so cilji razčlenjeni po korakih.

Vsebinsko nekoliko drugačen je osebni načrt iz Doma upokojencev Ptuj. V življenjski zgodbi na začetku so informacije o uporabnikovem preteklem zakonu, opravljeni šoli in delovišču. Govori tudi o tem, da ima težave z alkoholizmom in je bil v preteklosti zaradi tega zdravljen. Pove, kaj ga je pripeljalo do selitve v Dom, in izrazi željo, da se enkrat želi vrniti v skupnost: *»V dom je prišel zaradi brezizhodne socialne situacije, ki je nastala kot posledica SOA. Trenutno se tukaj dobro počuti, želi si vzpostaviti neko novo varno rutino in se vrniti v samostojno izven domsko življenje«* (ON, Dom upokojencev Ptuj). V naslednjem delu oceno

stanja poda socialna služba. Socialna delavka najprej pove, zakaj je bil stanovalec sprejet v Dom in katere denarne prejemke prejema. V nadaljevanju pove, kje v vsakdanjem življenju uporabnik potrebuje pomoč: *»Potrebuje pomoč pri razporejanju žepnine, cigarete ima hranjene pri nas, dnevno dobi 5 cigaret. Sam poskrbi, da pravočasno naroči nakup cigaret. Stanovalec je ob prihodu v Dom najprej sam načrtoval porabo cigaret, uvidel je, da ne zmore načrtovanja porabe za čez mesec, zato se mu je pomagalo narediti izračun, koliko cigaret lahko dnevno pokadi, da mu zadostuje do naslednje žepnine«* (ON, Dom upokojencev Ptuj), kako se znajde v kontaktu z ostalimi stanovalci in kakšen interes je pokazal do aktivnosti doma: *»Stanovalec je družaben, rad je v središču dogajanja, udeležuje se vseh aktivnosti POV po urniku, pokazal je interes za oblikovanje vabil na domske prireditve. Željo ima voditi ob pomoči varuhinj literarni krožek v Domu.«* (ON, Dom upokojencev Ptuj). Za tem mnenje poda še psihologinja, ki se osredotoča predvsem na uporabnikove orientacijske, pogovorne in čustvene sposobnosti ter navede, kje uporabnik potrebuje podporo. Cilji, ki so navedeni za tem, se navezujejo na vsa opažanja, ki sta jih socialna delavka in psihologinja navedli v oceni stanja: *»Oblikovanje in vključevanje v socialno mrežo, povečanje občutka varnosti in pridobitev zaupanja, sprejetje preteklosti, ki jo stanovalec ima, čustvena stabilizacija, psiho edukacije, vzdrževanje abstinence pitja alkohola, vzdrževanje omejenega št. dnevno pokajenih cigaret ...«* (ON, Dom upokojencev Ptuj). V oceni stanja zdravstvene službe so poleg podatkov o uporabnikovem zdravstvenem stanju, tudi podatki o tem, kakšen odnos ima uporabnik do negovalk, na koncu pa je navedeno, katere zdravstvene službe bodo uporabnika obravnavale. Cilji se prav tako navezujejo na zapisano v oceni stanja: *»Gospod bo vključen v dnevne aktivnosti, koliko bo želel, bo opozorjen, da se kadi samo zunaj, zato so terase, obravnavan bo pri zdravniku in psihiatru«* (ON, Dom upokojencev Ptuj). Ocena stanja fizioterapije je kratka in jedrnata, navezuje pa se na uporabnikove motorne zmožnosti, v cilju je navedeno le, da se bo fizioterapija izvajala po potrebi. Na koncu sledi še ocena stanja delovne terapije, ki vsebuje podatke o uporabnikovih telesnih, komunikacijskih, motoričnih in procesnih spretnostih ter fizični kondiciji, na kar se navezujejo tudi cilji: *»Uspešna vzpostavitev strukture dneva – vzpostavitev rutine – urnik izdelan in predan, povečanje obsega giba in mišične moči leve roke, preprečevanje kompenzacijskih gibov, vključevanje v skupinske akt«* (ON, Dom upokojencev Ptuj).

5 RAZPRAVA

5.1 Zahtevnost metode in občutek usposobljenosti za izvajanje metode osebnega načrtovanja

Z metodo osebnega načrtovanja se večina strokovnih delavcev iz področja socialnega varstva prvič sreča na fakulteti, v času pripravništva ali pa ob začetku dela v socialnovarstvenih organizacijah. Razlike se pojavijo pri tistih, ki so zaposleni že dalj časa, saj se je učni sistem skozi leta vsekakor spreminjal. V zadnjih nekaj letih je na Fakulteti za socialno delo precej velik poudarek na metodi osebnega načrtovanja, prej pa po poročanjih strokovnih delavcev, te metode niso obravnavali, prav tako se strokovni delavci drugih strok le redko srečajo z metodo osebnega načrta v času študija ali pa obravnavajo nekoliko drugačne oblike načrtovanja za uporabnike. Sama metoda se je v Sloveniji, kot pravita Videmšek in Mali (2017), pojavila sredi devetdesetih let 20. stoletja. V Sloveniji jo je prvi predstavil David Brandon (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Metoda se je od takrat pa vse do danes močno spreminjala in še zmeraj velja za novo. K njenemu spreminjanju so močno pripomogle ravno uporabniške organizacije, ki so s pomočjo uporabnikov razvile in oblikovale nekatere principe in vrednote, ki so danes steber teorije in prakse socialnega dela ter socialnega varstva v Sloveniji (Škerjanc, 2010), vseeno pa se z njihovo pomočjo metoda spreminja in oblikuje še danes. V raziskavi so sodelovali strokovni delavci z 1–35 let delovnih izkušenj. Razlike lahko vidimo med osebo z najdaljšo delovno dobo, ki to metodo pod imenom individualno načrtovanje izvaja šele zadnjih 10 let in se s teorijo na fakulteti ni srečala, ter osebo, ki je zaposlena dobri dve leti in se je tudi na Fakulteti za socialno delo o metodi osebnega načrtovanja učila, jo v praksi preizkusila in tudi usvojila. Ne glede na to, kdaj so se strokovni delavci prvič srečali z metodo osebnega načrtovanja in jo začeli redno izvajati v praksi, so se s pomočjo sodelavcev in pridobivanjem izkušenj skozi delo z uporabniki hitro počutili dovolj usposobljene, da so lahko začeli samostojno načrtovati. Vseeno pravijo, da gre pri tej metodi za nenehno učenje, saj je vsak nov načrt drugačen in prinaša vedno sveža znanja in spoznanja, tako zanje kot tudi za uporabnike.

5.2 Pridobivanje znanja in spretnosti za izvajanje metode ter izobraževanje za metodo osebnega načrtovanja

CUDV Črna na Koroškem, SVZ Hrastovec in VDC Koper so imeli v sklopu službe organizirana formalna izobraževanja in delavnice za zaposlene na temo osebnega načrtovanja

v sklopu Fakultete za socialno delo, potekala so tudi izobraževanja v okviru različnih projektov ali pa organizirajo kar interna izobraževanja med zaposlenimi znotraj zavodov. Zaposleni so, kot kaže, glede na pridobljeno izobrazbo in dolžino delovne dobe pridobivali različno količino znanj in napotkov o metodi osebnega načrtovanja. Zaradi tega je izobraževanje za vse, ki to metodo na svojem delovnem mestu redno izvajajo, poglobitnega pomena. Dober osebni načrt je plod dela dobrega načrtovalca, za dobro načrtovanje pa niso potrebna le teoretična znanja o tem, kako načrt zapisati, temveč tudi razumevanje celotne zasnove metode osebnega načrta in njenega prispevka k uporabnikovemu življenju. Tudi kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2006) narekuje, da mora biti za razvoj strokovnih delavk in delavcev omogočeno stalno izobraževanje in usposabljanje v okviru lastne delovne organizacije, intervizijskih in supervizijskih skupin, Socialne zbornice Slovenije, izobraževalnih ustanov in drugih organiziranih oblik. Formalna izobrazba je pogoj za opravljanje strokovnega dela, permanentno izobraževanje pa je pogoj za delovno uspešnost. V Domu upokojencev Ptuj po poročanjih strokovnih delavcev, formalnih izobraževanj na temo osebnega načrtovanja niso imeli, znanja pridobivajo skozi prakso in delo, so pa skozi leta tudi povzemali dobre prakse drugih domov. Pri tem je vsekakor pomembno tudi samoizobraževanje, saj kot lahko vidimo, vsi strokovni delavci nimajo možnosti udeležbe na organiziranih formalnih izobraževanjih na to temo. Samoizobraževanje po besedah Židana (1997) pomeni sestavino ustvarjalnega dopolnjevanja človekove osebnosti, spreminjanje družbenih razmer pa nenehno zahteva od človeka pridobivanje novega znanja, ki mu omogoča, da se je zmožen učinkovito prilagajati. S pomočjo drugih sodelavcev, samoizobraževanja in nekaterih formalnih izobraževanj, strokovni delavci niso imeli težav z razumevanjem metode, zdela se jim je razumljiva in jasna, po njihovem mnenju pa so jo tudi hitro osvojili.

5.3 Postopek metode osebnega načrtovanja pri posameznih organizacijah in razlike v postopku med organizacijami

Metodo osebnega načrtovanja v CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper izvajajo zelo podobno. Držijo se metode, ki so jo leta 2013 razvili in opisali Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc (2013), kar je tudi odraz izobraževanj, ki so jih bili deležni iz strani Fakultete za socialno delo. Najprej vzpostavijo stik z uporabnikom in mu predstavijo metodo osebnega načrtovanja. Ko jim uporabnik poda mandat za načrtovanje, se dogovorijo za srečanja in začnejo načrtovati skladno z magneti ter postavljati cilje in jih tudi operacionalizirati. Temu

sledita še timska konferenca in izvajanje načrta, najmanj čez pol leta pa revizija. Pri zapisovanju uporabnika vedno postavljajo v ospredje, temeljno vodilo zapisovanja pa je krepitev uporabnikove moči. Gre za dobro prakso dela, saj je tudi iz literature razvidno, da je zelo pomembno, da uporabnikov življenjski svet raziskujemo iz perspektive moči, tako da v prispevku uporabnikov spoštljivo iščemo njihovo moč in njihove vire. S tem jim pomagamo odkrivati, uporabiti in ohraniti različna sredstva in vire pomoči v okolju in pri samem sebi (Šugman Bohinc, Repoša Tanjšek in Škerjanc, 2007).

Postopek osebnega načrtovanja se v ostalih dveh institucijah precej razlikuje od postopka načrtovanja v CUDV Črna na Koroškem in v VDC-ju Koper. Po pripovedovanju strokovnih delavk morajo v Domu upokojencev Ptuj in Socialnovarstvenem zavodu Hrastovec v skladu z zakonskim določilom načrt izdelati v tridesetih dneh od uporabnikovega sprejema, načrt pa mora poleg življenjske zgodbe, ki jo navadno zapisujejo s pomočjo magnetov in ciljev, vsebovati tudi vse storitve, ki jih bo uporabnik prejemal. To v 24. členu določa Pravilnik o postopku pri uveljavitvi pravice do institucionalnega varstva (2007), ki hkrati obvezuje ustanovo, da zapiše osebni načrt za čisto vsakega uporabnika (torej ne glede na njegovo željo), pri čemer izključi eno od pomembnih značilnosti osebnega načrtovanja, ki pravi, da osebno načrtovanje vedno poteka na uporabnikovo željo; uporabnik se namreč sam odloči o tem, ali želi vstopiti v proces načrtovanja, potem ko ga je načrtovalec seznanil z značilnostmi tega procesa in z vzvodi za ohranitev vpliva nad tem procesom (Škerjanc, 2006). Škerjanc (2010) tudi pravi, da se tako načrtovanje zgodi prepozno na uporabnikovi življenjski poti. Bolj smiselno bi namreč bilo, da je uporabnik načrt izdelal takrat, ko je še živel v skupnosti in bi selitev v dom zapisal kot možen cilj v prihodnosti. Sama menim, da izvedba osebnega načrta ni napačna, zdi pa se mi, da se zgodi prehitro po vselitvi, saj je trideset dni dosti premalo, da se uporabnik navadi življenja v instituciji. Obe instituciji življenjsko zgodbo zapisujeta skupaj z uporabnikom, ki najprej postavi svoje cilje, vsaka služba zase pa nato zapiše še cilje za svoje področje. Razlika je še v tem, da samo v Domu upokojencev Ptuj uporabnika že pred sprejemom zaprosijo, da izpolni vprašalnik o njegovem življenju.

Kot lahko vidimo, se postopki metode osebnega načrtovanja med institucijami precej razlikujejo, v tem primeru gre za dva različna načina zapisovanja osebnih načrtov. Do razlik med načrti prihaja zaradi pomanjkanja ustreznih smernic za uporabo metode osebnega načrtovanja, zaradi tega pri nas nastajajo različne oblike zapisov, ki jih strokovni delavci štejejo za osebne načrte, vendar so to rehabilitacijski načrti, individualizirani načrti in načrti

osebnostne rasti. Strokovnjaki pogosto celo sami ocenjujejo uporabnike, predvidijo cilje in obravnave, uporabnik pa pri tem nima vpliva (Škerjanc, 2007).

5.4 Kako velik pomen načrtovalci pripisujejo osebnemu načrtu, če se osredotočijo na uporabnika in tudi pri svojem nadaljnjem delu z uporabnikom?

Strokovni delavci največji poudarek pri osebnem načrtovanju dajejo postavitvi ciljev, ki morajo nujno izvirati iz uporabnikovih želja, saj so od njih odvisne nadaljnje spremembe v njegovem življenju. Uporabnik mora biti tudi vedno v ospredju, zagotovljen mu mora biti varen in zaupljiv prostor. Pri tem ima zelo pomembno vlogo ravno načrtovalec, zato je dobro, da se strokovni delavci tega zavedajo in temu dajejo poudarek, njihova vloga je namreč z uporabnikom vzpostaviti sodelujoč odnos, temelječ na spoštovanju in zaupnosti (Škerjanc, 2006). Številni dajejo poudarek še na vzpostavitev osebnega stika in celotno življenjsko zgodbo uporabnika, pomembno pa se jim zdi tudi povezovanje različnih služb.

Najbolj zahtevno se strokovnim delavcem zdi izvajanje metode osebnega načrtovanja z uporabnikom, s katerim je zaradi prisotnosti različnih motenj ali poškodb možganov otežena komunikacija. Osebe pogosto ne govorijo, ne izražajo svojih želja in ciljev in v takih primerih pogosto pri načrtovanju sodelujejo tudi svojci, pri tem pa je potrebno še posebno paziti, da je končni izdelek kolikor se da odraz uporabnikovih želja in pripovedi; hitro se namreč zgodi, da strokovnjaki za uporabnike izdelujejo načrte brez njihove navzočnosti in jim s tem odvzamejo vpliv na njihovo življenje, saj uporabnik nima možnosti ali pa ne more izraziti svojih želja in potreb (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Pravijo, da je dostikrat zahtevno tudi že samo pridobivanje ciljev, zlasti takih, ki niso ponujeni, takih, ki resnično izvirajo iz uporabnikovih želja in potreb. Težko je tudi, ko uporabnik pri svojih željah in izvedbi ciljev doživi neuspeh, včasih se jim zdi, da je kompleksnejše cilje težje operacionalizirati. Cilji so najnujnejša sestavina osebnega načrta in se nanašajo na ključna življenjska področja, ki jih uporabnik izpostavi sam, naloga načrtovalca pri tem pa je, da pogovor usmerja tako, da bo sogovornik razmišljal o svoji prihodnosti in o spremembah, ki jih želi uvesti v življenju ter o poteh za njihovo uresničitev (Škerjanc, 2006). Pripeljati uporabnika do točke, da bo sam povedal kar največ, in ga pri tem spodbujati, ne da mu predlagamo svoje ideje, je zahtevna naloga, ki od načrtovalca zahteva veliko časa, potrpljenja in motivacije. Kot pravita Brandon in Brandon (1994), je za načrtovalca najpomembnejše, da

strastno verjame, da ima vsak človek pravico in sposobnost odločati o svojem življenju, mi pa smo tisti, ki mu lahko pri tem pomagamo.

Strokovni delavci so mnenja, da je osebni načrt za uporabnika zelo pomemben dokument in v njem prepoznavajo pozitivne vplive na uporabnikovo življenje predvsem zato, ker ga postavlja na prvo mesto in s tem krepi njegovo moč, daje mu možnost izbire in samozagovorništva. Posameznik izboljšuje kakovost svojega življenja z aktivnim sodelovanjem, tako da uveljavlja načelo enakih možnosti, saj mu zagotavlja dostop do institucionalnih in drugih virov v družbi, s čimer veča življenjske priložnosti in možnosti ter tako dejavno izboljšuje kakovost svojega življenja (Škerjanc, 2006). Uporabnik dobi neko oporo, strukturo, vpogled v to, kar se dogaja. S pomočjo osebnega načrta je uporabnik tudi bolje ozaveščen o aktivnostih, ki jih v instituciji lahko koristi. Strokovni delavci vseeno omenjajo tudi nekatere negativne vplive, ki jih lahko ima osebni načrt na uporabnika, na primer, če se uporabnik pretirano zanaša na to, kar je v načrtu zapisano, in nastane problem, če pride do sprememb. Osebni načrt je pogosto le del papirologije ali pa nekaj postranskega, le še dodaten dokument, ki ga v instituciji morajo narediti. Dejstvo, da to drži, je žalostno in nič presenetljivo glede na pomanjkanje časa, o katerem poročajo strokovni delavci. Vseeno pa se moramo zavedati, da gre za uporabnika, za njegove žele, cilje, odločitve in da temu ne bi smelo biti tako. Strokovni delavci očitno hkrati prepoznavajo pozitivne plati osebnega načrta za uporabnika, a so se hkrati pripravljene sprijazniti tudi s tem, da je to le še en dokument, ki ga v instituciji pač morajo narediti. Ne samo da je osebni načrt za uporabnika obvezen, treba se je potruditi tudi, da damo uporabniku čim več možnosti in svobode, predvsem pa vpliva. Škerjanc (2006) pravi, da odvzem vpliva nad odločitvami uporabniku povzroči, da nima nadzora nad organiziranjem svojega življenja in na tak način tudi s težavo izboljša kakovost svojega življenja.

Strokovni delavci pravijo, da je od posameznega uporabnika odvisno, kako bo osebni načrt sprejemal in kakšno pomembnost mu bo pripisoval. Na eni strani so uporabniki, ki se jim zdi dokument izredno pomemben, na drugi strani so uporabniki, ki osebnega načrta ne razumejo popolnoma, ali pa takšni, ki so do tega dokumenta odklonilni in ga ne želijo. V takih primerih načrta ne naredijo, razen za nujni storitveni del in to tudi zapišejo, kar je prav tako odraz dobre prakse, saj je eno izmed temeljnih značilnosti osebnega načrtovanja ravno to, da vedno poteka na uporabnikovo željo.

Osebni načrt je tudi za delo strokovnih delavcev pomemben predvsem zato, ker jim da okvir in strukturo, tako da lahko delajo bolj usmerjeno in učinkovito. Pomemben je za vse zaposlene, saj imajo vpogled v to, kar si uporabnik želi in potrebuje, ter je hkrati tudi vodilo za sodelovanje med različnimi službami. Menijo, da je osebni načrt osnova za vzpostavitev odnosa z uporabnikom, hkrati pa je tudi dokument na podlagi katerega s pomočjo želja in ciljev, ki jih je uporabnik zastavil, uspešneje načrtujejo in prilagajajo svoje metode, oblike dela, storitve in programe konkretnim željam posameznega uporabnika. Čeprav so institucije neizogiben člen v mreži socialnega varstva, in sicer ne morejo nadomestiti domačega okolja, se mu, kot pravi Mali (2006), lahko optimalno približajo. Življenje v instituciji sicer zahteva številne kompromise, saj je posameznik le delček velike organizacije. Pa vendar je prilagajanje izvedljivo, če so slišani tudi uporabniki in imajo vpliv. Na tak način lahko delo tam organizirajo skladno z uporabnikovimi cilji in željami, pri tem pa pomen osebnega načrta za uporabnika pride še kako do izraza.

5.5 Prednosti in pomanjkljivosti, ki jih načrtovalci prepoznavajo pri metodi osebnega načrtovanja

Strokovni delavci menijo, da je prednost osebnega načrta to, da uporabnika postavlja v ospredje, in to, da so načrti odprti/prilagodljivi, saj jih lahko na uporabnikovo željo vedno znova spreminjajo in dopolnjujejo. Kot prednosti so izpostavili še možnost sodelovanja med različnimi kadri pri načrtovanju in evalvacijo, hkrati pa je to tudi dokument, s katerim lahko vzpostavijo začetni odnos z uporabnikom in z njim krepijo medsebojno zaupanje. Generalno gledano so strokovni delavci torej mnenja, da je metoda zelo uporabna in da pomanjkljivosti sama po sebi nima, pogosto pa je pomanjkljiva bolj uporaba te metode znotraj pravilnikov in zakonov, slaba pripravljenost za načrtovanje in vsesplošno pomanjkanje časa, zaradi česar včasih načrta ne izvajajo, kot so si zadali, ali pa ga ne uspejo pravočasno revidirati. To, da načrta ne izvajajo vedno tako, kot so si ga zadali, je slabo, saj lahko za sabo prinese uporabnikovo nezaupanje v načrt in njegovo pomembnost. Tudi revizija, ki ima na nek način vlogo nadzora nad izvajanjem načrta, je potrebna predvsem zato, da ugotovimo, kako potekajo predvidene naloge in ali se cilji dobro uresničujejo in je uporabnik zadovoljen (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Če revizije ne izvedemo, lahko na načrt pozabimo in izgubi svoj smisel.

5.6 Razlike v fizični zgradbi osebnih načrtov med organizacijami

Prva razlika je v tem, da nekateri načrti imajo in drugi nimajo uvodne strani. Ta razlika ne igra pomembne vloge, saj načrt lahko začnemo z naslovnico, ni pa nujno – gre namreč le za estetsko in oblikovno rešitev (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). CUDV Črna na Koroškem in Dom upokojencev Ptuj uvodno stran imata, in ta zajema vse podatke, ki so za naslovnico, če je vključena, predvideni: naslov dokumenta, ime in priimek uporabnika in načrtovalca ter datum zapisa. Temu sledi življenjska zgodba, ki je v Domu upokojencev Ptuj zapisana zelo na kratko, celoten osebni načrt tudi ne zajema magnetov. Pri osebnih načrtih CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper, je življenjska zgodba daljša, življenjski svet uporabnika pa tudi raziskujejo skozi magnetne. Oblika zapisa načrta v Domu upokojencev Ptuj in po poročanjih intervjuvank tudi v SVZ Hrastovec, površinsko sledi smernicam iz dokumenta Dopolnitev k usmeritvam za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva starejših (2014), ki narekujejo, da je izhodišče za načrtovanje storitev posameznikova celotna življenjska situacija – biografija in njegovi osebni življenjski cilji. Individualni načrt izdelajo strokovni delavci vsak za svoje področje in zajema podatke o tem, kaj uporabnik trenutno zmore in kakšne oblike pomoči prejema ter katere bi potreboval, da se izboljša njegova kakovost življenja. Upoštevati morajo pet magnetov v skladu z doktrino izdelave individualnega načrta, in sicer vpliv, spretnosti, stike, bolečino in vire (Direktorat za socialne zadeve, 2014). Ti magneti se skrivajo v sami življenjski zgodbi in kasneje v oceni stanja vsake službe posebej, niso pa izrazito opazni. Cilji vsake službe tudi nimajo točno določenega časovnega okvirja izvajanja. Drugače je pri osebnem načrtu CUDV-ja Črna na Koroškem in VDC-ja Koper, ki imata v naslednjem delu vse cilje razložene in operacionalizirane v razpredelnicah, tako da za vsak korak posebej vemo, kdaj se bo zgodil, kako in kdo je za to odgovoren. Kot smo videli že prej, se lahko struktura pri posameznih osebnih načrtih nekoliko razlikuje in s tem ni nič narobe, vsem pa je skupno, da v uvodu navadno predstavimo uporabnika in njegovo življenjsko zgodbo nato pa uporabimo magnetne oziroma kategorije (Videmšek in Mali, 2018), čeprav ponekod temu pripisujejo večji poudarek, drugje pa manjši. Razlika je tudi, da je osebni načrt Doma za upokojence Ptuj edini, ki je zapisan v tretji osebi. Videmšek (2004) pravi, da se danes načrti zapisujejo v prvi osebi, namen spremembe v načinu zapisa je namreč, da posamezniki sebe ne vidijo samo kot subjekt s težavami v duševnem zdravju ali kot upokojenca, temveč zlasti kot posameznika, ki ima darove in spretnosti. Tudi z zapisovanjem v tretji osebi ni nič narobe, so pa taki načrti dosti manj osebni in delujejo dosti bolj strokovno.

5.7 Vsebinske razlike

Vsi osebni načrti najprej vsebujejo življenjsko zgodbo, kjer se uporabnik predstavi, pove, kdo je in od kod prihaja, pove nekaj o svoji družini, preteklem življenju in na kratko predstavi svoje življenje v mladosti. Razlike so majhne, ker je zgodba seveda odvisna od pripovedovanja samega uporabnika. V Domu upokojencev Ptuj, kjer je zgradba načrta nekoliko drugačna, je življenjska zgodba bolj strnjena in poleg naštetih informacij zajema tudi podatke o tem, kakšne težave ima uporabnik, zakaj se je preselil v Dom, izrazi tudi željo, da se enkrat želi vrniti v skupnost. Magneti so torej na nek način »zapakirani« v uporabnikovi predstavitvi in niso bolj na dolgo razčlenjeni v nadaljevanju. V osebnih načrtih CUDV-ja Črna in VDC-ja Koper so magneti različni in različno naslovljeni, vendar se nekako oklepajo analize življenjske zgodbe s pomočjo indeksa potreb, ki vsebuje kategorije, kot so življenjski dogodki, kje živim, kaj delam, kako živim, zadrege, s kom se družim, institucije ter moč in cilji. Pri uporabi magnetov ni nekega zapovedanega pravila, saj je večina odvisna od uporabnikove pripravljenosti do sodelovanja, zgovornosti in trenutnega počutja. Vendar tudi, če magnetov nismo uporabili za sestavo načrta, jih je smiselno uporabiti za preverjanje, ali smo v načrt zajeli vse pomembne vidike življenjske situacije posameznika (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Uporabnik torej prosto govori o temah v svojem življenju in hkrati tudi pove, kaj si na teh področjih želi, to pa so potem njegovi dejanski cilji in želje, ki se navezujejo tako na življenje znotraj kot tudi zunaj institucije. Pri osebni načrt Doma upokojencev Ptuj se cilji posameznih služb navezujejo bolj na socialne in zdravstvene storitve, ki jih uporabnik potrebuje v Domu. Tako deluje, kot da cilji sploh niso odraz njegovih želja in besed, temveč ideje strokovnih delavcev in njihova predvidevanja o storitvah, ki jih posameznik potrebuje, glede na to, kar je o sebi povedal in kaj o njem lahko vidijo sami. Vsi cilji se tudi navezujejo na bivanje znotraj institucije. Želja, ki jo je izrazil na začetku – da se želi, ko bo to možno, vrniti nazaj v skupnost, bi lahko bila cilj, vendar pod cilji tega ni zaslediti. Prav tako je v osebni načrtu polno kratic, zdravstvenega žargona in strokovnega izrazoslovja, ki so lahko za uporabnika nerazumljivi in nejasni. Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc so v svoji knjigi (2013) zapisali, da način in slog zapisovanja odseva strokovni odnos z uporabniki, zato se ne sme pomembneje razlikovati od načina pogovarjanja. Z uporabo strokovnjaškega žargona zmanjšamo opisnost besedila in ga osiromašimo, zato moramo biti pri osebni načrtovanju čim bolj opisni, uporabljati vsakdanji jezik ter biti konkretni in povedni. V zadnjem, izvedbenem delu so pri VDC Koper in CUDV Črna na Koroškem cilji razčlenjeni v razpredelnicah, z vsemi koraki izvedbe, časovnim okvirjem,

stroški in izvajalcem. Vsi cilji niso enostavni in zahtevajo veliko razmisleka, saj je treba organizirati odhode izven zavoda, prevoze in pogosto tudi pomoč svojcev. Pri Domu upokojencev Ptuj pa so cilji le naštet pod mnenjem vsakega strokovnega delavca, navezujejo se tako na naloge, ki jih ima uporabnik kot tudi na storitve, ki jih bo prejemal in kdo je za to odgovoren.

Vsi načrti vsekakor vsebujejo nekatere obvezne elemente: človekove cilje, človekovo življenjsko situacijo, perspektivo moči in krepitev moči, na kateri načrt temelji. Le perativnega, izvedbenega načrta v Domu upokojencev Ptuj ni, menim pa, da je ta element v načrtu za izvajanje storitev lahko zelo uporaben.

6 SKLEPI

- Z metodo osebnega načrtovanja se večina strokovnih delavcev iz področja socialnega varstva prvič sreča na fakulteti, v času pripravništva ali pa ob začetku dela v socialnovarstvenih organizacijah.
- Ne glede na to, kdaj so se strokovni delavci prvič srečali z metodo osebnega načrtovanja in jo začeli redno izvajati v praksi, so se s pomočjo sodelavcev in s pridobivanjem izkušenj skozi delo z uporabniki hitro počutili dovolj usposobljene, da so lahko začeli samostojno načrtovati.
- CUDV Črna na Koroškem, SVZ Hrastovec in VDC Koper so imeli v sklopu službe organizirana formalna izobraževanja in delavnice za zaposlene na temo osebnega načrtovanja v sklopu Fakultete za socialno delo, v okviru različnih projektov ali pa organizirajo kar interna izobraževanja med zaposlenimi znotraj zavodov.
- V Domu upokojencev Ptuj formalnih izobraževanj prav na temo osebnega načrtovanja niso imeli, zato znanja pridobivajo skozi prakso in delo ter dobre prakse drugih domov.
- S pomočjo drugih sodelavcev, samoizobraževanja in nekaterih formalnih izobraževanj strokovni delavci niso imeli težav z razumevanjem metode; zdelo se jim je razumljiva, jasna in so jo hitro usvojili.
- Metodo osebnega načrtovanja v CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper izvajajo zelo podobno; oboji se zgledujejo po načinu analize življenjske zgodbe s pomočjo indeksa potreb
- V Domu upokojencev Ptuj in Socialnovarstvenem zavodu Hrastovec morajo v skladu z zakonskim določilom načrt izdelati v tridesetih dneh od uporabnikovega sprejema, življenjsko zgodbo zapisujejo skupaj z uporabnikom, ki najprej postavi svoje cilje, vsaka služba zase pa nato zapiše še cilje za svoje področje
- Strokovni delavci največji poudarek pri osebnem načrtovanju dajejo postavitvi ciljev, temu, da je uporabnik vedno v ospredju, vzpostavitvi osebnega stika in življenjski zgodbi ter povezovanju različnih služb.
- Najbolj zahtevno se strokovnim delavcem zdi izvajanje metode osebnega načrtovanja z uporabnikom, kjer je otežena komunikacija, pridobivanje ciljev, ki resnično izvirajo iz uporabnikovih želja in potreb ter operacionalizacije kompleksnejših ciljev.

- Strokovni delavci menijo, da je osebni načrt za uporabnika zelo pomemben dokument, s katerim dobi oporo, strukturo, vpogled v to, kar se dogaja in je ozaveščen o aktivnostih, ki jih v instituciji lahko koristi.
- Negativni vplivi osebnega načrta na uporabnika so na primer, če se uporabnik pretirano zanaša na to, kar je v načrtu zapisano; osebni načrt je pogosto le del birokracije ali pa le še dodaten dokument, ki ga v instituciji morajo narediti.
- Strokovni delavci pravijo, da je od posameznega uporabnika odvisno, kako bo osebni načrt sprejemal. Na eni strani so uporabniki, ki se jim zdi dokument izredno pomemben, na drugi strani uporabniki, ki osebnega načrta ne razumejo popolnoma ali pa ga odklanjajo.
- Osebni načrt je za delo strokovnih delavcev pomemben, ker jim da okvir in strukturo, vpogled v to, kar si uporabnik želi in potrebuje, vodilo za sodelovanje med različnimi službami in osnovo za vzpostavitev odnosa z uporabnikom.
- Osebni načrt je dokument na podlagi katerega s pomočjo želja in ciljev, ki jih je uporabnik zastavil, uspešneje načrtujejo in prilagajajo svoje metode, oblike dela, storitve in programe konkretnim željam posameznega uporabnika.
- Strokovni delavci so mnenja, da je prednost metode osebnega načrtovanja to, da uporabnika postavlja v ospredje, da so načrti odprti/prilagodljivi, da omogočajo možnost sodelovanja med različnimi kadri in sama evalvacija.
- Pomanjkljiva je bolj uporaba metode znotraj pravilnikov in zakonov, slaba pripravljenost za načrtovanje in vsesplošno pomanjkanje časa, sama metoda pa ne.
- Samo CUDV Črna na Koroškem in Dom upokojencev Ptuj imata uvodno stran, in ta zajema vse nujne osnovne podatke.
- Domu upokojencev Ptuj kot izhodišče za načrtovanje storitev uporablja posameznikovo življenjsko situacijo in njegove osebne življenjske cilje. Načrt izdelajo strokovni delavci vsak za svoje področje in zajamejo podatke o tem, kaj uporabnik trenutno zmore in kakšne oblike pomoči prejema in bi jih še potreboval, da se izboljša njegova kakovost življenja.
- Pri osebem načrtu CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper takoj za bogato razčlenjeno življenjsko zgodbo, iz katere izvirajo cilji, operacionalizirajo cilje v razpredelnicah, tako da za vsak korak posebej izvemo, kdaj se bo zgodil, kako in kdo je zato odgovoren.

- Osebni načrt Doma za upokojence Ptuj je edini, ki je zapisan v tretji osebi, tako da strokovni delavci pripovedujejo o uporabniku, ostala dva osebna načrta sta zapisana v prvi osebi, tako da uporabnik pripoveduje o sebi.
- Vsi osebni načrti najprej vsebujejo življenjsko zgodbo, kjer se uporabnik predstavi, pove, kdo je in od kod prihaja.
- V Domu upokojencev Ptuj je življenjska zgodba bolj strnjena in zajema tudi podatke o uporabnikovih težavah, razlogih za selitev v Dom, kak cilj.
- V osebnih načrtih CUDV Črna na Koroškem in VDC Koper so magneti različni in različno naslovljeni, vendar sledijo raziskovanju življenjske zgodbe s pomočjo indeksa potreb, cilji in želje pa se navezujejo tako na življenje znotraj kot tudi zunaj institucije.
- Pri osebnem načrtu Doma upokojencev Ptuj se cilji posameznih služb navezujejo bolj na socialne in zdravstvene storitve, ki jih uporabnik potrebuje v Domu in se tako navezujejo zgolj na bivanje znotraj institucije.

7 PREDLOGI

- Metoda osebnega načrtovanja je za uporabnike zelo pomembna, zato je smiselno, da se njena uporaba v praksi obdrži, predvsem pa okrepi.
- Glede na to, da vsi strokovni delavci – načrtovalci, na fakultetah niso obravnavali metode osebnega načrtovanja, bi morala biti izobraževanja na to temo nujno organizirana v sklopu službe, udeležiti pa bi se jih morali vsi strokovni delavci, saj prihajajo iz različnih strok.
- Smernice za oblikovanje osebnega načrta bi morale biti enotne za vse socialnovarstvene organizacije, kjer je osebno načrtovanje redna praksa dela.
- Glede na dobljene rezultate predlagam, da so načrtovalci bolj pozorni na to, da je v ospredju načrtovanja vedno uporabnik, ki sam pove svoje cilje in želje, ne glede na to, ali strokovni delavec misli, da je cilj izvedljiv ali ne.
- Predlagam, da se 30-dnevni rok za izvedbo načrta v nekaterih organizacijah podaljša, saj je obdobje prekratko, da bi se uporabnik na organizacijo že navadil in spoznal ljudi, hkrati pa bi to omogočilo tudi več časa strokovnemu delavcu.
- Glede na pridobljene rezultate predlagam, da so strokovni delavci bolj pazljivi, da pri načrtovanju in zapisovanju ne uporabljajo strokovnega žargona in kratic, da zapisujejo jasno in razumljivo, saj je osebni načrt last uporabnika, ki ga mora tudi sam razumeti.
- Glede na to, da se v določenih institucijah osebni načrti še vedno zapisujejo v tretji osebi, predlagam, da bi vse institucije za zapisovanje poenoteno začele uporabljati zapisovanje v prvi osebi, saj so načrti v tretji osebi brezosebni in ne dajejo občutka, da so last uporabnika in plod njegovih želj in ciljev.
- Osebni načrt mora poleg socialnovarstvenih storitev, ki jih uporabnik prejema v instituciji, vsebovati tudi vse ostale uporabnikove cilje, ne glede na to, ali se navezujejo na institucijo ali življenje v skupnosti.

8 LITERATURA

- Brandon, D., & Brandon, A. (1994). *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (1996). Rojstvo totalne ustanove in racionalizacija dobrodelnosti v dobi razuma. *Socialno delo*, 35(3), 185–195.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Goffman, E. (2019). *Azili – Eseji o socialni situaciji duševnih bolnikov in drugih zaprtih varovancev*. Ljubljana: Založba /*cf.
- Krajncan, M. (2012). *Iz-hod iz totalnih ustanova med ljudi*. Ljubljana: Študentska založba.
- Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45(1/2), 17–27.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Perdih, N. (2019). *Pomen individualnih načrtov za stanovalce v domovih za stare ljudi* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev – Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Šugman Bohinc, L. (2008). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6), 345–355.

Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Videmšek, P., & Mali, J. (2018). Od načrta skrbi in programa oskrbe do osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. *Socialno delo*, 56(1), 27–42.

Židan, A. (1997). Razvoj samoizobraževalne kulture v družboslovju – sprotno spremljanje družboslovnih informacij. *AS. Andragoška spoznanja*, 3(2), 31–33.

8.1 Zakonodaja

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti – Direktorat za socialne zadeve. (2014). *Dopolnitev k Usmeritvam za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva starejših*. Pridobljeno 15. 4. 2021 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/dopolnitev-k-usmeritvam-2.pdf>

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti – Direktorat za socialne zadeve. (2011). *Usmeritve za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva starejših*. Pridobljeno 15. 4. 2021 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/Usmeritve1.pdf>

Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (2007) Ur. l. RS, št. 38/04, 23/06, 42/07 in 4/14.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) Ur. l. RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19 in 81/19.

Zakon o duševnem zdravju (2008) Ur. l. RS, št. 77/08, 46/15 – odl. US in 44/19 – odl. US.

8.2 Elektronski viri

Center za usposabljanje, delo in varstvo Črna na Koroškem. (b. d.). *Poslanstvo in vizija*. Pridobljeno 25. 4. 2021 s <https://www.cudverna.si/>

Dom upokojencev Ptuj. (b. d.). *O nas*. Pridobljeno 25. 4. 2021 s <https://www.dom-upokojencev.si/o-nas/>

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. (2006). Pridobljeno 27. 4. 2021 s <https://www.fsd.uni-lj.si>

Občina Žiri. (b. d.). *Pomoč občanom.* Pridobljeno 20. 4. 2021 s <https://ziri.si/objava/57715>

Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (b. d.). *Splošno o domovih za starejše in posebnih zavodih.* Pridobljeno 21. 4. 2021 s <http://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih/>

Socialno varstveni zavod Hrastovec. (b. d.). *O nas.* Pridobljeno 25. 4. 2021 s <https://www.hrastovec.org/index.php/o-nas>

VDC Koper. (b. d.). *Predstavitev.* Pridobljeno 25. 4. 2021 s <http://vdckoper.si/>

9 PRILOGE

9.1 Vprašalnik

1. Kakšen je vaš strokovni naziv?
2. Na katerem delovnem mestu ste zaposleni?
3. Je osebno načrtovanje redna praksa vašega dela?
4. Kako dolgo že izvajate metodo osebnega načrtovanja pri uporabnikih?
5. Kdaj ste se prvič seznanili z metodo osebnega načrtovanja in na kak način?
6. Kje ste se izobraževali za metodo osebnega načrtovanja?
7. Sta vam bila bistvo načrtovanja in postopek hitro jasna, ali ste imeli s samim razumevanjem metode kakšne težave?
8. Kakšne informacije in znanja, ste pridobili o osebnem načrtovanju? Ste se ob tem počutili dovolj usposobljene, da ste lahko z izvajanjem osebnega načrtovanja samostojno začeli?
9. Kakšen je celotni postopek osebnega načrtovanja pri vas (od dogovora, podelitve mandata pa do končnega izdelka)?
10. Čemu v osebnem načrtu, vsebinsko gledano, dajete največji poudarek?
11. Kaj, pri celotnem postopku osebnega načrtovanja, se vam zdi najbolj zahtevno?
12. Kako pomemben se vam zdi osebni načrt za uporabnika, kakšni so po vašem mnenju njegovi pozitivni/negativni vplivi na uporabnikovo življenje?
13. Se vam zdi, da tudi uporabniki prepoznavajo pomembnost osebnega načrta za njihovo prihodnost, kako to izražajo?
14. Če se osredotočite nase, kako pomemben se vam zdi osebni načrt za vaše delo in nadaljnje delo z uporabnikom?
15. Katere so po vašem mnenju prednosti metode osebnega načrtovanja?
16. Katere so po vašem mnenju pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja?

9.2 Primer odprtega kodiranja - INTERVJUJI

	A	B	C	D	E
1	Document name	Code	Begin	End	Segment
2	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	U: no potem pa kr po vrsti, najprej me zanima kakšen je vaš strokovni naziv?
3	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Strokovni naziv intervjuvanjca\Magistrica zakonskih in družinskih študij	8	8	I: jaz sem magistrica zakonskih in družinskih študij
4	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	I: jaz sem magistrica zakonskih in družinskih študij
5	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Strokovni naziv intervjuvanjca\Univerzitetna dipl./mag. socialna	8	8	kakšen je vaš strokovni naziv?
6	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	I: univerzitetna diplomirana socialna delavka
7	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Strokovni naziv intervjuvanjca\Profeosorica pedagogike in biolog	8	8	I: univerzitetna diplomirana socialna delavka
8	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	U: no pa začniva, torej kakšen je vaš strokovni naziv?
9	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Strokovni naziv intervjuvanjca\Diplomirana delovna terapevtka	8	8	I: po izobrazbi sem profesorica pedagogike in biologije, sicer drugih strokovnih nazivov na področju socialnega varstva še nimam pridobljenih
10	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	7	I: po izobrazbi sem profesorica pedagogike in biologije, sicer drugih strokovnih nazivov na področju socialnega varstva še nimam pridobljenih
11	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Strokovni naziv intervjuvanjca\Univerzitetna dipl./mag. socialna	7	7	U: dobro, torej kakšen je vaš strokovni naziv?
12	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	I: sem diplomirana delovna terapevtka s specialnimi znanji
13	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Strokovni naziv intervjuvanjca\Magistrica profesorica socialne pe	8	8	I: sem diplomirana delovna terapevtka s specialnimi znanji
14	INTERVJU 7 - VDC Koper	Strokovni naziv intervjuvanjca	7	8	U: za začetek bi me zanimalo nekaj osnovnih informacij in sicer, kakšen je vaš strokovni naziv? I: jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka
					I: jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka
					U: okej torej, kakšen je vaš strokovni naziv?
					I: jaz sem magister profesor socialne pedagogike
					I: jaz sem magister profesor socialne pedagogike
					U: no pa začniva, kakšen je vaš strokovni naziv?
					I: sem univerzitetni diplomirani socialni delavec, samostojni svetovalac

	A	B	C	D	E
19	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Delovno mesto intervjuvanca\Socialna delavka	9	10	U: okej in na katerem delovnem mestu ste zaposlena?
20	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Delovno mesto intervjuvanca	9	10	I: socialna delavka
21	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Delovno mesto intervjuvanca\Socialna delavka	10	10	U: in zaposleni ste
22	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Delovno mesto intervjuvanca\Polovični delovni čas - vodja enote	10	10	I: zaposlena sem na delovnem mestu socialne delavke, ena polovica in ena polovica vodja enote te Muretinci, ker dom Ptuj deluje na petih enotah ne
23	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Delovno mesto intervjuvanca	9	10	I: zaposlena sem na delovnem mestu socialne delavke, ena polovica
24	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Delovno mesto intervjuvanca\Skupinski habilitator/ vodja IVO	10	10	I: od julija 2020 nadomeščam zaposleno na delovnem mestu skupinski habilitator – vodja IVO, sicer sem bila prej zaposlena na delovnem mestu skupinski habilitator
25	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Delovno mesto intervjuvanca	9	10	I: od julija 2020 nadomeščam zaposleno na delovnem mestu skupinski habilitator – vodja IVO, sicer sem bila prej zaposlena na delovnem mestu skupinski habilitator
26	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Delovno mesto intervjuvanca\Delovna terapevtka in vodja lokalne mreže	10	10	U: na katerem delovnem mestu ste zaposleni?
					I: tukaj v CUDV-ju sem bila do lani zaposlena kot delovna terapevtka, do septembra 2023 sem se zaposlila na projektu Deinstitutionalizacija CUDV, kjer delam kot vodja lokalne mreže
					I: tukaj v CUDV-ju sem bila do lani zaposlena kot delovna terapevtka, do septembra 2023 sem se zaposlila na projektu Deinstitutionalizacija CUDV, kjer delam kot vodja lokalne mreže
					U: pa ste tudi zaposlena na delovnem mestu socialne delavke ne?
					I: ja, zaposlena sem kot vodja socialne službe v zavodu

	A	B	C	D	E
15	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	U: torej osebno načrtovanje je redna praksa vašega dela? I: Točno, točno, pri vsakem stanovalcu se opravi tak da U: okej, osebno načrtovanje je redna praksa vašega dela ne?
16	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	I: tako, z osebnim načrtovanjem začnemo praktično od sprejema dalje, ko svojce že pred sprejemom nagovorimo, da nam ob sprejemu prinesejo svojo življenjsko zgodbo, to je en, bom rekla, vprašalnik pripravljen o življenju naših bodočih stanovalcev, kaj so radi počeli, česa ne jejo, s čim so se ukvarjali v družini, pa v poklicu, tak da dobimo eno tako celostno sliko kdo pride in to potem preberemo vsi zaposleni, ki s tem stanovalec delamo in to je tudi že kar iztočnica za pripravo individualnega načrta potem ne
17	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	U: je osebno načrtovanje redna praksa vašega dela? I: tako, osebno načrtovanje z uporabniki je v zadnjem času ena izmed delovnih nalog, ki jih na svojem delovnem mestu redno opravljam, predvsem zdaj, ko je naš zavod vpet v proces deinstitutionalizacije in se bodo naši uporabniki v prihodnjih nekaj letih iz centralne stavbe razselili v stanovanjske skupnosti ter se vključili v življenje v skupnosti, je naš cilj, da vsak uporabnik izdela svoj osebni načrt.
18	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	U: dobro, no in osebno načrtovanje je redna praksa vašega dela? I: ja, kot delovna terapevtka sem bila vključena v izdelavo individualnih programov za uporabnike.
19	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	10	11	U: okej, osebno načrtovanje je redna praksa vašega dela? I: ja, ja
20	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	U: in osebno načrtovanje je tudi redna praksa vašega dela? I: ja znotraj delovnega mesta ja
	INTERVJU 7 - VDC Koper	Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	11	12	U: okej in osebno načrtovanje je redna praksa vašega dela?

	A	B	C	D	E
47	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Prva seznaniitev z 15	15	16	U: kdaj ste se pa čisto prvič seznaniila z metodo osebnega načrtovanja in na kakšen način? I: zdaj nekaj malega na faksu, pač izključno z teorijo, drugače pa pol najbolj ko sem začela s pripravništvom, takrat sem se pol tudi seznaniila. Imela sem, lahko bi rekla, to srečo da sem opravljala pripravništvo, da sem imela še kroženje v okviru pripravništva, tak da sem vidla v bistvu kako ti individualni načrti potekajo tudi v drugih zavodih kar mi je v bistvu tudi zlo koristlo za vpogled pa tudi pol ko sem sama začela delat na tem področju
48	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Prva seznaniitev z 16	16	16	I: zdaj nekaj malega na faksu, pač izključno z teorijo
49	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Prva seznaniitev z 16	16	16	najbolj ko sem začela s pripravništvom, takrat sem se pol tudi seznaniila. Imela sem, lahko bi rekla, to srečo da sem opravljala pripravništvo, da sem imela še kroženje v okviru pripravništva, tak da sem vidla v bistvu kako ti individualni načrti potekajo tudi v drugih zavodih kar mi je v bistvu tudi zlo koristlo za vpogled pa tudi pol ko sem sama začela delat na tem področju

	A	B	C	D	E
	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Prva seznaniitev z 15	16	U: okej, kje ste se pa čisto prvič seznani z metodo osebnega načrtovanja?	
53				I: kar tukaj v službi, ko sem študirala še tega nismo jemali, končala sem 93 in mislim da še takrat individualno načrtovanje ni bilo posebej izpostavljeno, tako da tukaj v službi, ne vem točno kaj bi rekla, deset, petnajst let nazaj, tu neke smo začeli s pripravo	
	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Prva seznaniitev z 15	16	U: okej, kje ste se pa čisto prvič seznani z metodo osebnega načrtovanja?	
54				I: kar tukaj v službi	
	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja	13	16	U: kako dolgo že izvajate metodo osebnega načrtovanja pri uporabnikih?
				I: metodo osebnega načrtovanja pri uporabnikih izvajam od leta 2018, ko sem v okviru svojega delovnega mesta s programa VIZ prešla v program IVO	
				U: kdaj ste se prvič seznani z metodo osebnega načrtovanja in na kak način?	
				I: ja takrat, v letu 2018, sem se z metodo osebnega načrtovanja tudi prvič seznani, predstavila mi jo je takratna vodja IVO, predstavila mi je temeljne značilnosti te metode, proces osebnega načrtovanja, namen osebnih načrtov in če primerjam znanje, ki ga imam glede osebnega načrtovanja zdaj v primerjavi s takratnim znanjem, lahko rečem, da je bilo moje znanje takrat še pomanjkljivo	
55				I: metodo osebnega načrtovanja pri uporabnikih izvajam od leta 2018, ko sem v okviru svojega delovnega mesta s programa VIZ prešla v program IVO	
	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja\Ob prehodu iz ene 14	14		
56					

	A	B	C	D	E
92	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja\Ni bilo formalnih iz 17	18	U: okej, kaj pa izobraževanje za metodo osebnega načrtovanja, ste imela samo v sklopu fakultete ali ste se tudi kje drugje za to izobraževala?	
				I: ne, ne tak da bi blo kot neko izobraževanje ne, v okviru pripravništva v bistvu v okviru prakse	
93	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja\Ni bilo formalnih iz 19	20	U: se pravi v bistvu bolj znanje vaših kolegic, vaših mentoric ste pridobila?	
				I: točno, mentorica ki mi je bila v okviru pripravništva pa pol ko sem še bla na kroženju, vse te mentorice, tak da praksa/pripravništvo	
94	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja	17	18	
				U: pa ste se potem tudi v službi oziroma preko službe izobraževali za to metodo?	
				I: ja, koliko si si sam našel, nič kaj posebej nekih izobraževanj ni blo posebej pripravljenih, ker konec koncev bi potem morali vsi, in diplomirane sestre in delovni terapevti, vsi ki smo vključeni to izobraževanje imet ne. Veliko let smo imeli individualni načrt, domovi bolj vsak po svojem načinu, tak bom rekla ne in ko si našel kje kako idejo pri kom, ki ti je bla všeč, ki je bila sprejemljiva tudi za našo ustanovo, si jo potem povzel na nek način tudi in so tako potem nastajali vedno boljši individualni načrti	
95	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja\Ni bilo formalnih iz 17	18	U: pa ste se potem tudi v službi oziroma preko službe izobraževali za to metodo?	
				I: ja, koliko si si sam našel, nič kaj posebej nekih izobraževanj ni blo posebej pripravljenih,	
	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja\Ni bilo formalnih iz 18	18	Veliko let smo imeli individualni načrt, domovi bolj vsak po svojem načinu, tak bom rekla ne in ko si našel kje kako idejo pri kom, ki ti je bla všeč, ki je bila sprejemljiva tudi za našo ustanovo, si jo potem povzel na nek način tudi in so tako potem	

	A	B	C	D	E
122	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Razumevanje metode osebenega načrtovanja	21	22	U: mhm, okej. Sta vam bila bistvo načrtovanja in postopek hitro jasna ali ste imeli s samim razumevanjem te metode kakšne težave? I: ne v bistvu ni bilo nekih težav, ker res so bile tudi vedno mentorice, ki so pač če je bilo že kakršno koli vprašanje, ampak ne v bistvu mi je blo kar razumljivo, jasno. Imele so v domu že tak utečeno prakso individualnih načrtov, tak da mi ni bilo nekaj nerazumljivo ali pa da bi imela kakršne koli težave pri tem
123	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Metoda je razumljiva, jasna - ni bilo težav	21	22	U: mhm, okej. Sta vam bila bistvo načrtovanja in postopek hitro jasna ali ste imeli s samim razumevanjem te metode kakšne težave? I: ne v bistvu ni bilo nekih težav, ker res so bile tudi vedno mentorice, ki so pač če je bilo že kakršno koli vprašanje, ampak ne v bistvu mi je blo kar razumljivo, jasno.
124	INTERVJU 1 - Dom upokojencev Ptuj	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Načrtovanje je že zelo vtečena praksa	22	22	Imele so v domu že tak utečeno prakso individualnih načrtov, tak da mi ni bilo nekaj nerazumljivo ali pa da bi imela kakršne koli težave pri tem
125	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Razumevanje metode osebenega načrtovanja	19	20	U: mhm, pa sta vam bila samo bistvo načrtovanja in postopek hitro jasna al ste imeli mogoče kake težave z razumevanjem same metode? II: takrat na začetku ja, nismo vedli točno kaj in kako zapisat ne, kako cilje formulirat, da bo zgledalo, da so to cilji in mislim da še zdaj zadnjih 5 let to delamo res z večjim poudarkom, zdaj je res da sem jaz bila vmes na pomoči na domu, ne v domu, tam individualnih nismo izvajali, smo naredili plan aktivnosti in pa urnik kdaj bi želel neko neko pomoč na domu in katera opravila, to ni bilo čisto formulirano kot individualni načrt, ampak bi se temu tudi lahko tako reklo ne. Drugače pa zdaj mi je čisto jasno kaj je to in seveda razumem bistvo individualnega načrtovanja
	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Na začetku težave	19	20	U: mhm, pa sta vam bila samo bistvo načrtovanja in postopek hitro jasna al ste imeli mogoče kake težave z razumevanjem

	A	B	C	D	E
134	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Razumevanje metode osebenega načrtovanja	19	20	U: okej, sta vam bila takrat bistvo načrtovanja in postopek jasna al ste imeli na začetku jasna, ali ste imeli na začetku kake težave z razumevanjem te metode? I: ne, zdaj ta individualni načrt, ki ga imamo v zavodu je itak tako sistematično napisan in neke forme so že v naprej pripravljene, da razen ubadanja s tem kako čim bolj kvalitetno pridobit življenjsko zgodbo ni bilo ne
135	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Načrtovanje je že zelo vtečena praksa	20	20	I: ne, zdaj ta individualni načrt, ki ga imamo v zavodu je itak tako sistematično napisan in neke forme so že v naprej pripravljene
136	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Včasih težko pridobiti kvalitetno življenjsko zgodbo	20	20	razen ubadanja s tem kako čim bolj kvalitetno pridobit življenjsko zgodbo ni bilo ne
137	INTERVJU 7 - VDC Koper	Razumevanje metode osebenega načrtovanja	21	22	U: zdaj se pravi po tem takem z bistvom načrtovanja pa postopkom niste imeli težav, kot pravite se vam zdi sama metoda že precej logična in življenjska ne? I: ja, ja, ja
138	INTERVJU 7 - VDC Koper	Razumevanje metode osebenega načrtovanja \Metoda je razumljiva, jasna - ni bilo težav	21	22	U: zdaj se pravi po tem takem z bistvom načrtovanja pa postopkom niste imeli težav, kot pravite se vam zdi sama metoda že precej logična in življenjska ne? I: ja, ja, ja
139	INTERVJU 8 - VDC Koper	Razumevanje metode osebenega načrtovanja	19	20	U: okej, kaj pa čisto na samem začetku, ko ste se prvič s tem srečali, sta vam bila bistvo načrtovanja in sam postopek jasna ali ste imeli pri tem kake težave? I: na faksu, ko smo delali prvič, če zdaj pogledam za nazaj se mi zdi tisti prvi načrt zelo smešen, tako tudi zdaj ko lahko rečem, da imam leta izkušenj z načrti, se mi zdi da je vsakič neka nadgradnja kar se tiče mene osebno, mojega dela, ker vidim kako se dejansko cilji spreminjajo in zato mislim da se z vsakim načrtom naučiš nekaj novega ne glede na to kakšno izkušnjo imaš od prej

	A	B	C	D	E
49	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Pridobljena znanja o osebnem načrtovanju\Celoten potek metod	23	23	No potem pa sem pridobila tudi znanje glede samega poteka metode osebnega načrtovanja po posameznih korakih oz. fazah, vse od vzpostavitve stika z uporabnikom, pa do potrditve osebnega načrta s timsko konferenco, ki se nadaljuje v izvajanje osebnega načrta, pa do samih revizij osebnega načrta,
50	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Pridobljena znanja o osebnem načrtovanju\Kdo je ključna oseba	23	23	pa tudi ostala potrebna znanja sem pridobila, kot so na primer, kdo je ključna oseba, kakšna je njena vloga, kako si jo posameznik izbere
51	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Pridobljena znanja o osebnem načrtovanju\Magneti	23	23	kaj so magneti, kako jih uporabimo
52	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Pridobljena znanja o osebnem načrtovanju\Pristop k uporabniku, postavitev ciljev	23	23	na kakšen način pri izdelavi osebnega načrta pristopiti k uporabniku, ki ni sposoben verbalne komunikacije, kako pridobiti informacije, ki so relevantne za izdelavo osebnega načrta uporabnika, kako se odzvati, če uporabnik zastavi cilj, ki se nam mogoče zdi na prvi pogled neuresničljiv, da ga nikakor ne zatreti in tako naprej
	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Občutek usposobljenosti za samostojno načrtovanje	27	30	U: dobro, kakšne informacije in znanja, ste pridobili o osebnem načrtovanju? Ste se ob tem počutili dovolj usposobljene, da ste lahko z izvajanjem osebnega načrtovanja samostojno začeli? I: Načeloma sem skozi izobraževanja pridobila dovolj znanj za uspešno načrtovanje osebnih načrtov, poglobila sem tudi znanja, ki sem jih imela od prej, ta so mi omogočila, da z načrtovanjem samim nimam težav. Pomembno je pa predvsem, da se zavedamo, da je uporabnik na prvem mestu – on je glavni v vseh fazah osebnega načrtovanja. Predvsem dobrodošla pa je bila tudi podpora gospe Andreje Rafaelič, da sem lahko pričela z načrtovanjem osebnega načrtovanja z uporabniki

	A	B	C	D	E
182	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Postopek metode osebnega načrtovanja\Dom upokojencev Ptuj\	24	24	usklajujemo termin tudi vedno s svojci, zelo nekaj delamo tudi na tem, da so svojci prisotni, da se potem probamo dogovoriti z njimi kdaj njim ustreza, da lahko pridejo in imamo lahko te obravnave ob sredah in ob petkih, ker sta to edina dneva ko smo vsi strokovni delavci v hiši in potem probamo to uskladiti
183	INTERVJU 2 - Dom upokojencev Ptuj	Postopek metode osebnega načrtovanja\Dom upokojencev Ptuj\	24	24	naredimo potem zapis vsega tega kar je stanovalec izbral, kaj so nam še svojci takrat dodatno povedali in je to potem dokument, ki ga imamo vsi zaposleni kot tisto osnovo za delo s tem stanovalcem
184	INTERVJU 3 - CUDV Črna na Koroškem	Postopek metode osebnega načrtovanja	24	25	zdaj pa me zanima še kakšen je celotni postopek osebnega načrtovanja pri vas (od dogovora, podelitve mandata pa do končnega izdelka)? I: postopek osebnega načrtovanja pri nas zajema vzpostavitev stika z uporabnikom, tako da k uporabniku poskušamo pristopiti na čim bolj nevsiljiv način, skozi vsakdanje življenjske situacije, npr. k uporabniku pristopimo z vprašanji, kot so »Kako si danes?«, »Kaj si počel?«, »Ali se ti je danes zgodilo kaj zanimivega?«. Pomembno je, da se osebni načrtovalec uporabniku približa, mogoče tudi na način, da mu sam pove kaj o svojem življenju, počutju, svojih željah, ciljih in da se v času osebnega načrtovanja osebni načrtovalec uporabniku popolnoma posveti, odstrani vse moteče dejavnike, recimo telefon, iz okolja, kjer poteka osebno načrtovanje. Potem je predstavitev osebnega načrtovanja uporabniku pa podelitev mandata, tu je pomembno, da se med osebnim načrtovalcem in uporabnikom vzpostavi odnos zaupanja, da uporabnik spozna, da mu osebni načrtovalec želi pomagati. No potem je tu sklenitev dogovora, ko se dogovorimo glede izdelave osebnega

	A	B	C	D	E
218	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Postopek metode osebnega načrtovanja\SVZ Hrastovec\Ustanov	24	24	nič potem pa kot koordinatorica individualnega načrta znotraj zavoda prosim socialno delavko da napiše svoj del, vodjo oddelka da napiše, po potrebi naredimo analizo tveganja
219	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Postopek metode osebnega načrtovanja\SVZ Hrastovec\Predstav	24	24	potem pa vse to skupaj predstavim na strokovnem svetu
220	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Postopek metode osebnega načrtovanja\SVZ Hrastovec\Uporabr	24	24	zdaj pa če časovno gre skozi, kar po navadi ne gre, tam pred strokovnim svetom dam podpisat stanovalcu, če pa ne pa pač po strokovnem svetu, zato ker ne gre časovno skozi, ker včasih tudi vodjo enot čakaš en teden in v bistvu en mesec je ful kratki rok, tak da to je to no
221	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Postopek metode osebnega načrtovanja\SVZ Hrastovec\Vsebova	24	24	tiste storitve pa pač sam prilepim, razen če res kaj izstopa, ne vem če pa vem da je prišel po sklepu sodišča in da bo zagotovo šel ven ne, da ima mrežo zunaj, se pa pač da tam tudi neke druge storitve, ki so pa ponvadi bolj storitve socialnega delavca
	INTERVJU 7 - VDC Koper	Postopek metode osebnega načrtovanja	25	32	U: okej, recimo sam postopek pri vas v VDC-ju je pa kakšen, kako vi načrtujete načrte, vse od dogovora pa ta podelitev mandata in potem do končnega izdelka, kako to pri vas poteka? I: no kot si omenila, začnemo z dogovorom, ki je en tak dosti splošen in univerzalen, tam se neke podrobnosti tudi določijo oziroma dogovorijo potem pač uporabnika, zdaj ravno s tem novim, ki je pri nas 9 mesecev, zelo načrtuje kako bo on živel in kje, skratka potem ko sem ga seznanil s tem da bova to nekaj zapisala, da bova potem lahko vidla rezultate in da bova tudi nekaj načrt same izvedbe teh njegovih ciljev lahko spremljala ne sva pač se lotila njegovega načrta po vseh teh točkah, od njegove življenjske zgodbe pa do vseh teh Brandonovih magnetov, skozi vse to sva šla in to sva delala kar nekaj časa, en mesec dni se mi zdi, dosti papirja sem napisal, dosti stvari se je ponavljalo, dosti ga je blo treba vračat nazaj, tako nežno pripeljat nazaj na bistvo neke teme in tako, no in zdaj sva prišla do ciljev in njegovi cilji so taki čisto praktični, tako da imamo na tem za delat ne

	A	B	C	D	E
269	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Najbolj zahtevno pri osebnem načrtovanju\Načrtovanje izvedbenega dela	36	36	I: najbolj zahtevna se mi zdi operalizacija ciljev, postavitve tabel
270	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Najbolj zahtevno pri osebnem načrtovanju\Načrtovanje izvedbenega dela	38	38	I: operacionalizacija mi je zahtevna zato, ker je potrebno razdelati vsak cilj, poiskati, skupaj z uporabnikom kdo mu bo pomagal pri realizaciji, opredelitev finančnih, časovnih okvirjev
271	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Najbolj zahtevno pri osebnem načrtovanju	30	33	U: kaj pa pri celotnem postopku osebnega načrtovanja se vam recimo zdi najbolj zahtevno? I: hmm najbolj zahtevno, kaj pa vem, ne vem, mogoče če pač naletimo na stanovalca ki ne govori, ki ne zna izraziti svojih želja pa moreš potem to kar precej raziskovat ne, pri njegovih svojcih če jih ima pa pri drugih ljudeh recimo da ga tudi potem nekaj spremljajo, opazujejo kar si želi ne, to se mi zdi mogoče najtežje ne, ker stanovalci ki govorijo, ki znajo povedati svoje želje je dosti lažje, no ali pa pri tistih ki pač ne želijo sodelovati, da rečejo da ne rabijo nobenega načrta in potem pač ne moreš silit nekoga in se pač to zapiše U: aha se samo to zapiše in ne silite potem z osebnim načrtom? I: ne, ne, sicer je tega zelo malo morem reči, večina sodeluje, mogoče smo imeli nekaj primerov v vseh teh letih, ampak potem seveda ne moreš in narediš nekaj drugačen program podpore potem za tega človeka ne
272	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Najbolj zahtevno pri osebnem načrtovanju\Ko gre za oteženo komunikacijo	31	31	I: hmm najbolj zahtevno, kaj pa vem, ne vem, mogoče če pač naletimo na stanovalca ki ne govori, ki ne zna izraziti svojih želja pa moreš potem to kar precej raziskovat ne, pri njegovih svojcih če jih ima pa pri drugih ljudeh recimo da ga tudi potem nekaj spremljajo, opazujejo kar si želi ne, to se mi zdi mogoče najtežje

	A	B	C	D	E
90	INTERVJU 2 - Dom upokojeencev Ptuj	Pomembnost osebnega načrta za uporabnika\Pozitivni vplivi na t	30	30	jaz vidim veliko pozitivnega, že to da je ozaveščen o vsem kar v domu lahko koristi, to je prva stvar, dobi urnik aktivnosti, ki jih je izbral, zlo poudarjamo tudi to, da je izbira njihova, da mi imamo širok nabor aktivnosti z namenom, da vsak izbere tiste, ki so njemu blizu in jih želi ne.
91	INTERVJU 2 - Dom upokojeencev Ptuj	Pomembnost osebnega načrta za uporabnika\Pozitivni vplivi na uporabnikovo življenje\Uporabnik sam izbira, je na prvem mestu	30	30	dobi urnik aktivnosti, ki jih je izbral, zlo poudarjamo tudi to, da je izbira njihova, da mi imamo širok nabor aktivnosti z namenom, da vsak izbere tiste, ki so njemu blizu in jih želi ne
92	INTERVJU 2 - Dom upokojeencev Ptuj	Pomembnost osebnega načrta za uporabnika\Negativni vplivi na uporabnikovo življenje	30	30	Marsikdaj se nam zgodi, da svojci rečejo to bi pa že blo fajn da bi ti hodila mama, pa potem vidimo da ni tako ne, tak da lahko bi bla tudi negativna stvar to, da bi zapisovali nekaj kar ni v želji al pa prioriteti stanovanca, se pa zgodi kdaj, da tudi to kar v življenjski zgodbi napišejo, da recimo nikoli ni obiskoval maše, se pa potem tukaj v domu pridruži, čisto samoiniciativno in tega tudi potem mi ne branimo ne, četudi tega nismo v individualnem načrtu zapisali

K341					
	A	B	C	D	E
341	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju\Odvisna od stanja uporabnika\Enim je zelo pomembno, da sodelujejo	42	42	I: pri uporabnikih, s katerimi smo že začeli z načrtovanjem, v večini prepoznavajo pomembnost osebnega načrta.
342	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju\Odvisna od stanja uporabnika\Ko gre za težke motnje ne razumejo	42	42	Več težav, problemov in s tem prepoznavnosti pomembnosti osebnega načrta je pri uporabnikih, ki zaradi še bolj znižanih intelektualnih sposobnosti kot je recimo motnja v duševnem razvoju niso zmožni optimalnega in realnega pričakovanja
343	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju	38	39	U: kaj pa se vam zdi, da uporabniki sami tudi prepoznajo pomembnost osebnega načrta za njih, za njihovo življenje in kako to izražajo? I: pa ja, določeni ja, saj vsi sigurno se ne zavedajo vsega tega, ampak ja, določeni pa ja, imajo to kot nek svoj dokument ne, ki jim nekaj pomeni in pa velikokrat jim ta odnos več pomeni, kot tisto kar se potem zapiše, da imajo tvojo pozornost, se z njimi pogovarjaš, ti pove kar želim, že to je veliko
344	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju\Odvisna od stanja uporabnika	39	39	I: pa ja, določeni ja, saj vsi sigurno se ne zavedajo vsega tega, ampak ja, določeni pa ja, imajo to kot nek svoj dokument ne, ki jim nekaj pomeni in pa velikokrat jim ta odnos več pomeni, kot tisto kar se potem zapiše, da imajo tvojo pozornost, se z njimi pogovarjaš, ti pove kar želim, že to je veliko
345	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju\Odvisna od stanja uporabnika\Ko gre za težke motnje ne razumejo	39	39	vsigurno se ne zavedajo vsega tega,
346	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju\Odvisna od stanja uporabnika\Enim je zelo pomembno, da sodelujejo	39	39	ampak ja, določeni pa ja, imajo to kot nek svoj dokument ne, ki jim nekaj pomeni in pa velikokrat jim ta odnos več pomeni, kot tisto kar se potem zapiše, da imajo tvojo pozornost, se z njimi pogovarjaš, ti pove kar želim, že to je veliko

J374					
	A	B	C	D	E
74	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Pomembnost načrta za delo načrtovalca\Evalvacija je povratna informacija o delu	34	34	potem ko pridemo do evalvacij individualnih načrtov je v redu videt kaj je bilo uresničeno, kaj ne, s tem da je tu pač pri naših individualnih načrtih so naši cilji psihosocialne pa cilji nege zelo različni in potem imamo mi to vse skupaj
75	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Pomembnost načrta za delo načrtovalca\Evalvacija je povratna informacija o delu	34	34	tako da v redu je da je tu evalvacija potem pa potem možnost prilagoditve pa razširitve
76	INTERVJU 7 - VDC Koper	Pomembnost načrta za delo načrtovalca	42	43	U: no zanimivo, če pa se osredotočite nase, kak pomemben se vam zdi osebni načrt za vaše delo in za nadaljnje delo z uporabnikom? I: jaz bom iskreno povedal, v teh pisarijah sem jaz bolj švoh, vem da to ni dobro in poleg vsega ostalega dela bi moral tudi veliko več časa posvečat temu, ker se mi zdi da je to zelo pomembno za vse, pomembno je predvsem za uporabnika, pomembno je za strokovnega delavca, pomembno je tudi potem ko gledaš neko zgodovino, ko gledaš za par let za nazaj, ko je to zapisano vidiš ti ali pa nekdo drug, se vidi pot, se vidi strokovno delo in se mi zdi zelo pomembno, ker včasih se mi zdi da se zgubljam v nekih banalnostih in tudi za vse zaposlene, ki niso iz stroke, tudi za njih da se pač strokovno dela, ker včasih je težko kakšnemu sodelavcu razložiti da moramo izhajati iz uporabnika, ker ljudje bi vzgajali, disciplinirali, če gledamo iz socialnega dela pa s tem ne mislim nič slabega, ampak se mi zdi načrt zelo pomemben kot nek opomnik, kot nek zemljevid dela, pot do cilja
77	INTERVJU 7 - VDC Koper	Pomembnost načrta za delo načrtovalca\Pomoč pri iskanju informacij	43	43	pomembno je za strokovnega delavca, pomembno je tudi potem ko gledaš neko zgodovino, ko gledaš za par let za nazaj, ko je to zapisano vidiš ti ali pa nekdo drug, se vidi pot, se vidi strokovno delo in se mi zdi zelo pomembno

	A	B	C	D	E
195	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Prednosti metode osebnega načrtovanja	42	45	katere so torej po vašem mnenju prednosti metode osebnega načrtovanja, nekaj ste jih že sigurno izpostavila, mogoče če bi bilo še kaj takega? I: pa ne vem to kar sem že rekla, da pač lahko ljudje povejo kar si želijo U: tako, da je v bistvu oseba v ospredju I: ja tako, da ga resno jemlješ, da ga bolj spoznaš in mu potem tudi lažje pomagaš
196	INTERVJU 5 - SVZ Hrastovec	Prednosti metode osebnega načrtovanja\Osredotočenost na upo	43	45	da pač lahko ljudje povejo kar si želijo U: tako, da je v bistvu oseba v ospredju I: ja tako, da ga resno jemlješ, da ga bolj spoznaš in mu potem tudi lažje pomagaš
197	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Prednosti metode osebnega načrtovanja	45	46	U: super, no in imava še dve vprašanji. Katere so po vašem mnenju prednosti metode osebnega načrtovanja? I: to, da si uporabnik sam izbere ključno osebo, ki mu pomaga pri uresničevanju njegovih ciljev in da pri doseganju ciljev sodelujejo tudi drugi akterji, ki si jih izbere sam.
198	INTERVJU 4 - CUDV Črna na Koroškem	Prednosti metode osebnega načrtovanja\Uporabnik sam izbere k	46	46	I: to, da si uporabnik sam izbere ključno osebo, ki mu pomaga pri uresničevanju njegovih ciljev in da pri doseganju ciljev sodelujejo tudi drugi akterji, ki si jih izbere sam
199	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Prednosti metode osebnega načrtovanja	35	36	U: okej, katere so torej prednosti same metode osebnega načrtovanja po vašem mnenju, saj ste jih že nekaj izpostavila sicer, ampak če bi še želeli kaj? I: ja vseeno, da je še znotraj načrtovanja, da še daš nek čas temu da pa ni vse prepuščeno samemu sebi, da je to nekaj, kak bi rekla, kar rabi neko živost ne, s tem pravim da so evalvacije pomembne, ker to ohranja ta dokument živ kolikor pač je možno ne, tak da to se mi zdi pozitivno pa ta začetni odnos s stanovalcem no

	A	B	C	D	E
199	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja	37	38	U: mhm, kaj pa pomanjkljivosti recimo same metode, če bi še kako izpostavila? I: sama metoda ni pomanjkljiva, pomanjkljiva je materializacija te metode znotraj pravilnikov in zakona, tako da sama metoda je super, to kar pa je ven prišlo, vsaj znotraj vladnih institucij ne, saj imamo zdaj različne individualne načrte, drugod imajo čisto drugačne kot pa mi, tako da ja metoda je, mora bit taka, ker drugače nebi mogli delat
200	INTERVJU 6 - SVZ Hrastovec	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja\Materializacija te	38	38	I: sama metoda ni pomanjkljiva, pomanjkljiva je materializacija te metode znotraj pravilnikov in zakona, tako da sama metoda je super, to kar pa je ven prišlo, vsaj znotraj vladnih institucij ne, saj imamo zdaj različne individualne načrte
201	INTERVJU 7 - VDC Koper	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja	46	47	U: kaj pa recimo, če bi našli mogoče še kakšno pomanjkljivost metode? I: težko bi rekel pomanjkljivost, morda da je v praksi kdaj kakšne stvari težko izvajati, ampak tle ne gre za pomanjkljivost metode, ampak gre bolj za dejstva, ki spremljajo življenje
202	INTERVJU 7 - VDC Koper	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja\V praksi kake stva	47	47	I: težko bi rekel pomanjkljivost, morda da je v praksi kdaj kakšne stvari težko izvajati, ampak tle ne gre za pomanjkljivost metode, ampak gre bolj za dejstva, ki spremljajo življenje
203	INTERVJU 8 - VDC Koper	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja	35	36	U: mhm, no pa če greva še na pomanjkljivosti, bi lahko rekla da ima sama metoda kako pomanjkljivost in kakšno? I: pa ne, nebi rekla, da ima metoda sama kako pomanjkljivost, pomanjkljivosti bolj vidim pri sami uporabi metode, pri tem kako jo mi uporabljamo oziroma je kakšen krat sploh ne uporabimo. Pa tudi kot sem že rekla, prepogosto je to pač neka stvar, ki jo je treba narediti in se jo naredi zgolj zato ker se jo mora, na žalost
204	INTERVJU 8 - VDC Koper	Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja\Materializacija te	35	36	U: mhm, no pa če greva še na pomanjkljivosti, bi lahko rekla da ima sama metoda kako pomanjkljivost in kakšno? I: pa ne, nebi rekla, da ima metoda sama kako pomanjkljivost, pomanjkljivosti bolj vidim pri sami uporabi metode, pri tem

9.2.1 Primer odprtega kodiranja – OSEBNI NAČRTI

	A	B	C	D	E
16	Osební načrt - Dom Ptuj	Zdradba osebnih načrtov\Dom upokojencev Ptuj\Uvodna stran - 55	55	57	ZDRAVSTVENA SLUŽBA Ocena stanja: Gospod je pokreten, pri vseh življenjskih aktivnostih samostojen. Cepljen proti covid v domu. Se zelo rad pogovarja. Preveč se vtika v samo delo negovalk. Vključen v dnevne aktivnosti doma, spodbujamo k ustvarjanju. Gospod kadi in uživa alkohol. Ima slab spanec. Obravnavali ga bomo pri psihiatru in domskemu zdravniku.
17	Osební načrt - Dom Ptuj	Zdradba osebnih načrtov\Dom upokojencev Ptuj\Uvodna stran - 58	58	61	Cilji: Gospod bo vključen v dnevne aktivnosti koliko bo želel. Bo opozorjen da se kadi samo zunaj, zato so terase. Obravnavan bo pri zdravniku in psihiatru.
18	Osební načrt - Dom Ptuj	Zdradba osebnih načrtov\Dom upokojencev Ptuj\Uvodna stran - 62	62	64	FIZIOTERAPIJA Ocena stanja: Stanovalec je normalno pomičen. Samostojen v vseh aktivnostih. Bistvenjših bolečin ali drugih težav lokomotornega aparata ne navaja.
19	Osební načrt - Dom Ptuj	Zdradba osebnih načrtov\Dom upokojencev Ptuj\Uvodna stran - 65	65	66	Cilji: -Fizioterapija po potrebi!
	Osební načrt - Dom Ptuj	Zdradba osebnih načrtov\Dom upokojencev Ptuj\Uvodna stran - 67	67	77	DLEOVNA TERAPIJA Ocena stanja: -v ODA in ŠDA samostojen -po preboleli ICV – opazim samo rahlo nepravilen vzorec giba leve roke – kompenzacija -hoja varna in zanesljiva -v dobri fizični kondiciji -motorične, spr.: ne opažam večjih težav -procesne spr.: malenkost težav z ohranjanjem pozornosti – aktivnosti veliko prekinja z nevmesnim govorjenjem, preusmerjanjem pozornosti -komunikacijske spr.: b.p. -v skupinske aktivnosti se rad vključuje; tudi kot vodja skupine, prav tako se vključuje v pomoči za sestanovaleca -

	A	B	C	D	E
31	Osební načrt - VDC Koper	Zdradba osebnih načrtov\VDC Koper\Cilji	40	40	1.Rad bi, da mi v enoti, dajete samo črni kruh ali kruh s semeni
	Osební načrt - VDC Koper	Zdradba osebnih načrtov\VDC Koper\Izvedbeni del načrta - razpr	41	43	IZVEDBENI DEL NAČRTA CILJ: Želim si, da bi si postrigel lase kot Tomi Meglič. Odložil sem se, da si enkrat bom, ker si sam strižem lase, bom naredil tudi to sam. NalogaOpis storitve/sredstvalzvajalecE (enkratni nakup)/M (storitve na mesečni ravni Kol.Enota Tarifa (v €)Cena (v €)ZačetekKonec Striženje lasIzvedba dejavnosti Lastnik načrtaE2uri//7.1.20207.1.2021
32	Osební načrt - VDC Koper	Zdradba osebnih načrtov\VDC Koper\Izvedbeni del načrta - razpr	44	45	CILJ: Želim si urediti Evropsko invalidsko kartico. Bi rad tudi izvedel kaj vse z njo dobim, koliko stane in podobno. NalogaOpis storitve/sredstvalzvajalecE (enkratni nakup)/M (storitve na mesečni ravni Kol.Enota Tarifa (v €)Cena (v €)ZačetekKonec Pregledati seznam popustov za karticoIzvedba dejavnosti Lastnik načrta in Anja E1Ura RDRD7.1.20207.1.2021 Preveriti ceno Izvedba dejavnosti Lastnik načrta in Anja E1Ura RDRD7.1.20207.1.2021 Se pozanimati kje oddam vlogo za Evropsko invalidsko karticoIzvedba dejavnosti Lastnik načrtaE1Ura RDRD7.1.20207.1.2021 Oddati vlogo na upravni enoti Izvedba dejavnosti Lastnik načrta E1Ura //7.1.20207.1.2021
33	Osební načrt - VDC Koper	Zdradba osebnih načrtov\VDC Koper\Izvedbeni del načrta - razpr	46	47	CILJ: Želim si delati z lesom, ampak za to potrebujemo nove aparate.

	A	B	C	D	E
43	Osební načrt - CUDV Črna	Vsebina osebnih načrtov\CUDV Črna na Koroškem (zapisano v pr 17		17	Sedaj se pa kar sam poriham, ja. Brijem se sam, pa umivam, pa oblačila si zjutraj sam izberem za oblečt. Zložim si jih tud sam v omaro, tako kot jaz znam, kot bi bila zlikana. Pri kupovanju oblačil pa obuje (obutve) mi pa Greta (matična varuhinja) pomaga, da si zberem pravo številko. Ruzak sem si tud sam izbral in ga kupil.
44	Osební načrt - CUDV Črna	Vsebina osebnih načrtov\CUDV Črna na Koroškem (zapisano v pr 19		21	V pralnici sem delal ene par let. Rad sem delal tam. Potem sem pa dobil po rokah alergijo, taki izpuščaji so se mi nardili in sem moral nehati delati tam. Zdaj pa hodim v lesno delavnico, kjer žgem v les. Pa nalepke smo tud delali v delavnici. Mi je tud všeč to kar delamo, ja. Želim si, da bi imel tako službo, da bi imel boljšo plačo kot zdaj, pa da bi bla uredu žepnina. Sem študiral, da bi šel v Prevalje delat. Tam so hodli s Sašom, na stroju so delali. Samo jaz težko tak zgodaj vstajam, ob 6-ih so hodli. Tu pa vstanem ob 8-ih, da dobim froško, potem pa grem v delavnico. Denar pa šparam, da si lahko kupim za oblečt pa za obut.
45	Osební načrt - CUDV Črna	Vsebina osebnih načrtov\CUDV Črna na Koroškem (zapisano v pr 22		24	Življenjski dogodki Ko so bili starši še živi, sem hotel delat izpit za moped. Ne vem točno, koliko sem bil star, zdaj tudi že kaj pozabim, sem pa ja že 60 let star. Ata mi je kupil motor, pa sem se vozil z njim. Ko sem hodil nazaj v Zavod, sva se pa v Velenju z atom ustavila, kjer sem pisal CPP-je. Četrtrič sem jih pa naredil. Potem pa nisem dobil zdravniškega potrdila zaradi očal in nisem mogel naprej delati izpita. Ata je pa potem motor prodal in mi namesto tega kupil walkie-talkie. Enkrat sem bil v bolnici. Sem imel rdečo nogo, pa vročino. Ko so mi pa zdravila dali je bilo pa boljše.
	Osební načrt - CUDV Črna	Vsebina osebnih načrtov\CUDV Črna na Koroškem (zapisano v pr 25		28	Kje živim V mansardi, kjer živim, mi je pa fajn, jaaaa! Čisto na vrhu imam svojo sobo. Sosed sem od [...]. Se še kar zastopimo in se ne bi hotel kam drugam preselit. Včasih so sosedu uredu, včasih so pa svojih muh. Tam imam tudi telefon, ki mi ga je Bogdana kupila.

	A	B	C	D	E
85	Osební načrt - VDC Koper	Vsebina osebnih načrtov\VDC Koper (zapisano v prvi osebi)\Bolei 33		33	. Rad imam ženske. Prva moja punca je bila sestra od (ime in priimek uporabnice). Njen brat je bil nesramen do mene. Ata, mama in (ime in priimek) (brat od uporabnice), oni me niso nič razumeli ko sem govoril. (ime in priimek) je sestra od (ime in priimek) in (ime in priimek). Ona me je razumela, zna kretat. Imel sem 16 let ko sva začela biti fant in punca. Do 18 leta sva bila skupaj. Sem bil na avtobusu še z enim (ime in priimek). (Ime in priimek) mi je sedela na nogah. Potem je imela (ime in priimek) rojstni dan in jaz sem šel k njej domov. Malo sem govoril z očetom in igral z njim šah. On zna dobro igrati šah. Me je učil. Prej je dosti kadil. Njen oče je umrl, ker je imel raka. En dan nisem več smel k (ime in priimek). Mi je rekel njen brat, da ne smem več noter. Me je udaril. Mama od (ime in priimek), (Ime in priimek) mu je rekla, da to ne sme delat. Midva pa sva šla narazen. Skupaj sva bila tri leta. Ko se na to spomnim, sem žalosten
86	Osební načrt - VDC Koper	Vsebina osebnih načrtov\VDC Koper (zapisano v prvi osebi)\Vese 34		36	Veselje Vesel bi bil, če lahko delal nekje zunaj. Zdaj čakam, kaj bo 5.februarua rekel šef trgovine kjer bi delal, ki dela kitare. Ko sem šel pogledat z tabo in mamo v trgovino, kje bi delal sem bil vesel. Mi je pokazal kaj bi lahko jaz tam delal za njega, sem probal, prvo mi ni šlo, po tem pa mi je dal nekaj škatlic za domov, da se naučim. Zdaj mi gre dobro in 5. februarja mu bom pokazal. Smo se dogovorili, da bi delal pri njem, ampak on bo poklical ko bo imel delo. Bolj mi je pomembno da delam zunaj enote, kot denar. Vesel sem tudi, da bo moja punca končno prišla sem k meni. Vesel sem tudi ko grem na (tujina). Rad tudi poslušam glasbo, me sprosti in umiri. Tudi TV, ko gledam film.
	Osební načrt - VDC Koper	Vsebina osebnih načrtov\VDC Koper (zapisano v prvi osebi)\Zdra' 37		40	Zdravje Od majhnega sem gluhi in takrat nisem sploh govoril, to se mi je popravilo. Imam težave z nogo tudi od majhnega. Zdaj govorim z ljudmi in malo slišim, najbolj razumem kretanje. Imel sem tudi

9.3 Primer osnega kodiranja – INTERVJUJI

▼  Code System	440
▼  Strokovni naziv intervjuvanca	8
 Magistrica zakonskih in družinskih študij	1
 Univerzitetna dipl./mag. socialna delavka	4
 Profeosorica pedagogike in biologije	1
 Diplomirana delovna terapevtka	1
 Magistrica profesorica socialne pedagogike	1
▼  Delovno mesto intervjuvanca	8
 Socialna delavka	2
 Polovični delovni čas - vodja enote	1
 Skupinski habilitator/ vodja IVO	3
 Delovna terpaevtk in vodja lokalne mreže	1
 Vodja socialne službe/enote	2
▼  Načrtovanje osebnih načrtov je redna praksa mojega dela	8
 Na osebnem načrtovanju ni velikega poudarka	1
▼  Dolžina prakse izvajanja osebnega načrtovanja	8
▼  Od zaposlitve na tem delovnem mestu	5
 2 leti	2
 4 leta	1
 Kakšnih 10, 11 let	1
 18 let	1
 35 let ustno, uradno pa jih zapisujemo okoli 10 let	1
 Približno eno telo	1
 Ob prehodu iz enega delovnega mesta na drugega	1
 Od zaletka študija na FSD	1
▼  Prva seznanitev z metodo (kdaj)	6
 Na Fakulteti za socialno delo(spoznavanje celotne met...	2
 Na fakulteti (izključno teorija)	2
 Na pripravništvu	1
 V službi	3
▼  Prva seznanitev z metodo (kako)	5
 Spoznavanje temeljnih značilnosti, procesa, namena n...	1
 Izobraževanja na FSD v okviru službe	1
 Spoznavanje individualnih načrtov za druge namene	1
 Skozi prakso pri delu v terapevtskem centru Barčica	1
 Naloga na fakulteti - priprava načrta	1
▼  Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja	8
▼  Ni bilo formalnih izobraževanj	3
 Pridobivanje znanj skozi prakso/pripravništvo	3
 Povzemanje idej o dobrem načrtovanju po drugih do...	1
▼  Organizirana formalna izobraževanja	5
 Izobraževanje v okviru Fakultete za socialno delo	5
 Delavnice znotraj CUDV, z vodstvom FSD	2
 Izobraževanja v okviru projekta Dez institucionalizacija	1
 V sklopu projekta Indicidualno financiranje	1
 Izobraževanja na temo osebnega načrtovanja, analize...	1
 Interno izobraževanje znotraj zavoda	1
 Sama želim pripraviti interno izobraževanje za zaposl...	1
▼  Razumevanje metode osebenega načrtovanja	8
 Metoda je razumljiva, jasna - ni bilo težav	6
 Načrtovanje je že zelo vtečena praksa	2
 Na začetku težave z zapisovanjem, s formulacijo ciljev	1
 Včasih težko pridobiti kvalitetno življenjsko zgodbo	1
 Vsakn načrt je nadgradnja v znanju	1

▼ ● Občutek usposobljenosti za samostojno načrtovanje	9
● Pomoč mentorja/sodelavcev na začetku	4
● Poskusno izdelovanje načrtov, praksa	2
● Zadostna pridobitev znanj iz izobraževanj	2
● Podajanje znanja naprej sodelavcem	1
● Samoiniciativno usposabljanje, skozi delo z uporabniki	1
▼ ● Pridobljena znanja o osebnem načrtovanju	1
● Celoten potek metode osebnega načrtovanja	1
● Kdo je ključna oseba	1
● Magneti	1
● Pristop k uporabniku, postavitve ciljev	1
▼ ● Postopek metode osebnega načrtovanja	9
▼ ● Dom upokojencev Ptuj	3
● Vprašalnik o življenju uporabnika pred sprejemom	2
● Osebni načrt se izdelava v 30 dneh od sprejema	2
● Pomembna vloga socialnega delavca	1
● Uporaba računalniške oblike zapisovanja	1
● Ocena stanja	1
● Določanje ciljev - vsaka služba zase	2
▼ ● Življenjska zgodba	2
● Zapisovanje skupaj z uporabnikom	2
● Pomoč svojcev	3
● Zapisovanje načrta in podpis uporabnika	2
▼ ● Težave pri postopku	1
● Kratki odgovori, ni želja	1
● Evalvacija	1
▼ ● CUDV Črna na Koroškem	2
● Vzpostavitev stika z uporabnikom	2
● Predstavitev osebnega načrtovanja, podelitev mandata	2
● Sklenitev dogovora	1
● Načrtovanje, postavljanje ciljev	3
● Zapis načrta	1
● Tisk konferenca in izvajanje načrta	2
● Revizija	2
● Izhajanje iz perspektive moči	1
▼ ● SVZ Hrastovec	3
● Osebni načrt se izdelava v 30 dneh od sprejema	2
● Pristop po dveh tednih bivanja	1
▼ ● Vsebovati mora vse nudene storitve	2
● Življenjska zgodba na podlagi magnetov	2
▼ ● Zapis načrta	1
● Zapisovanje ciljev	1
● Ustanovitev strokovnega tima	3
● Uporabnikov podpis	2
▼ ● Predstavitev načrta strokovnemu svetu, odobritev	2
> ● Težave pri postopku	2
▼ ● VDC Koper	2
▼ ● Dogovor za sodelovanje	1
● Stekel na željo uporabnikov	1
● Zapisovanje življenjske zgodbe po magnetih	2
● Postavitve ciljev	1
● Izvedbeni načrt in podpis	3
● Revizija	1
● Pozitivni vidik biti cel čas med uporabniki	2

▼ ●● Največji poudarek pri osebnem načrtu dajem	8
●● Vzpostavitvi osebnega stika	1
●● Storitvam, ki jih uporabnik potrebuje	1
●● Osebnim zgodbi	3
●● Uporabnik je v ospredju, izraža želje, svojo voljo	4
●● Postavljanju ciljev skupaj z uporabnikom	5
●● Povezovanju različnih služb	1
▼ ●● Najbolj zahtevno pri osebnem načrtovanju	8
●● Peljat uporabnika v neko realno izkušnjo	1
●● Načrtovanje izvedbenega dela	3
●● Zapisovanje na način, da bo jasno vsem	1
●● Postavitve/ sledenje ciljem	3
●● Ko gre za oteženo komunikacijo	4
●● Ko uporabnik ne želi sodelovati	1
●● Zaprostiti za življenjsko zgodbo	1
▼ ●● Pomembnost osebnega načrta za uporabnika	8
●● Je zelo smislen, pomemben dokument	5
▼ ●● Pozitivni vplivi na uporabnikovo življenje	8
●● Uporabnik dobi strukturo in vpogled	4
●● Ozavečenost o aktivnostih v instituciji	1
●● Uporabnik sam izbira, je na prvem mestu	7
●● Slabe odločitve ne obstajajo	1
▼ ●● Negativni vplivi na uporabnikovo življenje	4
●● Je samo še en dokument, ki mora biti po zakonu	1
●● Slabe izkušnje	1
●● Že tako preveč papirologije	1
●● Pretirano prizadevanje za uresničitev zapisanega	2
●● Podarek na željah svojcev	1
●● Vodenji cilji	1
▼ ●● Uporabnikova naklonjenost osebnemu načrtovanju	8
●● Zelo naklonjeni osebnemu načrtu	3
▼ ●● Odvisna od stanja uporabnika	3
●● Enim je zelo pomembno, da sodelujejo	7
●● Ko gre za težke motnje ne razumejo	5
●● Nekateri so odklonilni	2
●● Načrt je bolj potreba zavoda	1
●● Težava, ko se cilji izkažejo za neizvedljive	1
▼ ●● Pomembnost načrta za delo načrtovalca	8
●● Evalvacija je povratna informacija o delu	2
●● Je osnova za odnos z uporabnikom	1
●● Pomoč pri iskanju informacij	2
●● Je podpora individualiziranemu programu	1
●● Prilagoditev metod, storitev, dela uporabnikovim željam	2
●● Okvir in napotki za nadaljnje delo	8
●● Vodilo za sodelovanje različnih služb	3
▼ ●● Prednosti metode osebnega načrtovanja	8
●● Je zelo dobra metoda	1
●● Vzpostavitev začetnega odnosa z uporabnikom	1
●● Krepitev zaupanja med zaposlenimi in uporabniki	2
●● Osredotočenost na uporabnika	6
●● Možnost prilagajanja/spreminjanja načrta	4
●● Sodelovanje med različnimi kadri	2
●● Vključitev svojcev v načrtovanje	1
●● Uporabnik sam izbere ključno osebo	1

●● Možnost evalvacije	2
✓ ●● Pomanjkljivosti metode osebnega načrtovanja	8
●● V praksi kake stvari težko izvajati	1
●● Materializacija te metode	2
●● Neupoštevanje intelektualne oviranosti	1
●● Pomanjkljivosti ni če je pravilno zastavljena in izvedena	1
●● Pomanjkanje časa	3
●● Pri uporabnikih s težavo v komunikaciji	1
●● Premalo pripravljeni za izvajanje metode	1
●● Predlogi in želje načrtovalcev	1

9.3.1 Primer osnega kodiranja - OSEBNI NAČRTI

▼ ● 📁 Code System	86
▼ ● 📁 Zdradba osebnih načrtov	0
▼ ● 📁 CUDV Črna na Koroškem	1
● 📄 Uvodna stran - ime, kraj, datum, podpis lastnika in na...	1
● 📄 Zapis življenjske zgodbe s pomočjo magnetov	1
● 📄 Izvedbeni del načrta	1
● 📄 Cilji	1
● 📄 Operacionalizacija ciljev - razpredelnice	4
▼ ● 📁 Dom upokojencev Ptuj	1
▼ ● 📁 Uvodna stran - podatki doma, datum, osebni podatki,...	1
● 📄 Življenjska zgodba	1
● 📄 Ocena stanja socialne službe in psihologinje	1
● 📄 Cilji socialne službe in psihologinje	1
● 📄 Ocena stanja zdravstvene službe	1
● 📄 Cilji zdravstvene službe	1
● 📄 Ocena stanja fizioterapije	1
● 📄 Cilji fizioterapije	1
● 📄 Ocena stanja delovne terapije	1
● 📄 Cilji socialne službe in psihologinje	1
● 📄 Ocena stanja zdravstvene službe	1
● 📄 Cilji zdravstvene službe	1
● 📄 Ocena stanja fizioterapije	1
● 📄 Cilji fizioterapije	1
● 📄 Ocena stanja delovne terapije	1
● 📄 Cilji delovne terapije	1
● 📄 Podpis stanovalca/pooblaščenca/ zastopnika	1
▼ ● 📁 VDC Koper	1
● 📄 Ime in priimek lastnika in načrtovalca	1
● 📄 Opis življenjske situacije	1
● 📄 Raziskovanje življenjske zgodbe - magneti	3
● 📄 Cilji	3
● 📄 Izvedbeni del načrta - razpredelnice	4
● 📄 Našteti člani tima, podpis načrtovalca in lastnika	1
▼ ● 📁 Vsebina osebnih načrtov	0
▼ ● 📁 CUDV Črna na Koroškem (zapisano v prvi osebi)	0
▼ ● 📁 Moj portret in moja družina	1
● 📄 Kdo sem in od kod prihajam	1
● 📄 Družina, odhodi domov na počitnice	3
● 📄 Življenje v CUDV Črna	1
▼ ● 📄 Vsakdanje življenje	1
● 📄 Kaj postorim sam	1
● 📄 Delo in denar	1
● 📄 Življenjski dogodki	1
● 📄 Kje živim	1
▼ ● 📄 Kaj rad delam	1
● 📄 Hobiji	5
▼ ● 📁 Dom upokojencev Ptuj (zapisano v tretji osebi)	0
▼ ● 📄 Življenjska zgodba - vsebina	1
● 📄 Potek življenja, družina, delo, zakaj prišel v dom	1
▼ ● 📄 Ocena stanja socialne službe - vsebina	1
● 📄 Sprejem v dom	1
● 📄 Urejene denarne pomoči	1
● 📄 Kje potrebuje pomoč	1
● 📄 Družabnost	1

• Orientiranost, miselni tok, čustveno stanje, m...	1
▼ • Ocena stanja zdravstvene službe - vsebina	1
• Pokretnost, samostojnost	1
• Odnos do negovalk	1
• Odvisnosti	1
▼ • Ocena stanja fizioterapija - vsebina	1
• Pomičnost, samostojnost, opažanja pri lokom...	1
▼ • Ocena stanja delovne terapije - vsebina	1
• Varnost hoje, gibanje, razne telesne spretnosti	1
• Uporaba številnih kratic v besedilu	1
▼ • VDC Koper (zapisano v prvi osebi)	0
▼ • Opis življenjske situacije - vsebina	1
• Kdo sem, od kod prihajam	1
• Družina in otroštvo	1
▼ • Vpliv	1
• Upravljanje z denarjem	1
• Odločam o unanem izgledu	1
• Odločanje o aktivnostih	1
• Odločanje o aktivnostih	1
• Želje	1
▼ • Spretnosti - kaj rad delam in dobro delam	1
• Kje živim	1
• Delo in denar	1
• Stiki - družina, prijatelji, dekle	1
▼ • Bolečina	1
• Žalost	1
• Ljubezen	1
• Veselje	1
• Zdravje	1