

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Ana Gradišnik

**ETIČNE DILEME, OVIRE IN KONFLIKTI V SOCIALNEM DELU V
ČASU EPIDEMIJE COVID-19**

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2021

Naslov: Etične dileme, ovire in konflikti v socialnem delu v času epidemije COVID-19

Povzetek: Leta 2020 je bila razglašena epidemija COVID-19. Ta ukrep je skupaj s posledičnimi odredbami oblasti spremenil tok družbenega in zasebnega življenja in prinesel izzive na področju eksistenčnih, finančnih in psihosocialnih potreb in stisk, z odpravljanjem ali blaženjem katerih se ukvarja socialno delo. Delo socialnih delavk se je na podlagi ukrepov za zaježitev epidemije spremenilo in omejilo. Cilj te raziskave je raziskati etične dileme, ovire in konflikte v zvezi s socialnim delom med epidemijo COVID-19. Raziskovala sem, kako se je praksa socialnega dela spremenila, izzive, s katerimi so se socialne delavke spoprijemale, kakšne so bile pri tem njihove etične dileme, koliko podpore so bile deležne, ali so pri svojem delu zaznale kršitve človekovih pravic in kaj so spoznale na temelju teh izkušenj. Izvedla sem kvalitativno raziskavo s priročnim in neslučajnostnim vzorcem štirinajstih socialnih delavk in delavcem. Rezultati so pokazali, da je stroka socialnega dela med epidemijo doživljala mnoge preizkušnje, ki so vplivale na način opravljanja prakse. Razvile so se nekatere nove prakse, ki so lahko v prihodnosti koristne pri delu v podobnih razmerah. Veliko pa je bilo ovir. S strani krovnega ministrstva očitno ni bilo dovolj podpore. Zaradi uvajanja novih in novih sprememb, ki so zadevale način dela, in prilagajanja na vedno nove ukrepe so socialne delavke doživljale stres. Posledice nekaterih ukrepov so pri socialnih delavkah zbudile etične dileme. Začele so se spraševati, v kolikšni meri je slepo izvrševanje odredb dejansko v korist uporabnikov. Videle so stiske uporabnikov in nedelovanje sistema pomoči v državi, pa tudi kršitve človekovih pravic, ki so se dogajale. Odkrile pa so tudi skrivno moč, ki jo prinašata skupnostno delo in kolektivna akcija po sili razmer. Prevladujoče spoznanje je, da bi se pred odločanjem o ukrepih in navodilih za delo na določenih področjih odločevalci morali posvetovati z ljudmi iz stroke na zadevnem polju.

Ključne besede: Etika, kršitve človekovih pravic, podpora, spremembe v praksi, moralni stres

The title: Ethical Dilemmas, Obstacles and Conflicts in Social Work during COVID-19 Epidemic

Abstract: In 2020, the COVID-19 epidemic was declared. This changed the course of life and brought challenges in the field of existential, financial and psychosocial needs of the population – the very needs which social work deals with. Measures taken to contain the spread of the virus have influenced the way social workers do their work. The aim of this research is to explore ethical dilemmas, obstacles, and conflicts related to social work during the COVID-19 epidemic. I tried to research in which ways the practice of social work had changed, the challenges and ethical dilemmas faced by social workers, the support they received, whether they perceived human rights violations within their work, as well as what they had learned from the experience. I carried out a qualitative study with a handy and non-random sample of fourteen social workers. The results show that the social work as a profession has been experiencing many trials during the epidemic and that these problems are affecting the way the practice is being done. Some new practices have been developed that may be useful for the future. But there were many obstacles. There was clearly not enough support from the ministry in charge. Due to frequently changing decrees demanding changes in working methods, social workers were under constant stress. The consequences of some of the measures were causing ethical dilemmas in ranks of social workers. They began to question the extent to which blindly following the orders was actually beneficial for users of their services. They saw and realized the plight of users in face of inoperable social help in the country, as well as the human rights violations. But on the other hand, they discovered the secret power that community work and collective action in circumstances of necessity tend to bring out. The prevailing realization is that before taking decisions about measures and instructions for specific professions, decision-makers should consult with professional workers in the field.

Key words: ethics, human rights violations, support, changes in social work practice, moral stress

KAZALO

O izbiri teme in namenu raziskave	1
1 Pregled problematike	3
1.1 Socialno delo kot stroka.....	3
1.2 Etika socialnega dela.....	5
1.3 Epidemija COVID-19	7
1.4 Posledice epidemije za družbo	8
1.5 Socialno delo med epidemijo	9
1.6 Raziskava o etičnih dilemah v letu 2020	15
1.7 Moralni stres in izgorevanje	17
2 Formulacija problema	20
3 Metodologija	21
3.1 Vrsta raziskave.....	21
3.1.1 Raziskovalna vprašanja	22
3.2 Merski instrumenti in viri podatkov	22
3.3 Populacija in vzorčenje.....	23
3.4 Zbiranje podatkov	23
3.5 Obdelava in analiza.....	24
4 Rezultati	26
4.1 Spremembe v praksi	26

4.1.1 Delo od doma	26
4.1.2 Individualno delo na daljavo	26
4.1.3 Povečana uporaba tehnologije.....	27
4.1.4. Strategije vzpostavljanja in ohranjanja stika	28
4. 1. 5 Zaščita pred okužbo.....	28
4. 1. 6 Izolacionizmi	29
4. 1. 7 Prostovoljstvo	30
4. 1. 8 Terensko delo	31
4. 1. 9 Dobre prakse.....	31
4.2 Izzivi	33
4.3 Etične dileme	35
4.4 Moralni stres.....	37
4.5 Podpora	38
4.6 Kršitve človekovih pravic	39
4.7 Spoznanja.....	40
5 Razprava	42
6 Ugotovitve in predlogi.....	47
7 Seznam virov in literature	49
8 Priloge.....	57
8.1 Osnovni vprašalnik	57
8.2 Intervjuji.....	59

Intervju #1	59
Intervju #2	62
Intervju #3	64
Intervju #4	68
Intervju #5	70
Intervju #6	72
Intervju #7	75
Intervju #8	77
Intervju #9	79
Intervju #10	81
Intervju #11	84
Intervju #12	87
Intervju #13	92
Intervju #14	95
8.3 Odprto kodiranje	98
8.4 Osno kodiranje	210

O izbiri teme in namenu raziskave

Kot študentka tretjega letnika študija socialnega dela sem lani opravljala prakso na enem od Centrov za socialno delo v Ljubljani. Nad prakso nisem bila navdušena, saj se je moje delo osredotočalo predvsem na »pospravljanje« – urejanje arhiva, izločanje zastaranih spisov ipd., brez živega stika z uporabniki in brez udeležbe pri reševanju tekočih in/ali konkretnih problemov.

Mesec dni po opravljeni praksi, bilo je julija 2020, so me z istega centra poklicali in me vprašali, ali bi bila pripravljena opravljati pri njih plačljivo študentsko delo. Sprejela sem, saj sem upala, da tokrat ne bo šlo za administriranje in da bi mi živa izkušnja lahko prav prišla. Ko sem se zglasila, sem odkrila, da so povabili še eno od kolegic, s katero sem opravljala prakso. Center se je namreč šibil pod valom prošenj, zahtev in težav uporabnic in uporabnikov, ki je bil neposredna posledica protiepidemijskih ukrepov..

Večinoma sem potem dva meseca sicer dežurala »na šalterju« sprejemne pisarne, tako da se pričakovanja o pomenljivejšem delu kmalu razblinila. A tudi tu sem imela obilo priložnosti za stike z uporabnicami in uporabniki. Čeprav sem njihove stiske razbirala zgolj iz kratkih predstavitev problema (preden sem telefonsko stranko prevezala ali, če se je zglasila osebno, napovedala itn.), mi je postalo že prve dni razvidno, kako zelo so se v vmesnem času povečala bremena uporabnikov, pa tudi socialnega dela. Ta streznjujoča izkušnja je bila glavni usmernik, ko sem si izbirala temo diplomske naloge. Kajti doumela sem, da je tisto, kar se morda sliši ali bere v medijih, zgolj vršiček ledene gore. Naloga, tako bi si želela, naj zastopa tihe in pridušene glasove tako ljudi v stiski kot samih socialnih delavk – ki so prav tako ljudje v stiski. Želim torej osvetliti in identificirati najbolj podhranjena sočasna področja socialnega dela in pokazati, kako se je med epidemijo spremenila praksa socialnega dela. Z vidika socialnih delavk me zanima, kje je bilo najtežje delati oziroma zadovoljiti potrebe uporabnikov. Zanimajo me, kakšne so ovire, problemi in dileme na področju etike socialnega

dela, s katerimi se v tem času spopadajo socialne delavke: kje razmere posegajo v etično dimenzijo poslanstva socialnega dela in ali so pri svojem delu v tem času zaznale kršitve na področju človekovih pravic? Nazadnje pa me zanimajo tudi glavna spoznanja socialnih delavk iz tega časa, in kaj bi se dalo iz njihovih spoznanj uporabiti za razvijanje prakse socialnega dela v prihodnosti.

Ana Gradišnik, 30. 6. 2021

1 Pregled problematike

1.1 Socialno delo kot stroka

Socialne delavke – in seveda tudi socialni delavci¹ – pri reševanju socialne problematike sodelujejo z ljudmi, ki jih bremenijo razni socialni problemi, težave in stiske. Temeljno poslanstvo socialnega dela je nuditi ljudem pomoč, namenjeno učinkovitejšemu reševanju problemov in odgovornemu soočanju z različnimi življenjskimi situacijami, olajševati iskanje ustreznih oblik pomoči in virov ter povezovati ljudi s sistemi, tako da bi si zagotovili dostop do razpoložljivih virov in različnih življenjskih priložnosti (Milošević Arnold, 2000).

Socialne delavke so zaposlene na različnih področjih, delajo z različnimi skupinami ljudi in z vrsto socialne problematike. Zaposlene so na področjih socialnega varstva, zdravstva, gospodarstva, šolstva in pravosodja. Od socialnih delavk se pričakuje, da bodo pri svojem delu uporabljale osnovna znanja iz psihologije, sociologije, pedagogike in prava. Seznanjene morajo biti z zakonodajo predvsem s področja socialnega varstva in družine. Pri delu z uporabniki jih vodijo kodeks etičnih načel, vrednote in poklicni kodeks socialnega dela (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, b. d.)

O konfliktnosti socialnega dela že leta piše Banks (2020). Socialne delavke se, piše Banks, pri svojem delu neprestano soočajo z etičnimi dilemami in konflikti. Osrednja vprašanja etike so normativna in se ukvarjajo s »kaj narediti« in »kako živeti«. Etika v strokovnem kontekstu

¹ Ker so slednji precej redki, se bom v izogib pretiranega ponavljanja omejila na izraz »socialna delavka«, seveda s predpostavko, da zajema tudi socialne delavce – tako kot so bile nekdaj v rabi moške oblike poklicnih imen s predpostavko, da sodijo tja tudi ženske predstavnice poklica. Ne želim biti ekskluzivistična in zato poudarjam, da se tu ravnam zgolj po pravilu večine. Pri kakem drugem poklicu, kjer imajo opazno večino moški (recimo dirigenti), bi uporabljala moško obliko. Kadar pa je razmerje med zastopanostjo spolov neznano ali vsebinsko irelevantno, ostajam po načelu ekonomičnosti pri ustaljeni moški obliki, tako recimo »uporabniki« (gl. zgoraj) obsegajo tudi »uporabnice«.

oziroma poklicna etika pa zajema teme, ki se nanašajo na to, kako bi morali strokovnjaki delovati v odnosu do uporabnikov in navsezadnje tudi do samih sebe. Neglede na različne zakone, politike, poklicne kulture in sisteme, ki jih uporabljajo različne države pri organiziranju socialnega dela, obstajajo nekateri skupni trendi, ki vplivajo na socialno delo v večini držav. S pričevanji socialnih delavk je bilo mogoče identificirati trende in politike, ki imajo pomembne etične posledice na organizacijo in prakso socialnega dela. Prvi tak trend, o katerem piše Banks (2004), je privatizacija in naraščajoča vloga trga v socialnem varstvu. (O tem piše tudi že Ramon (1995) v svojem besedilu o socialnem delu na Slovenskem.) To se v nekaterih državah dogaja hitreje kot v drugih, vseeno pa se tudi v državah z močnim državnim sektorjem in neprofitnimi organizacijami uporabljajo načela poslovanja, ki spodbujajo stroškovno zavest in s tem postavljajo kvantiteto pred kvaliteto opravljenih storitev. Drugi tak trend je fragmentacija socialnega dela, ki vodi do tega, da socialne delavke opravljajo vse bolj specializirana dela z različnih področij in se oddaljujejo od koncepta generične socialne delavke. To predstavlja grožnjo poklicnim vrednotam in identiteti socialnih delavk in povzroča negotovost glede poklicnih vlog (Banks, 2004). Trend, ki je v veliki meri pomagal pri izboljševanju socialnih storitev, po Banks (2004) temelji v sodelovanju strokovnjakov z različnih področij in na delu v multidisciplinarnih timih. Vseeno pa lahko pri delu v multidisciplinarnih timih pride do navzkrižja vrednot in etičnih načel ali zameglitev meja med strokovnjaki z različnih področij. Četrty trend je vse manjše zaupanje javnosti v strokovnjake. Upad zaupanja je privedel do razvoja standardov in postopkov kakovosti s strani vlade in delodajalcev, posledica pa je zmanjševanje strokovne samostojnosti, ki ji ni treba polagati račune za vsako odločitev. V današnjem zbirokratiziranem sistemu namenjajo socialne delavke več pozornosti papirjem kot pa živim ljudem. Kot peti trend se kaže vzpon gibanja uporabnikov, ki terjajo pravico do aktivne soudeležbe, odpor proti zatiralni praksi in zahteve do spoštovanja drugačnosti: vse to je izziv za strokovno moč in znanje. Kot šesti trend avtorica prepoznava naraščanje skrbi za samoodgovornost državljanov. Tako se utrjuje pojem »aktivno državljanstvo«, ki stroko usmerja stran od paternalizma/maternalizma k temu, da spodbuja ljudi k prevzemanju odgovornosti za lastno življenje. To vodi do večjega poudarka krepitvi moči in terja od izvajalcev socialnega dela, naj premorejo spretnosti za delovanje v prid krepitve skupnosti in pri preventivnem delu (Banks, 2004).

Zadnji, torej sedmi zaznani in opisani trend glede na Banks (2004) pa je dvom glede univerzalnih postmodernih vrednot. Vrednote socialnega dela običajno temeljijo na ideji univerzalnih pravic in dolžnosti. Etični kodeksi se pogosto sklicujejo na deklaracijo Združenih narodov o človekovih in otrokovih pravicah. Vendar pa je mogoče dvomiti o tem, da obstaja univerzalen skupek vrednot, ki bi lahko veljal za vse države in kulture. Univerzalne vrednote se osredotočajo na spoštovanje posamezne osebe in njenih pravic ne glede na to, kakšnega spola, vere, narodnosti itn. je. A vse bolj splošno priznано, da se identitete posameznikov oblikujejo na temelju prav teh kolektivnih značilnosti. Zahodne liberalno-individualistične pristope bi lahko šteli za neprimerne, kar se tiče dela s skupinami, katerih vrednote so bolj kolektivistične. Ob tem se seveda zastavlja vprašanje, kako ravnati s tem relativizmom ali pluralizmom (Banks, 2004).

1.2 Etika socialnega dela

Sobočan (2011) piše, da morajo socialne delavke izpolnjevati številne naloge in pričakovanja, od individualnega dela z uporabniki do dela v skupnosti in zagovorništva, vse to pa v kontekstu različnih sistemov in glasov, ki imajo različne zahteve in pogosto niso v soglasju. Socialno delo temeljni na vrednotah, kot so enakost, dostojanstvo in človekove pravice, ki pa so dostikrat v nasprotju z obstoječim ekonomskim redom. Politično-družbenoekonomski cilji v kapitalističnih družbah radikalno omejujejo socialno delo in krnijo upoštevanje njegovih vrednot. Pri opravljanju socialnega dela se socialne delavke soočajo s konfliktnimi situacijami. Te situacije nastajajo tam, kjer se križa odgovornost do uporabnikov z odgovornostjo do sistema, v katerega so vpete pri svojem delovanju (Sobočan, 2011).

Četere vrste dolžnosti in pravic, vezanih na poklic socialnega dela, so pravne pravice in dolžnosti do uporabnikov, delodajalcev in drugih, poklicne pravice in dolžnosti, ki izhajajo iz pripadnosti poklicu, ki ima svoja pravila in standarde, moralne dolžnosti, ki izhajajo iz tega, da se socialne delavke srečujejo s specifičnimi posamezniki v specifičnih situacijah, družbene dolžnosti, ki izhajajo iz tega, da je vsaka socialna delavka tudi državljanka, ki ima več možnosti za vplivanje na socialne politike kot običajni državljani in proceduralne pravice in

dolžnosti, ki izhajajo iz tega, da je vsaka socialna delavka zaposlena v organizaciji, ki ima svoja lastna pravila dela (Sobočan, 2011).

Etika je več kot le upoštevanje pravil v socialnih storitvah. V svojem bistvu gre za spoštovanje, ki si ga zaslužijo vsi uporabniki (Burdnel Wilson, Mclane-Davison in Solomon, 2020). Področje etike v socialnem delu postaja z leti vse zanimivejše. Sobočan (2011) piše, da so se v zadnjih letih etični kodeksi v socialnem delu velikokrat prenovili. Leta 2010 je nemško poklicno združenje socialnega dela organiziralo prvi nacionalni simpozij o etiki. Vse več pa je tudi literature, monografij, člankov in priročnikov na to temo, ki opozarjajo na pomen etike v socialnem delu. Za socialno delo kot poklic sta ključna etični kodeks in zavezanost človekovim pravicam. Na začetku 20. stoletja v Ameriki socialno delo ni bilo priznано kot poklic, ker ni imelo svojega etičnega kodeksa. V socialnem delu etični kodeksi načeloma temeljijo na pravicah in dolžnostih glede na deontološko teorijo (Sobočan, 2011). Po deontološkem pogledu na etiko se dejanje šteje za moralno dobro zaradi neke značilnosti dejanja samega, ne pa zato, ker je produkt dejanja dober. Deontološka etika meni, da so vsaj nekatera dejanja moralno obvezna neglede na to, kakšne so njihove posledice za človekovo dobro (Deontological ethics, b. d.).

Manj pa je etičnih kodeksov, ki temeljijo na utilitarističnih pristopih. Utilitaristi verjamejo, da je nekaj prav, če spodbuja srečnost ali ugodje, in narobe, če povzroča nesrečo ali bolečino (Duignan, 2021). Etični kodeks pripomore k poklicnemu statusu poklica, vzdržuje poklicno identiteto, usmerja delavke pri opravljanju dela in varuje uporabnike. Med sabo pa so si kodeksi različni zaradi razlik v nacionalnih zakonskih okvirih, družbah, kulturah, odnosih do države blaginje ter socialnih storitvah. Pomembna načela, ki jih lahko najdemo v večini etičnih kodeksov socialnega dela, so spoštovanje posameznika, spodbujanje uporabnikovega samoodločanja, načelo zaupnosti, socialna pravičnost in poklicna integriteta (Sobočan, 2011).

Obstajata dve ravni etičnega odločanja, intuitivna in kritična. Intuitivna raven obsega osebne občutke, poglede in ideje na to, ali je kaj v dani situaciji prav ali narobe. Kritična raven pa je reflektivna in predstavlja racionalne sodbe in oceno situacije. Ta raven vključuje refleksijo o etičnih teorijah, načelih, pravilih, vrednotah in standardih poklica, pri katerem je potrebno sprejeti odločitev. Čeprav na temo procesa etičnega odločanja pri socialnih delavkah ne obstaja veliko raziskav, je pogosta ugotovitev, da socialne delavke največkrat delujejo pod

vplivom osebnih moralnih meril (Sobočan, 2011). Reamer (1983) piše o etiki, ki vključuje kognitivne, afektivne in vedenjske komponente. Socialne delavke pogosto razmišljajo o etiki v ožjem smislu, v okviru odločanja v razmerju med njimi in uporabniki, dostikrat pa se zaradi širše organizacijske in družbene resničnosti počutijo omejene v tem, kar bi kot izvajalke rade storile (Reamer, 1983).

Eden izmed ključnih pogojev za dobro etično prakso v socialnem delu je refleksija pri delu (Sobočan, 2011). Poklic socialnega dela je namenjen izboljševanju družbe in zaščiti marginaliziranih in ranljivih skupin.

V času epidemije so se socialne delavke spopadale s številnimi izzivi pri upoštevanju temeljnih vrednot socialnega dela ter po drugi strani pri ohranjanju lastnega zdravja in blaginje v času negotovih in spreminjavih razmer (Farkas in Romaniuk, 2020).

1.3 Epidemija COVID-19

Dne 31. decembra 2019 so na Kitajskem v mestu Wuhan uradno poročali o velikem številu pljučnic. Na koncu je bil kot povzročnik identificiran nov koronavirus. Dne 5. januarja 2020 je Svetovna zdravstvena organizacija (World Health Organization, WHO) objavila prvo izjavo o izbruhu novega virusa. Vsebovala je oceno tveganja in nasvete ter poročala o tem, kar je Kitajska organizaciji sporočila o statusu pacientov, okuženih z virusom. Dne 13. januarja je isti vir že poročal o okužbi na Tajskem, prvi okužbi izven Kitajske (World Health Organization, 2020). V Sloveniji se je okužba prvič potrjeno širila dne 4. marca, epidemija pa je bila uradno razglašena le osem dni kasneje. Dne 13. marca je nova slovenska vlada prevzela oblast in pričela sprejemati različne ukrepe, ki so tako kot drugod po svetu drastično omejili javno življenje. Ustavili so javni promet, zaprli vse gostinske lokale, prepovedali neposredno prodajo blaga in storitev, potniški letalski promet, omejili zbiranje in gibanje na javnih površinah, prepovedali nenujno prehajanje iz občine v občino, predpisali obvezno razkuževanje rok in nošenje mask v zaprtih prostorih (kasneje tudi na prostem), zaprli vrtce, uvedli policijsko uro, predpisali pouk na daljavo in delo od doma, kjer je bilo slednje izvedljivo. Večino teh ukrepov so čez poletje sprostili, nato pa z začetkom novega šolskega

leta in porastom drugega vala epidemije spet uvedli. Vsi ti ukrepi so spremenili potek naših življenj (Pandemija koronavirusne bolezni 2019 v Sloveniji, b. d.).

1.4 Posledice epidemije za družbo

Veliko študij o učinkovanju epidemije je bilo po svetu že izvedenih in ugotovljeno je, da se je v tem času psihično stanje ljudi znatno poslabšalo (Eriksen Benros in Vindegaard, 2020). Shyer (2020) poroča o porastu občutkov negotovosti, strahu in zaskrbljenosti glede prihodnosti. Zaradi zaustavitve javnega življenja imajo posamezniki zmanjšan dostop do njihovih običajnih načinov spopadanja s svojimi čustvi. Ljudje, ki jih je življenje spravilo skupaj, pa so zdaj omejeni na sobivanje v utesnenih razmerah, se ne morejo srečevati s prijatelji in nimajo dostopa do podpore skupnosti. S časom je njihova stiska vse večja. Še posebej težak je položaj v družinah, v katerih je bila mera medsebojnega razumevanja že prej nizka. Ljudje doživljajo različne, večinoma večkratne izgube, recimo dohodka ali svoje vsakdanje »rutine«, socialnih stikov, podpore bližnjega, storitev za duševno zdravje. Nekateri so za vselej izgubili koga od najbližjih, drugim so preprečeni ali zelo oteženi stiki z ranljivejšimi najbližjimi. Ni presenetljivo, da je objavljenih veliko poročil o zmanjšanem dostopu do socialne podpore (Shyer, 2020).

Kot piše McKenzie (2021) so se v letih pred epidemijo realne plače že tako ali tako nižale, vse manj pa je bilo tudi delovnih mest. Epidemija COVID-19 je torej le še dodatno in izdatno poslabšala obstoječe trende (McKenzie, 2021). Razmere pa so se še posebej poslabšale za tisto skupino ranljivih ljudi, s katerimi so imele socialne delavke veliko opraviti že pred epidemijo, torej z ljudmi na obrobju družbe, ki trpijo zaradi revščine, slabe zdravstvene oskrbe in še drugih oblik zatiranja in neenakosti (Banks idr., 2020). Skoraj vse države po svetu so se, da bi ustavile širjenje virusa, odločile za zapiranje in ustavitev javnega življenja, pri čemer delovanje v socialnem delu ni bilo nobena izjema (Golightley in Holloway, 2020). Povečala se je socialna izolacija, izginila so delovna mesta in omejile so se socialne storitve. Socialne delavke so se morale prilagoditi spremembam in uvesti nove načine delovanja, da bi zadovoljile nove potrebe in ponovno uveljavile najbolj nujne in najpomembnejše vidike svojih vlog (Banks idr., 2020).

Golightley in Holloway (2020) raziskujeta mnoge nove problemske vozle, ki so se v tem času pojavili na področju socialnega varstva, kot so na primer težave zaradi izolacije starih ljudi, še posebno znotraj sistema oskrbe, poglobljanje tesnobe in nasploh psihičnega zdravja pri osebah s tovrstnimi težavami, posledice uveljavljanja socialnega distanciranja v zaporih, samoizolacija zavetišč za brezdomne in strogo omejena komunikacija z najranljivejšimi. Avtorja ugotavljata, da so omejitve, ki so jih odredile oblasti, prinesle cel kup socialnih izzivov. V enako veliki meri so tudi onemogočile načine in prakse, ki jih socialne delavke izročilno uporabljajo pri reševanju nalog in izzivov. Tu je še dejstvo, da so nekateri že v izhodišču na boljšem kot drugi, kar se tiče možnosti, da brez hujših posledic prebrodijo posledice epidemije, socialno delo pa mora kot vselej opozarjati in paziti na najbolj marginalizirane in ranljive (Golightley in Holloway, 2020).

Glede na Oxfamovo poročilo je epidemija COVID-19 samo še poglobila že obstoječo neenakopravnost (Half a billion people could be pushed into poverty by coronavirus, warns Oxfam, 2020). Deset najbogatejših ljudi na svetu je v obdobju od 18. marca do 20. decembra 2020 postalo bogatejših za 444 bilijonov evrov (Picchi, 2021). Epidemija pa je v socialnem in materialnem pogledu najbolj prizadela ravno najbolj revne (Khadem, 2021). McKenzie (2021) trdi, da so oblasti po svetu ves ta čas spodkopavale osebne in posameznikove pravice že s tem, da so omejevale zbiranje in gibanje, predpisovale obvezno nošenje mask, zapirale gostinske lokale, prepovedovale športna tekmovanja in nasploh vse, kar navadnim »malim« ljudem prinaša sicer vsaj drobce veselja. S svojimi omejitvami so oblastniki dejansko poglobljali socialno razslojenost (McKenzie, 2021).

1.5 Socialno delo med epidemijo

Izkušnja, ki jo doživljamo na lastni koži, ni nepričakovana ali izjemna. Farkas in Romaniuk (2020) pišeta o tem, kako je tudi svetovno znana pandemija španske gripe pred nekaj več kot sto leti povzročala zdravstvene, finančne in socialne izzive. Čeprav sta si povzročna virusa različna, so si dimenzije obeh epidemij in posledic podobne.

Avtorski par meni, da sta epidemiji primerljivi, saj gre za dve virusni okužbi, ki prizadevata dihalni sistem. Mera ranljivosti je odvisna od posameznikove dovzetnosti za okužbe in od

sposobnosti imunskega premagovanja bolezni. Bolj ogroženi so samoumevno tisti, ki so okužbi najbolj izpostavljeni. Drugi so ranljivi zaradi šibkejšega ali bolj ogroženega imunskega sistema. Ranljivi so tudi tisti z omejenim dostopom do zdravstvenega varstva, kakovostne prehrane in podpornih virov. Nekateri pa niso ogroženi samo zaradi virusa, temveč tudi zaradi priporočil vlade in nacionalnih zakonov, ki so uvedli karanteno oziroma socialno distanciranje, in negativnih posledic (izolacija, osamljenost, obup in nasilje v družini), ki jih karantena povzroča in ki prav tako slabijo telesno odpornost (Farkas in Romaniuk, 2020).

Zgornji pregled primerov funkcionalne ranljivosti kaže, da pomemben del naše družbe sestavljajo posamezniki z različnimi in posebnimi, pogosto za družbo nevidnimi ali spregledovanimi potrebami, ki se pokažejo prav med epidemijo. V času krize postane pogubna tudi takšna diskriminiranost, ki v času miru in blaginje prizadetega ne ogroža tako usodno (Farkas in Romaniuk, 2020).

Po mnenju avtorskega para Farkas in Romaniuk (2020) je temeljna vrednota socialne pravičnosti povezana s spretnostmi in nalogami zagovorništva in reformne politike. Socialne delavke vsega sveta bodo morale spregovoriti o neenakostih in krivicah, ki jih doživljajo in so jim priča okrog sebe. Epidemija COVID-19 je razkrila in osvetlila številna vprašanja socialne pravičnosti in zagovorništva, pomembna za strokovnjake na področju socialnega dela. Digitalni razkorak omejuje dostop do spletnega svetovanja ter možnost učinkovanja podpornih skupin med tistimi, ki si ne morejo privoščiti osebnih računalnikov in internetne povezave. Slednje rizičnim populacijam tudi krni dostop do novic, socialnih povezav, hrane in zdravstvene oskrbe med obdobji zadrževanja virusa. Epidemija je digitalno vrzel izostrila v vprašanje o socialni pravičnosti in poudarila potrebo po okrepljenih zagovorniških prizadevanjih. Obvezna prekinitev dela je za mnoge ljudi pomenila izgubo, včasih trajno, dohodkov in službe ter finančne težave, kakršne sledijo brezposelnosti. Vrzeli v zdravstvenem zavarovanju in izguba zavarovanja, povezana z delovnim statusom, bo v obdobju po epidemiji terjala obnovljene napore zagovorništva (Farkas in Romaniuk, 2020).²

² Tudi pri nas, kjer je raven družbene skrbi sicer izročilno visoka, smo vsaj na mikronivoju vsak dan priče njenega razpadanja. Ljudje v času epidemije množično prejemajo obvestila, da do nadaljnjega ne morejo

Avtorica in avtor pišeta, da se socialne delavke šolajo v ozračju samoumevnega razumevanja za enkratno dostojanstvo in vrednost vsakega posameznika. Predvideni nasledek tega šolanja in naravne izbire poklica bo, da se bodo tudi v najbolj težavnih časih osredotočale na potrebe uporabnikov in se zavzemale za njihovo dobrobit. Obremenitve zdravstvenega sistema med oskrbo hudo prizadetih kovidskih bolnikov, pri čemer so bile največje medijske pozornosti deležne grozljive italijanske izkušnje, ko so morali zdravniki zaradi omejenih kapacitet odločati o tem, kdo bo umrl in kdo bo živel, so sprožile rast in širjenje idej o racioniranju. Sama ideja o racioniranju zdravstvenih sredstev je v nasprotju z vrednotami socialnega dela. Socialne delavke po svetu so se znašle pred etičnimi dilemami, resda brez jasnih navodil, vendar z moralnim kategoričnim mandatom, da podpirajo dostojanstvo in pravice vseh ljudi, še zlasti tistih, ki so zdravstveno in tudi sicer najbolj ranljivi (Farkas in Romaniuk, 2020).

Socialno delo se opravlja v različnih okoljih, z različnimi vrstami populacije in sredi različnih socialnih težav. Osrednja metoda tega dela temelji na razmerju z uporabnikom in odnosu do njega (Adshead, Beresford in Croft, 2008; Alexander in Grant, 2009; Čačinovič Vogrinčič, 2002; Fewster, 2004; Flaker, 2003). Farkas in Romaniuk (2020) menita, da pri tem prihaja med epidemijo do razkoraka. Z namenom preprečevanja širjenja okužbe so nasveti pooblaščenec za javno zdravje, ponekod pa tudi zakoni zagovarjali ali predpisovali prakso socialnega oddaljevanja, karantene in samoizolacije. V času, ko je osebni stik omejen s praksami javnega zdravja, morajo biti socialne delavke zato še toliko bolj inovativne, ko skladno z etičnim poslanstvom stremijo k ohranitvi namena in vsebine svojega dela z uporabniki. Iskati morajo tudi ravnovesje med varovanjem svojega osebnega zdravja in skrbjo za zdravje – telesno, duševno in materialno – uporabnikov (Farkas in Romaniuk, 2020).

Socialne delavke v kriznih razmerah redno sodelujejo s posamezniki in njihovimi družinami, kar pomeni, da je reševanje zapletenih situacij del njihovega vsakdanjega poklicnega življenja (Majidi Parast in Reza Iravani, 2014). To jim je tudi prišlo prav v trenutni krizi.

računati na osnovno zdravstveno oskrbo, ker sta njihova osebna ali družinska zdravnik ali zdravnica »nehala delati«. O tem nisem dobila nobenih javnih podatkov, podatek ekstrapoliram iz meni znanih štirih takih primerov med bližnjimi, da pa se domnevati, da obstajajo odločevalske sile, ki želijo izsiliti prehod na ameriški sistem privatnega zdravstva.

Epidemija COVID-19 je dodatno poglobila že poprej očitne izzive za stare ljudi in njihove negovalke, hkrati pa povzročila še nove težave. Hrovatič (2020) ugotavlja, da se je v času, v katerem bi ljudje dejansko potrebovali več pomoči, formalna podpora ponudnikov storitev zmanjšala. Epidemija je spodkopala in pravzaprav do kraja okrnila možnosti starih ljudi za samoodločanje (Hrovatič, 2020).

Irski raziskovalci (Brennan, Cuskelly, Donnelly in Reilly, 2020), ki so o tem zapletu pisali med prvimi, to v povzetku takole opisujejo. Socialna pravičnost do starih ljudi je bilo v tej tradicionalno katoliški deželi ključno vprašanje na individualni in politični ravni že pred epidemijo. Izredne okoliščine so takšna vprašanja samo še izostrila. Tudi Flaker (2020) piše o tem, da je v domovih za stare obstajalo večje tveganje za okužbo z virusom. Tam se je okužba širila hitro, prav tako pa je bila med starejšo populacijo višja tudi smrtnost. Nevarnost širjenja virusa je bila še večja pri stanovalcih z demenco, pri katerih obstaja možnost tavanja. Nadaljnja skrb pa je bila, da bodo taki stanovalci dobili antipsihotike, ki jih bodo pomirjali, kar samo po sebi predstavlja tveganje, poleg tega pa je to zloraba, zanikanje človekovih pravic in človekovega dostojanstva. Zaradi nadomeščanja in velikih odsotnosti osebja ter večinoma prepovedanih obiskov sorodnikov je bilo tveganje za zlorabe še večje. Za stanovalce pa se je povečala tudi izolacija, saj se je obiskovanje skoraj popolnoma opustilo, kar je povzročilo še večjo osamljenost in tesnobo. Omejitve za preprečevanje širjenja virusa so okrnile pravice stanovalcev, vključno z njihovimi pravicami o poteku svojih poslednjih dni oziroma smrti. In celo posmrtnih dni! Običaji, kot so slovo od umirajočega, bdenje ob umrlem, javni pogreb, so bili teptani. »Oskrbovanci« so umirali sami, od vseh zapuščeni. To je pri obojih povzročalo veliko stisko in žalost (Brennan, Cuskelly, Donnelly in Reilly, 2020). Vse takšno in podobno pa je za isto obdobje znano in izpričano tudi pri nas v Sloveniji.

Po besedah Marjete Simonič (2020) so centri za socialno delo v Sloveniji že dolgo kadrovsko podhranjeni, še posebej na področju varstva otrok in družine. Eden izmed največjih izzivov na tem področju je razporejanje časa, torej koliko časa znotraj osemurnega delovnika naj bi socialna delavka namenila enemu izmed (po normativu) petdesetih otrok, ki jih vodi na svojem referatu. To je seveda v veliki meri odvisno od ocene ogroženosti otroka. Delo terja od nje pogovore z otroki, sestanke s starši, obiske na domu, vodenje svetovanj in zapisnikov v primerih nasilja oziroma razvez, odgovarjanje na elektronsko pošto in dopise, sprejemanje telefonskih klicev, pisanje mnenj in poročil za policijo in sodišča, iskanje prostih mest v

varnih hišah, materinskih domovih in kriznih centrih, oblikovanje ocen ogroženosti, izvajanje odvzemov otrok in stikov pod nadzorom, sodelovanje v sodnih obravnavah, izvajanje socialnovarstvenih storitev, kot so prva socialna pomoč, osebna pomoč in pomoč družini na domu, vodenje korakov glede priznavanja očetovstva ter navsezadnje tudi urejanje dokumentacije in vodenje administracije, kar tudi vzame veliko časa. Poleg tega pa ga je treba najti še za vodenje timskih, multi- in interdisciplinarnih timov. Strokovnim delavcem dodaten izziv predstavljajo krizne intervencije, ki so nepredvidljive in zaradi njih težko načrtujejo urnik. Glede na vse, kar se od strokovnih delavk na tem področju pričakuje, in spričo nenehnih telefonskih klicev uporabnikov v stiski, je časa veliko premalo, delavnik pa je veliko predolg (Simonič, 2020).

Simonič (2020) je mnenja, da je epidemija prakso socialnega dela na tem področju spremenila. Že poprej nujno vprašanje, kaj je prioriteto in nujno pri zaščiti najbolj ogroženih otrok, je dobilo samo še večji pomen, odgovoriti nanj pa je postalo samo še bolj težavno in negotovo. Naloge, kakršni sta ocenjevanje ogroženosti otrok in izvajanje načrta pomoči, so postale po razglasitvi epidemije težje izvedljive in zahtevnejše, saj jih je bilo treba izvajati na daljavo, po e-pošti, z uradno pošto in v telefonskih pogovorih. Pri delu so se pojavili nove dileme in vprašanja, še posebej na področju terena in nujnosti hoje na teren. Pojavilo se je vprašanje, ali bi hoja na teren predstavljala grožnjo zdravju otrok, družine, socialnih delavk samih, njihovih domačih, seveda pa tudi drugih sodelavk. Hkrati pa se je porodilo vprašanje o varnosti otrok v domačem okolju, pa tudi glede tega, kakšne zmožnosti, kapaciteto in pogoje imajo starši, da na domu izvajajo šolanje na daljavo in varstvo. Šole in vrteci so pogostokrat tisti, ki centre za socialno delo obveščajo o sumu nasilja v družini in o stiskah otrok. Med epidemijo pa sta bili obe ustanovi veliko časa zaprti. Za otroke, ki odraščajo v družinah, kjer obstajajo zanemarjanje in fizično, psihično ali spolno zlorabljanje, sta vrtec oziroma šola pomembna varovalna dejavnika. Varovalni dejavnik je varno okolje, v katerem imajo otroci možnost, da razvijajo svoje potencialne. Obenem sta ustanovi tudi sekundarno okolje, torej prostor, v katerem poteka proces sekundarne socializacije, prostor, kjer otroci dobijo topel obrok, ki ga sicer doma morda niso deležni. Med epidemijo se je občutno povečala stopnja ogroženosti otrok, ki potrebujejo spremljanje in zaščito centrov za socialno delo. Še posebej otroci s posebnimi potrebami potrebujejo spremljanje in pomoč svetovalnih delavk na področjih čustvenih in vedenjskih težav, učnih težav, težav s pozornostjo in zaradi hiperaktivnosti, in sicer tako v vrtcih kot v šolah (Simonič, 2020). Avtorica opozarja, da so

(bili) med epidemijskim valom centri za socialno delo odprti le za nujne primere. Težko pa je definirati, kaj lahko štejemo za nujno. Strokovne delavke so se morale tedensko prilagajati novim razmeram. Zaradi zaskrbljenosti za zdravje uporabnikov in zaposlenih je v pisarni za ugotavljanje ogroženosti in načrtovanje pomoči družinam ob pomanjkanju zaščitne opreme prihajalo do novih in novih odpovedi že napovedanih sestankov predhodnih svetovanj, stikov pod nadzorom in obiskov otrok na dom. Zmanjšal se je obseg neposrednega dela s strankami, povečalo pa se je individualno delo v pisarni (npr. sortiranje dokumentov in arhiviranje). Na pravno-formalnem področju je prihajalo do konfliktov med ukrepi, povezanimi z epidemijo, in izvajanjem Družinskega zakonika ter zakona o preprečevanju nasilja v družini. Zaradi prepovedi prehajanja med občinami je vladala zmeda med centri za socialno delo: za izvedbo obiska na domu v primeru nasilja so si centri za socialno delo iz različnih občin ponekod pravno pomagali med sabo. V času zaprtja centrov za socialno delo se je število primerov nasilja v družini povečalo za 20 odstotkov. Strokovnim delavkam so odločitve o tem, kako ukrepati glede na epidemiološko stanje v državi, zadajale veliko stresa. Uveljavilo se je psihosocialno svetovanje na daljavo, pač po telefonu in elektronski pošti. Ogroženi so bili stiki otrok z razvezanim staršem, še posebej v primerih, ko otrok in starš nista živela v isti občini. Ključni element empatičnega svetovanja je pa je seveda osebni stik. Po telefonu ni niti stiska roke niti staknjenja dveh pogledov. Le za primere nujnih terenskih posredovanj je interventna služba centra za socialno delo prejela ustrezno zaščitno opremo, kar je potem omogočilo tudi stike v živo (Simonič, 2020).

Po besedah avtorice je delo na centrih za socialno delo ostalo spremenjeno tudi po preklicu epidemije (14. maja 2020). Na področju varstva otrok in družine se lahko uporabniki zglasijo zgolj, če gre za izvajanje socialnovarstvene »prve socialne pomoči«, oziroma le na podlagi vnaprejšnjega vabila. Med sestankom z uporabnikom je treba pisarne ustrezno razkužiti in prezračiti, kar pomeni, da bodo sestanki manj pogosti. Uporabniki morajo ob prihodu na center podpisati izjavo, da so zdravi, in tako oni kot zaposleni morajo nositi masko. Simonič (2020) razmišlja o tem, kako bosta gospodarska in zdravstvena kriza vplivali na socialno krizo in kako bo ta vplivala na nasilje v družini. Po njenih ocenah sta krizna situacija in spremenjeni način dela pokazala, kakšno moč in pomen imajo nasmeh, dotik in očesni stik, še sploh pri vzpostavljanju delovnega razmerja z uporabnikom (Simonič, 2020).

1.6 Raziskava o etičnih dilemah v letu 2020

Leta 2020 je bila izvedena raziskava Mednarodne federacije socialnih delavk/delavcev ((o kateri piše Banks z dr., 2020) na temo ovir in etičnih dilem, s katerimi se sooča praksa socialnega dela med epidemijo COVID-19. Ugotovljeno je bilo, da ukrepi za nadzor in preprečevanje širjenja virusa krnijo storitve in odgovornosti, ki jih običajno opravljajo socialne delavke, hkrati pa ustvarjajo nove potrebe in zahteve. V raziskavi so identificirali šest glavnih dilem, s katerimi se soočajo socialne delavke v tem času. Prva je vzpostavljanje in vzdrževanje resničnih, zaupnih in empatičnih odnosov prek telefona ali interneta oziroma osebno ob uporabi zaščitne opreme. V času epidemije so številni centri in službe za socialno delo zaprli svoja vrata. Nekatere storitve so bile popolnoma umaknjene, vendar so v mnogih primerih socialne delavke delale od doma in telefonsko ohranjale oziroma vzpostavljale stik z uporabniki. Veliko anketiranih je opozorilo na težave, ki so jih imeli s prehodom na digitalni/audio stik. Mnogo uporabnikov nima dostopa do tehnologije, ne znajo je uporabljati ali pa se jim ne zdi primerna. Mnogokrat so najbolj ranljivi ravno tisti brez dostopa. Ponekod po svetu pa niti socialne delavke nimajo dostopa do interneta (Banks idr., 2020). Težko je tudi oceniti razmere na domu, stanje družinskih članov in med njimi, ter odkriti potencialno nasilne odnose. Prav tako je težko ohranjati zasebnost in zaupnost v odnosu, ko socialna delavka in uporabnik nista sama v skupnem prostoru. To je še posebej problematično doma pri uporabnikih, ki živijo z nasilnimi partnerji oziroma družinskimi člani, saj po telefonu govorijo o tem še toliko težje. Tudi ko so socialne delavke imele priložnost vzpostaviti osebni stik z uporabniki, je bilo vse skupaj dodatno oteženo zaradi zaščitne opreme. Slednja ovira komunikacijo, sposobnost prepoznavanja neverbalnih znakov in izražanje empatije z mimiko, da ne govorimo o prepovedanih gestah oziroma dotikih. Druga identificirana dilema je bila dajanje prednosti potrebam in zahtevam uporabnikov, ki so zaradi epidemije večje in različnejše, viri za njihovo tešenje pa so nedostopni oziroma omejeni. Vpliv epidemije je najhujše prizadel ljudi, ki so najbolj ranljivi in marginalizirani, tiste ljudi torej, s katerimi socialne delavke že tako ali tako največkrat sodelujejo. Zaradi zaprtja in omejenega dostopa do raznih socialnih institucij so ljudje težje dobili pomoč, ki bi jo potrebovali. Epidemijske razmere so te potrebe še poslabšale, saj so se ljudje soočali z večjo brezposelnostjo, stresom zaradi karantene, žalosti, slabega zdravja, izolacije in povečanega rasizma in drugih

predsodkov. Več anketiranih je poudarilo, da je epidemija samo vidno prikazala razpoke, ki že leta načenjajo zdravstveno in socialno varstvo (Banks idr., 2020).

Tretja dilema, na katero opozarjajo Banks in drugi (2020), se nanaša na usklajevanje uporabnikovih pravic, potreb in tveganj s potrebo po omejevanju osebnega tveganja za socialne delavke. Nekateri socialne delavke so poročale, da so bile primorane opravljati naloge, ki se jim niso zdele varne, druge pa so se odločile tvegati svoje zdravje in zdravje uporabnikov, da so lahko zadovoljile to ali ono nujno potrebo. V skupnih bivalnih prostorih, kakršni so domovi za stare, mlade, brezdomne in osebe z ovirami, so se pojavljale napetosti zaradi preprečevanja izhodov pod geslom zaščite sstanovalcev in širše javnosti. To je povzročilo konflikte med pravico posameznikov do izbire, kako bodo živeli svoje življenje, ter kolektivno pravico do zaščite. Nekateri uporabniki so se odločili, da se ne bodo menili za tveganja, ki jih je predstavljala epidemija, in socialne delavke so bile prepuščene težkim odločitvam: ali uporabniku omogočiti, da uresničuje svojo pravico do izbire, ali pa jim omejiti svobodo v prid skupnemu »dobremu«. Nekateri socialne delavke so se znašle v moralni stiski glede tega, ali naj dovolijo obiske od zunaj zelo osamljenim in celo samomorilnim ljudem (Banks idr., 2020).

Četrta dilema, ki jo omenjajo Banks idr. (2020) se je nanašala na odločanje o tem, ali se držati nacionalnih in organizacijskih politik, postopkov in smernic ali pa uporabiti v okoliščinah, ko se zdijo politike neprimerne in pomanjkljive, samostojno strokovno presojo. Številni anketiranci poročajo, da niso prejeli zadostnih napotkov glede tega, kako ravnati v spremenljivih okoliščinah, in so bili posledično zbegani in zaskrbljeni. Morali so se pač zanašati na lastno strokovno presojo. V nekaterih primerih pa so tudi delodajalci dopuščali ali celo zahtevali, da naj svoje delo še naprej opravljajo kot običajno, čeprav okoliščine tega niso dopuščale. Med epidemijo so sčasoma začeli veljati novi zakoni, politike in smernice v zvezi z zdravstvenim in socialnim varstvom. Podobno se je dogajalo v drugih državah. V nekaterih je zakonodaja o izrednih razmerah socialnim delavkam dovolila, da zaobidejo običajne postopke, s tem pa so se skrčile tudi običajne pravice uporabnikov socialnih storitev pri odločanju ali dajanju soglasja. Nekaterim socialnim delavkam so se nove smernice in zakoni zdeli neetični, zato so se na podlagi lastne strokovne presoje odločale, v kolikšni meri jih bodo pri svojem delu zaobšle oziroma kršile (Banks idr., 2020).

Naslednja na seznamu je dilema, kako opravljati delo v nevarnih in stresnih okoliščinah, ko te izčrpavajo lastna čustvena stanja, preutrujenost in potreba po samoohranitvi. Socialne delavke so poročale o številnih večinoma negativnih čustvih, med drugim o nemoči, žalosti, jezi, tesnobi, krivdi, sramu, strahu in razočaranju. Mnoge so poročale o čustvenem in fizičnem stresu ter izčrpanosti. Kadar so vedeli, kakšen bi bil pravi ukrep, pa jim je bil onemogočen, so jih preganjali občutki moralne stiske. Delo od doma in druge okoliščine epidemije so povzročili, da so meje med poklicnim in domačim življenjem postajale vse bolj zabrisane. V nekaterih državah socialno delo ni bilo dovolj cenjeno oziroma delavke niso dobile statusa ključno potrebne delovne sile, tako da so ostale brez posebne zaščitne opreme, to pa je pri njih povzročilo še dodatno slabo voljo (Banks idr., 2020).

Zadnja dilema na seznamu pa zadeva uporabo izkušenj iz dela med epidemijo za #resetiranje – za ponovni razmislek o delu v prihodnosti. V študiji so se številni anketiranci v odgovorih osredotočali na izzive, s katerimi so se soočali med epidemijo, nekateri pa bolj na pridobljena spoznanja in posledice za socialno delo v prihodnosti. Pojavljala se je ključna tema potrebe po več naložbah v socialno oskrbo ter družbeni razvoj in razvoj skupnosti. Izpostavljena je bila tudi pomembnost socialnih omrežij, ki temeljijo na skupnosti in medsebojni podpori. Končna ugotovitev je bila, da bi bilo treba razmisliti o naravi in praksi socialnega dela ter o tem, kako bi lahko bila stroka v prihodnosti na podobne situacije bolje pripravljena (Banks idr., 2020).

1.7 Moralni stres in izgorevanje

Kot meni Weinberg (2009), se v sedanjem neoliberalizmu, v katerem socialna država izginja, omejitve za izvajalce pa se zaostrejejo, obremenitve seveda stopnjujejo. Vsakodnevne prakse socialnih delavk so kontekstualizirane z vse bolj omejenimi sredstvi, skopo podporo uradov, s pogostimi reorganizacijami, z intenzivnim delovnim tempom, s stresnimi zakonskimi odgovornostmi, s tržno usmerjenim sistemom in s političnim prestrukturiranjem v smeri globalne kapitalistične družbe. Učinki vsega tega na izvajalce so nedvomni. Pričakovanja uporabnikov so ostala in se še okrepila, viri pa so se skrčili, kar izvajalce vodi v stisko in izgorevanje. Na področju zdravstvene nege se je v teoriji razvil pojem moralnega stresa, torej

psihološke in čustvene bolečine, ki se pojavlja pri strokovnjakih, ko se zaradi institucionalnih omejitev počutijo blokirane pri izvajanju in opravljanju tistega, kar je po njihovem razumevanju njihovo pravo poslanstvo. V stroki socialnega dela pa je publikacij na temo omejevalnih okoliščin, v katerih socialne delavke delujejo in vprašanjih etike, zelo malo. V preteklosti se je izgorelost pri socialnih delavkah obravnavala kot problem posameznice, manjkala pa je razprava o socialnih vzrokih za izgorelost (Weinberg, 2009).

Za kakovost prakse socialnega dela sta ključni zaveza in sposobnost socialnih delavk, da delujejo v skladu in okviru etičnih načel socialnega dela. Številni avtorji (Dragoš, 2003; Ife, 1997; Manning, 1997) pišejo o tem, kako se socialne delavke trudijo, da bi zadovoljile potrebe uporabnikov in upoštevale etični kodeks, ki jim ga narekuje stroka, medtem pa jih pri praksi vse bolj omejuje okolje. V teh okoliščinah so izpostavljene visokemu tveganju za tesnobo in izgorelost – še posebej zaradi moralnega stresa, pod bremenom katerega se šibijo (Mänttari-van der Kuip, 2020). O tem pa bi se moralo govoriti, saj se v socialnem varstvu tako ali tako spopadamo s pomanjkanjem kadra in z dolgimi odsotnostmi socialnih delavk zaradi izgorelosti (Pomanjkanje kadra, izgorelost in slabo plačani delavci v zdravstvu in socialnem varstvu, 2019).

Študentke in študentje socialnega dela se dostikrat znajdemo v poziciji, ko praksa ne odraža tega, kar smo se naučili na fakulteti. V pozicijah, kjer imamo občutek, da nam je onemogočeno, da bi ravnali v skladu z vrednotami socialnega dela, ki smo se jih naučili. Weinberg (2009) označuje moralni stres kot nekaj, kar je za socialne delavke dragoceno, saj povezuje osebno s političnim in prepoznava institucionalne ovire, ki ovirajo strokovnjake pri opravljanju dela na način, ki bi se jim zdel etičen. Socialne delavke igrajo vlogo in politično odgovornost za družbene spremembe. Avtorica je mnenja, da je za tako delovanje nujno prepoznavanje sil, ki pripomorejo k zatiralski praksi. Moralni stres je koncept, ki pomaga prepoznati te strukturne ovire in etično odgovornost socialnega dela v boju za družbene spremembe in enakopravnost (Weinberg, 2009). Moralni stres se pojavi ob izkušnji, ko veš, kaj bi bilo prav narediti, vendar si v situaciji, v kateri je to skoraj nemogoče narediti (Jameton, 2017). Socialne delavke se zelo pogosto znajdejo v situacijah, o katerih morda nimajo dovolj informacij in v katerih ne vedo točno, kaj bi bilo prav narediti. Znajdejo se v situacijah, kjer sami pri sebi niso prepričani o tem, kaj bi bilo moralno in etično pravilno ravnanje. McCarthy in Deady (2008) menita, da je pri moralnem stresu ključni element ta, da

se socialne delavke točno zavedajo, kaj bi bilo moralno prav narediti, vendar jim to ali ono preprečuje oziroma onemogoča, da bi to naredili. Kälvemark, Höglund, Hansson, Westerholm in Arnetz (2004) pa se s tem ne strinjajo, saj so mnenja, da že preprosto soočanje z moralno negotovostjo, moralno dilemo ali moralnim konfliktom lahko vodi v občutenje moralnega stresa (Mänttäre-van der Kuip, 2019).

2 Formulacija problema

Po mednarodni definiciji socialno delo kot stroka spodbuja premagovanje problemov v človeških odnosih, krepitev moči in osvoboditev ljudi ter socialne spremembe, da bi se dosegla večja blaginja (Adams, 1996; Čačinovič Vogrinčič, 2002; Flaker, 2011; Videmšek, 2008). Socialne delavke v praksi uporabljajo teorijo človeškega vedenja in socialnih sistemov za posredovanje tam, kjer prihaja do neugodne interakcije med ljudmi in okoljem (Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, 2020). Načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti sta temeljni načeli socialnega dela. Socialne delavke morajo izpolnjevati številne naloge in pričakovanja, od individualnega dela z uporabniki pa do dela v skupnosti in zagovorništva, in sicer vse v kontekstu različnih sistemov in glasov, ki imajo razlikujoče se zahteve in se pogosto ne souglasujejo. Socialno delo temeljni na vrednotah enakosti, dostojanstva in človekovih pravic, ki pa so dostikrat v nasprotju z obstoječim ekonomskim redom, v katerem živimo (Sobočan, 2011). Leta 2020 razglašena epidemija je dodatno spremenila obstoječi tok življenja in s sabo prinesla še večje izzive na področju eksistenčnih, finančnih in psihosocialnih potreb prebivalstva. Obenem pa so razmere v veliki meri onemogočile izvajanje socialnega dela, kot ga poznamo. Posledici te temeljne dihotomije sta atomiziranost in poglobljanje socialne neenakosti, osamljenosti, izoliranosti že obstoječih psihosocialnih težav. Delo socialnih delavk je na podlagi ukrepov za zajezitev epidemije spremenjeno in omejeno. Soočene so s tem, ali naj se ravnajo po profesionalni etiki ali pa po odloku oziroma z zakonom zastavljenih navodilih. Razdvojenost med tem, ali naj sledijo strokovni ali birokratski kulturi, povzroča moralni stres. Kot pravi Oliver, je moralni stres nasledek omejitev, ki ovirajo moralne odločitve in dejanja in je eden izmed glavnih prispevkov k izgorelosti socialnih delavk (Oliver, 2013).

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Kot pišeta Mesec in Lamovec (1998), kvalitativne raziskave predstavljajo proces naravnega pozvedovanja, ki si prizadeva za globljim razumevanjem družbenih fenomenov znotraj njihovega naravnega okolja. V zvezi z družbenimi fenomeni se osredotočajo na vprašanje »zakaj« namesto »kaj« in se zanašajo na neposredne izkušnje ljudi kot kreatorjev pomenov v svojih vsakdanjih življenjih. Namesto da bi se opirale na logične in statistične postopke, se pri poizvedovanju o družbenih pojavih zanašajo na vrsto metodoloških načinov zbiranja podatkov, kot so študije primerov, biografije, zgodovinske analize, diskurzne analize, etnografije in fenomenologija. Osrednja področja kvalitativnih raziskav so posamezniki, družbe in kulture, jezik in komunikacija. Naloga raziskovalca je, da med raziskovalnim procesom skuša ohraniti nevtralno pozicijo, saj s tem zagotavlja večjo zanesljivost raziskave (Qualitative research: definition, types, methods and examples, b. d.). Glede na vrsto podatkov, ki jih zbiram, je moja raziskava kvalitativna, saj osnovno izkustveno gradivo sestavljajo le besedni opisi, ki se nanašajo na raziskovani pojav in ki se analizirajo kvalitativno (Mesec in Lamovec, 1998).

Osnovno empirično gradivo raziskave bodo sestavljali opisi socialnih delavk in delavcev o opravljanju svojega dela med epidemijo. Številčni podatki me v tej raziskavi ne zanimajo.

Moja raziskava pa je tudi empirična, saj bom zbirala novo neposredno izkustveno gradivo s pomočjo delno standardiziranega vprašalnika. Rezultati moje raziskave bodo prej opisni, kot napovedni. Omogočali mi bodo, da gradim ali podpiram teorije za prihodnje potencialne kvantitativne raziskave (Empirical research: definition, methods, types and examples, b. d.).

3.1.1 Raziskovalna vprašanja

Predmet je socialno delo med epidemijo COVID-19. Glavna tema mojega raziskovanja so etične dileme, ovire in konflikti v zvezi s socialnim delom med epidemijo COVID-19. Zanima me, s kakšnimi izzivi so se spoprijemale socialne delavke. Kakšne so bile njihove etične dileme? Koliko institucionalne/sistemske/kolegialne podpore so bile v tem letu deležne s strani sodelavcev/nadrejenih/ministrstva? Kako se je spremenil njihov način dela in kako je to vse skupaj vplivalo nanje osebno? Ali so se med epidemijo oblikovale nove dobre prakse? V kakšni meri so delavke med delom zaznale kršitve človekovih pravic in temeljnih svoboščin? In nazadnje: kakšna so njihova poglobljena strokovna, etična in življenjska spoznanja iz tega časa?

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila za pridobitev podatkov o socialnih delavkah in o njihovem doživljanju dela med epidemijo, s poudarkom na etiki socialnega dela, je bil delno standardiziran vprašalnik. Zgledovala sem se po vprašanjih mednarodne študije (Banks idr., 2020) o etičnih izzivih, s katerimi se soočajo socialne delavke med epidemijo COVID-19, ki je bila izvedena v maju leta 2020. V tej raziskavi so morale socialne delavke na kratko opisati nekatere etične izzive, s katerimi so se soočale med izbruhom COVID-19, in navesti podrobnosti o tej ali oni situaciji, ki se jim je zdela etično zahtevna. Iz rezultatov te raziskave, iz tem, ki so bile identificirane, iz svojega osebnega poznanja problematike, lastnih izkušenj pri praksi socialnega dela ter iz še drugih virov (ki jih povzemam v pregledu problematike) sem nato formulirala svoj delno standardiziran vprašalnik. Preden sem začela z metodo spraševanja, sem vprašalnik poslala kolegicam, ki se ukvarjajo z raziskovanjem oziroma so metodološko podkovanе in jih prosila za komentar. Glede na odzive sem popravila nekatere pomanjkljivosti. Intervjuji, ki jih je narekoval vprašalnik, so anonimni, osebni podatki intervjuvanih oseb so izbrisani iz objave. Vprašalnik sestoji iz desetih vprašanj odprtega tipa, ki drug drugemu sledijo v namenoma določenem vrstnem redu. Na strani 57 lahko najdete vprašalnik, ki sem ga uporabila kot merski instrument.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacija, na katero sem se v tej raziskavi osredotočila, so diplomirane socialne delavke, ki so med epidemijo opravljale ali pa še vedno opravljajo socialno delo na območju Republike Slovenije. Ker nisem zajela celotne populacije, sem vprašanke vzorčila. Moj vzorec ni temeljil na načelu, da mora biti prav vsaka enota v populaciji enako zastopana, saj bi bilo glede na okoliščine iluzorno pričakovati tolikšno zastopanost. Socialne delavke so še vedno čezmerno prezaposlene in že samo branje vprašalnika, kaj šele iskanje iskrenih in poglobljenih odgovorov, terja od vsake precej truda in dodatno časovno breme. Sreča je le v tem, da so nekatere začutile ponudbo kot priložnost, da izrečejo svoje kritično mnenje ali da se vsaj na ta način komu zaupajo glede osebnih dilem in stisk.

Vzorec je torej neslučajnosten. Intervjuje sem naredila s socialnim delavkami, ki so mi bile najbolj dostopne, večinoma s takimi, ki jih poznam oziroma imam že od prej njihov »kontakt«, tako da sem lahko predvidevala, da bodo z mano pripravljene sodelovati. O tem, s kom sem opravila intervju, so odločali tudi pripravljenost za sodelovanje, razpoložljivi čas in dostopnost do tehnologije (Skype, Zoom). Marsikatera od povabljenk se ni odzvala, marsikatera ni niti odgovorila na vabilo. Sama sem kontaktirala vsega 30 socialnih delavk in delavcev, ki pa sem jih tudi prosila, da moj kontakt posredujejo naprej še svojim kolegicam in kolegom.

Vzorec je torej tudi priročen, saj sem raziskavo izvedla z ljudmi, ki so mi bili najbolj dosegljivi (Mesec in Lamovec, 1998). Zahvaljujem se vsakemu med njimi – vsega jih je v anketi zastopanih štirinajst. Od teh štirinajstih sta bila dva socialna delavca, druge so bile socialne delavke. Starostna porazdelitev je bila od 30 do 55 let, vsak od njih pa je imel vsaj 5 let delovnih izkušenj.

3.4 Zbiranje podatkov

Vsakemu od vabljenih sem uvodoma poslala elektronsko pošto, ki je vsebovala kratko pojasnilo o tem, da v sklopu študija na Fakulteti za socialno delo pišem diplomsko delo na

temo etičnih dilem, ovir in konfliktov glede socialnega dela v času epidemije COVID-19 in da me zanima, če bi bili pripravljene sodelovati v moji raziskavi in odgovoriti na nekaj vprašanj glede svojega dela med epidemijo. V pismu sem jih prosila še, naj ga posredujejo naprej svojim kolegicam med socialnimi delavkami in jih vprašajo, ali bi bile morda tudi one pripravljene sodelovati. S tistimi, ki so odgovorile pritrdilno, sem se nato menila individualno po e-pošti ali telefonu. Zaradi omejujočih razmer sem se dogovorila, da bom pogovore opravila z uporabo internetne tehnologije. S sogovornicami sem se zmenila, da bomo uporabili platformo Zoom. Nekatere niso imele Zooma, in s temi smo se dogovorile, da se bomo pogovarjale prek Skypa. Pogovor s tistimi, s katerimi sem se pogovarjala po Zoomu, sem z njihovim dovoljenjem snemala. Pri Skypeu te možnosti nisem imela, tako sem si morala pogovor sproti zapisovati.

Z vsako posebej sem se dogovorila za termin, ki je ustrežal obema. Na začetku vsakega srečanja sem porabila pet minut za prijetno vzdušje. Na hitro sem ponovno razložila, kaj točno raziskujem, in vprašala, ali imajo še kakšno vprašanje zame. Odgovorila sem jim na vse, kar jih je zanimalo, potem pa še vprašala, ali se strinjajo s snemanjem. Vse so pritrdile. Nato sem začela. Po končanem pogovoru sem se vsaki posebej zahvalila, ker si je vzela čas. Povedala sem jim tudi, da sem jim na voljo, če bodo imele še kakršnakoli dodatna vprašanja glede moje raziskave. Vse te korake sem ponavljala, vse dokler se mi iz zbranega materiala ni zdelo, da sem očitno dosegla podatkovno zasičenost. Pogovori so potekali v mesecu aprilu 2020. Časovno so se razlikovali glede na zgovornost sogovornikov, noben pogovor pa ni trajal več kot pol ure. Nekatere udeleženske so povedale več podrobnosti, nekatere so bile bolj skope.

3.5 Obdelava in analiza

Podatke sem obdelala kvalitativno. Vsak intervju sem najprej prepisala v Wordov dokument. Prepisala nisem čisto dobesedno, ker sem želela posebno premi govor sodelujočih urediti tako, da bi bila vsebina in ton čimbolj razumljiva in jasna. Tako sem menjavala vrstni red besed v nekaterih stavkih v smiselne, ki velja v pisni slovenščini, ne pa nujno v govorni, in izpustila nekatere besede (medmete, ponavljanja ipd.), ki niso nič prispevala k besedilu. Prav

tako sem izpustila uvodno kramljanje, saj se mi je zdelo, da bi se iz rečenega dala razznati identiteta sicer anonimne udeleženke. Nisem pa želela popravljati govorščine do te mere, da bi se izgubil vtis neposrednosti odgovorov. (Od tod tudi nekatere slovnične napake, ki se v pisnem besedilu praviloma preganjajo.) Ko so bili intervjuji zapisani v elektronski obliki, sem jih razdelila na izjave, in tiste, ki so se mi zdele relevantne za raziskavo, označila s številko izjave oziroma kodo. Zdaj sem začela z odprtim kodiranjem. Vse izjave, ki sem jih prej označila, sem prepisala v tabelo in vsaki posebej pripisala pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Sledilo je osno kodiranje — pojme sem razporedila glede na hierarhijo (tema-nadkategorija-kategorija-pojem (+ pripis številke (kode) izjav)). Med osnim kodiranjem se je izkazalo, da sem med odprtim kodiranjem nekatere izjave, ki zvenijo sicer kot različne, vsebinsko pa vendarle izrekajo isto, poimenovala različno in jih uvrstila v različne kategorije. To sem potem popravila.

Analizo najdete na strani 24.

4 Rezultati

4.1 Spremembe v praksi

Epidemija je povzročila spremembe v praksi socialnega dela. Vplivala je na način dela, na komunikacijo z uporabniki, na delo samo po sebi, in povzročila vznik novih dobrih praks.

4.1.1 Delo od doma

Veliko govora je bilo o delu od doma: ta praksa se je uveljavila že na začetku epidemije. (»Prve mesece epidemije, od 12. marca 2020 do sredine maja 2020, smo vsi delali od doma.« (A2)) Za nekatere je bila to popolnoma nova praksa, ki je povzročala veliko izzivov (»Najtežje je bilo delo od doma.« (A17)), pri drugih pa se je povečala zgolj količina dela od doma. (»Absolutno je bilo več dela od doma.« (D2)) To je ponekod pomenilo manj dela na terenu (»Vsekakor je bilo v teh obdobjih večino dela narejenega od doma in manj na terenu.« (F4)) V nekaterih službah so se na začetku epidemije izmenjavali pri delu od doma in delu v službi (»S kolegi, smo namreč trije, smo se menjavali in sta dva delala od doma. en pa v domu.« (I2)), vse dokler ni prišlo do spremembe v načinu dela zaradi nakopičenega dela, ki ga ni bilo mogoče narediti doma (»nato smo to počasi ukinili, saj je bilo dela veliko in od doma ne moreš veliko narediti.« (I3)) Delo od doma pa ni bilo možno v vseh službah (»Pri nas imamo nameščene otroke 24 ur na dan, vse dni v tednu, tako da delo od doma ni bilo mogoče.« (J1)) To je pomenilo, da so naloge še naprej opravljali v svojih uradnih prostorih. (»Ves čas smo bili prisotni in opravljali svoje naloge.« (J2))

4.1.2 Individualno delo na daljavo

Socialne delavke so se razgovorile tudi o reševanju primerov in o tem, kakšen vpliv je imela epidemija na ta proces. Delo od doma je pomenilo reševanje primerov od doma (»Primere smo reševali na daljavo.« (A2)) Vladni odloki so vplivali na način reševanja primerov, saj so

se službe morale prilagoditi njim in glede na omejitve najti način opravljanja svojega poslanstva. (»Način dela se je spremenil, na nek način po intervalih, ki so bili posledica vladnih odlokov.« (D1)) Manj je bilo skupinskega dela in več individualnega dela z uporabniki. (»Z njimi (uporabniki) smo delali individualno.« (B2)) Pri individualnem delu so uporabljali celostni pristop (»K pomoči smo namreč pristopili celostno in individualno.« (C20)), z uporabniki so se pogovarjali (»Starostnik, ki je potreboval pomoč, je najprej poklical mene, in skupaj sva, skozi pogovor, ugotovila, kakšne potrebe ima in kako mu lahko pomagamo.« (C21)) in skušali slediti njihovim željam. (»V največji možni meri smo sledili željam starostnikov.« (C22)) Individualno delo z uporabniki se je kazalo v večjem številu individualnih srečanj, pogovorov in terapij. (»z njimi /smo/ imeli več individualnih srečanj, pogovorov, terapij.« (H7)) Tudi ko so se službe prilagodile na nove varnostne ukrepe in je bilo manj dela od doma, so nekateri izmed uporabnikov še vedno ostajali doma in je bilo z njimi potrebno sodelovati na daljavo. (»Določeno gradivo je bilo treba uporabnikom pošiljati po pošti in jih potem voditi skozi postopek.« (A19)) Ponekod se je neglede na razmere še vedno reševalo težave uporabnikov s kombinacijo neposrednega in terenskega dela. (»Neposredno delo z uporabniki v samih prostorih Delavske svetovalnice kot tudi terensko delo, saj je to še vedno hrbtenica našega dela.« (D7))

4.1.3 Povečana uporaba tehnologije

Veliko vlogo je imela tehnologija. (»Delo je potekalo po telefonu ali preko e-pošte.« (I5)) Povečala se je uporaba tehnologije pri delu. (»Več telefonskega komuniciranja, več mailov, zoom srečanja.« (A16)) Pri komunikaciji z uporabniki se je povečala uporaba telefona (»V primerjavi z letom prej sem z uporabniki več na vezi preko telefona.« (K6)), nasploh so bili telefonski pogovori pogostnejši. (»V tem času smo opravili veliko telefonskih klicev.« (N7)) Uporabniki so bili obveščeni, da so jim strokovni delavci na voljo preko telefona. (»Imela sem službeni telefon, starši so bili preko spleta obveščeni, da lahko ob stiskah ali kakršnih koli dilemah kontaktirajo s svetovalnimi delavkami.« (L2)) Spodbujali so se tudi virtualni stiki med uporabniki sami. (»Stike otrok s starši smo spodbujali prek telefona in videokonferenc.« (J21)) Poleg telefona so bile v rabi tudi komunikacijske aplikacije. (»V dani situaciji uporaba aplikacij, se pravi Viber, Zoom, Skype itn., ki sem jih že omenila.« (G6)) Z uporabo aplikacij so se približali nekaterim uporabnikom, ki so že pred epidemijo uporabljali

te aplikacije. (»Z Romi smo se učili preko FB-ja, ker jim je blizu, in smo jim tam pripravili različne delavnice (M11)« (S priseljenci smo se lahko učili preko Zooma, ker imajo doma v večini računalnike ali pa smo jim jih priskrbeli.« (M10))

4.1.4. Strategije vzpostavljanja in ohranjanja stika

Spremenil pa se je tudi stik, ki so ga pri svojem delu socialne delavke lahko vzpostavljale in vzdrževale z uporabniki. V nekaterih primerih je bil popolnoma onemogočen osebni stik, sploh takrat, ko se je delalo od doma. (»Onemogočen je bil osebni stik.« (A14)« (»Ni bilo osebnega stika.« (M5)« (Torej vseh del, ki vključujejo stik s stanovalci ali svojci, ni bilo možno izvajati, zaradi omejitev.« (I9)) V nekaterih primerih pa je bilo neposrednega stika z uporabniki manj. (»Neposrednega stika z uporabniki, to je dela z njimi v prostorih Delavske svetovalnice, je bilo nekaj časa zaradi posledic vladnih odlokov veliko manj.« (D3)« (»Manj je bilo poglobljenega odnosa z uporabniki in s tem povezanega svetovanja.« (N3)« (»Manj je bilo stika s stanovalci.« (I6)) Veliko je bilo odvisno od vladnih odlokov in ukrepov, ti pa so se redno spreminjali. (»Direkten stik z ljudmi smo lahko vzdrževali glede na stopnjo ukrepov, kdaj več, kdaj manj, kdaj nič.« (F8)) Stik se je omejeval tudi časovno zaradi etičnih zadržkov, ki so jih imeli nekateri socialne delavke (»Zaradi skrbi za to, da ne bi pri svojem delu okužili starostnika, smo postopke pomoči določili na način, ki je izključeval dolgotrajnejši osebni stik.« (C8)), in pa z razdaljo. (»Pogovore smo opravljali na razdalji, in če smo jih prej lahko objeli, ker so rabili tolažbo, zdaj to ni bilo mogoče.« (J27))

4. 1. 5 Zaščita pred okužbo

Za večjo varnost pri neposrednem stiku so bila v rabi tudi zaščitna sredstva. (»Pri predaji nakupljenega so nosili masko.« (C10)) Zato pa so, da bi nadomestili primanjkljaj osebnih stikov, povečali stike preko tehnologije. (»Več stika je bilo preko telefona in e-pošte.« (I10)) (»Sem jim skušala ta primanjkljaj osebnih stikov nadomestiti skozi telefonski pogovor.« (C13)) Delo na daljavo je pomenilo težave pri vzpostavljanju delujočega odnosa. (»Resnično najtežje je bilo delo od doma, torej na daljavo, saj se je stik vzpostavljaj bistveno težje, veliko težje je bilo uporabnika usmerjati in voditi skozi procese reševanja njegove situacije.« (A18)) Neglede na način vzdrževanja stika z uporabniki, so delavke ostajale dostopne za uporabnike.

(»Še naprej smo ostali odprti oziroma dostopni za naše uporabnike.« (B1)) (»Še vedno smo dostopni.« (A23)) Službe so se trudile še naprej vzpostavljati neposreden stik z uporabniki (»Delamo neposredno z uporabniki.« (A24)), pri tem pa so jim težave povzročale prostorske omejitve. (»Soočeni z omejitvami glede števila strank v prostoru, sprejeli smo lahko le eno stranko naenkrat, čeprav v istem prostoru delamo štirje sodelavci.« (A6)) Nedovoljeno je bilo druženje v skupnih prostorih (»Tudi druženje v skupnostnih prostorih je bilo zaradi omejitev prepovedano.« (K8)), omejitve pa so prav tako vplivale na možnost sestajanja z uporabniki (»Omejitve javnega življenja so vplivale na naše možnosti sestajanja z uporabniki izven uradnih prostorov in v drugih krajih po Sloveniji, kjer nimamo prostorov.« (A8)) Občasno so bili zaradi zaprtja nekaterih prostorov, ki so jih prej pri delu uporabljali, primorani z uporabniki sodelovati kar na ulici. (»Smo morali zaradi zaprtja gostinskih lokalov, včasih uradovati kar na ulici.« (A9))

4. 1. 6 Izolacionizmi

Spremembe pa so se dogajale tudi, kar se tiče fizičnih stikov nasploh. Ponekod so notranje sestanke opustili (»Medtimskih sestankov ni bilo.« (I7)), večinoma pa so jih preselili na splet (»Smo se s časoma navadili na sestanke prek Zooma.« (J31)) (»Sestanki so potekali preko Zooma.« (J9)) Sestanki, ki so jih imeli z drugimi socialnimi službami, so se nehali (»Veliko polagamo tudi na redne tedenske sestanke skupaj s CSD-ji, otroci in njihovimi starši, to je pomembno zato, da se naredi načrt pomoči družini in se načrtuje potek same obravnave, kar pa v času epidemije ni bilo mogoče.« (J8)), zato pa so se tudi med njimi vzpostavili sestanki preko spleta. (»Vztrajali smo tudi, da potekajo sestanki s CSD-ji prek Zooma in da se kar se da redno izvajajo.« (J22))

Socialne delavke so bile omejene pri sprejemanju večjega števila uporabnikov. (»Nismo mogli sprejemati skupin uporabnikov, ki so prišli skupaj in z istim problemom.« (A10)) Pri opravljanju svojega dela so naleteli na dodatne težave, kar je bila posledica vse bolj načete socialne države. (»Zaznavam, da se Slovenija spreminja v manj socialno državo, kar mi pri reševanju problemov uporabnikov dodatno veže roke oziroma postavlja predme nove ovire, ki jih skušam presegati znotraj zakonitih okvirov.« (A27)) Glede na stanje v državi, na katero je vplivala epidemija, so bile onemogočene nekatere storitve, obenem pa so se ponudile nove. Večinoma je bilo delo omejeno. (»Naše delo je bilo od marca 2020 zelo omejeno.« (M1))

Kjer je bilo mogoče, so se storitve opravljale na daljavo. (»Nekatera izobraževanja in skupinska dela (npr. orientacijski program za osebe s priznano mednarodno zaščito) smo izvajali na daljavo.« (B7)) Nekaterih storitev ni bilo mogoče izvajati na daljavo (»Naše delavnice pa so zastavljene na tak način, da jih je težko izvajati preko interneta.« (E5)), zato so se začele razvijati nove storitve, ki jih je bilo mogoče izvajati na daljavo. (»Ta primanjkljaj smo nadomestili z različnimi možnostmi internetnih izobraževanj.« (E6))

Odziv na umajkanje dela s skupinami (»Več kot eno leto ni bilo skupinskih terapij.« (H4)) je bil večanje individualnega dela. (»Več je bilo oziroma je individualnih terapij.« (H5)) Razvile so se nove storitve, povezane z epidemijo, kot na primer informiranje uporabnikov glede sprejetih ukrepov med epidemijo. (»Uporabnike smo veliko informirali glede epidemije in sprejetih ukrepov.« (B4)), iskanja tehnoloških sredstev za lažje vključevanje uporabnikov v družbo med epidemijo (»Iskali smo računalniško opremo za uporabnike.« (B5)) in kuhanje kosil doma ter njihovo razvažanje na domove uporabnikov (»Reorganizirali smo se tako, da se je skuhalo pri komu doma in odneslo uporabnikom na lokacijo.« (F12)), saj je bilo to v službenih prostorih prekinjeno (»Ker smo se prestrašili, smo s tem delom prenehali, čeprav je bilo od teh kosil odvisnih kar nekaj naših uporabnikov.« (F11)) zaradi omejitev in posledično strahu pred sankcijami. (»Policija je namreč prišla na vrata preveriti ravno to – ali še vedno kuhamo socialna kosila, ker je to zdaj prepovedano.« (F10))

4. 1. 7 Prostovoljstvo

Pomemben del socialnega dela je prostovoljstvo in tudi tukaj je prišlo do sprememb v načinu izvajanja. Nekatere službe svojega programa s prostovoljci niso uspele prilagoditi, zato so ga med epidemijo opustile. (»Niso bile v delo vključene prostovoljke, ki v tem času niso mogle biti vključene.« (G2)) Spet druge službe pa so ravno to področje razvijale med epidemijo. (»Aktivirali smo čez 50 prostovoljcev.« (C4)) Razvilo se je tudi prostovoljstvo na daljavo (»Na daljavo smo organizirali tudi delo prostovoljcev.« (B6)) in pa dobre prakse na tem področju, kot je delo enega in istega prostovoljca z uporabnikom. (»Starostnik je imel ves čas epidemije istega prostovoljca, kar je dalo starostniku občutek varnosti.« (C24))

4. 1. 8 Terensko delo

Socialne delavke so bile precej razdvojene, kar se tiče terenskega dela. Na nekaterih področjih se količina na terenu preživetega časa ni spremenila («Na terenu smo isto količino časa.» (K3)), razen med popolnim zaprtjem države («Edino med ključnimi 14 dnevi letos okrog velike noči in pa lani v prvem tednu epidemije smo terenske obiske ukinili.» (K4)) Ponekod pa so opravljali izključno terensko delo. («Delo sem opravljala izključno na terenu.» (C1)) Zanimiva je sprememba v načinu dela, ki se je kazala s selitvijo običajnega dela na teren. («Naše delo se je preselilo na teren, kar je popolnoma drugače kot sicer pri običajnem delu. V normalnem načinu dela sem mogoče petkrat na leto na hišnem obisku.» (L5)) Na izvajanje terenskega dela pa so prav tako vplivale omejitve in ukrepi. («Na terenu pa je bilo delo tudi okrnjeno v obliki, v kakršni sem ga sicer lahko prej delala. Nisem mogla delati preventivnega dela z učenci.» (L7)) («Tako rekoč se je vse obrnilo v smer nudenja prve socialne pomoči na terenu in lajšanja stisk.» (L8))

Stari ljudje so že tako ali tako ena izmed najbolj ranljivih skupin v družbi, najbolj ogroženi pa so bili med epidemijo. Mnoga društva so zato svoje storitve preusmerila na pomoč starim ljudem. («Z razglasitvijo epidemije smo v našem dobrodelnem društvu začeli s pomočjo najbolj ogroženi skupini, s starostniki.» (C2)) («Opravljali smo nakupe, hodili v lekarno, individualno po dogovoru, pa smo opravili še nekaj drugih stvari, recimo prevoz k zdravniku, dvig gotovine na bankomatu, plačilo položnic, sprejem starostnika po odpustu iz bolnišnice itn.» (C3)) Pri svojem delu so se poskušali čimbolj prilagoditi željam uporabnikov. («Šli smo v trgovine, v katerih so nakupe opravljali tudi sami, prinašali njim domače proizvode, način plačila prilagodili njim.» (C23))

4. 1. 9 Dobre prakse

Praksa socialnega dela je bila omejena ves čas epidemije, vseeno pa so se izvajale in razvijale nekatere dobre prakse pri delu z uporabniki in ponujanju storitev, ki bi se lahko v prihodnosti implementirale v prakso socialnega tudi, ko epidemija ne bo več uradno razglašena in omejitve ne bodo več veljale. Dlje ko je epidemija trajala, boljši načini sodelovanja so se vzpostavljali. («Bolj ko se je epidemija podaljševala, boljše načine sodelovanja z otroki in družinami smo vzpostavili.» (M4)) Socialne delavke so pokazale voljo do iskanja novih

načinov sodelovanja z uporabniki in podpore skupnosti. (»V decembru smo svetovalne delavke ugotavljale, da bo potrebno k našemu terenskemu delu dodati še nekaj več.« (L20)) Nekaj novih praks je bilo omogočenih z uporabo tehnologije. (»V času prvega *lockdowna* smo vzpostavili spletno platformo (spletna stran in socialna omrežja) za grajenje solidarnosti v času korone, ki je povezovala ljudi v direktni medsebojni pomoči, v vprašanih stanovanjske problematike, na delovnih mestih itn.« (F17)) Razvil se je primeren način dela z uporabniki iz drugih krajev. (»Vzpostavili smo načine dela z uporabniki na daljavo, kar nam pomaga pri delu z uporabniki iz drugih krajev Slovenije, ki nas ne morejo oziroma nas težje obiščejo osebno v naših prostorih, ki jih imamo samo v Ljubljani.« (A20)) (»Delo po spletu preko Zooma ali FB, saj še sedaj za nekatere otroke, ki ne morejo do nas (so bolni, je predaleč itn.), uporabljamo učenje na daleč ali pa jim pišemo obvestila, objave za različne dneve.« (M17)) Kot že omenjeno se je povečala količina individualnega dela z uporabniki v primerjavi s skupinskim delom. (»Več individualnega stika s posameznimi stanovalci.« (H11)) Socialne delavke so to izpostavile kot dobro, saj jim je omogočilo, da so vzpostavili boljši odnos z uporabniki. (»Še danes sem več časa na oddelku, stanovalce bolje poznam, lažje z njimi komuniciram in delam.« (H12))

Socialne delavke so uporabljale spletna omrežja za informiranje uporabnikov o pomoči in podpori, ki jo nudijo med epidemijo. (»Na spletni strani šole smo objavili, da nas lahko pokličejo, da se dogovorimo za obisk, kolikor ga želijo oziroma potrebujejo.« (L11)) Stvari pa so vzele tudi v svoje roke in začele same od sebe klicati uporabnike (»Po približno enem tednu sem začela sama klicati družine, kjer sem predvidevala, da bi bilo to dobro, ker se oni sami niso javili (prijeten pozdrav, klepet kako so, kako jim gre ali kaj potrebujejo, kako gre otrokom).« (L3)) in se z njimi pogovarjati glede podpore. (»Pogovor z družino kako jim gre, ali zmorejo, ali kaj potrebujejo, organizirali smo tudi možnost dobave kosila iz lokalnih šol, ki so mnogo bližje kot naša.« (L14)) Različne službe so za svoje uporabnike začele izvajati storitve, ki jih prej niso izvajali. Zaradi nenehnih sprememb, ki so jih prinašali ukrepi in nova zakonodaja, so začeli uporabnike o tem obveščati preko socialnih medijev. (»Redno obveščanje uporabnikov preko socialnih medijev o pomembnih spremembah zakonodaje.« (D8)) v domovih za stare pa so z uporabo tehnologije omogočali stike med stanovalci in svojci. (»Stanovalcem smo omogočili stike s svojci preko videoklicev ali telefonskih klicev.« (I18)) Ena izmed organizacij je za svoje uporabnike preko spleta organizirala jutranjo telovadbo. (»Redna jutranja telovadba z našimi uporabniki, ki je potekala preko Zooma.«

(E9)) Enim pa je uspelo celo ustanoviti začasno zavetišče za brezdomce časa epidemije. (»S pomočjo MOL (Mestne občine Ljubljane) smo ustanovili tudi začasno zavetišče za brezdomne v času epidemije.« (K14))

Veliko novih praks se je razvilo tudi pri delu z otroki. Zaradi vladnega odloka o šolanju na daljavo so se otroci in njihovi starši soočali s čisto novimi izzivi. Pri šolanju so bili prepuščeni sami sebi, zato so se organizacije odločile, da jim pri tem nudijo podporo. (»Nudili smo ogromno pomoči pri šolanju otrok na domu in računalniškem opismenjevanju, česar prej nismo počeli oziroma vsaj ne tako intenzivno.« (K15)) Zavedali so se, kako pomembno je vzdrževanje stikov v življenju posameznikov, še posebej otrok, zato so skrbeli za povezovanje med sošolci z uporabo tehnologije. (»V soglasju z drugimi starši smo družinam posredovale telefonske številke od sošolcev, da so se lahko slišali med sabo, jih povezale preko viberja, skypea, itn.« (L18)) Poleg tega pa so neglede na omejitve, ki so veljale, odšle na teren in tam izvajale svoje delo na način, ki ga prej nikoli niso. (»Dejansko smo izvajale svetovalno razbremenjevalno delo na terenu, otroci so nam zaigrali na harmoniko, pokazali hišne ljubljence, nekateri sobe, nas peljali v hlev pogledat malega telička, mlade muce, skratka, 'ni da ni'.« (L17))

4.2 Izzivi

Epidemija je prinesla številne težave. Socialne delavke pri opravljanju svojega dela sodelujejo z mnogimi drugimi službami, to sodelovanje pa je bilo precej oteženo. Težavno je bilo že samo komuniciranje z drugimi službami (»Obenem je bilo tudi komuniciranje z institucijami prilagojeno temu, da so bile zaprte za direktne obiske.« (D4)), zaradi nedostopnosti nekaterih služb (»Onemogočen je bil dostop do nekaterih javnih storitev.« (A13)) pa je bilo težko pomagati uporabnikom urejati različne situacije. (»Težko je bilo urejati različne življenjske situacije za uporabnike, saj so bile institucije pogosto nedostopne.« (B15)) Izziv je pomenilo tudi delo, ki bi ga morale opravljati nekateri socialne delavke na terenu, pa ga zaradi omejitev niso. (»Dela na terenu nismo mogli opravljati, a glede na to, da delamo z Romi in priseljenci, bi bilo to najbolj smiselno, saj jim individualna, osebna pomoč najbolj pomaga, da zmanjšujejo jezikovne, komunikacijske ovire in seveda se

lažje vključujejo v večinsko prebivalstvo.« (M3)) Velik izziv je predstavljal neposreden stik z ljudmi, ki je bil med epidemijo dolgo časa omejen zaradi dela od doma. (» ...večino dela ... postorjenega od doma ... kar je zelo težko, saj naše delo predvideva stik z ljudmi.« (F5)) Še ena težava je bila spreminjavnost pravil. (»Nemoč, nevednost, kaj bo čez par ur, kaj bo jutri.« (H10)) Večkrat so morale socialne delavke spremeniti svoj način dela (»Najtežje je bilo spremeniti način dela.« (H8)) in se prilagoditi novim navodilom. (»Se vedno prilagajati vedno novim navodilom za omejevanje širjenja okužbe.« (H9)) Niso bile edine, ki so se morale skoraj dnevno prilagajati na nove razmere – v podobnem položaju so se znašli tudi uporabniki. Še posebej otrokom je bilo težko razložiti, zakaj se praksa spreminja in zakaj se mora zdaj delati drugače. (»Z malimi otroki pa je bilo težko, ker so težko razumeli in upoštevali sploh kakršen koli ukrep.« (J30)) Ne smemo pozabiti na to, da je tudi sama uporaba tehnologije s sabo prinesla številne probleme. Socialne delavke so se najprej same morale naučiti uporabe (»Potrebno je bilo prilagajanje, učenje na hitro uporabe različnih aplikacij.« (G5)) potem pa pri tem pomagati še uporabnikom. (»Zelo težko mi je bilo tudi opismenjevati starejšo populacijo za uporabo interneta oziroma pametnega telefona.« (K12))

V intervjujih so se socialne delavke razgovorile tudi o izzivih, ki jih doživlja družba zaradi epidemije in so pomembni za prakso socialnega dela ravno zaradi tega, ker se tu dela z ljudmi, ki se soočajo z mnogimi tegobami. Zaradi prekinitve javnega življenja je mnogim grozilo, da bodo postali brezposelni (»Ogrožene so zaposlitve.« (A35)), uporabniki so bili pahnjeni v stisko. (»Vse več ljudi, s katerimi delamo, pahnjenih v stisko.« (F22)), njihove stiske so se samo še povečale (»Stiske uporabnic naših programov so bile za mnoge še večje.« (G7)), starši so morali šolati otroke od doma, kar je predstavljalo še dodatno breme (»Učitelji so sporočali, da eni učenci zelo slabo delajo na daljavo, da starši ne znajo pomagati ali pa se otroci upirajo, zato smo jih začele vabiti v šolo.« (L21)), zaradi nedostopnosti do pripomočkov in posledično izključenosti pa se je slabšalo tudi znanje otrok. (»Znanje slovenskega jezika, ker so bili veliko doma, je zelo slabo, prav tako je na splošno znanje slabše, saj so bili nekateri čisto izključeni iz šolanja na daljavo. « (M27)) Težko se je bilo spopadati z občutki nemoči in jeze zaradi epidemije in njenih posledic na družbo in posameznike. (»Najtežji mi je bil občutek nemoči in spoprijemanje z občutki jeze na celotno situacijo.« (K11))

4.3 Etične dileme

Le redke intervjuvane socialne delavke se med epidemijo niso mučile z novimi etičnimi oziroma moralnimi dilemami. (»V spremenjenih okoliščinah nimam nekih novih, s tem povezanih etičnih dilem.« (A21)) Vseeno je treba upoštevati, da so intervjuji samoumevno pristranski v tem, da si takšno dodatno delo naložijo praviloma le osebe, ki imajo v sebi vgrajeno tovrstno etično vodilo. Prav ljudje, ki jih prežema etika, se tudi čutijo dolžne ali poklicane odgovoriti.

Seveda pa je bila mera moralne vpletenosti odvisna tudi od delovnega mesta in mere svobode, ki jo katera zaposlitev zagotavlja. Nekateri so imeli več svobode pri svojem delu in so zato lahko opravljali delo skladno s svojo etiko. (»Ničesar ne počnem, kar je v nasprotju z mojimi etičnimi in moralnimi načeli.« (C26)) (»Vse postopke, kakor tudi prej, vodim v zasledovanju najboljšega interesa uporabnika.« (A22)) Nekaterim pa so mnenja drugih o njihovem delu povzročala etične dileme. (»Ko sem govorila z dvema šolama, kakršna je naša, so se svetovalne delavke za glavo držale, kako to, da si upamo delati na terenu, kaj vse tvegamo, kaj če ...« (L29)) Zaradi epidemije je bilo veliko finančnih sredstev za reševanje raznih socialnih zadev preusmerjeno v zdravstvo. (»Negativno nas je presenetila gesta Urada vlade za komuniciranje, ki je z vsemi organizacijami, ki smo se prijavile za vsakoletni razpis na temo boja proti trgovini z ljudmi, enostransko odstopil od pogodb pod pretvezo, da je za to namenjena sredstva treba preusmeriti v zaježitev epidemije.« (A33))

Etične dileme so se socialnim delavkam zbudale še posebej stiske staršev (»Najtežje mi je bilo videti stiske staršev, ki so bili izmučeni, saj imajo med tednom nekateri otroke pri nas v domu in so bili sedaj 24 ur na dan z njimi.« (L25)), ovire pri šolanju na daljavo (»Najbolj so nastradali tisti, ki nimajo dostopa do interneta oziroma nimajo pripomočkov za šolanje na daljavo.« (M7)), nezakonite prakse zaposlovanja (»Negotove razmere so ugodno okolje za razmah nezakonitih praks zaposlovanja na črno in delovnega izkoriščanja.« (A36)), nemožnost izbire glede poteka in/ali izteka svojega življenja (še posebej v domovih za stare) (»Sama osebno menim, da je v starosti bolj pomembna kvaliteta kot kvantiteta, in glede tega stanovalcev ni nihče vprašal.« (I17)) in institucionalizacija družbe. (»Marsikateri Dom je že podaljšana bolnišnica.« (H27))

Pri delu z uporabniki so posebno etično dilemo predstavljali neprostovoljno prekinjeni odnosi. (»Prekinitev odnosa z otroki, ki jim je bil bodisi Dnevni center za otroke bodisi šola edini varovalni dejavnik, kjer so dobili fizično in psihološko varnost.« (N5)) (»Odnos s temi otroki, ki najbolj potrebujejo druge pomembne odrasle, je bil prekinjen pa prav zaradi nespodbudnega okolja.« (N6)) Pri delu z uporabniki je socialnim delavkam povzročala etične dileme nadalje nezmožnost fizičnega stika z uporabniki (»Največjo dilemo je vsekakor predstavljala nezmožnost fizičnega stika z uporabniki.« (B18)) oziroma prepoved dotikanja (recimo trepljanja, božanja), glede katerega je že dolgo dokazan pozitiven učinek na zdravje. (»Dobro vemo, kak učinek ima dotik na zdravje, in tega niso imeli.« (I21)) V nekaterih zavodih so uporabniki ostali nameščeni veliko dlje. (»Otroci so pri nas, čeprav bi naj bili nameščeni kratek čas, ostajali več mesecev.« (J25)) Čeprav je to v nasprotju z načeli socialnega dela, so zaradi zagotavljanja varnosti nekatere socialne delavke morale izvajati nadzor nad uporabniki. (»Večje omejevanje gibanja in večji nadzor nad uporabniki za zagotavljanje varnosti in preprečevanje okužbe.« (E10)) Poleg izvajanja nadzora pa so v institucijah, kakršne so domovi za stare, socialne delavke morale »komandirati«, jim govoriti, kaj smejo početi in česa ne. (Najtežje mi je bilo, ko sem morala stanovalcem govoriti, česa vse ne smejo početi.« (I11))

Veliko etičnih dilem se je zastavljalo zaradi vladnih ukrepov za zajezitev širjenja virusa. (»Dileme so bile tudi v zvezi z ukrepi za zaščito proti širjenju virusa.« (H17)) Eden izmed ukrepov, ki je oteževal sodelovanje z uporabniki oziroma ga še zdaj otežuje, se je nanašal na obvezno nošenje mask. (»Zaposleni nosimo maske, ki so zelo moteče pri komunikaciji s starejšimi.« (H19)) V domovih za stare so bili stanovalci med epidemijo omejeni na svojo sobo. (»Stanovalci so bili skoraj leto dni omejeni na svojo sobo.« (H18)) Težko je bilo gledati stanovalce, obsojane na te »celice«. pa povrhu brez možnosti, da jih kdo obiše (»obiski so bili prepovedani ... zelo hudo mi je bilo gledati stanovalce, ki so pri tem trpeli.« (I14)) in njihove svojce, ki jih niso smeli obiskati (»poslušati svojce, ki niso smeli do svojih bližnjih.« (I15)) V institucijah, kot so domovi za stare, zaposleni nimajo kaj dosti svobode pri odločanju glede načina opravljanja dela. Socialne delavke so morale med epidemijo opravljati delo, ki je uporabnikom omejevalo pravico do gibanja in socialnih stikov, in so bile mnenja, da je to v nasprotju z dobrobitjo uporabnika. (»Največja etična dilema mi je omejevanje osnovnih človekovih pravic do gibanja in socialnih stikov v imenu zaščite življenja nekemu, ki se mu življenje že tako izteka in mu največ pomenijo stiki s svojci.« (I19)) Prav tako problematična

je bila izolacija otrok, ki se ob sprejemu v zavod niso mogli izkazati z negativnim rezultatom testa. (»Nismo jih mogli več sprejeti, brez da bi zahtevali negativen Covid test, če pa le-tega niso imeli, so morali za par dni v izolacijo.« (J4)) (»Da so bili otroci v izolaciji, takrat jih nismo mogli peljati na sprehod, niso smeli prosto hoditi po hiši, se družiti z ostalimi otroki.« (J26)) Nekateri pa so le ocenili, da uporabnikom ukrepi bolj škodijo kot varujejo, zato so stvari vzeli v svoje roke in se odločili, da nekaterih ukrepov pri svojem delu ne bodo upoštevali. (»Ravnateljica je rekla, da je ipak tvegano, glede na ukrepe. Je pa rekla, da bo naš način utemeljevala kot (moj izraz) 'prvo pomoč na terenu', pač zaradi preprečevanja še hujših stisk družin.« (L35))

4.4 Moralni stres

Posledično so nekatere socialne delavke občutile tudi moralni stres. Razlogi za doživljanje moralnega stresa so bili restriktivni ukrepi, ki so vdiral v poslanstvo socialnega dela. (»Moralni stres in etične dileme pa čutim zaradi v času epidemije sprejetih restriktivnih ukrepov, odlokov in zakonodaje.« (A26)) Izčrpavajoče so bile nenehne spremembe ukrepov. (»Izčrpavajoče so predvsem nenehne spremembe ukrepov in stalno prilagajanje dela na leto.« (B20)) Veliko se je v teh časih govorilo o smrti in umiranju, kar je povzročalo dodatni stres za ljudi, ki se v svojem življenju s tem še niso soočili. (»To je bil moj prvi osebni intenzivni stik s starostniki, saj sem se uspela do sedaj temam, ki so mi osebno težke – starost, staranje, osamljenost, bolezen, smrt – izogniti.« (C14)) Dodaten stres so povzročale družbene spremembe med epidemijo (»Obremenjuje me nemoč, ki jo čutim zaradi družbenih sprememb, ki se odvijajo pod plaščem ukrepov za zajezitev epidemije in neposredno vplivajo na moje delo.« (A28)) in sistemska pomoč, ki se je izkazala za neučinkovito. (»Edini stres, ki ga ob prostovoljskem delu s starostniki doživljam, je, ali bi lahko naredila več, predvsem na nivoju sistemskih rešitev, saj opažam, da marsikaj v našem sistemu pomoči ne deluje.« (C27)) Delavke so izražale ogorčenje nad tem, da morajo za vse ljudi veljati enaki pogoji, kot da bi imeli vsi enak izhodiščni položaj. (»Najbolj me moti oz. spravlja v bes komunikacija, v smislu jaz in moje (če sem jaz OK, potem je vse OK) oziroma v smislu, za vse ljudi morajo biti isti pogoji (npr. šolanje mora biti za vse na daljavo.« (N10))

Pri opravljanju dela so socialne delavke občutile moralni stres zaradi nadzora, ki so ga morale izvajati nad uporabniki. (»Dodaten stres na zaposlene, saj je potrebno izvajati več nadzora, tako preko telefona kot tudi pri delu v živo.« (E11)) Primorane so bile upoštevati ukrepe, s katerimi se niso strinjale. (»Potrebno je biti dosleden, kar pa je včasih težko, saj je to v nasprotju z našimi željami in dosedanjim delom.« (E12)) Dodaten stres pri delu pa je povzročal strah pred tem, da bi prav one širile okužbo med uporabnike. (»Ves čas epidemije me je skrbelo, da ne bom jaz tista, ki bo k nekemu prinesla virus.« (K16))

4.5 Podpora

Skoraj vsi intervjuvanci (bila sta vmes tudi dva moška) so bili zadovoljni s podporo, ki so je med epidemijo bili deležni od sodelavcev/sodelavk. Med epidemijo so se redno sestajali (»Sodelavci smo se v času epidemije, tudi v času dela od doma, redno sestajali.« (A31)) in si pomagali pri reševanju problemov (»Si pomagali pri reševanju primerov in iskanju optimalnih rešitev za delo v trenutnih okoliščinah.« (A32)) Usklajevali so se glede načina dela, si nudili medsebojno pomoč skozi pogovor in z uporabo humorja. (»S sodelavci smo si zelo pomagali s humorjem, s pogovorom.« (H22)) Isti nazori so krepili povezanost in sodelovanje v kolektivu. (»Zelo dobra podpora s strani sodelavcev, ker imamo iste nazore in si želimo in delamo isto.« (N16)) Le ena oseba je slabo sodelovanje med sodelavci v njeni službi utemeljevala prav s težo situacije. (»Ker smo bili vsi na istem, podpore ni bilo veliko (I24)) Za dobro sodelovanje in počutje v kolektivu pa so bile koristne supervizije in intervizije. (»Sklicujemo redne sestanke in intervizije (E14)) (Redno se kot tim udeležujemo tudi supervizij.« (E16))

Tudi vodstvo in nadrejeni so se po mnenju intervjuvanih dobro odrezali. Nadrejeni so iskali rešitve za delo med epidemijo (»Nadrejeni so pri tem iskali optimalne rešitve za dano situacijo (B23)) in prilagajali delo tako, da je bilo zaposlenim lažje. (»Imamo možnost prilagajanja dela v primeru obremenitve ali zdravstvenih zapletov (E15)) Kar se tiče podpore s strani ministrstva, pa so bila mnenja drugačna. Socialnim delavkam se je zdelo, da niso bile deležne dovolj podpore in niso dobivale jasnih navodil. (»S strani ministrstva smo pričakovali več jasnih navodil, podpore (G13)) O ukrepih so bile pozno obveščene, smernice,

ki so jih dobivale, pa so bile v praksi zelo težko izvedljive. (»S strani ministrstva tega ne morem reči, saj smo samo prejeli navodila in smernice za ravnanje, ki pa so bile v praksi težko izvedljive in včasih nerazumne.« (J36)) Izpostavljena je bila tudi neenotnost Ministrstva za zdravje in Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti na področju skrbi za stare. (»Ministrstvo za zdravje in ministrstvo za socialo sta si glede področja skrbi za stare ljudi že dolgo neenotni.« (H24))

4.6 Kršitve človekovih pravic

Na področju človekovih pravic je bilo v povezavi z ukrepi za preprečevanje širjenja virusa zaznanih kar nekaj kršitev. Tujci delavci zelo dolgo niso videli svojcev v matičnih državah, kar pomeni, da je bila kršena njihova pravica do družinskega življenja, ko pa so skušali priti čez mejo, so bili sankcionirani. (»Veliko sankcij pri prehodu državne meje pri tujih delavcih, ki so se vračali na obisk k družini.« (A39)) Ljudje so bili neglede na materialno ogroženost hudo ogrobljeni za neupoštevanje ukrepov. (»Kljub svoji materialni ogroženosti so jim pisali neverjetno velike kazni, če so recimo hodili po cesti s kom, ki ni iz istega gospodinjstva.« (F27)) Zaznala je tudi diskriminacija pri obravnavi uporabnikov. Ljudje, ki so bili nameščeni v azilnem domu, so bili ogrobljeni, če so se gibali v skupini, neglede na to, da so živeli v isti instituciji. (»Uporabniki, ki živijo v instituciji (azilnem domu), so dobili kazen, ker so se po ulici gibali skupaj (skupina dveh), čeprav skupaj živijo v instituciji.« (B26)) Uporabniki so bili v tem času večkrat legitimirani s strani policije, večinoma zgolj zaradi svoje rase (»Legitimacije so se ponavadi zgodile na podlagi rasnega profiliranja.« (F28)) Policija je čakala v bližini azilnega doma in pisala kazni. (»policija je izkoriščala korona ukrepe, na preži je čakala v bližini azilnega doma in ustavljala vsakega, ki je prišel ven iz stavbe, in mu zaračunala kazen na podlagi enega izmed mnogih protikoronskih zakonov.« (F30))

Otrokom je bila kratena pravica do izobraževanja, še posebej tistim, ki ne živijo v spodbudnem okolju. Kratena je bila tudi pravica do zdravstvene oskrbe. (»Zaradi odpovedi operacij ima ena izmed mojih starostnic nepopravljive posledice.« (C30)) Na področju trgovine z ljudmi se je zgodilo več kršitev, v prostituciji se je še poslabšal položaj izkoriščank, bilo je mnogo neutemeljenih prekinitev delovnih razmerij. Na področju dela z

brezdomci so socialne delavke zaznavale neprimeren odnos policije. Brezdomci so bili kaznovani zaradi neupoštevanja policijske ure in/ali zadrževanja v skupinah. Kršitve so bile tudi v institucijah. V domovih za stare so bile nedopustne zapore, okrevancem in necepljenim ni bila dovoljena skupinska terapija («Kdor od stanovalcev ni prebolel Covida ali kdor ni cepljen, se ne sme vključevati v skupinsko terapijo.» (H29)), nedovoljen je bil osebni stik in obstajala je prepoved druženja in prostega gibanja.

4.7 Spoznanja

Na koncu vsakega intervjuja sem se pogovorila še o spoznanjih, ki so jih socialne delavke v času epidemije doživele med opravljanjem dela. Spoznanja so se nanašala na družino, na spremembe, ki se dogajajo, na sistem, v katerem živimo, in na delo. Med epidemijo so socialne delavke lahko na drugačen način doživljale in uzirale uporabnike in njihove stiske. Zaznale so, kako se naša družba spreminja v vse bolj avtoritarno in da bi se morali aktivno zavzemati proti temu. («Če nismo aktivni in angažirani, se lahko naše življenjsko okolje iz relativno demokratičnega, pravno predvidljivega in socialno pravičnega spremeni v avtoritarno, policijsko vodeno družbo brez poslušnosti za težave najranljivejših skupin.» (A41)) Včasih bi bilo dovolj tudi že to, da se osredotočimo na pomoč ljudem v naši neposredni okolici. V imenu varnosti so se sprejemale moralno sporne odločitve in kriza se je zlorabila za omejevanje pravic. V družbi je ogromno preslišanih ali zamolčanih zgodb ljudi, ki bi potrebovali pomoč. («... spoznanje, da osamljeni, nemočni, nesrečni ljudje živijo nekje blizu nas in da za njih sploh ne vemo.» (C15)) Tudi sistem pomoči ne deluje, kot bi moral, čeprav je ravno sistemska pomoč nenadomestljiva. Posebej so anketiranke osvetljevale pomembnost odnosov med ljudmi, fizičnega stika in dobre socialne mreže. («Kako je v resnici pomemben osebni stik iz oči v oči.» (K27)) V družbi pa bi se bilo treba več pogovarjati o smrti, saj je to del življenja, ki ga ljudje dandanes potlačujemo v pozabo, odmišljujemo. Namesto da medicina skuša življenje za vsako ceno podaljševati, tudi če gre za golo životarjenje in trpljenje, bi se morala osredotočati tudi na omogočanje dostojnega umiranja in dobre smrti, na primer z razvijanjem paliativne oskrbe.

Potreben je ustrezen odziv organizacij na diskriminatorne razmere v družbi. Za socialno delo je delo na daljavo zelo neprimerno. (»Delo na daljavo za socialno delo ni primerno, na žalost pa se je še na marsikaterem centru za socialno delo zavleklo tudi v čas, ko epidemije ni bilo.« (C34)) Stvari se lahko izpeljejo na alternativen način in rešitve se lahko najdejo, sploh s podporo vodstva. (»Če te vodstvo podpira, lahko delaš tudi izven v narekovajih dovoljenega v največjo korist otrok in družin.« (L41)) V socialnem delu sta zaupanje in dober odnos z uporabniki ključna za uspešno sodelovanje. Velja omeniti tudi pomembno vlogo socialnega dela pri iskanju rešitev, kjer druge stroke odpovedo. (Ampak mi vemo, da je socialno delo tisto, ki išče rešitve in pot, ko mnoge druge stroke odpovedo.« (L30).«).

5 Razprava

Epidemija je spremenila življenja vseh in nas prisilila, da smo spremenili življenjski »slog«. Enako se je zgodilo tudi nekaterim strokam. (Pravzaprav je s tem edino prizaneseno svobodnjakom in upokojujencem.) Stroke so se na lepem znašle pred ovirami, včasih zidovi, s katerimi so se morale spoprijemati na nove načine, obenem pa niso ali ne bi smele pozabljati na svoje poslanstvo in strokovno identiteto. Socialno delo je stroka, ki spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih ter opolnomočenje in osvoboditev ljudi z namenom, da se doseže večja blaginja (Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, 2020). Ravno ta blaginja pa se je med epidemijo znižala in stiske ljudi so se še dodatno poglobile. Iz pričevanj socialnih delavk se vidi, kako intenzivno so se zgodile in se še dogajajo spremembe, ki vodijo družbo v neželjeno smer. Ljudem so vzete mnoge pravice. Oblastništvu pride prav vsak izgovor. Pod pretvezo zaježitve virusa postaja družba manj demokratična in vse bolj restriktivna. Svet Evrope je ena izmed najpomembnejših organizacij, zadolženih za varovanje človekovih pravic (Council of Europe, b. d.) Njihova komisarka je izjavila, da je po njeni oceni slovenska vlada izkoristila epidemijo, da onemogoči svobodo izražanja politične opozicije in drugače mislečih (Vasović, 2021).

Naloga socialnega dela je med drugim, da opozarja na spremembe v družbi in organizira kolektivne akcije v boju za bolj pravično in prebivalcem naklonjeno družbo. Intervjuvanke so opozorile na kršitve človekovih pravic med epidemijo. V imenu varovanja zdravja prebivalcev je bila ljudem kratena pravica do družinskega življenja, pravica do zdravstvene oskrbe, do razpolaganja s svojim telesom, do izobraževanja in do dela. Zaradi odsotnosti družinskih in prijateljskih stikov se je marsikomu poslabšalo psihično stanje. Zaradi odpovedi pregledov, operacij in zdravljenja drugih resnih bolezni, ki so se dogajale v zdravstvu zaradi vsesplošne preusmeritve v preprečevanje, testiranje in zdravljenje kovida, je mnogo ljudi ostalo prepuščenih samih sebi in s posledično hudimi zdravstvenimi posledicami. Zaradi šolanja od doma so se povečale stiske družin, in ne le da se je poslabšalo znanje, ampak je nazadovala sama zmožnost učenja. Zaradi prepovedi ali omejevanja njihove vrste dela so mnogi ljudje zdaj brezposelni. Življenjski stroški pa so ostali isti oziroma se večajo, kajti kaže se že pomanjkanje v preskrbi z nujnimi živili, ki je v marsičem odvisna od prekarnega

dela kmetov in sezoncev (Indeksi cen življenjskih potrebščin, 2021). Se pravi, da epidemija ni prizadela samo zdravstvene, ampak tudi gospodarsko in še toliko bolj socialno sfero. Pri nas je izpričana tudi rasna diskriminacija s strani državnih organov. Intervjuvanke so opazile, da so bili med epidemijo prizadeti ravno najranljivejši, in so opozarjale, da bi sankcioniranje prestopkov moralo biti sorazmerno s človekovim socialnim položajem. Nismo vsi enaki, in tisti, ki so na slabšem, povečini niso sami krivi, ampak so žrtve in dediči nenaklonjenih razmer skozi rodove. Ranljive bi bilo treba bolj zaščititi. Ni pravično, da se za kršenje policijske ure kaznujejo brezdomci, ki ne morejo biti drugje kot zunaj. (Videli smo, da je zabeležena ena sama izjema, in sicer v MOL, kjer je mesto sodelovalo z društvom pri organizaciji začasnega zavetišča za brezdomne nesrečnike.) Tudi v najbolj težavnih časih se moramo socialne delavke najprej osredotočiti na potrebe uporabnikov in se zavzemati za njihovo dobrobit (Farkas in Romaniuk, 2020).

Socialno delo se je moralo prilagoditi na nove razmere in tako so vzniknile nekatere nove prakse, nekatere zelo dobre. Manj se je delalo s skupinami uporabnikov, zato pa se je bolj celovito delalo s posamezniki. To je praksa, ki je neglede na siceršnje sistemsko omejevanje stikov pomagala pri vzpostavljanju boljšega odnosa z uporabniki. Tehnologija je odigrala veliko vlogo pri prilagajanju dela na nove ukrepe. Sama sicer ni mogla nadomestiti neposrednega človeškega stika, vseeno pa je omilila izgubo, ki so jo socialne delavke in uporabniki imeli zaradi ovir pri druženju. Razvile so se dobre prakse, ki bodo z uporabo tehnologije omogočile delo na daleč z uporabniki iz drugih krajev, s katerimi je bilo do sedaj skoraj nemogoče sodelovati. Problem je, da so nekatere službe obdržale ta način dela na daljavo tudi v času, ko so se ukrepi omilili, s tem pa grozi, da bodo ostale trajno manj dostopne za uporabnike. Kdor v teh časih skuša doklicati enoto za socialno delo, svojega zdravnika ali kak urad, sam najbolje ve, kako silen zid je zdaj postavljen med občana in ustanove. Današnjemu času bi se mirno lahko reklo »doba odzivnika«. Delo z uporabo tehnologije je do neke mere sprejemljivo, zapomniti pa si moramo, da ravno najbolj ranljivi, tisti, ki najbolj potrebujejo pomoč, pogosto niti nimajo dostopa do nje. Službe so se prilagodile na razne načine, nekatere bolj, nekatere manj učinkovito. Vtis je, da je bila stopnja učinkovitosti med epidemijo odvisna od volje in etike posameznih socialnih delavk in podpore, ki so jo dobile in občutile v delovnem okolju. Sem sodita seveda tudi dostopnost in odprtost.

V socialnem delu je ključno vzpostavljanje delovnega razmerja in osebnega stika. Delovni odnos olajšuje (so)delovanje in vedno znova potrjuje, da iskanje rešitev za probleme ljudi ni nič drugega kot delovni projekt. Tako se mobilizira moč (Čačinovič Vogrinčič, 2002). Med epidemijo je bilo vzpostavljanje delovnega odnosa zelo zahtevno. Zaradi prepovedi dotika in fizičnega stika, obvezne nošnje mask ter dela na daljavo je bila možnost za navezovanje in vzdrževanje osebnega stika v živo, ki je ključen za uspešno sodelovanje v socialnem delu, zelo omejena. Prav tako pomembna pa je komunikacija. Komunikacija se dogaja na mnogih ravneh, pomembne niso samo besede, ampak tudi nebesedni simboli, kot so mimika, dotiki, geste in telesni položaj. Dobra komunikacija je jasna in neposredna, lahko pa naleti na ovire, ki vodijo v to, da se namen sporočila ne razume pravilno (Mesec, 2014). Med epidemijo se je komunikacija večinoma spremenila iz neposrednega komuniciranja na komuniciranje z uporabo tehnologije. To je avtomatično pomenilo, da je bila komunikacija omejena le na besede, razen v primeru video klicev, ki pa tudi ne morejo nadomestiti neposredne komunikacije iz oči v oči. Poleg ovir pri komunikaciji in vzpostavljanju stikov z uporabniki so se socialne delavke morale spopadati tudi z mnogimi drugimi izzivi. Otežena ni bila samo komunikacija z uporabniki, ampak tudi z drugimi službami, s katerimi socialne delavke pri opravljanju svojega dela nujno sodelujejo. Ne samo to, svoje delo so morale konstantno prilagajati razmeram, ki so se včasih spreminjale dobesedno od dneva do dneva. To je tudi povzročalo negotovost in posledično tesnobo.

Prav tako pa so socialne delavke doživljale moralni stres zaradi restriktivnih ukrepov, ki so jim preprečevali opravljanje dela na znan, privajen in učinkovit način. Koncept moralnega stresa vključuje politične razsežnosti in razkriva strukturna vprašanja kot etična vprašanja (Weinberg, 2009). Socialne delavke so bile pri svojem delu primorane slediti pravilom, ki so se jim zdela neetična in v opreki s koristjo za uporabnike. Težko jim je bilo najti ravnovesje med upoštevanjem tako imenovanih zdravstvenih ukrepov in ravnanja v skladu z njihovim prepričanjem za največjo korist uporabnikov. Zavedajo se zdravilnega učinka (telesne in čustvene) bližine, a zdaj so se zavedale, da »dotik« ni dovoljen, ker naj bi pomenil tveganje za zdravje. Na tem področju se je med epidemijo okrepilo kar nekaj etičnih dilem. Še posebej smo iskali odgovor na vprašanje, kaj je dejansko v največjo korist uporabnikov? Ali je bolj pomembna kvaliteta življenja ali kvantiteta? V domovih za stare ni nihče vprašal varovancev,

ali se strinjajo s tem, da ne videvajo najbližjih in da ostajajo izolirani v svojih sobah. Odločalo se je v njihovem imenu, a nikjer se ni slišal njihov glas.³ Pri socialnem delu je naša naloga, da smo zagovorniki uporabnikov in da pomagamo, da se sliši njihov glas (Videmšek in Kodele, 2019; Grebenc in Šabić, 2013; Flaker, 2012). Sama poznam kar nekaj ljudi, katerih svojci so bili med epidemijo zaprti v domu za stare in so v tem času tudi umrli, sami, daleč stran od ljudi, ki so jih imeli radi. Na svoje oči pa sem videla, kako je to vplivalo na njihove bližnje, ki se niso mogli posloviti od staršev in te priložnosti nikoli več ne bodo dobili. Odprla se je tudi tema paliativne oskrbe in kako pomembno bi bilo nameniti čas in energijo v razvijanje pouka o (razmeroma) »dobrem umiranju«, ne pa da se osredotočamo kot družba zgolj na podaljševanje življenja in izogibanje smrti. Navsezadnje sem prepričana, da bi si vsak od nas želel spokojnega umiranja in pravice, da se sami odločamo glede njenega poteka.

Zgodba enega izmed intervjuvancev pa je dokaz, da so nekateri socialne delavke v sodelovanju z vodstvom organizacije oziroma institucije, v kateri so zaposleni, vzeli stvari v svoje roke, kjer so sledili osebnim moralnim načelom, čeprav so bila ta v navzkrižju z navodili vlade. Neglede na sankcije, ki so jim grozile, so preprečevali še hujše stiske ljudi. Že vnaprej so bili pripravljene, da bodo svoje delo utemeljevali kot »prvo pomoč na terenu«. Pomembno jim je bilo, da so svoje delo opravljali skladno s svojimi načeli. Tudi v domovih za stare nekateri niso upoštevali ukrepov, ki so se jim zdeli nepravilni do stanovalcev (izolacija necepljenih in netestiranih, čeprav zdravih). To pa, kot sem že omenila, ne bi bilo možno brez dobre podpore in vzajemnega zaupanja med sodelavci in vodstvom. Socialna podpora, ne le v finančnem smislu, velja za pomoč pri kovanju z neugodnimi življenjskimi okoliščinami, torej je kot neke vrste socialni sklad, ki vsebuje materialne in čustvene vire, iz katerih lahko ljudje črpajo, ko se soočajo z zahtevnimi in stresnimi okoliščinami (Bacharach, Bamberger in Nahum-Shani, 2011).

³ Nič čudnega, če moj 70-letni oče z veseljem pozdravlja grožnje nekaterih predstavnikov oblasti doma in po svetu, češ da bo necepljenim odrečena pravica do (zastonjskega) zdravljenja, saj vidi v tem nezavedno priložnost za dvojno uveljavitev pravice do zavrnitve zdravljenja. Seveda je pa grožnja protiustavna, saj odreka zdravljenje tistim, ki si ga želijo, čeprav morda v drugačnem obsegu in obliki, kot se ponuja na kovidskih oddelkih.)

Intervjuvanci so bili v povprečju zelo zadovoljni s podporo, ki so je bili med epidemijo deležni od sodelavcev. Z medsebojno pomočjo in dobrim sodelovanjem jim je bilo opravljanje dela manj zahtevno, občutili so manj stresa in bili so bolj učinkoviti in zadovoljni. Zelo pomembna je pri tem vloga nadrejenih. Kjer obstaja vzajemen občutek zaupanja med njimi in kolektivom, tam je mogoče skupaj uspešno iskati rešitve za nove izzive, ki se tako ali tako redno pojavljajo, še sploh pa v takšnih kriznih razmerah. Podpore krovnega ministrstva pa intervjuvanci niso občutili. Navodila so prihajala pozno in bila so v praksi težko uresničljiva. Zdi pa se, da pravila in navodila vedno postavljajo ljudje, ki se jim jih potem ni potrebno držati v praksi. Ali pa ljudje, ki ne vedo, kaj je izvedljivo v praksi in kaj ne, a ne pustijo, da bi jim pri tem pomagali zaposleni, ki so strokovnjaki na svojem področju. (Seveda pa je med strokovnjaki vedno najti obilo tistih, ki dajejo zaslužku in karieri prednost pred osebno znanstveno integriteto.) Delo je mogoče izvajati na mnoge načine, a zahteve morajo biti vsaj do neke mere razumne.

Neglede na vse naštetje je stroka socialnega dela med epidemijo pokazala, da se lahko prilagodi na spremenljive razmere, da lahko najde nove načine delovanja in da se tudi v kriznih časih uspešno odziva na stiske uporabnikov, pa pri tem ne pozablja na svoja etična načela. No, saj prav zato se odziva.

Metodološke postopke sem, tako se mi vsaj zdi, opravila korektno, resda pa nisem imela na voljo dovolj velikega numerusa, da bi lahko iz rezultatov prišla do posplošljivih ugotovitev. A temu moja raziskava niti ni bila namenjena. Želela sem zgolj raziskati, s kakšnimi problemi in dilemami so se socialne delavke pri svojem delu med epidemijo spopadale (in se še spopadajo), kakšne nove prakse so razvile, kje so zaznavale kršitve človekovih pravic in kako so se soočale z etičnimi konflikti pri svojem delu. Mogoče bi se bila morala osredotočiti zgolj na eno področje socialnega dela, ampak zdelo se mi je bolj zanimivo govoriti s socialnimi delavkami, ki predstavljajo različna področja. (Zastopane so delavke v skrbstvu, zdravstvu, šolstvu in domovih za stare.) Nekateri intervjuji so bili poglobljeni, nekateri manj, saj iz metodoloških zahtev nisem postavljala dodatnih podvprašanj, tako da je povednost odgovorov ostajala odvisna zgolj od zgovornosti posameznikov. Rezultati povzemajo izkušnje in mnenja zgolj delčka socialnih delavk v Sloveniji, vendar jih je mogoče ekstrapolirati, kajti navsezadnje gre za človeško trpljenje, v trpljenju pa smo si ljudje zelo podobni.

6 Ugotovitve in predlogi

Stroka socialnega dela je med epidemijo doživljala mnoge preizkušnje, ki so vplivale na način opravljanja prakse. Razvile so se nekatere nove prakse, ki so lahko v prihodnosti koristne za delo v podobnih razmerah. S strani krovnega ministrstva očitno ni bilo dovolj podpore. Čeprav je bila podpora med sodelavci in vodstvom dobra, so socialne delavke doživljale stres zaradi pogosto spreminjajočega se načina dela in prilagajanja na vedno nove ukrepe. Sledenje nekaterim vladnim ukrepom za preprečevanje širjenja virusa pri opravljanju dela je pri socialnih delavkah zbudilo etične dileme. Začele so se spraševati, v kolikšni meri je slepo izvrševanje odredb dejansko v korist uporabnikov. Videle in spoznale so stiske uporabnikov in nedelovanje sistema pomoči v državi. Pa tudi kršitve človekovih pravic, ki so se dogajale. Odkrile so skrivno moč, ki jo prinašata skupnostno delo in kolektivna akcija. Poleg tega pa so se v tej krizi, vsaj v njihovih očeh, če ne v očeh oblasti, pokazale razpoke pod družbenim opleskom. Naj jih nekaj naštejemo. O smrti in umiranju se ne govori dovolj. Domovi za stare postajajo podaljšek bolnišnic ali celo hospicev. V družbi se zakonsko uveljavljajo spremembe v smeri, ki ni naklonjena državljanom, še posebej pa ne ranljivim skupinam. Navodila in ukrepi so v praksi dostikrat neizvedljivi. Delo na daljavo ni učinkovita metoda socialnega delovanja, še sploh pa ne v krizi. Kriza pogloblja krizo, kajti niso vsi ljudje imeli enakega izhodiščnega položaja, in kdor je bil na slabšem, je zdaj še bolj na slabšem. Pojavlja se krizno dobičkarstvo. (Spomnimo se nabavnih afer.) A z dobrim sodelovanjem in vzajemnim zaupanjem med nadrejenimi in podrejenimi v službi se lahko najdejo rešitve tudi v kriznih časih.

Pri odločevanju o ukrepih in navodilih za delo bi se odločevalci morali posvetovati z ljudmi iz strok, ki jih navodila zadevajo. (Pa čeravno stroka upogiba hrbet.) Omejitev ne bi smeli postavljati tisti, ki ne vedo, ali je delovanje pod takimi in takimi krnitvami sploh mogoče. Kdo pa dejansko kreira smernice in omejitve, ki določajo, kako se mora specifično delo opravljati? Bolj podrobno bi se splačalo raziskati tudi, zakaj je bilo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti tako neučinkovito pri dajanju podpore in kako bi se tovrstno sodelovanje lahko v prihodnosti popravilo. Raziskati bi bilo treba tudi učinkovitost oziroma neučinkovitost sistema pomoči: zakaj je ta neučinkovit, kaj bi se moralo

spremeniti, da bi bil bolj učinkovit, in kaj bi pravzaprav potrebovali tisti najbolj ranljivi. Treba bi bilo obelodaniti neenotnost med Ministrstvom za zdravje in Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Enako menim, da bi bilo treba bolj odprto govoriti o smrti in se učiti o umiranju, morda celo raziskovati o tem, kako narediti umiranje skladno z željo tistega, ki umira. Sploh pa bi morali kot družba smrt sprejeti, ne pa odrivati iz zavesti in skrivati njene memento v novodobne »hiralnice«. Socialne delavke bi se morale zavzemati za to, da se sliši glas ranljivih, pa ne samo ranljivih, temveč vseh, ki nimajo možnosti, da se izrazijo, ali sploh pravice glasu. Opozarjati bi morali na različna »startna mesta« ljudi in kot protiutež upoštevati pozitivno diskriminacijo. Nazadnje pa predlagam, da se čim manj zatekamo k delu na daljavo, ki nas človeško razdvaja, atomizira in razčlovečuje. Zdravo življenje – gibanje, ustrezna prehrana, stik z naravo, resnična človeška družnost, občutek osebne koristnosti – ki nas lahko obvaruje pred okužbo in slabim potekom bolezni bolje od diktata ukrepov, pa je tema, ki jo prepuščam naslednjemu, prosim.

7 Seznam virov in literature

- Adams, R. (1996). *Social work and empowerment* (pdf). Pridobljeno 10. 4. 2021 s <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/47318/1/15.Robert%20Adams.pdf>
- Alexander, C. & Grant, C. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker–client relationships: rethinking principles of practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5–22. Pridoblejno 20.4.2021 s https://www.researchgate.net/publication/274712973_Caring_mutuality_and_reciprocity_in_social_worker-client_Rethinking_principles_of_practice
- Bacharach, S., Bamberger, P. & Nahum-Shani, I. (2011). Social support and employee well-being: the conditioning effect of perceived patterns of supportive exchange. *Journal of health and social behaviour*, 52(1), 123-139. Pridobljeno 7. 6. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4423745/>
- Banks, S. (2004). Professional integrity, social work and th ethics of distrust. *Social work & Social Sciences Review*, 11(2), 20-35. Pridobljeno 2. 4. 2021 s <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.975.4884&rep=rep1&type=pdf>
- Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A., Strom, K., Truell, R., Jesus Uriz, M. & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during Covid-19: Social Work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569-583. Pridobljeno 3.3.2021 s <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020872820949614>
- Beresford, P., Croft S. & Adshead, L. (2008). ‘We don’t see her as a social worker’: a service user case study of the importance of the social worker’s relationship and

humanity. *British Journal of Social Work*, 38, 1388-1407. Pridobljeno 14.4.2021 s
['We Don't See Her as a Social Worker' A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity](https://www.researchgate.net/publication/237468719)

- Brennan, J., Cuskelly, K., Donnelly, S. & Reilly, P. (2020). Social work, mental health, older people and Covid-19. *International psychogeriatrics*, 32(10), 1205-1209. Pridobljeno 17.4.2021 s
<https://www.cambridge.org/core/journals/international-psychogeriatrics/article/social-work-mental-health-older-people-and-covid19/A3E9CB496A0C7FEEAFC83D02807A732E>
- Burdnel Wilson, D., McLane-Davison, D. & Solomon, T. (2020). Ethics and racial equity in social welfare policy: social work's response to the Covid-19 pandemic. *Social work in public health*, 35(7), 617-632. Pridobljeno 3.4.2020 s
<https://www2.morgan.edu/Documents/ACADEMICS/SCHOOLS/SSW/Newsletters/Publications/Wilson.pdf>
- *Council of Europe*. (b. d.). Pridobljeno 7.6.2021 s
<https://www.europewatchdog.info/en/council-of-europe/>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91-96. Pridobljeno 10.4.2021 s
<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/e9db3a03-44d3-42c9-ae93-4d95a37832c4/PDF>
- *Deontological ethics*. (b. d.). Pridobljeno 12.3.2021 s
<https://www.britannica.com/topic/deontological-ethics>
- Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(5), 283–291. Pridobljeno 18.4.2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-1Z9YHYL1/e9d6446f-3c72-473e-9c32-36a19a7e4860/PDF>

- Duignan, B. (2021). *Utilitarianism*. Pridobljeno 14.3.2021 s <https://www.britannica.com/topic/utilitarianism-philosophy>
- *Empirical research: definition, methods, types and examples*. (b. d.) Pridobljeno 30.3.2021 s <https://www.questionpro.com/blog/empirical-research/>
- Eriksen Benros, M. & Vindegaard, N. (2020). Covid-19 pandemic and mental health consequences: Systematic review of the current evidence. *Brain, Behaviour and Immunity*, 89, 531-542. Pridobljeno 27.6.2021 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0889159120309545>
- Farkas, K. & Romaniuk, J. K. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time of Coronavirus and Covid-19. *Society Register*, 4(2), 67-82. Pridobljeno 11.4.2021 s https://www.researchgate.net/publication/340489359_SOCIAL_WORK_ETHICS_AND_VULNERABLE_GROUPS_IN_THE_TIME_OF_CORONAVIRUS_AND_COVID-19
- Fewster, G. (2004). Making contact: personal boundaries in professional practice. *Relational Child and Youth Care Practice*, 17(4), 8-18.
- Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 237-257. Pridobljeno 20.5.2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Temeljne_URN_NBN_SI_DOC-VFREUBS8.pdf/2019021115042864/
- Flaker, V. (2011). Profil izvajalcev: pripombe k predlogu zakona o socialnovarstveni dejavnosti. *Socialno delo*, 50(1), 37-42. Pridobljeno 10.4.2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-CL3UGDET/9f0ebf83-4257-49f0-9534-2d85c6eb20c6/PDF>
- Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba /*cf.

- Flaker, V. (2020). Corona virus institutionalis. *Socialno delo*, 59(4), 307-324. Pridobljeno 5.5.2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/6_flaker.pdf/2020092413263191/
- *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev v Sloveniji*. (2020). Pridobljeno 3.3.2021 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf
- Golightley, M. & Holloway, M. (2020). Editorial: Social Work in the Time of the COVID-19 Pandemic: All in This Together? *British Journal of Social Work*, 50(1), 637-641. Pridoblejno 3.3.2021 s <https://academic.oup.com/bjsw/article/50/3/637/5826379>
- Grebenc, V. & Šabić, A. (2013). *Ljubljanske zgodbe - Biografije navadnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- *Half a billion people could be pushed into poverty by coronavirus, warns Oxfam*. (2020). Pridobljeno 4.2.2021 s <https://www.oxfam.org/en/press-releases/half-billion-people-could-be-pushed-poverty-coronavirus-warns-oxfam>
- Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 3.5.2021 <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf>
- Ife, J. (1997). Realising the purpose of social work for stakeholders – Maintaining the vision and making a difference in a world of change. *25th AASW National Conference: Social Work Influencing Outcomes*, Australian National University, Canberra, Avstralija.
- *Indeksi cen življenjskih potrebščin*. (2021). Pridobljeno 18.4.2021 s <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/9583>
- Jameton, A. (2017). What Moral Distress in Nursing History Could Suggest about the Future of Health Care. *AMA Journal of Ethics*, 19(6), 617-628. Pridobljeno 13.3.2021 s <https://journalofethics.ama-assn.org/article/what-moral-distress-nursing-history-could-suggest-about-future-health-care/2017-06>

- Källemark, S., Höglund, A. T., Hansson, M. G., Westerholm, P., & Arnetz, B. (2004). Living with conflicts-ethical dilemmas and moral distress in the health care system. *Social science & medicine*, 58(6), 1075–1084. Pridobljeno 19.4.2021 s [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(03\)00279-x](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(03)00279-x)

- Khadem, N. (2021). *Oxfam report says rich getting richer and poor getting poorer amid coronavirus pandemic*. Pridobljeno 14.3.2021 s <https://www.abc.net.au/news/2021-01-25/covid-19-pandemic-exacerbating-wealth-inequality/13089128>

- Majidi Parast, S. & Reza Iravani, M. (2014). Examine the role of social workers in crisis management. *Journal of Sociology and Social Work*, 2(1), 87-97. Pridobljeno 6.6.2021 s http://jsswnet.com/journals/jssw/Vol_2_No_1_March_2014/6.pdf

- Manning, S. (1997). The social worker as moral citizen: Ethics in action. *Social Work*, 42(3), 217–312. Pridobljeno 30.4.2021 s <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/42/3/223/1941132?redirectedFrom=PDF>

- Mänttari-van der Kuip, M. (2020). Conceptualising Work-Related Moral Suffering- Exploring and Refining the Concept of Moral Distress in the Context of Social Work. *The British Journal of Social Work*, 50(3), 741-757. Pridobljeno 13.4.2020 s <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/50/3/741/5427142?redirectedFrom=fulltext>

- McCarthy, J. & Deady, R. (2008). Moral Distress Reconsidered. *Nursing Ethics*, 15(2), 254–262. Pridobljeno 17.4.2021 s <https://doi.org/10.1177/0969733007086023>

- McKenzie, L. (2021). The growing virus of inequality during Covid will fuel popular rebellions across the world- and, sadly, an authoritarian backlash. Pridobljeno 14.3.2021 s <https://www.rt.com/op-ed/517522-covid-inequality-rebellions-authoritarian-backlash/>

- Mesec, B. & Lamovec, T. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2004). Interakcijska teorija socialnega dela s posameznikom. *Socialno delo*, 43(5/6), 231-255. Pridobljeno 7.6.2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-PI9450RL.pdf/2019020612354009/
- Miloševič Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavk pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39(4/5), 253-262. Pridobljeno 14.3.2021 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-EQK8VD9U/4859bfa1-c9bc-4695-81e8-601c5be63647/PDF>
- Oliver, C. (2013). Including moral distress in the new language of social work ethics. *Canadian Social Work Review*, 30(2), 203-216. Pridobljeno 12.3.2021 s <https://www.jstor.org/stable/43486770?refreqid=excelsior%3Ad53124e59af340b71a7e7e1bbed4a528&seq=1>
- *Pandemija koronavirusne bolezni 2019 v Sloveniji*. (b. d.). Pridobljeno 12.11.2020 s https://sl.wikipedia.org/wiki/Pandemija_koronavirusne_bolezni_2019_v_Sloveniji
- Picchi, A. (2021). *Billionaires got 54% richer during pandemic, sparking calls for 'wealth tax'*. Pridobljeno 7.4.2021 s <https://www.cbsnews.com/news/billionaire-wealth-covid-pandemic-12-trillion-jeff-bezos-wealth-tax/>
- *Pomanjkanje kadra, izgorelost in slabo plačani delavci v zdravstvu in socialnem varstvu*. (2019). Pridobljeno 17.4. 2021 s <http://www.sindikatzsvs.si/2019/pomanjkanje-kadra-izgorelost-in-slabo-placani-delavci-v-zdravstvu-in-socialnem-varstvu/>

- *Qualitative research: Definition, types, methods and examples.* (b. d.). Pridobljeno 30.3.2021 s <https://www.questionpro.com/blog/qualitative-research-methods/>
- Ramon, S. (1995). Slovenian Social Work: A Case Study of Unexpected Developments in the post-1990 Period. *The British Journal of Social Work*, 25(4), 513-528. Pridobljeno 27.6.2021 s <http://www.jstor.org/stable/23709805>
- Reamer, F. (1983) Ethical Dilemmas in Social Work Practice. *Social Work*, 28(1), 31-35. Pridobljeno 3.3.2021 s <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/28/1/31/1943963?redirectedFrom=PDF>
- Sher., L. (2020). *The Impact of Covid-19 Pandemic on Suicide Rates.* Pridobljeno 12.11.2020 s <https://academic.oup.com/qjmed/article/113/10/707/5857612>
- Simonič, M. (2020). Kaj je nujno in kaj je prioriteta v času epidemije? *Socialni izziv.* Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- Sobočan, A. (2011). Etika v socialnem delu: etična praksa in avtonomija socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3/4), 205-215. Pridobljeno 11.3.2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-EAIJJQPM.pdf/2019012210194966/
- Vasović, T. (2021). *Komisarka Sveta Evrope za človekove pravice: Slovenska vlada epidemijo izkoristila za onemogočanje svobode izražanja.* Pridobljeno 7.6.2021 s <https://insajder.com/slovenija/komisarka-sveta-evrope-za-clovekove-pravice-slovenska-vlada-epidemijo-izkoristila-za>
- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3/6), 209-217. Pridobljeno 10.4.2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-1BXBCRWU/032065cd-b4f7-4b30-8de3-27f2d9051ef6/PDF>

- Videmšek, P. & Kodele, T. (2019). Uporabniška perspektiva v praktičnem usposabljanju na Fakulteti za socialno delo. *Socialno delo*, 58(3/4), 255-269. Pridobljeno 16.4.2021 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-HEM4AT23/d3ea4d3b-f641-47ea-aa76-484d22f31f74/PDF>

- Weinberg, M. (2009). Moral distress: a missing but relevant concept for ethics in social work. *Canadian Social Work Review*, 26(2), 139-151. Pridobljeno 12.3.2021 s <https://www.jstor.org/stable/pdf/41669909.pdf?refreqid=excelsior%3A4b3178cdc0863aeed6240eeb77064f10>

- World Health Organisation. (2020). *Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19)*. Pridobljeno 12.11.2020 s <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

- Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (b. d.). *Opis poklica-socialni delavec*. Pridobljeno 7.3.2020 s https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=824

8 Priloge

8.1 Osnovni vprašalnik

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?
2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?
3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?
4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?
5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.
6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdali tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?
7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje, oziroma ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?
8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od: a) sodelavcev, b) nadrejenih in vodstva, c) krovnega ministrstva?
9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper COVID-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

8.2 Intervjuji

Intervju #1

1. Kako sta se vaše delo oziroma način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Prve mesece epidemije, od 12. marca 2020 do sredine maja 2020 smo vsi delali od doma/(A1). /Primere smo reševali na daljavo/(A2), /po telefonu/(A3), /preko maila/(A4), /brez fizičnega stika z uporabniki/(A5), kar je v socialnem delu izjemno težko in tudi manj učinkovito, zlasti v smislu raziskovanja življenjske situacije uporabnika in posledično iskanja zanj najboljših rešitev. V sredini maja smo se vrnili v pisarno, vendar smo bili /soočeni z omejitvami glede števila strank v prostoru, sprejeli smo lahko le eno stranko naenkrat, čeprav v istem prostoru delamo štirje svetovalci/(A6). /To je posledično povzročilo daljše reševanje težav uporabnikov/(A7). V drugi polovici oktobra 2020 smo znova pričeli z delom od doma in kasneje v januarju 2021 z delom v pisarni, oboje je potekalo podobno kot v pomladnih in poletnih mesecih 2020. Kljub omejitvam smo skušali vzdrževati in vzpostavljati čim bolj neposreden stik, zlasti v primerih, ko smo presodili, da je to nujno iz vidika učinkovitega reševanja problema uporabnika. Seveda pa so /omejitve javnega življenje vplivale na naše možnosti sestajanja z uporabniki izven uradnih prostorov in v drugih krajih po Sloveniji, kjer nimamo prostorov/(A8) in /smo morali zaradi zaprtja gostinskih lokalov, včasih uradovati kar na ulici/(A9).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Nismo mogli sprejemati skupin uporabnikov, ki so prišli skupaj in z istim problemom/(A10), /nismo mogli obiskovati skupin uporabnikov v njihovih npr. delovnih prostorih/(A11) (naša organizacija se ukvarja predvsem z zaščito pravic delavcev). /Nismo se mogli neposredno udeleževati sestankov s partnerskimi organizacijami/(A12). V odnosu do uradnih, javnih institucij smo trčili na zaklenjena vrata saj je bil /onemogočen dostop do nekaterih javnih storitev/(A13), /onemogočen je bil osebni obisk/(A14).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Primanjkljaje smo morali nadomestiti z drugimi oblikami komuniciranja/(A15); /več telefonskega komuniciranja, več mailov, zoom srečanja/(A16).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Najtežje je bilo delo od doma/(A17). V socialnem delu je osebni, neposredni stik, še zlasti v primerih, ko gre za prvi stik in vzpostavljanje stika z novim uporabnikom zelo pomemben pri razvijanju socialno občutljivega in k učinkovitem reševanju problemov usmerjenega medsebojnega odnosa z uporabnikom ključnega pomena. Zato je bilo /resnično najtežje delo od doma, torej na daljavo, saj se je stik vzpostavljajal bistveno težje, veliko težje je bilo uporabnika usmerjati in voditi skozi procese reševanja njegove situacije/(A18). /Določeno gradivo je bilo treba uporabnikom pošiljati po pošti in jih potem telefonsko voditi skozi postopek/(A19) izpolnjevanja npr. obrazcev.

5. Prosim. navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Vzpostavil smo načine dela z uporabniki na daljavo, kar nam pomaga pri delu z uporabniki iz drugih krajev Slovenije, ki nas ne morejo oz. nas težje obiščejo osebno v naših prostorih, ki jih imamo samo v Ljubljani/(A20).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/V spremenjenih okoliščinah nimam nekih novih, s tem povezanih etičnih dilem/(A21). /Vse postopke, kakor tudi prej, vodim v zasledovanju najboljšega interesa uporabnika/(A22). /Še vedno smo dostopni/(A23) /delamo neposredno z uporabniki/(A24). /delamo z uporabniki tudi brez njihove predhodne najave/(A25). /Moralni stres in etične dileme pa čutim zaradi v času epidemije sprejetih restriktivnih ukrepov, odlokov in zakonodaje/(A26), saj /zaznavam, da se Slovenija spreminja v manj socialno državo, kar mi pri reševanju problemov uporabnikov dodatno veže roke oz. postavlja predme nove ovire, ki jih skušam presehati znotraj zakonitih okvirov/(A27).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oziroma ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

/Obremenjuje me nemoč, ki jo čutim zaradi družbenih sprememb, ki se odvijajo pod plačem ukrepov za zaježitev epidemije in neposredno vplivajo na moje delo/(A28). /Družbene spremembe spreminjajo socialne institucije v socialno manj občutljive za ljudi, manj dostopne/(A29), in /zelo me skrbi, da bo tudi po koncu epidemije ostalo tako/(A30).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva in krovnega ministrstva?

/Sodelavci smo se v času epidemije, tudi v času dela od doma, redno sestajali /(A31) tudi na domu, /si pomagali pri reševanju primerov in pri iskanju optimalnih rešitev za delo v trenutnih okoliščinah/(A32). Naša organizacija ni hierarhična, tip vodenja je demokratičen, pri delu smo zelo avtonomni, smo sodelavci in drug drugemu skušamo pomagati. /Negativno nas je presenetila gesta Urada vlade za komuniciranje (UKOM), ki je z vsemi organizacijami, ki smo se prijavile na vsakoletni razpis na temo boja proti trgovini z ljudmi enostransko odstopil od pogodb pod pretvezo, da je za to namenjena sredstva treba preusmeriti v zaježitev epidemije/(A33). /V času vsake krize so namreč vedno na udaru socialno najšibkejši/(A34), /ogrožene so zaposlitve/(A35) in /negotove razmere so ugodno okolje za razmah nezakoniti praks zaposlovanja na črno in delovnega izkoriščanja/(A36). /Vlada boja proti trgovini z ljudmi očitno ne jemlje resno/(A37).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

Zaznali smo /veliko sankcij pri prehodu državne meje pri tujih delavcih, ki so se vračali na obisk k družini/(A38). Očitni so jim kršitve prehoda regijskih meja in jih na mejnem prehodu prisili v plačilo globe za prekršek, v nasprotnem primeru so nekaterim grozili z zapleno avtomobila, s čimer so jih seveda prikrajšali za možnost do pritožbe (s plačilom globe se oseba odpove pravici do pritožbe). /Tuji delavci tudi po več mesecev niso videli svojih družin

v matičnih državah/(A39), s čimer je bila gotovo /kršena njihova pravica do družinskega življenja/(A40).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

Življenja so krhka, prihodnost je nepredvidljiva, negotova, /če nismo aktivni in angažirani, se lahko naše življenjsko okolje iz relativno demokratičnega, pravno predvidljivega in socialno pravičnega spremeni v avtoritarno, policijsko vodeno družbo brez posluha za težave najranljivejših skupin/(A41). /Epidemija je na nek način zamajala temelje, na katerih stojimo kot družba/(A42), na drug način /razgalila nemoč civilne družba, da je v izrednih razmerah slišana in upoštevana/(A43). /Negativno me je presenetilo, kako zlahka so se ljudje prostovoljno vdali v omejevanje svojih pravic zaradi varnosti/(A44). Strah je očitno najmočnejši dejavnik, ki vpliva na naša vedenja, in /v imenu varnosti smo pripravljeni sprejemati dvomljive, moralno sporne odločitve/(A45).

Intervju #2

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

Delo smo prilagodili novi situaciji: /še naprej smo ostali odprti oziroma dostopni za naše uporabnike/(B1), /z njimi smo delali individualno/(B2), /preko telefona in spletnih platform/(B3). /Uporabnike smo veliko informirali glede epidemije in sprejetih ukrepov/(B4). /Iskali smo računalniško opremo za uporabnike/(B5). /Na daljavo smo organizirali tudi delo prostovoljcev/(B6). /Nekatera izobraževanja in skupinska dela (npr. orientacijski program za osebe s priznano mednarodno zaščito) smo izvajali na daljavo/(B7).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

V okrnjeni obliki, kot sem ravno prej opisal, je potekalo predvsem delo dnevnega centra za migrante. Tudi sicer /skupinskih aktivnosti nismo izvajali/(B8).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Z individualnim delom/(B9), /z delom na daljavo/(B10), /z omogočanjem računalniške opreme za uporabnike/(B11) in /s spodbujanjem dela prostovoljcev na daljavo/(B12), kasneje pa tudi /z omogočanjem prostora za šolanje begunskih otrok na daljavo/(B13).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Najtežje je bilo motivirati uporabnike, ki niso bili veščji uporabe IKT in tistih, ki so ostajali izolirani, doma in situacije niso razumeli/(B14). /Težko je bilo urejati različne življenjske situacije za uporabnike, saj so bile institucije pogosto nedostopne/(B15)

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Kot dobro prakso lahko štejemo informiranje uporabnikov/(B16) in /podporo begunskim otrokom pri šolanju na daljavo/(B17).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Največjo dilemo je vsekakor predstavljala nezmožnost fizičnega stika z uporabniki/(B18) in /otežene aktivnosti za podporo pri integraciji uporabnikov/(B19), kjer so stiki med ljudmi ključnega pomena.

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

/Izčrpavajoče so predvsem nenehne spremembe ukrepov in stalno prilagajanje dela na le-te/(B20).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva in krovnega ministrstva.

/S sodelavkami in sodelavci smo si nudili medsebojno podporo/(B21). /Sproti, tedensko smo organizirali naše delo: prisotnost v pisarni in delo od doma/(B22). /Nadrejeni so pri tem iskali optimalne rešitve za dano situacijo/(B23). /S strani krovnega ministrstva smo dobivali navodila glede organizacije dela znotraj naših organizacij/(B24).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Določene primere diskriminacije pri obravnavi uporabnikov smo zaznali/(B25), npr. /uporabniki, ki živijo v instituciji (azilnem domu), so dobili kazni, ker so se po ulici gibali skupaj (skupina dveh), čeprav skupaj živijo v instituciji/(B26).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

Ključno spoznanje je, da živimo v nepredvidljivem in hitro spreminjajočem se svetu. /Krise, ki se dogajajo, so pogosto zlorabljane za omejevanje človekovih pravic in svoboščin/(B27). /Na takšne situacije se moramo organizacije, ki nudimo pomoč ranljivim skupinam prebivalstva, hitro in ustrezno odzivati/(B28), saj so prav /ranljive skupine pogosto najbolj deležne posledic takšnih kriz/(B29). Hkrati pa je /posledica epidemije tudi vse hitrejša digitalizacija družbe, kar lahko po drugi strani prinese neke prednosti/(B30), npr. na področju izobraževanja, srečevanja ljudi itn.

Intervju #3

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

Sem specialna pedagoginja na redni osnovni šoli. Moj delavnik je od 7.30 do 14. ure. Ob razglasitvi epidemije smo prešli na delo (šolanje) na daljavo, kar mi je dovoljevalo, da sem kot prostovoljka Petke za nasmeh opravljala več prostovoljnega dela kot prej.

Prostovoljno /delo sem opravljala izključno na terenu/(C1), saj smo /z razglasitvijo epidemije v našem dobrodelnem društvu začeli s pomočjo najbolj ogroženi skupini, s starostniki/(C2) Zanje smo /opravljali nakupe, hodili v lekarno, individualno – po dogovoru, pa smo opravljali še druge stvari, recimo prevoz k zdravniku, dvig gotovine na bankomatu, plačilo položnic, sprejem starostnika po odpustu iz bolnišnice itn. In vse to še naprej počnemo/(C3). Za ta namen smo /aktivirali čez 50 prostovoljcev/(C4), večinoma iz Ljubljane in Gorenjske, priključilo pa se nam je tudi nekaj prostovoljcev iz drugih krajev po Sloveniji.

Kot dobrodelno društvo smo pomoč dobro organizirali. Petkin /dopis o tem, kakšne storitve za starostnike ponujamo in na kakšen način lahko pridejo do nas, smo poslali na Rdeči križ, centre za socialno delo, v bolnišnice, objava je bila na spetni strani občine Ljubljana, v glasilu Ljubljana itn./ (C5). Službeno delo je vezano na ukrepe vlade (šolanje na daljavo ali ne), /dobrodelno delo pa je torej izključno terensko/(C6), /razen administracije, ki bi jo opravljala na daljavo neglede na epidemijo/(C7).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Zaradi skrbi za to, da ne bi pri svojem delu okužili starostnika, smo postopke pomoči določili na način, ki je izključeval dolgotrajnejši osebni stik/(C8). /Naši prostovoljci praviloma niso vstopali v stanovanja starostnikov/(C9), tudi če bi ti to želeli, /pri predaji nakupljenega so nosili masko/(C10), način plačevanja smo prilagodili starostnikovi želji (lahko tudi tako, da so starostniki račun plačali elektronsko, da je bil stik čim manjši).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Sama sem sprejemala klice starostnikov, ki so potrebovali pomoč/(C11). /Vedno sem si za pogovor vzela toliko časa, kot so ga starostniki potrebovali/(C12). Vem, da bi nekateri izmed njih radi, da bi naši prostovoljci z njimi spili kavo in se pogovarjali, a /sem jim skušala ta primanjkljaj osebnih stikov nadomestiti skozi telefonski pogovor/(C13). Glede na to, da je bilo starostnikom, ki so se obračali na nas, jasno predstavljeno, katere storitve bomo opravljali, je bilo želja izven tega manj.

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti ali početi?

/To je bil moj prvi osebni intenzivni stik s starostniki, saj sem se uspela do sedaj temam, ki so mi osebno težke – starost, staranje, osamljenost, bolezen, smrt – izogniti/(C14). V času od začetka razglasitve epidemije pa se prav s temi temami intenzivno ukvarjam. Sama skrbim za štiri starostnike, za enega celo vsakodnevno.

Zame težkih stvari je bilo kar nekaj:

- /spoznanje, da osamljeni, nemočni, nesrečni ljudje živijo nekje blizu nas, pa sploh ne vemo zanje/(C15)
 - /da je delo centrov za socialno delo odvisno od angažiranosti posameznika, ki je lahko ali pa ni zavzet pri svojem delu, kar posledično pomeni, da je za nekatere starostnike poskrbljeno, za druge pa ne/(C16)
 - /da starost v resnici zelo pogosto ni lepa, saj jo spremlja bolezen, izoliranost, nemoč itn/(C17)
 - /da sistem pomoči ne deluje, saj smo naleteli kar na nekaj starostnikov, ki so bili nazadnje odvisni od naše pomoči/(C18). /Prostovoljstvo ne more nadomestiti sistemske pomoči/(C19).
5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

Celoten sistem Petkine pomoči starostnikom je primer dobre prakse. /K pomoči smo namreč pristopili celostno in individualno/(C20). /Starostnik, ki je potreboval pomoč, je najprej poklical mene, in skupaj sva, skozi pogovor, ugotovila, kakšne potrebe ima in kako mu lahko pomagamo/(C21). /V največji možni meri smo sledili željam starostnikov/(C22), recimo /šli smo v trgovine, v katerih so nakupe opravljali tudi sami, prinašali njim domače proizvode, način plačila prilagodili njim/(C23), /starostnik je imel ves čas epidemije istega prostovoljca, kar je dalo starostniku občutek varnosti/(C24) itn. /Prav ta »domačnost«, občutek, da so nam starostniki pomembni, da so »naši«, je največja dodana vrednost/(C25) Petkine pomoči.

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih

okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

Odgovor bo zelo kratek – /ničesar ne počnem, kar je v nasprotju z mojimi etičnimi ali/in moralnimi načeli/(C26), ne pri svojem službenem delu (od katerega živim), še manj pa bi si to privoščila v svojem prostovoljnem delu, ki ga opravljam prav zaradi svojih visoko postavljenih etičnih in moralnih standardov.

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

/Edini stres, ki ga ob prostovoljskem delu s starostniki doživljam, je, ali bi lahko naredila več, predvsem na nivoju sistemskih rešitev, saj opažam, da marsikaj v našem sistemu pomoči ne deluje/(C27). Sčasoma sem sprejela, da zaradi trenutnih osebnih okoliščin (služba, prostovoljno delo v azilnem domu, honorarno delo na Varuhu človekovih pravic) ne zmorem bolj intenzivnega opozarjanja na sistemske napake in luknje. /Trenutno je pač čas, ko lahko zelo lepo poskrbim za »svoje« štiri starejše in jim s tem življenje naredim lažje in starost znosnejšo/(C28).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

V Petki za nasmeh nas je pet, vsak z jasno določenimi nalogami. Nimamo nadrejenih in vodstva in ne krovnega ministrstva. /Vsa vprašanja v zvezi z delovanjem našega dobrodelnega društva sproti in skupno predelamo in se stalno podpiramo/(C29).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

V tem času sem opazila nekaj kršitev človekovih pravic:

- pravica do pravočasne zdravniške oskrbe /(zaradi odpovedi operacij ima ena izmed mojih starostnic nepopravljive posledice);/(C30)

- pravica do nege in skrbi /(domovi za ostarele dolgo časa niso sprejemali novih stanovalcev, zato je eden izmed mojih starostnikov ostal doma še dva meseca po odpustitvi iz bolnišnice, čeprav je bilo mnenje bolnišnice, da gospod ne more živeti sam);/(C31)
- pravica do socialnih stikov in druženja /(popolne zapore domov za ostarele so nedopustne)/(C32)
- pravica do pomoči starostnikom /(centri za socialno delo praktično niso opravljali obiskov na domu, zato niso bili seznanjeni z razmerami na terenu)/(C33).

/Delo na daljavo za socialno delo ni primerno, na žalost pa se je še na marsikaterem centru za socialno delo zavleklo tudi v čas, ko epidemije ni bilo/(C34)

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

Že prej sem se zavedala /pomena dobrih osebnih odnosov, močne socialne mreže ter telesnega in duševnega zdravja/(C35), v času epidemije pa sem potrditev tega dobila v osebnih zgodbah konkretnih ljudi, ki imajo za seboj sedemdeset in več let. /Nekoga moraš imeti rad in nekdo te mora imeti rad in potem je življenje lepše in lažje tudi v pozni starosti/(C36).

Intervju #4

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Način dela se je spremenil, na nek način po intervalih, ki so bili posledica vladnih odlokov/(D1). /Absolutno je bilo več dela od doma/(D2), ki je trajalo kontinuirano tudi po nekaj mesecev, kar pomeni, da se je temu primerno prilagodilo delo z uporabniki.

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Neposrednega stika z uporabniki, to je dela z njimi v prostorih Delavske svetovalnice, je bilo nekaj časa zaradi posledic vladnih odlokov veliko manj/(D3). /Obenem je bilo tudi komuniciranje z institucijami prilagojeno temu, da so bile »zaprte« za direktne obiske/(D4), kar pomeni, da se je tudi /način sodelovanja z institucijami spremenil/(D5).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Z bolj intenzivnimi drugimi načini komuniciranja (npr. socialni mediji, mobilni telefon)/(D6).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Neposredno delo z uporabniki v samih prostorih Delavske svetovalnice kot tudi terensko delo, saj je to še vedno hrbtenica našega dela/(D7).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Redno obveščanje uporabnikov preko socialnih medijev o pomembnih spremembah zakonodaje/(D8) (pred tem so bila obdobja »zatišja«).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Ne/(D9).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje? (*Brez odgovora na tem mestu*)⁴

⁴ Na nekatera vprašanja nisem dobila odgovora ali pa jih sploh nisem zastavila, ker je intervjuvana oseba odgovorila nanje že predtem.

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/Kot ekipa smo si maksimalno možno pomagali in marsikakšno zadevo tudi razčistili/(D10).
O drugem pa ne morem govoriti.

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Zagotovo so to primeri glede prehajanja mej, kjer so bili državljani »tretjih držav« skorajda tedensko podvrženi spremembam vladnih odlokov, kar je posledično lahko vodilo tudi v sankcije/(D11).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Kako lahko nekaj tako majhnega kot virus tako razgali vse mehanizme družbe/(D12).

Intervju #5

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Odkar je razglašena epidemija, svoje delo skušamo prilagoditi na način, ki je varen tako za nas zaposlene kot tudi za naše uporabnike/(E1). /V celoti delo od doma ni mogoče zaradi dela v varnem prostoru, zato smo ob porastu okužb delali v več izmenah/(E2).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/V času epidemije ni bilo mogoče izvajati preventivnih delavnic na osnovnih in srednjih šolah ter gimnazijah in fakultetah/(E3). /Delo v živo, v času epidemije, ni bilo možno/(E4), /naše delavnice pa so zastavljene na tak način, da ji je težko izvajati preko interneta/(E5).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Ta primanjkljaj smo nadomestili z različnimi možnostmi internetnih izobraževanj/(E6) ter /z intenzivnejšim delom znotraj varnega prostora, kjer je delo potekalo dokaj ne moteno/(E7).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Ohranjanje visoke stopnje kvalitete dela in hkratne skrbi za varnost zaposlenih ter uporabnikov/(E8) (preventivnih ukrepov zoper COVID-19).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Redna jutranja telovadba z našimi uporabniki, ki je potekala preko zooma/(E9).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Večje omejevanje gibanja in večji nadzor nad uporabniki za zagotavljanje varnosti in preprečevanja okužbe/(E10).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

To dodaja /dodaten stres na zaposlene, saj je potrebno izvajati več nadzora, tako preko telefona kot tudi pri delu v živo/(E11). /Potrebno je biti dosleden, kar pa je včasih težko, saj je to v nasprotju z našimi željami in dosedanjim delom/(E12).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/Naš kolektiv si je v času epidemije v veliko oporo/(E13). /Sklicujemo redne sestanke in intervizije/(E14). /Imamo možnost prilagajanja dela v primeru obremenitve ali zdravstvenih zapletov/(E15). /Redno se kot tim udeležujemo tudi supervizij/(E16).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Ne, znotraj našega delovnega okolja samega po sebi ne/(E17). /Prihaja pa do več kršitev in slabšanja položaja možnih in dejanskih žrtev trgovanja z ljudmi/(E18), na primer /osebe, ki so izkoriščane v prostituciji, ki se jim je položaj še poslabšal/(E19), pa /delavci migranti, ki so visoko ranljivi, da postanejo žrtve različnih oblik izkoriščanja/(E20) itn.

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije. (*Brez odgovora na tem mestu.*)

Intervju #6

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Ker delam v socialnem centru, smo ga morali zapreti/(F1) (marec/april), /ko pa so se ukrepi ponovno zaostri v oktobru, smo samo omejili ure, ko smo bili odprti/(F2) (/namesto 8–10 smo bili odprti le 1-2 uri na dan, za najnujnejše stvari- individualna svetovanja/(F3)) /Vsekakor je bilo v teh obdobjih večino dela narejenega od doma in manj na terenu/(F4), /kar je zelo težko, saj naše delo predvideva stik z ljudmi/(F5). /Med poletjem, ko ni bilo ukrepov, smo delali normalno/(F6).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Zadnje leto je nemogoče izvajati večje javne dogodke/(F7). /Direkten stik z ljudmi smo lahko vzdrževali glede na stopnjo ukrepov, kdaj več, kdaj manj, kdaj nič/(F8). /Marca in aprila 2020 in od oktobra 2020 do marca 2021 recimo nismo mogli kuhati socialnih kosil, ki jih sicer znotraj naše organizacije pripravljamo vsak dan/(F9). /Policija je namreč prišla na vrata preveriti ravno to - ali še vedno kuhamo socialna kosila, ker je to zdaj prepovedano/(F10). /Ker smo se prestrašili, smo s tem delom prenehali, čeprav je bilo od teh kosil odvisnih kar nekaj naših uporabnikov/(F11).

/Reorganizirali smo se tako, da se je skuhalo pri komu doma in odneslo uporabnikom na lokacijo/(F12).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Za nujne primere smo se srečevali na privatnih naslovih, ne več v prostorih organizacije, ki je javen prostor in je moral biti zaprt/(F13). /Prav tako /smo doma kuhali socialna kosila, ki so del našega programa/(F14).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Najtežje je bilo samo dejstvo, da se ne moremo srečevati v živo in na ta način nadaljevati z grajenjem solidarne skupnosti in solidarnostne podporne mreže/(F15).

/Delo se je individualiziralo, kar je ravno v nasprotju z našimi principi dela/(F16).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/V času prvega *lockdowna* smo vzpostavili spletno platformo (spletna stran in socialna omrežja) za grajanje solidarnosti v času korone, ki je povezovala ljudi v direktni medsebojni pomoči, v vprašanih stanovanjske problematike, na delovnih mestih, itn/(F17).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Mislim, da ne/(F18).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

/Ne bi rekla, da me izčrpava moralni stres/(F19), /me pa izčrpava stres ob tem, da je že več kot eno leto bistveno oteženo naše delovanje, ki temelji na skupinskih akcijah

in ne toliko na individualnih obravnavah/(F20). /Izčrpava me stres, ker se je v tem letu situacija za našo bazo bistveno poslabšala, tako v praksi kot tudi zakonsko/(F21), in je /vse več ljudi, s katerimi delamo, pahnjenih v stisko/(F22). /Izčrpava me stres, ker je tudi organizacija sama doživela večjo izgubo in sicer izgubo breplačnih prostorov, kar nam je naložilo velikansko nepričakovano finančno breme/(F23).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva.

/Pri sodelavcih je bila stopnja podpore dobra/(F24), /vodstva, nadrejenih ter krovnega ministrstva pa nimamo/(F25).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Uporabniki so bili v tem času še bolj pogosto legitimirani iz strani policije/(F26), /kljub svoji materialni ogroženosti so jim pisali neverjetno velike kazni, če so recimo hodili po cesti s kom, ki ni iz istega gospodinjstva/(F27). /Legitimacije so se ponavadi zgodile na podlagi rasnega profiliranja/(F28), /policija je izkoriščala korona ukrepe/(F29), da je /na preži čakala v bližini azilnega doma in ustavljala vsakega, ki je prišel ven iz stavbe, in mu zaračunala kazen na podlagi enega izmed mnogih protikoronskih zakonov/(F30).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Zdravstveno krizo je izkoristila vladajoča elita/(F31) in jo /spremenila v orodje povečevanja represije/(F32). /V tem času smo bili preganjani in kaznovani vsi, tako naši uporabniki kot tisti, ki smo poskušali naslavljati njihove direktne socialne potrebe/(F33). Spoznanje tega obdobja je, da /nismo bili dovolj močni, povezani in organizirani, da bi se temu lahko bolje zoperstavili/(F34). Kar pomeni, da moramo v prihodnje delati na izboljšanju le tega.

Intervju #7

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/V času razglasitve epidemije smo v okviru društva organizirale vse aktivnosti tako, da bi omogočili neprekinjeno pomoč uporabnicam in uporabnikom naših programov/(G1). Zlasti glede na dejstvo, da /niso bile v delo vključene prostovoljke, ki v tem času niso mogle biti vključene/(G2). /Kombinirale smo delo v varni hiši, kjer je neposredno delo z uporabnicami in otroki ter svetovanje po telefonu ter preko aplikacij (npr. po zoom-u)/(G3).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Izvajali so se vsi programi – s prilagoditvami na situacijo/(G4).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili? (*Brez odgovora na tem mestu.*)
4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

Naš cilj je bil v kar največji meri zadostiti potrebam uporabnic in uporabnikov naših programov. /Potrebno je bilo prilagajanje, učenje »na hitro« uporabe različnih aplikacij (viber, zoom, itn.)/(G5).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/V dani situaciji uporaba aplikacij (se pravi viber, zoom, skype itn.), ki sem jih že omenila/(G6).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Stiske uporabnic naših programov so bile za mnoge še večje/(G7), saj so /mnogi delodajalci prekinili delovna razmerja s »sporazumnimi prekinitvami«/(G8)!

Morda še to, da smo, /kot nevladna organizacija, ki v delu programa varnih hiš neposredno delamo z uporabnicami ter njihovimi otroki, »prezrti«, ko gre za vprašanje »cepljenja bolj ogroženih skupin«/(G9), in na koncu tudi /»prezrti« v delu dodatnih plačil v času epidemije/(G10), kot je to v nekaterih drugih skupinah.

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

Predvsem je pomembno zavedanje, čemu smo zavezani, kaj je naše poslanstvo. /Ostaja pa priokus, da ni vedno cenjeno tisto delo, ki je namenjeno sočloveku, ki je v stiski in za katerega je dana situacija še dodatno breme/(G11).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/S strani sodelavcev smo usklajevali glede na možnosti (možnost prevoza na delo-delo z uporabnicami; delo preko telekomunikacij – za tiste, ki niso imeli možnosti prevoza do službe)/(G12). /S strani ministrstva smo pričakovali več jasnih navodil, podpore (ureditev glede hitrejšega cepljenja glede na naravo dela, finančna motivacija – cenjenost dela nevladnih organizacij/(G13).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci? *(Brez odgovora na tem mestu.)*

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Z upoštevanjem navodil in lastno odgovornostjo, lahko največ naredimo za svojo varnost in varnost ljudi okoli nas/(G14) (kako se družimo, javni prevozi-ni zagotovljena varnostna razdalja). Zdravje je največja vrednota!

Intervju #8

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Od marca 2020 dalje se način dela spreminja oz. prilagaja ukrepom, ki jih naš Dom uvaja na podlagi navodil z NIJZ/(H1). /Dela od doma ni/(H2). /V najbolj kritičnih obdobjih so šli delovni in fizioterapevti pomagat negovalkam na oddelek/(H3).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Več kot eno leto ni bilo skupinskih terapij/(H4), sedaj se postopoma to uvaja. /Več je bilo oziroma je individualnih terapij/(H5).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Stanovalce smo si razdelili med 4 delovne terapevte/(H6) in /z njimi imeli več individualnih srečanj, pogovorov, terapij/(H7).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Najtežje je bilo spremeniti način dela/(H8) in /se dnevno prilagajati vedno novim navodilom za omejevanje širjenja okužbe/(H9). /Nemoč, nevednost, kaj bo čez par ur, kaj bo jutri/(H10).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Več individualnega stika s posameznimi stanovalci/(H11). Tudi /še danes sem več časa na oddelku, stanovalce bolje poznam, lažje z njimi komuniciram in delam/(H12).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

Seveda, /cepljenje/(H13 S tem sem dolgo odlašala. /Testiranje poteka od decembra enkrat tedensko, občasno tudi dvakrat/(H14). /To me je začelo motiti (zaradi bolečin v nosu) in sem se odločila, da se cepim/(H15). /Moj mož, ki dela čisto na drugem področju (privat sektor), se še nikoli ni testiral!/(H16). /Dileme so bile tudi v zvezi z ukrepi za zaščito proti širjenju virusa/(H17). /Stanovalci so bili skoraj leto dni omejeni na svojo sobo/(H18) – smo jim podaljšali življenje? Kakovostno življenje? /Zaposleni nosimo maske, ki so zelo moteče pri komunikaciji s starejšimi/(H19).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpa, in če vas, kako se to izkazuje?

Trenutno sem temo cepljenje dala na stran, kaj bo čez pol leta, tega ne vem, ker mi ni do tega, da bi se cepila dvakrat na leto! /Stres je bil in je tudi to, da je bila (sedaj je bolje) v službi nonstop tema COVID-19/(H20). /Vsak dan nonstop to poslušat, preverjat nove ukrepe, ki so se spreminjali tudi dvakrat dnevno/(H21).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/S sodelavci smo si zelo pomagali s humorjem, s pogovorom/(H22). /Tudi z nadrejenimi se je dalo dobro sodelovati/(H23). /Ministrstvo za zdravje in ministrstvo za socialo sta si glede področja skrbi za stare ljudi že dolgo neenotni/(H24). /To se je pokazalo še bolj ob izbruhu epidemije/(H25). /Kadrovski normativi v Domu so še vedno neustrezni/(H26), /marsikateri Dom je že podaljšana bolnišnica/(H27). Tukaj ne čutim, da bi bil posluh.

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/V začetku premalo zaščitnih sredstev/(H28). Danes pa, /kdor od stanovalcev ni prebolel Covida ali kdor ni cepljen, se ne sme vključevati v skupinsko terapijo/(H29). /((taka navodila sem dobila od nadrejenih; izpolnjevala jih pač ne bom)/(H30).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Nič več ne bo, kot je bilo/(H31). /Niti ni tako slabo, ker marsikaj ni bilo dobro in je bolje, da je odpadlo/(H32). /Med epidemijo smo se v službi zelo povezali med seboj in si pomagali/(H33). /Smrt je del življenja in tega kot družba nočemo sprejeti/(H34). /Razvoj paliativne oskrbe po domovih je nuja za bolj kvalitetno življenje stanovalcev in delo vseh nas skupaj z njimi/(H35). Tudi tukaj imata pomembno vlogo obe ministrstvi. Če pogledamo v tujino, bi lahko kaj dobrega prenesli tudi v Slovenijo.

Intervju #9

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Ob začetku epidemije smo delali tudi od doma/(I1) (/s kolegi, smo namreč trije, smo se menjavali in sta dva delala od doma, en pa v domu/(I2)) /nato smo to počasi ukinili, saj je bilo dela veliko in od doma ne moreš veliko narediti/(I3).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Sprejemanje strank in svojcev ni bilo mogoče/(I4), /delo je potekalo po telefonu ali preko e-pošte/(I5), /manj je bilo stika s stanovalci/(I6), /medtimskih sestankov ni bilo/(I7), /vodenja pogovorne skupine ni bilo/(I8), /torej vseh del, ki vključujejo stik s stanovalci ali svojci ni bilo možno izvajati, zaradi omejitev/(I9).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Več stika je bilo preko telefona in e-pošte/(I10).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Najtežje mi je bilo, ko sem morala stanovalcem govoriti, česa vse ne smejo več početi/(I11), /ne smejo se družiti, hoditi ven, v trgovino ali mesto/(I12), /obiski so bili prepovedani/(I13). /Zelo hudo mi je bilo gledati stanovalce, ki so pri tem trpeli/(I14) in /poslušati svojce, ki niso

smeli do svojih bližnjih/(I15). /S tem se je delala ogromna škoda tako stanovalcem kot njihovim svojcem/(I16). /Sama osebno menim, da je v starosti bolj pomembna kvaliteta kot kvantiteta, in glede tega stanovalcev nihče ni nič vprašal/(I17).

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Stanovalcem smo omogočili stike s svojci preko videoklicev ali telefonskih klicev/(I18).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Največja etična dilema mi je omejevanje osnovnih človekovih pravic do gibanja in socialnih stikov v imenu zaščite življenja nekomu, ki se mu življenje že tako izteka in mu največ pomenijo stiki s svojci/(I19) in tudi /fizični dotiki (objemi, božanje), kar je bilo v času večjega izbruha virusa popolnoma prepovedano/(I20). /Dobro vemo, kak učinek ima dotik na zdravje, in tega niso imeli/(I21).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpa, in če vas, kako se to izkazuje?

/Na začetku me je zelo obremenjevalo in povzročalo stiske/(I22), /potem pa se privadiš in sprejmeš stvari take, češ saj nimaš vpliva, kar pa je zelo žalostno/(I23).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/Ker smo bili vsi na istem, podpore ni bilo veliko/(I24).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci? *(Brez odgovora na tem mestu.)*

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Ugotovila sem, da smo sodobni ljudje pozabili na smrt/(I25),/pozabili smo, da je smrt del življenja/(I26). /Še posebej medicina dela samo na podaljševanju življenja in skoraj nič na dostojnem umiranju in udobju v zadnjem obdobju življenja/(I27).

Intervju #10

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Pri nas imamo nameščene otroke 24 ur na dan, vse dni v tednu, tako da delo od doma ni bilo mogoče/(J1). /Ves čas smo bili prisotni in opravljali svoje naloge/(J2). Se je pa sam način dela zelo spremenil.

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Spremenil se je že sam način sprejema otok/(J3), /nismo jih mogli več sprejeti, brez da bi zahtevali negativen Covid test, če pa le-tega niso imeli, so morali za par dni v izolacijo/(J4). /Kar je bilo zelo problematično, saj so to otroci v velikih stiskah, potrebujejo pogovor, objem, bližino, stalno pozornost, ki pa je nismo mogli nuditi v takšni meri, kot bi potrebovali/(J5). Kar naenkrat /ni bilo več mogoče izvajati stikov s starši, razen tistih, ki so bili določeni s sodno odločbo/(J6). /Te smo izvajali zunaj na vrtu in na razdalji/(J7), kar je bilo spet precej težavno. /Veliko polagamo tudi na redne tedenske sestanke skupaj s CSD-ji, otroci in njihovimi starši, to je pomembno zato, da se naredi načrt pomoči družini in se načrtuje potek same obravnava, kar pa v času epidemije spet ni bilo mogoče/(J8). /Sestanki so potekali prek Zoom-a/(J9), /velikokrat se je zgodilo, da so starši to zavrnilo, saj jim ni bil takšen način komunikacije blizu/(J10). /Iz teh razlogov so se same obravnave zelo zavlekle/(J11). /Postopki so se zavlekli tudi zaradi tega, ker nismo mogli redno in hitro sodelovati s CSD-ji in sodišči/(J12), saj je bila /povsod velika kadrovska stiska (bolniške odsotnosti, delo od doma)/(J13) Mogoče bi pri spremembah pri načinu dela dodala še to, da /smo morali z vsemi nameščeni delati za šolo, ko je potekal pouk na daljavo/(J14). To je bilo izredno težko, saj je

na izmeni samo en strokovni delavec. Naši otroci večinoma potrebujejo pri šolskem delu ogromno pomoči, dopoldan pa je bilo /ob pouku treba speljati še vse nove sprejeme, sestanke, urejati dokumentacijo, se oglašati na telefone itn/(J15). /Tako da je bila vloga strokovnega delavca in hkrati učitelja zelo zahtevna/(J16)

/V nekaterih primerih otroci hodijo na poskusne vikend izhode domov, da se vidi, če so se zgodile kakšne spremembe v družini. To v času epidemije na začetku ni bilo mogoče, da ne bi prinesli v hišo okužbe/(J17). Zdaj je glede tega malo boljše, ker so na voljo hitri testi in lahko preverimo, če je otrok zdrav. /Na drugi strani pa sama obravnava hitreje steče, ker vidimo, kako družina funkcionira in se bo otrok lahko vrnil domov oz. to ne bo mogoče in je treba iskati druge rešitve/(J18).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

/Z otroci smo še vedno delali ves čas, samo da /smo pazili na razdaljo, uporabljali zaščitna sredstva, razkuževali/(J19). /Če niso bili v izolaciji, je bilo delo z njimi skoraj enako kot prej/(J20). /Stike otrok s starši smo spodbujali prek telefona in videokonferenc/(J21). /Vztrajali smo tudi, da potekajo sestanki s CSD-ji prek Zoom-a in da se kar se da redno izvajajo/(J22).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti ali početi?

/Najtežje je bilo sprejeti, da se stvari ne premikajo/(J23), /da obravnave zaradi kadrovske stiske trajajo veliko dlje (npr. nameščanje otrok v mladinske domove ali rejniške družine)/(J24). Če so prej stvari hitreje stekle, so zdaj /otroci so pri nas, čeprav bi naj bili nameščeni kratek čas, ostajali več mesecev/(J25). Težko je bilo sprejeti tudi to, /da so bili otroci v izolaciji, takrat jih nismo mogli peljati na sprehod, niso smeli prosto hoditi po hiši, se družiti z ostalimi otroki/(J26), /pogovore smo opravljali na razdalji, in če smo jih prej lahko objeli, ker so rabili tolažbo, zdaj to ni bilo mogoče/(J27). /Stresno je bilo predvsem, če so bili to otroci npr. s samopoškodbenim vedenjem, otroka vseeno kontroliraš, kolikor lahko, ne moreš pa tega početi ves čas, saj so v hiši nameščeni še ostali/(J28). /Takrat me je vedno skrbelo, da mladostnik v času, ko je sam v sobi, ne bi počel česa nevarnega/(J29). /Z malimi otroki pa je bilo težko, ker so težko razumeli in upoštevali sploh kakršen koli ukrep/(J30).

5. Prosim navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

Edini primer v smislu dobre prakse vidim v tem, da /smo se s časom navadili na sestanke prek Zooma-a/(J31). In čeprav je boljše, se z ljudmi pogovarjati v živo, je /dobra stran tega, da smo se za te sestanke lahko prej dogovorili, ker so CSD-ji včasih zelo oddaljeni, in je takšen sestanek potem bil kdaj prej izveden, kot bi bil sicer/(J32).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Velika etična dilema je bila, ko so otroci morali biti par dni izolirani v sobi pa niso kazali znakov okužbe, otrok pa si je npr. želel, da prideš k njemu ali iti na sprehod/(J33). Takrat sem bila vedno v dilemi in tehtala, kaj je večja korist /za/ otroka. Torej prekršiti pravila ali vztrajati pri ukrepih. Težko je bilo tudi sprejeti, da /smo morali otroku nesti hrano pred vrata sobe, ostali, ki niso bili v izolaciji, pa so lahko normalno se prehranjevali v jedilnici/(J34).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpa, in če vas, kako se to izkazuje?

Na začetku epidemije je bilo to zelo obremenjujoče, kasneje se mi zdi, da smo se vsi navadili na situacijo in je bilo stvari lažje speljati. Prvi primeri so bili težji, kasneje pa nam je ta način dela prišel v navado.

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva, ter krovnega ministrstva?

/S strani sodelavcev in vodstva je bila podpora velika, saj smo se vsi znašli v takšni situaciji in razumeli stiske drug drugega/(J35). /S strani ministrstva tega ne morem reči, saj smo samo prejeli navodila in smernice za ravnanje, ki pa so bile v praksi težko izvedljive in včasih nerazumne/(J36).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane

z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

Kot sem že prej povedala, se mi je /najtežja zdela izolacija otrok, ki potrebujejo našo bližino in so bili nameščeni zaradi številnih težav/(J37). V tem času bi rabili ogromno podpore s strani strokovnih delavcev, ampak je, dokler so bili izolirani, niso dobili toliko, kot bi jo morali.

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Spoznala sem, da moramo ceniti to, kar nam je bilo prej povsem samoumevno, torej svoboda gibanja in predvsem medsebojni stiki/(J38). V času epidemije se je vse to zelo spremenilo, predvsem v negativnem smislu. /Se pa najdejo rešitve in se da stvari speljati na drug način/(J39). Upam, da se stvari čim prej vrnejo v stanje, kot so bile.

Intervju #11

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Velikih sprememb v načinu ne opažam/(K1). /Nekaj več sicer delam od doma, kar bi prej v pisarni, ampak to je morda kakšne 2 uri na teden/(K2). /Na terenu sem isto količino časa/(K3). /Edino med »ključnimi 14 dnevi« letos okrog velike noči in pa lani v prvem tednu epidemije smo terenske obiske ukinili/(K4). /Vse ostalo, poteka dokaj normalno – ob upoštevanju ukrepov (razkuževanje, maske, razdalja itn.)/(K5). /V primerjavi z letom prej sem z uporabniki več na vezi preko telefona/(K6).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Uporabnikov nismo mogli spremljati na institucije (k zdravnikom, na upravne enote itn.)/(K7), zaradi omejitev. /Tudi druženje v skupnostnih prostorih je bilo zaradi omejitev prepovedano/(K8).

3. Kako, na kakšen način ste ta primanjkljaj nadomestili?

Točno tega nismo mogli nadomestiti, /smo pa bili potem več na vezi z zdravniki oz. ostalimi uslužbenci, pri katerih je uporabnik iskal pomoč/(K9). /Ostalo smo nadomeščali z individualnimi obiski in telefonskimi pogovori/(K10).

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti ali početi?

/Najtežji mi je bil občutek nemoči in spoprijemanje z občutki jeze na celotno situacijo/(K11)

/Zelo težko mi je bilo tudi opismenjevanje starejšo populacijo za uporabo interneta oz. pametnega telefona/(K12).

5. Prosim. navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Namesto da bi se dobili z uporabnikom v pisarni ali pri njem doma, kakor je bilo to običajno, smo se dobili zunaj v naravi, da smo zmanjšali možnost okužbe/(K13) (še posebej pri ranljivih skupinah).

/S pomočjo MOL smo ustanovili tudi začasno zavetišče za brezdomne v času epidemije/(K14) (»navadna« zavetišča namreč niso sprejemala novih ljudi, zaradi strahu pred okužbo).

/Nudili smo ogromno pomoči pri šolanju otrok na domu in računalniškem opismenjevanju, česar prej nismo počeli oz. vsaj ne tako intenzivno/(K15).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Ves čas trajanja epidemije me je skrbelo, da ne bom jaz tista, ki bo k nekemu prinesla virus/(K16). Sama sem bila namreč še vedno v stiku (službeno seveda) z ogromnim številom ljudi. Ukrepov smo se sicer dosledno držali, a nikoli ne veš. Glede na to, da si z virusom

lahko okužen, pa še nimaš nobenega simptoma, me je bilo strah, da bi virus raznesla med svoje uporabnike. Še posebej to velja za starejše, kronično bolne osebe. To je bila moja moralna skrb, ne bi pa to opisala kot nekaj, kar je v nasprotju z mojimi etičnimi načeli.

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpa, in če ja, na kakšen način in kako?

/Zdaj več ne toliko, saj sem cepljena/(K17). /Prej pa me je ja, v smislu, da sem bila vedno negotova, še posebej, če mi je kdo od bližnjih stikov (ali uporabnikov, ali svojcev) javil, da je bil na testu pozitiven/(K18). Potem sem cel dan v glavi tuhtala, s kom vse sem bila v stiku, kako blizu smo si bili itn.

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/Med sodelavci smo se med sabo podpirali in je bilo super/(K19). /Enako bi ocenila tudi podporo s strani vodstva/(K20), nimam nobenih pripomb. /Kar se tiče ministrstva pa bi ocenila, da je bila podpora precej slaba/(K21). /Obveščanje o ukrepih je prihajalo pozno/(K22). /Dodatek za delo v času epidemije je neobstoječ/(K23).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Opazila sem neprimeren odnos policije do brezdomnih oseb/(K24): /kaznovanje po policijski uri, ko bi naj bili »doma«/(K25) in /kaznovanje zadrževanja brezdomnih v skupinah/(K26).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Kako je v resnici pomemben osebni stik iz oči v oči/(K27). /Večina organizacij je delala preko telefona/interneta, a ljudje so osebni stik močno pogrešali. Še posebej to velja za ranljive skupine, s katerimi delamo, saj pogosto nimajo dobro razvite socialne mreže/(K28).

Intervju #12

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

Delam na šoli za otroke s posebnimi potrebami, kjer imamo 2 programa; prilagojen izobraževalni program z nižjim izobrazbenim standardom (od 1. do 9. razreda) in posebni program, kjer so učenci z lažjo, zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in gibalno ovirani. Na šoli je približno 240 učencev, 35 jih med tednom živi pri nas.

/Začelo se je z delom od doma, torej na daljavo/(L1). /Imela sem službeni telefon, starši so bili preko spleta obveščeni, da lahko ob stiskah ali kakršnih koli dilemah kontaktirajo s svetovalnimi delavkami/(L2). /Po približno enem tednu sem začela sama klicati družine, kjer sem predvidevala, da bi bilo to dobro, ker se oni sami niso javili (prijazen pozdrav, klepet kako so, kako jim gre ali kaj potrebujejo, kako gre otrokom)/(L3). /Iskali smo tudi možnosti dobave računalnikov in jih razdelili učencem/(L4). /Naše delo se je preselilo na teren, kar je popolnoma drugače kot sicer pri običajnem delu. V »normalnem« načinu dela sem mogoče petkrat na leto na hišnem obisku/(L5).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Nisem mogla delati svetovalnega dela z družino v svoji pisarni/(L6). /Na terenu pa je bilo tudi okrnjeno v tej obliki, ki sem ga sicer lahko prej delala. Nisem mogla delati preventivnega dela z učenci/(L7). /Tako rekoč se je vse obrnilo v smer nujenja prve socialne pomoči na terenu in lajšanja stisk/(L8)... Ampak vse to se je dalo delati malo drugače. /V bistvu sem delala skoraj vse, le na drugačen način/(L9).

3. Kako, na kakšen način ste te primanjkljaje nadomestili?

Ko smo od 15. 10. ponovno morali šole zapreti, smo vse svetovalne delavke delale na sedežu v pisarnah, saj nam je bilo tako lažje. Starši so se bolj kot v spomladanskem času obračali na nas (pomoč pri vzpostavljanju učenja na daljavo čisto tehnične narave, rabili so kak pogovor). Čutila sem, da moramo tokrat narediti nekaj več. KAJ? /Ravnateljici sem predlagala, da takoj v novembru pričnemo s hišnimi obiski po 2 svetovalni delavki skupaj/(L10). (seveda najprej klic staršev, če so zdravi, jih vprašamo, če lahko pridemo,

povemo, da bomo nosile maske, da če bo ok vreme, se lahko pogovarjamo zunaj, v kolikor jih je strah,... Skratka po zdravi kmečki pameti. Ravnateljica je bila za! /Na spletni strani šole smo objavili, da nas lahko pokličejo in se dogovorimo za obisk, v kolikor to želijo, potrebujejo/(L11)

Naredile smo si sezname, za katere družine menimo, da bi bil obisk koristen (glede na stiske, posebnosti otrok, avtizem, agresija, ADHD (motnje pozornosti in koncentracije), težke motnje v duševnem razvoju, skratka, seznam je bil velik.

/Začele smo s klici in starši so nas v 97% bili pripravljene sprejeti/(L12).

Namen obiskov je bil:

- /Ponuditi tehnično podporo pri učenju na daljavo/(L13)
- /Pogovor z družino (kako jim gre ali zmorejo, ali kaj potrebujejo, organizirali smo tudi možnost dobave kosila iz lokalnih šol, ki so mnogo bližje kot naša/(L14), ena delavka je šla z otrokom na krajši sprehod okoli hiše, jaz pa sem na samem govorila z mamo).
- /Otroke smo motivirale, da naj bodo čimveč zunaj na zraku, predvsem na kmetijah in podeželju, kjer so si to lahko privoščili, pa tudi ostale/(L15)
- /Pogovarjali smo se o zdravi prehrani/(L16). (starši so pojamrali, da jedo otroci preveč sladkarij in pol so celi naspidirani)
- Otrokom smo prinesle čipse (dobili smo veliko čipsov iz Lidla) in pa zvezek
- /Dejansko smo izvajale svetovalno razbremenjevalno delo na terenu, otroci so nam zaigrali na harmoniko, pokazali hišne ljubljence, nekateri sobe, nas peljali v hlev pogledat malega telička, mlade muce, skratka, 'ni da ni'/(L17)
- /V soglasju z drugimi starši smo družinam posredovale telefonske številke od sošolcev, da so se lahko slišali med sabo, jih povezale preko viberja, skypea, itn./ (L18)

- Na terenu sem staršem pomagala pri izpolnjevanju dokumentacije za podaljšanje vloge za botrstvo, socialno pomoč.
- /Nekje so nas pričakali, kot da smo »kraljice«, na mizi baklava, razna peciva, eni učenci so se zelo lepo uredili, nadišavili/(L19), v enem primeru pa se je videlo, da nas niso bili ravno veseli, mama je rekla, da bi potrebovala nekoga, ki bi ji pazil otroka vsaj 4 ure na dan, ker se ji že meša, zato smo vzpostavile kontakt s CSD, iskali smo možnost prostovoljca.

Lahko bi govorila še in še, na to temo sem potem napisala strokovni prispevek, naredila vprašalnik, evalvirala naše obiske na terenu, zanimalo me je vse sorte in članek predstavila na mednarodni konferenci (Učenje na daljavo in stiske družin).

V decembru smo svetovalne delavke (4 smo, 3 psihologinje in jaz) ugotavljale, da bo potrebno k našemu terenskemu delu dodati še nekaj več/(L20). /Učitelji so sporočali, da eni učenci zelo slabo delajo na daljavo, da starši ne znajo pomagati ali pa se otroci upirajo, zato smo jih začele vabiti v šolo/(L21) (prednost je bila za otroke iz Celja, pa tudi iz okolice Mozirja so eno učenko trikrat pripeljali). /Skratka, dve sta bili na terenu, dve sva delali na šoli in se izmenjevali/(L22). /V šoli smo pomagale pri učni snovi, jih poskušale motivirati, jim kopirale učno snov, z njimi metale na koš, se igrale, v enem kotičku jedilnice sta po dve učenki skupaj ustvarjali (upoštevali smo varnostne ukrepe po zdravi kmečki pameti). Bile smo učiteljice, družabnice, skratka, 'ni da ni'/(L23).

Psihologinja je na poti domov (Rečica ob Savinji) večkrat obiskala učenko, ki ima težave na duševnem zdravju (psihoze) in šla z njo na sprehode, saj je domači niso mogli spraviti iz hiše. Nihče od nas ni v tem času zbolel, nikogar nismo okužile me, niti oni nas.

Nimam pri roki statistike, vendar približno vem, da /smo opravile približno 65 obiskov družin na domu, ene od teh tudi večkrat/(L24) (sprehodi z učenci). Krajevno locirano so bili obiski od Celja, do Velenja, Ravne na Koroškem (najdlje), Prevorje na Kozjanskem, Radeče, Laško, itn. Hočem povedati, da smo naredile kar veliko daljših poti. V šoli pa mislim, da smo imele približno 12 do 15 učencev, ki so večkrat prišli, izmenično, delali največ v paru, z razdaljo.

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

Najtežje? /Najtežje mi je bilo videti stiske staršev, ki so bili izmučeni, saj imajo med tednom nekateri otroke pri nas v domu in so bili sedaj 24 ur na dan z njimi/(L25). /Pri poskušanju vzpostavitve sodelovanja s CSD in vključitvi kakšnih prostovoljcev, ki bi družino razbremenili, smo naleteli na odgovor, da ne gre zaradi Covida/(L26). To me je skrbelo, kako dolgo bodo še zmogli sami z otroki doma. Nisem vedela, kdaj se bo šola nazaj odprla. K sreči se je potem takoj v januarju 2021, a za mnoge prepozno. /Težko mi je bilo, ko je klicala mama petih otrok, ki ima enega pri nas in je rekla, da naj hčerko vzamemo v dom, da bi spala pri nas, saj doma ne zmore z vsemi, ima še dojenčka, ata pa je v službi/(L27). Poleg obiska na domu smo obvestile CSD, drugega nismo mogle. Mama ni imela nobene socialne mreže, poleg tega je sveto verjela, da ne sme nikogar spustiti v hišo, čeprav nas je.

/Samo delo na terenu pa mi je bilo fantastično, počutila sem se mnogo bolj koristno sedaj v jesenskem delu covid zaprtja šol, ko smo šle na teren, kot pa spomladi, ko smo delale od doma/(L28). To je bila top odločitev in mislim, da bi bilo fajn, da bi na ministrstvo sedaj izvedeli zanjo. /Ko sem govorila z dvema šolama, kakršna je naša, so se svetovalne delavke za glavo držale, kako to, da si upamo delati na terenu, kaj vse tvegamo, kaj če/(L29) ...

/Ampak mi vemo, da je socialno delo tisto, ki išče rešitve in pot, ko mnoge druge stroke odpovedo/(L30), a ne, Ana?! In če imaš podporo v vodstvu in timu psihologinj, ki so takoj za, da gremo na teren, si zmagal. No, pa srečo, da ni nihče zbolel oz., da se je vse ok končalo.

5. Prosim. navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času. (*Brez odgovora na tem mestu.*)
6. Vem, da sva o tem že govorili ampak če lahko še poimenujeva en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času?

/Torej interventno svetovalno delo na terenu ga poimenujva/(L31). Mogoče, da to bolje pije vodo.

7. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Mislim, da ne. Tega tudi ne bi počela, bi se zelo uprla/(L32).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od: a) sodelavcev, b) nadrejenih in vodstva, c) krovnega ministrstva.

Sodelavci, torej učitelje mislim v prvi vrsti in pa tudi ostali (fizioterapevti, delovni terapevti) so bili v večini navdušeni nad našim načinom dela na terenu in v šoli.

/Ravnateljica nas je zelo podpirala/(L33), /ministrstvu pa nismo razlagali, da delamo na terenu in da smo imele v šoli v decembru nekaj učencev/(L34). /Ravnateljica je rekla, da je ipak tvegano, glede na ukrepe. Je pa rekla, da bo naš način utemeljevala kot (moj izraz) 'prvo pomoč na terenu', pač zaradi preprečevanja še hujših tisk družin/(L35). Je bil pa povzetek našega terenskega dela in dela v šoli predstavljen na svetu staršev v menda februarju in na svetu zavoda. Sprejeto z navdušenjem. Pa tudi če ne bi bilo, smo me vedele, da je tako bilo prav.

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci? Če ja, navedite primere.

/Ne, nismo/(L36).

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

/Strah pred okužbo pri otrocih s kroničnimi obolenji in večjimi tveganji za zdravje je starše v stiski še bolj ohromil in jim zamrznil svoje vire moči/(L37). So bili primeri, ko nas starši zaradi tega strahu niso upali sprejeti v domove, kar smo seveda razumele. Smo se pa v enem primeru pogovarjali zunaj na daljavo. /Pomembno spoznanje je, da je zaupanje do mojega dela in dober odnos, ki sem ga imela pred epidemijo z družinami bil tisti, ki nam je odpiral vrata, da so se sedaj še bolj obračali na nas/(L38). Da so poklicali in prosili za pomoč tudi starši, s katerimi prej nisem bila v stiku, ker ni bilo potrebno, ampak ker so se starši med sabo pogovarjali, so drug drugemu rekli, pokliči, znala ti bo pomagati, svetovati. /Nas štiri svetovalne delavke sta nov način dela in nova organizacija še bolj povezala/(L39). Če strnem v ključne besede; /zaupanje odpira pot do staršev/(L40), /če te vodstvo podpira, lahko delaš

tudi izven »dovoljenega« v največjo korist otrok in družin/(L41). Tukaj velja, da lahko lulaš proti vetru, če imaš za sabo orkan.

Intervju #13

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija?

/Nāše delo je bilo od marca 2020 zelo omejeno/(M1), saj /z Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake moŹnosti nismo dobili toĉnih navodil, kako bo potekalo delo na daljavo/(M2). Tako smo se morali prilagoditi po svoje. Posvetovali smo se tudi z drugimi socialnovarstvenimi programi, ki so bili v podobni situaciji. /Dela na terenu nismo mogli opravljati, a glede na to, da delamo z Romi in priseljenci, bi bilo to najbolj smiselno, saj jim individualna, osebna pomoĉ najbolj pomaga, da zmanjšujejo jezikovne, komunikacijske ovire in seveda se laŹje vkljuĉujejo v veĉinsko prebivalstvo/(M3).

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoĉe veĉ izvajati? Zakaj ne?

/Bolj ko se je epidemija podalŹevala, boljŹe naĉine sodelovanja z otroki in druŹinami smo vzpostavili/(M4). Res /ni bilo osebnega stika/(M5), /a smo se za to uĉili po spletu, se pogovarjali, smejali in celo izvedli nekatere delavnice/(M6) (kuhanja, plesa, ustvarjanja) z otroki. A /najbolj so nastradali tisti, ki nimajo dostopa do interneta oziroma nimajo pripomoĉkov za Źolanje na daljavo/(M7). Do tistih nismo mogli priti. Kasneje, /ko so se zadeve umirile in je bilo dovoljeno zbiranje do 10 oseb, smo obiskali otroke na terenu, ker so potrebovali tudi Źolske pripomoĉke, pripomoĉke za higieno, obleke (starŹi namreĉ nimajo kartic, da bi lahko plaĉevali preko spleta)/(M8).

3. Kako, na kakŹen naĉin ste te primanjkljaje nadomestili?

/Poskusili smo priti naproti otrokom in zato smo izbrali naĉine dela z njimi glede na to kaj imajo doma/(M9). /S priseljenci smo se lahko uĉili preko ZOOMa, ker imajo doma v veĉini raĉunalnike ali pa smo jim jih priskrbeli/(M10). /Z Romi smo se uĉili preko FB-ja, ker jim je

blizu in smo jim tam pripravili različne delavnice/(M11), teme, in jih objavili. Potem pa smo se o tem pogovarjali.

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Predvsem to, da ne moremo do vseh otrok in družin/(M12). /Veliko našim uporabnikom so se v tem času rodili bratci in sestrice, pa niso imeli oblek za njih/(M13). /Nekako so bili odrinjeni na rob/(M14). /Pomagali smo jim tudi s privažanjem hrane/(M15). Vsekakor je vplivalo to, da so se po tako dolgem obdobju prilagojenega dela tudi oni navadili, da ni reda, kot je bil v šoli ali pri nas. /Skozi tako dolgo obdobje epidemije jim je tudi padla motivacija za delo/(M16). Tako se včasih niso javljali na naše klice, vsi so imeli en računalnik ali mobilni telefon (tudi ostali družinski člani), veliko oseb je bilo slišati naenkrat in težko se je bilo otrokom skoncentrirati na delo, ker je bilo veliko motečih dejavnikov.

5. Prosim, navedite mi vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/Delo po spletu preko ZOOMa ali FB, saj še sedaj za nekatere otroke, ki ne morejo do nas (so bolni, je predaleč itn.), uporabljamo učenje na daleč ali pa jim pišemo obvestila, objave za različne dneve/(M17) (na primer, ko obeležujemo kakšne svetovne dneve - Svetovni dan čebel, Svetovni dan plesa itn.). /Tako dosežemo še večjo skupino otrok, staršev in sorodnikov. Predstavljamo tudi svoje delo in nismo omejeni le na delo na terenu, pač pa se prilagajamo situacijam/(M18). /Seveda je pa osebni stik nekaj, kar je vredno več kot kaj drugega/(M19).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način opravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Nekako smo sedaj (čeprav v Društvu za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto že več kot 15 let delamo s priseljenci in Romi) še na drugačen način spoznali družine in videli, v kakšni bedi nekateri živijo/(M20). /Ker smo navajeni na delo na terenu, je bila ta epidemija res šok za nas/(M21). /Ker so specifične skupine ljudi, s katerimi delamo in je res pomembno,

da ne pride do komunikacijskih šumov, do oddaljevanja ... Vse to je sigurno prinesla epidemija/(M22). /Prav tako smo videli, kako kljub socialni podpori države, ki misli, da je s tem poskrbela za te družine, oni živijo v revščini, ker ne znajo z denarjem/(M23). Videla se je realnost - /podpora staršev je majhna, ker ne znajo ali zmorejo pomagati otrokom/(M24). /Zelo so odvisni od dobre mreže ljudi (družina, vrtec, šola, društvo, CSD, policija, zdravstvo itn.) okoli njih/(M25), in ta epidemija je pokazala, kako trdna je naša mreža.

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če vas, kako se to izkazuje?

/Že na terenu vidimo veliko težkih zgodb, ki jih je epidemija sedaj le še poglobila/(M26). Otroci imajo zelo malo motivacije za učenje, mislijo, da bodo napredovali kot lani, ko so vsi napredovali, /znanje slovenskega jezika, ker so bili veliko doma, je zelo slabo, prav tako je na splošno znanje slabše, saj so bili nekateri čisto izključeni iz šolanja na daljavo/(M27).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva?

/Od sodelavcev in nadrejenih smo dobili veliko podpore in smo si medsebojno pomagali/(M28). /Glede krovnega ministrstva (MDDSZ) pa nismo dobili nikakršnih navodil in so nas spustili ter nam niso pomagali, ko smo jih potrebovali/(M29). Tako smo si sami naredili plan dela. Šele sedaj v mesecu maju so nam dali navodila, da moramo biti zaposleni in vsi sodelujoči v socialnovarstvenih programih tedensko testirani ali cepljeni. /Z njihove strani bi se dalo sigurno še marsikaj narediti, da bi res čutili podporo in vodenje/(M30).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

Epidemija je presenetila vse in sigurno nismo bili pripravljeni tako mi kot seveda država./ Pri uporabnikih in njihovih družinah je sigurno prišlo do neenakopravnega položaja glede šolanja na daljavo že zaradi dostopa do interneta, pripomočkov za izvedbo šolanja na daljavo/(M31) itn. Vsekakor smo kot društvo pomagali, kolikor se je dalo in kolikor so dopuščali ukrepi za

zajezitev koronavirusa. Verjamemo, da bi bili v naslednjem valu še uspešnejši, a si srčno želimo, da do tega ne pride.

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

Da /država kljub temu, da je socialno umerjena, ne poskrbi dovolj za ranljive skupine ljudi/(M32), da /je zelo pomembna močna mreža okoli uporabnika/(M33), saj le tako se v kriznih situacijah lahko znajde in ni vezan le na določeno pomoč in osebe. Predvsem pa /je pomembna prilagodljivost in to, da vsak izmed nas tudi v kriznih časih ostane človek in pomaga drugim ter s tem raste/(M34).

Intervju #14

1. Kako sta se vaše delo oz. način opravljanja delovnih nalog spremenila v času, odkar je bila marca 2020 razglašena epidemija? (npr. ali delate od doma več kot prej, ste manj na terenu ipd.)

Jaz bi sama rada najprej povedala, da sem v začetku septembra menjala službo (iz NVO sem šla v šolstvo), tako da bom pri svojih odgovorih prepletla izkušnje obeh delovnih mest. Po izobrazbi sem socialna pedagoginja, vendar sem 13 let delala na področju socialnega varstva. Rada bi govorila predvsem o svojem delu z romskimi otroki, ki so ena izmed najranljivejših skupin, saj eno delovno področje na šoli zajema tudi delo z njimi. Prvo kot prvo, /več sem delala od doma/(N1). /Pri delu od doma je bilo manj neposrednega dela z otroki, manj sem se z njimi videla in se z njimi pogovarjala/(N2). Pri vračanju nazaj je bilo potrebno veliko energije in spodbud, da se je zopet vzpostavil zaupen odnos, motivacija za delo, povezanost s skupino oz. oddelkom.

2. Katerih delovnih postopkov, storitev ni bilo mogoče več izvajati? Zakaj ne?

/Manj je bilo poglobljenega odnosa z uporabniki in s tem povezanega svetovanja/(N3). Ker so velikokrat klici potekali v domačem okolju, ko so bili starši poleg, je bilo več krajšega klepeta. /Učna pomoč preko kamere je bila otežena, saj otroci potrebujejo konkretni material

pri razumevanju učne snovi/(N4). Poleg tega so velikokrat starejši prišepetavali rešitve, s svojim vključevanjem v pogovor so s spraševanjem motili proces.

3. Kako, na kakšen način ste te primanjkljaj nadomestili?

Primanjkljaje nadomeščamo še sedaj.

4. Kaj vam je bilo pri tem od vsega najtežje? Kaj od tega vam je bilo najtežje bodisi sprejeti bodisi početi?

/Prekinitev odnosa z otroki, ki jim je bil bodisi Dnevni center za otroke bodisi šola edini varovalni dejavnik, kjer so dobili fizično (varno okolje, topel obrok) in psihološko varnost (sprejemanje in biti viden, biti pomemben, vreden)/(N5). /Odnos s temi otroki, ki najbolj potrebujejo druge pomembne odrasle, je bil prekinjen pa prav zaradi nespodbudnega okolja/(N6) (ali nimajo opreme ali se staršem stik s šolo ni zdel pomemben). In to mi je bilo zelo težko sprejeti.

5. Navedite vsaj en primer dobre prakse, ki ste ga vi ali v vaši ustanovi razvili v tem času.

/V tem času smo opravili veliko telefonskih klicev/(N7). /Romskim otrokom smo se približali preko njim znanega socialnega omrežja in opravili videoklice/(N8). /Obiskali smo jih tudi na domu, v naselju/(N9).

6. Ali so vas spremenjene okoliščine in način odpravljanja vašega poslanstva navdale tudi s kakšno od etičnih dilem? Z drugimi besedami: ali morate v spremenjenih okoliščinah početi tudi kaj, kar je v nasprotju z vašimi etičnimi ali/in moralnimi načeli? Ali menite, da imate v zadnjem letu te vrste dilem več kot kdaj prej?

/Najbolj me moti oz. spravlja v bes komunikacija, v smislu jaz in moje (če sem jaz OK, potem je vse OK) oziroma v smislu, za vse ljudi morajo biti isti pogoji (npr. šolanje mora biti za vse na daljavo)/(N10). Kar pomeni, da /ne vzamemo človeka kot individuum, ampak je le del neke širše skupine/(N11). In vsekakor /ne vzamemo v obzir, da ne izhajamo vsi iz istega izhodiščnega položaja/(N12). /Verjamem namreč, da kot družba bi morali ekstra poskrbeti oz. varovati predvsem tiste, ki zaradi različnih razlogov ne zmorejo sami/(N13).

7. Koliko vas tako imenovani moralni stres, ki je povezan s prejšnjim vprašanjem, obremenjuje oz. ali menite, da vas izčrpava, in če ja, na kakšen način in kako?

/Me obremenjuje in jezi, ampak še kar hočem naglas govorit in prepričevat okolje, v katerem živim/(N14). /Sem pa veliko bolj utrujena, razdražljiva, kot sem bila včasih. Si pa vsekakor ne želim, da me prevzame apatičnost/(N15).

8. Kako ocenjujete stopnjo podpore, ki ste je bili v času epidemije deležni od sodelavcev, nadrejenih in vodstva ter krovnega ministrstva.

/Zelo dobra podpora s strani sodelavcev, ker imamo iste nazore in si želimo in delamo isto/(N16). /S strani vodstva je bila podpora delna/(N17). /Podpore pa iz ministrstva nisem čutila/(N18).

9. Ali ste pri opravljanju svojega dela v tem času zaznali kakšne primere kršitev človekovih pravic in svoboščin ali primere diskriminacije oz. nepravilnosti, povezane z ukrepi zoper covid-19, in sicer bodisi pri uporabnikih ali pa v zvezi s sabo ali sodelavci?

/Pri šolanju romskih otrok in otrok priseljencev (torej vseh, ki ne živijo v spodbudnem okolju) je bila kratena pravica do izobraževanja/(N19). Kakorkoli že ministrstva sporočajo, jaz opažam, ko delam z romskimi otroki, koliko znanja, socialnih izkušenj, občutkov, da zmorejo, novih veščin je bilo zamujenih. Pa ne samo med šolanjem na daljavo, tudi sedaj, ko se ne udeležujejo interesnih dejavnosti, ko so kulturni in športni dnevi vezani na šolo in ko s sošolci nikamor ne gredo.

10. Opišite svoje ključno spoznanje, ki ste ga pridobili v času epidemije.

Kar koli se že zgodi, ugotavljam, kako prožni in fleksibilni smo oz. sem lahko. In /kako važen je odnos, ki mu neglede na kar koli moramo dati prostor in čas/(N20).

8.3 Odprto kodiranje⁵

KODA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1	Prve mesece epidemije, od 12. marca 2020 do sredine maja 2020 smo vsi delali od doma.	Prve mesece epidemije delo od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
A2	Primere smo reševali na daljavo	Primeri so se reševali na daljavo	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
A3	po telefonu	Telefon	Komunikacija z uporabo tehnologije	Način dela	Spremembe v praksi
A4	preko maila	E-mail	Komunikacija z uporabo tehnologije	Način dela	Spremembe v praksi

⁵ Črka = avtorstvo; tevilka = zaporedna številka posamezne izjave

A5	brez fizičnega stika z uporabniki	Z uporabniki ni bilo fizičnega kontakta	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
A6	soočeni z omejitvami glede števila strank v prostoru, sprejeli smo lahko le eno stranko naenkrat, čeprav v istem prostoru delamo štirje svetovalci	Prostorske omejitve glede na število uporabnikov	Prostorske omejitve	Način dela	Spremembe v praksi
A7	To je posledično povzročilo daljše reševanje težav uporabnikov	Daljši proces reševanja težav uporabnikov	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
A8	omejitve javnega življenja vplivale na naše možnosti sestajanja z uporabniki	Omejene možnosti sestajanja z uporabniki izven uradnih prostorov	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi

izven uradnih
 prostorov in v
 drugih krajih
 po Sloveniji,
 kjer nimamo
 prostorov

A9	smo morali, zaradi zaprtja gostinskih lokalov, včasih uradovati kar na ulici	Delo z uporabniki na ulici	Prostorske omejitve	Način dela	Spremembe v praksi
A10	Nismo mogli sprejemati skupin uporabnikov, ki so prišli skupaj in z istim problemom	Nezmožnost sprejemanja skupin uporabnikov	Sprejemanje skupin	Način dela	Spremembe v praksi
A11	nismo mogli obiskovati skupin uporabnikov v njihovih npr. delovnih prostorih	Nezmožnost obiskovanja skupin uporabnikov	Stiki z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
A12	Nismo se mogli neposredno	Nezmožnost neposredne udeležbe	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi

	udeleževati sestankov s partnerskimi organizacijami	sestankov s partnerskimi organizacijami			
A13	onemogočen dostop do nekaterih javnih storitev	Brez dostopa do javnih storitev	Nedostopnost javnih storitev	Nedostopnost	Izzivi
A14	onemogočen je bil osebni obisk	Onemogočen osebni stik	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
A15	Primanjkljaje smo morali nadomestiti z drugimi oblikami komuniciranja	Nadomeščanje primanjkljajev z drugimi oblikami komunikacije	Oblike komunikacije	Komunikacija	Spremembe v praksi
A16	več telefonskega komuniciranja, več mailov, zoom srečanja	Večja uporaba tehnologije	Oblike komunikacije	Komunikacije	Spremembe v praksi
A17	Najtežje je bilo delo od doma	Zahtevnost dela od doma	Delo od doma	Način dela	Izzivi
A18	resnično najtežje delo od doma, torej na daljavo, saj	Težave pri vzpostavljanju stika z uporabniki od	Stik z uporabniki	Način dela	Izzivi

se je stik doma
 vzpostavljaj
 bistveno težje,
 veliko težje je
 bilo
 uporabnika
 usmerjati in
 voditi skozi
 procese
 reševanja
 njegove
 situacije

A19	Določeno gradivo je bilo treba uporabnikom pošiljati po pošti in jih potem telefonsko voditi skozi postopek	Pošiljanje gradiva uporabnikom na dom	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
A20	Vzpostavili smo načine dela z uporabniki na daljavo, kar nam pomaga pri delu z uporabniki iz drugih krajev	Vzpostavitev primernega načina dela z uporabniki iz drugih krajev	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

Slovenije, ki nas ne morejo oz. nas težje obiščejo osebno v naših prostorih, ki jih imamo samo v Ljubljani

A21	V spremenjenih okoliščinah nimam nekih novih, s tem povezanih etičnih dilem	Epidemija ni vplivala na doživljanje etičnih dilem	Brez novih etičnih dilem med epidemijo	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
A22	Vse postopke, kakor tudi prej, vodim v zasledovanju najboljšega interesa uporabnika	Vodenje postopkov v najboljšem interesu uporabnika	Brez novih etičnih dilem med epidemijo	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
A23	Še vedno smo dostopni	Obstoječa dostopnost	Dostopnost služb	Dostopnost	Socialne storitve
A24	delamo neposredno z uporabniki	Neposredno delo z uporabniki	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi

A25	delamo z uporabniki tudi brez njihove predhodne najave	Delo z uporabniki brez najave	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
A26	Moralni stres in etične dileme pa čutim zaradi v času epidemije sprejetih restriktivnih ukrepov, odlokov in zakonodaje	Občutenje moralnega stresa zaradi restriktivnih ukrepov	Ukrepi	Moralni stres	Stres
A27	zaznavam, da se Slovenija spreminja v manj socialno državo, kar mi pri reševanju problemov uporabnikov dodatno veže roke oz. postavlja predme nove ovire, ki jih skušam presegati znotraj	Dodatne težave pri opravljanju socialnega dela kot posledica vse manj socialne države	Družbene spremembe	Način dela	Izzivi

	zakonitih okvirov				
A28	Obremenjuje me nemoč, ki jo čutim zaradi družbenih sprememb, ki se odvijajo pod plačem ukrepov za zajezitev epidemije in neposredno vplivajo na moje delo	Neposreden vpliv družbenih sprememb, ki se odvijajo pod plačem ukrepov	Družba	Moralni stres	Stres
A29	Družbene spremembe spreminjajo socialne institucije v socialno manj občutljive za ljudi, manj dostopne	Slabša dostopnost socialnih institucij	Dostopnost socialnih institucij	Dostopnost	Socialne storitve
A30	zelo me skrbi, da bo tudi po koncu epidemije ostalo tako	Trajne posledice epidemije	Družba	Moralni stres	Stres

A31	Sodelavci smo se v času epidemije, tudi v času dela od doma, redno sestajali	Redno sestajanje v času epidemije	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
A32	si pomagali pri reševanju primerov in pri iskanju optimalnih rešitev za delo v trenutnih okoliščinah	Vzajemna pomoč med sodelavci pri reševanju problematike	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
A33	Negativno nas je presenetila gesta Urada vlade za komuniciranje (UKOM), ki je z vsemi organizacijami, ki smo se prijavile na vsakoletni razpis na temo boja proti trgovini z ljudmi enostransko odstopil od	Sredstva preusmerjena iz boja proti trgovini z ljudmi v zaježitev epidemije	Financiranje epidemije	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme

pogodb pod
pretvezo, da je
za to
namenjena
sredstva treba
preusmeriti v
zajezitev
epidemije

A34	V času vsake krize so namreč vedno na udaru socialno najšibkejši	Ogroženost najšibkejših med krizo	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
A35	ogrožene so zaposlitve	Ogroženost zaposlitev	Zaposlitve	Družba	Izzivi
A36	negotove razmere so ugodno okolje za razmah nezakonitih praks zaposlovanja na črno in delovnega izkoriščanja	Nezakonite prakse zaposlovanja so lahko posledica negotovih razmer	Nezakonite prakse zaposlovanja	Zaposlovanje	Etične dileme
A37	Vlada boja proti trgovini z ljudmi očitno	Neresnost vlade v boju proti trgovini	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme

	ne jemlje resno	z ljudmi				
A38	veliko sankcij pri prehodu državne meje pri tujih delavcih, ki so se vračali na obisk k družini	Sankcije za tuje delavce pri prehodu meje	Sankcije	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic	
A39	Tuji delavci tudi po več mesecev niso videli svojih družin v matičnih državah	Odsotnost tujih delavcev od svojih družin	Družinsko življenje	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic	
A40	kršena njihova pravica do družinskega življenja	Kršena pravica do družinskega življenja	Družinsko življenje	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic	
A41	če nismo aktivni in angažirani, se lahko naše življenjsko okolje iz relativno demokratičnega, pravno predvidljivega in socialno	Sprememba iz demokratične družbe v avtoritarno	Spremembe	Družba	Spoznanja med epidemijo	

pravičnega
spremeni v
avtoritarno,
policijsko
vodeno družbo
brez posluha
za težave
najranljivejših
skupi

A42	Epidemija je na nek način zamajala temelje, na katerih stojimo kot družba	Epidemija je velika preizkušnja za družbeni sistem	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
A43	razgalila nemoč civilne družbe, da je v izrednih razmerah slišana in upoštevana	Nemoč civilne družbe v izrednih razmerah	Nemoč	Družba	Spoznanja med epidemijo
A44	Negativno me je presenetilo, kako zlahka so se ljudje prostovoljno vdali v omejevanje svojih pravic	Izguba pravic v imenu varnosti	Spremembe	Družba	Spoznanja med epidemijo

zaradi varnosti

A45	v imenu varnosti smo pripravljene sprejemati dvomljive, moralno sporne odločitve	Sprejemanje moralno spornih odločitev v imenu varnosti	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
B1	še naprej smo ostali odprti oziroma dostopni za naše uporabnike	Dostopnost za uporabnike	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
B2	z njimi smo delali individualno	Individualno delo	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
B3	preko telefona in spletnih platform	Uporaba tehnologije pri delu z uporabniki	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
B4	Uporabnike smo veliko informirali glede epidemije in sprejetih	Informiranje uporabnikov glede epidemije	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi

ukrepov

B5	Iskali smo računalniško opremo za uporabnike	Iskanje računalniške opreme	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
B6	Na daljavo smo organizirali tudi delo prostovoljcev	Prostovoljsko delo na daljavo	Prostovoljstvo	Način dela	Spremembe v praksi
B7	Nekatera izobraževanja in skupinska dela (npr. orientacijski program za osebe s priznano mednarodno zaščito) smo izvajali na daljavo	Izvajanje programov na daljavo	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
B8	skupinskih aktivnosti nismo izvajali	Prekinitev skupinskih dejavnosti	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
B9	Z individualnim delom	Individualno delo	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi

B10	z delom na daljavo	Delo na daljavo	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
B11	z omogočanjem računalniške opreme za uporabnike	Računalniki za uporabnike	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
B12	s spodbujanjem dela prostovoljcev na daljavo	Prostovoljsko delo na daljavo	Prostovoljstvo	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
B13	z omogočanjem prostora za šolanje begunskih otrok na daljavo	Šolanje begunskih otrok na daljavo	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
B14	Najtežje je bilo motivirati uporabnike, ki niso bili veščji uporabe IKT in tistih, ki so ostajali izolirani, doma in situacije niso razumeli	Težave pri motiviranju uporabnikov	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi

B15	Težko je bilo urejati različne življenjske situacije za uporabnike, saj so bile institucije pogosto nedostopne	Težave pri delu zaradi nedostopnosti institucij	Nedostopnost javnih storitev	Nedostopnost	Izzivi
B16	Kot dobro prakso lahko štejemo informiranje uporabnikov	Informiranje uporabnikov	Storitve za uporabnike	Primeri dobre praksa	Spremembe v praksi
B17	podporo begunskim otrokom pri šolanju na daljavo	Podpiranje otrok pri šolanju	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
B18	Največjo dilemo je vsekakor predstavljala nezmožnost fizičnega stika z uporabniki	Nezmožnost fizičnega stika z uporabniki	Stik z uporabniki	Način dela	Etične dileme
B19	otežene aktivnosti za podporo pri integraciji	Otežene aktivnosti	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi

uporabnikov

B20	Izčrpujoče so predvsem nenehne spremembe ukrepov in stalno prilagajanje dela na le-te	Izčrpajoče nenehne spremembe ukrepov	Ukrepi	Moralni stres	Stres
B21	S sodelavkami in sodelavci smo si nudili medsebojno podporo	Nudjenje medsebojne podpore	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
B22	Sproti, tedensko smo organizirali naše delo: prisotnost v pisarni in delo od doma	Sprotna organizacija dela	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
B23	Nadrejeni so pri tem iskali optimalne rešitve za dano situacijo	Iskanje optimalnih rešitev glede na situacijo	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora
B24	S strani krovnega ministrstva	Navodila glede organizacije	Sodelovanje in pomoč	Podpora Ministrstva	Podpora

	smo dobivali navodila glede organizacije dela znotraj naših organizacij	dela za organizacijo			
B25	Določene primere diskriminacije pri obravnavi uporabnikov smo zaznali	Diskriminacij a pri nadzoru pravil	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
B26	uporabniki, ki živijo v instituciji (azilnem domu),so dobili kazen, ker so se po ulici gibali skupaj (skupina dveh), čeprav skupaj živijo v instituciji	Kazni zaradi skupnega gibanja istega gospodinjstva	Sankcije	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
B27	Krize, ki se dogajajo so pogosti zlorabljeni za omejevanje	Zloraba kriz za omejevanje pravic	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo

človekovih
pravic in
svoboščin

B28	Na takšne situacije se moramo organizacije, ki nudimo pomoč ranljivim skupinam prebivalstva, hitro in ustrezno odzivati	Potreben ustrezen odziv organizacij na diskriminator ne razmere	Institucije	Delo	Spoznanja med epidemijo
B29	ranljive skupine pogosto najbolj deležne posledic takšnih kriz	Vpliv kriz na ranljive skupine	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
B30	posledica epidemije tudi vse hitrejša digitalizacija družbe, kar lahko po drugi strani prinese neke prednosti	Vse hitrejša digitalizacija družbe	Digitalizacija	Družba	Spoznanja med epidemijo
C1	delo sem opravljala	Opravljanje dela izključno	Terensko delo	Način dela	Spremembe

	izključno na terenu	na terenu			v praksi
C2	z razglasitvijo epidemije v našem dobrodelnem društvu začeli s pomočjo najbolj ogroženi skupini, s starostniki	Pomoč najbolj ogroženi populaciji med epidemiji	Delo s starimi	Način dela	Spremembe v praksi
C3	opravljali nakupe, hodili v lekarno, individualno – po dogovoru, pa smo opravili še nekaj drugih stvari, recimo prevoz k zdravniku, dvig gotovine na bankomatu, plačilo položnic, sprejem starostnika po odpustu iz	Dejavnosti usmerjene v pomoč starim	Delo s starimi	Način dela	Spremembe v praksi

	bolnišnice itn				
C4	aktivirali čez 50 prostovoljcev	Aktiviranje prostovoljcev	Prostovoljstvo	Način dela	Spremembe v praksi
C5	dopis o tem, kakšne storitve za starostnike ponujamo in na kakšen način lahko pridejo do nas smo poslali na Rdeči križ, centre za socialno delo, v bolnišnice, objava je bila na spetni strani občine Ljubljana, v glasilu Ljubljana itn	Pošiljanje dopisa o storitvah naokoli	Informiranje	Način dela	Spremembe v praksi
C6	dobrodelno delo pa je torej izključno terensko	Izključno terensko delo	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi
C7	razen administracije, ki bi jo opravljala na	Opravljanje administracije na daljavo	Administracija	Način dela	Spremembe v praksi

daljavo
neglede na
epidemijo

C8	Zaradi skrbi za to, da ne bi pri svojem delu okužili starostnika, smo postopke pomoči določili na način, ki je izključeval dolgotrajnejši osebni stik	Onemogočen dolgotrajnejši osebni stik	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
C9	Naši prostovoljci praviloma niso vstopali v stanovanja starostnikov	Brez vstopa v stanovanja starih	Delo s starimi	Način dela	Spremembe v praksi
C10	pri predaji nakupljenega so nosili masko	Uporaba zaščitne maske	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
C11	Sama sem sprejemala klice starostnikov, ki so potrebovali	Sprejemanje klicev uporabnikov	Uporaba tehnologije	Način dela	Spremembe v praksi

pomoč

C12	Vedno sem si za pogovor vzela toliko časa, kot so ga starostniki potrebovali	Vzeti si čas za pogovor	Komunikacija	Način dela	Spremembe v praksi
C13	sem jim skušala ta primanjkljaj osebnih stikov nadomestiti skozi telefonski pogovor	Nadomeščanje osebnih s telefonskimi stiki	Stiki z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
C14	To je bil moj prvi osebni intenzivni stik s starostniki, saj sem se uspela do sedaj temam, ki so mi osebno težke – starost, staranje, osamljenost, bolezen, smrt – izogniti	Prvi osebni stik s težkimi temami	Težke teme	Moralni stres	Stres
C15	spoznanje, da osamljeni,	Neslišani	Sistem	Družba	Spoznanja med

	nemočni, nesrečni ljudje živijo nekje blizu nas in da za njih sploh ne vemo	ljudje			epidemijo
C16	da je delo centrov za socialno delo odvisno od angažiranosti posameznika, ki je lahko ali pa ni zavzet pri svojem delu, kar posledično pomeni, da je za nekatere starostnike poskrbljeno, za druge pa ne	Delo na centru za socialno delo odvisno od posamezniko v	Institucije	Delo	Spoznanja med epidemijo
C17	da starost v resnici zelo pogosto ni lepa, saj jo spremlja bolezen, izoliranost, nemoč itn	Težave, ki jih prinaša starost	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
C18	da sistem	Nedelujoč	Sistem	Družba	Spoznanja

	pomoči ne deluje, saj smo naleteli kar na nekaj starostnikov, ki so bili nazadnje odvisni od naše pomoči	sistem pomoči			med epidemijo
C19	Prostovoljstvo ne more nadomestiti systemske pomoči	Sistemska pomoč je nenadomestljiva	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
C20	K pomoči smo namreč pristopili celostno in individualno	Celostni pristop pri delu z uporabniki	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
C21	Starostnik, ki je potreboval pomoč, je najprej poklical mene, in skupaj sva, skozi pogovor, ugotovila, kakšne potrebe ima in kako mu lahko	Uporaba pogovora pri delu z uporabniki	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi

pomagamo

C22	V največji možni meri smo sledili željam starostnikov	Sledenje željam uporabnikov	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
C23	šli smo v trgovine, v katerih so nakupe opravljali tudi sami, prinašali njim domače proizvode, način plačila prilagodili njim	Prilagajanje potrebam starih	Delo s starimi	Način dela	Spremembe v praksi
C24	starostnik je imel ves čas epidemije istega prostovoljca, kar je dalo starostniku občutek varnosti	Isti prostovoljec ves čas epidemije	Prostovoljstvo	Način dela	Spremembe v praksi
C25	Prav ta »domačnost«, občutek, da so nam starostniki	Pomembnost vsakega starega	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

	pomembni, da so »naši«, je največja dodana vrednost	človeka			
C26	ničesar ne počnem, kar je v nasprotju z mojimi etičnimi ali/in moralnimi načeli	Opravljanje dela na vsakič etičen in moralen način	Brez novih dilem	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
C27	Edini stres, ki ga ob prostovoljskem delu s starostniki doživljam, je, ali bi lahko naredila več, predvsem na nivoju sistemskih rešitev, saj opažam, da marsikaj v našem sistemu pomoči ne deluje	Nedelovanje v obstoječem sistemu pomoči	Družba	Moralni stres	Stres
C28	Trenutno je	Pomoč	Neposredna	Delo	Spoznanja

	pač čas, ko lahko zelo lepo poskrbim za »moje« štiri starejše in jim s tem življenje naredim lažje in starost znosnejšo	osebam v naši okolici	okolica		med epidemijo
C29	Vsa vprašanja v zvezi z delovanjem našega dobrodelnega društva sproti in skupno predelamo in se stalno podpiramo	Skupna predelava vprašanj za društvo in medsebojna podpora	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
C30	zaradi odpovedi operacij ima ena izmed mojih starostnic nepopravljive posledice	Pravica do pravočasne zdravniške oskrbe	Zdravstvo	Družba	Kršitve človekovih pravic
C31	domovi za ostarele dolgo časa niso	Nesprejemanje novih stanovalcev	Domovi za stare	Institucije	Kršitve človekovih pravic

sprejemali
novih
stanovalcev,
zato je eden
izmed mojih
starostnikov
ostal doma še
dva meseca po
odpustitvi iz
bolnišnice,
čeprav je bilo
mnenje
bolnišnice, da
gospod ne
more živeti
sam

C32	popolne zapore domov za ostarele so nedopustne	Nedopustne zapore	Domovi za stare	Institucije	Kršitve človekovih pravic
C33	centri za socialno delo praktično niso opravljali obiskov na domu, zato niso bili seznanjeni z razmerami na terenu	Ne opravljanje terenskega dela	Centri za socialno delo	Institucije	Kršitve človekovih pravic

C34	777777777777 777774444444 4Delo na daljavo za socialno delo ni primerno, na žalost pa se je še na marsikaterem centru za socialno delo zavleklo tudi v čas, ko epidemije ni bilo	Nepprimernost dela na daljavo za socialno delo	Delo na daljavo	Delo	Spoznanja med epidemijo
C35	pomena dobrih osebnih odnosov, močne socialne mreže ter telesnega in duševnega zdravja	Pomen dobrih medčloveških odnosov	Odnosi	Družba	Spoznanja med epidemijo
C36	Nekoga moraš imeti rad in nekdo te mora imeti rad in potem je življenje boljše in lažje tudi v	Pomembnost človeških stikov v starosti	Odnosi	Družba	Spoznanja med epidemijo

pozni starosti

D1	Način dela se je spremenil, na nek način po intervalih, ki so bili posledica vladnih odlokov	Spremembe v načinu dela v intervalih glede na vladne odloke	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
D2	Absolutno je bilo več dela od doma	Povečanje dela od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
D3	Neposrednega stika z uporabniki, to je dela z njimi v prostorih Delavske svetovalnic, je bilo nekaj časa zaradi posledic vladnih odlokov veliko manj	Manj neposrednega dela z uporabniki	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
D4	Obenem je bilo tudi komuniciranje z institucijami prilagojeno temu, da so	Institucije zaprte za direktne obiske	Nedostopnost javnih storitev	Nedostopnost	Izzivi

bile »zaprte«
za direktne
obiske

D5	način sodelovanja z institucijami spremenil	Spremenjeno sodelovanje z institucijami	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
D6	Z bolj intenzivnimi drugimi načini komuniciranja (npr. socialni mediji, mobilni telefon	Uporaba alternativnih načinov komunikacije	Oblike komunikacije	Komunikacija	Spremembe v praksi
D7	Neposredno delo z uporabniki v samih prostorih Delavske svetovalnice kot tudi terensko delo, saj je to še vedno hrbtenica našega dela	Kombinacija neposrednega dela z uporabniki in terenskega dela	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi
D8	Redno obveščanje uporabnikov	Obveščanje uporabnikov o	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

	preko socialnih medijev o pomembnih spremembah zakonodaje	zakonodajnih spremembah			
D9	Ne	Brez etičnih dilem med epidemijo	Brez novih dilem	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
D10	Kot ekipa smo si maksimalno možno pomagali in marsikakšno zadevo tudi razčistili	Dobro sodelovanje znotraj kolektiva	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
D11	Zagotovo so to primeri glede prehajanja mej, kjer so bili državljani »tretjih držav« skorajda tedensko podvrženi spremembam vladnih odlokov, kar je posledično lahko vodilo tudi v sankcije	Sankcioniranje tujcev na mejah	Sankcije	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic

D12	Kako lahko nekaj tako majhnega kot je virus tako razgali vse mehanizme družbe	Vpliv virusa na družbeni sistem	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo
E1	Odkar je razglašena epidemija, svoje delo skušamo prilagoditi na način, ki je varen tako za nas zaposlene kot tudi za naše uporabnike	Prilagoditev dela za varnost uporabnikov in zaposlenih	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
E2	V celoti delo od doma ni mogoče zaradi dela v varnem prostoru, zato smo ob porastu okužb delali v več izmenah	Delo v več izmenah	Organiziranost	Način dela	Spremembe v praksi
E3	V času epidemije ni bilo mogoče	Nemogoče izvajanje preventivnih	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi

	izvajati preventivnih delavnic na osnovnih in srednjih šolah ter gimnazijah in fakultetah	delavnic v izobraževalnih ustanovah			
E4	Delo v živo, v času epidemije, ni bilo možno	Onemogočen o delo v živo	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
E5	naše delavnice pa so zastavljene na tak način, da jih je težko izvajati preko interneta	Težka prilagodljivost delavnic	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
E6	Ta primanjkljaj smo nadomestili z različnimi možnostmi internetnih izobraževanj	Izobraževanje preko interneta	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
E7	z intenzivnejšim delom znotraj varnega	Intenzivno delo v varnem prostoru	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi

prostora, kjer
je delo
potekalo dokaj
ne moteno

E8	Ohranjanje visoke stopnje kvalitete dela in hkratne skrbi za varnost zaposlenih ter uporabnikov	Visoka kvaliteta dela ob skrbi za varnost	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
E9	Redna jutranja telovadba z našimi uporabniki, ki je potekala preko Zooma	Jutranja telovadba z uporabniki preko Zooma	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
E10	Večje omejevanje gibanja in večji nadzor nad uporabniki za zagotavljanje varnosti in preprečevanja okužbe	Omejitve gibanja in nadzor nad uporabniki za zagotavljanje varnosti	Izvajanje nadzora	Način dela	Etične dileme
E11	dodaten stres na zaposlene, saj je potrebno	Stres zaradi izvajanja	Delo	Moralni stres	Stres

	izvajati več nadzora, tako preko telefona kot tudi pri delu v živo	nadzora			
E12	Potrebno je biti dosleden, kar pa je včasih težko, saj je to v nasprotju z našimi željami in dosedanjim delom	Težave pri doslednem upoštevanju odlokov	Delo	Moralni stres	Stres
E13	Naš kolektiv si je v času epidemije v veliko oporo	Medsebojna opora kolektiva	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
E14	Sklicujemo redne sestanke in intervizije	Redni sestanki in intervizije	Intervizija	Podpora med sodelavci	Podpora
E15	Imamo možnost prilagajanja dela v primeru obremenitve ali zdravstvenih zapletov	Možnost prilagoditve dela	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora

E16	Redno se kot tim udeležujemo tudi supervizij	Redna udeležba supervizij	Supervizija	Podpora med sodelavci	Podpora
E17	Ne, znotraj našega delovnega okolja samega po sebi ne	Brez zaznave kršitev	Delovno okolje	Institucije	Kršitve človekovih pravic
E18	Prihaja pa do več kršitev in slabšanja položaja možnih in dejanskih žrtev trgovanja z ljudmi	Več kršitev in slabši položaj za žrtve	Trgovina z ljudmi	Družba	Kršitve človekovih pravic
E19	osebe, ki so izkoriščane v prostituciji, ki se jim je položaj še poslabšal	Poslabšanje položaja že izkoriščenih	Prostitucija	Družba	Kršitve človekovih pravic
E20	delavci migranti, ki so visoko ranljivi, da postanejo žrtve različnih oblik	Ranljivost med delavci	Migranti	Družba	Kršitve človekovih pravic

izkoriščanja

F1	Ker delam v socialnem centru, smo ga morali zapreti	Zaprte socialnega centra	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
F2	ko pa so se ukrepi ponovno zaostri v oktobru, smo samo omejili ure, ko smo bili odprti	Omejitev delovnega časa	Delovni čas	Način dela	Spremembe v praksi
F3	namesto 8-10 smo bili odprti le 1-2 uri na dan, za najnujnejše stvari- individualna svetovanja	Omejitev delovnega časa	Delovni čas	Način dela	Spremembe v praksi
F4	Vsekakor je bilo v teh obdobjih večino dela narejenega od doma in manj na terenu	Več dela od doma in manj na terenu	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi

F5	kar je zelo težko, saj naše delo predvideva stik z ljudmi	Prepovedan neposreden stik z ljudmi	Človeški stik	Način dela	Izzivi
F6	Med poletjem, ko ni bilo ukrepov, smo delali normalno	Normalno delo med poletjem	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
F7	Zadnje leto je nemogoče izvajati večje javne dogodke	Onemogočen o izvajanje javnih dogodkov	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
F8	Direkten stik z ljudmi smo lahko vzdrževali glede na stopnjo ukrepov, kdaj več, kdaj manj, kdaj nič	Vzdrževanje direktnih stikov glede na stopnjo ukrepov	Stiki z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
F9	Marca in aprila 2020 in od oktobra 2020 do marca 2021 recimo nismo mogli kuhati socialnih kosil,	Nezmožnost kuhanja socialnih kosil med epidemijo	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi

ki jih sicer
znotraj naše
organizacije
pripravljamo
vsak dan

F10	<p>Policija je namreč prišla na vrata preveriti ravno to - ali še vedno kuhamo socialna kosila, ker je to zdaj prepovedano</p>	<p>Preverjanje policije glede spoštovanja ukrepov in prepovedi</p>	<p>Nadzor</p>	<p>Družba</p>	<p>Izzivi</p>
F11	<p>Ker smo se prestrašili, smo s tem delom prenehali, čeprav je bilo od teh kosil odvisnih kar nekaj naših uporabnikov</p>	<p>Prenehanje kuhanja socialnih kosil zaradi strahu pred policijo</p>	<p>Storitve za uporabnike</p>	<p>Način dela</p>	<p>Spremembe v praksi</p>
F12	<p>Reorganizirali smo se tako, da se je skuhalo pri komu doma in odneslo uporabnikom na lokacijo</p>	<p>Kuhanje doma in dostava kosil na dom uporabnikov</p>	<p>Storitve za uporabnike</p>	<p>Način dela</p>	<p>Spremembe v praksi</p>

F13	Za nujne primere smo se srečevali na privatnih naslovih, ne več v prostorih organizacije, ki je javen prostor in je moral biti zaprt	Srečevanje na privatnih naslovih namesto na javnih	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
F14	smo doma kuhali socialna kosila, ki so del našega programa	Kuhanje socialnih kosil doma	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
F15	Najtežje je bilo samo dejstvo, da se ne moremo srečevati v živo in na ta način nadaljevati z grajenjem solidarne skupnosti in solidarnostne podporne mreže	Prekinitev grajenja solidarne skupnosti zaradi prepovedi srečevanja v živo	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
F16	Delo se je	Izvajanje	Individualno	Način dela	Etične

	individualiziral o, kar je ravno v nasprotju z našimi principi dela	individualnega dela, ki je v nasprotju s principi	delo		dileme
F17	V času prvega lockdowna smo vzpostavili spletno platformo (spletna stran in socialna omrežja) za grajanje solidarnosti v času korone, ki je povezovala ljudi v direktni medsebojni pomoči, v vprašanih stanovanjske problematike, na delovnih mestih, itn	Vzpostavitev spletne platforme za grajanje solidarnosti in povezovanja ljudi	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
F18	Mislim, da ne	Nezaznavanje etičnih dilem v okolju	Brez novih dilem	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
F19	Ne bi rekla, da	Neizčrpavanj	Doživljanje	Moralni stres	Stres

	me izčrpava moralni stres	e moralnega stresa			
F20	me pa izčrpava stres ob tem, da je že več kot eno leto bistveno oteženo naše delovanje, ki temelji na skupinskih akcijah in ne toliko na individualnih obravnavah	Oteženo delovanje s skupinami	Delo	Moralni stres	Stres
F21	Izčrpuje me stres, ker se je v tem letu situacija za našo bazo bistveno poslabšala, tako v praksi kot tudi zakonsko	Slaba situacija v organizaciji	Organizacija	Zaposlitev	Stres
F22	vse več ljudi, s katerimi delamo, pahnjenih v stisko	Uporabniki pahnjeni v stisko	Uporabniki	Družba	Izzivi

F23	Izčrpuje me stres, ker je tudi organizacija sama doživela večjo izgubo in sicer izgubo breplačnih prostorov, kar nam je naložilo velikansko nepričakovano finančno breme	Stres zaradi izgub, ki jih je doživela organizacija	Organizacija	Zaposlitev	Stres
F24	Pri sodelavcih je bila stopnja podpore dobra	Dobra stopnja podpore med sodelavci	Pomoč in sodelovanje	Podpora med sodelavci	Podpora
F25	vodstva, nadrejenih ter krovnega ministrstva pa nimamo	Odsotnost vodstva oziroma ministrstva	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora
F26	Uporabniki so bili v tem času še bolj pogosto legitimirani iz strani policije	Večje število legitimacije uporabnikov	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
F27	kljub svoji materialni ogroženosti so	Velike kazni za kršenje ukrepov	Sankcije	Ukrepi	Kršitve človekovih

	jim pisali neverjetno velike kazni, če so recimo hodili po cesti s kom, ki ni iz istega gospodinjstva	neglede na materialno ogroženost			pravic
F28	Legitimacije so se ponavadi zgodile na podlagi rasnega profiliranja	Legitimacije na podlagi rasnega profiliranja	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
F29	policija je izkoriščala korona ukrepe	Izkoriščanje korona ukrepov s strani policije	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
F30	na preži čakala v bližini azilnega doma in ustavljala vsakega, ki je prišel ven iz stavbe, in mu zaračunala kazen na podlagi enega izmed mnogih protikoronskih	Čakanje policije v bližini azilnega doma in pisanje kazni	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic

	zakonov				
F31	Zdravstveno krizo je izkoristila vladajoča elita	Izkoriščanje krize s strani vladajoče elite	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic
F32	spremenila v orodje povečevanja represije	Izkoriščanje krize za povečanje represije	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic
F33	V tem času smo bili preganjani in kaznovani vsi, tako naši uporabniki, kot tisti, ki smo poskušali naslavljati njihove direktne socialne potrebe	Preganjanje in kaznovanje uporabnikov in njihovim zaveznikom	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic
F34	nismo bili dovolj močni, povezani in organizirani, da bi se temu lahko bolje zoperstavili	Preslaba organizacija za zoperstavo nastali represiji	Nemoč	Družba	Spoznanja med epidemijo

G1	V času razglasitve epidemije smo v okviru društva organizirali vse aktivnosti tako, da bi omogočili neprekinjeno pomoč uporabnicam in uporabnikom naših programov	Organizacija neprekinjene pomoči za uporabnike med epidemijo	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
G2	niso bile v delo vključene prostovoljke, ki v tem času niso mogle biti vključene	V delo niso bile vključene prostovoljke	Prostovoljstvo	Način dela	Spremembe v praksi
G3	Kombinirale smo delo v varni hiši, kjer je neposredno delo z uporabnicami in otroki ter svetovanje po telefonu ter	Kombiniranje neposrednega dela v varni hiši in svetovanja z uporabo tehnologije	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi

preko aplikacij
(npr. po zoom-
u)

G4	Izvajali so se vsi programi – s prilagoditvami na situacijo	Izvajanje vseh programov na prilagojen način	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
G5	Potrebno je bilo prilagajanje, učenje »na hitro« uporabe različnih aplikacij (viber, zoom, itn.)	Učenje kako uporabljati različne aplikacije	Uporaba tehnologije	Način dela	Izzivi
G6	V dani situaciji uporaba aplikacij (se pravi viber, zoom, skype itn.), ki sem jih že omenila	Uporaba tehnologije in aplikacij	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
G7	Stiske uporabnic naših programov so bile za mnoge	Večje stiske za uporabnic programov	Uporabniki	Družba	Izzivi

še večje

G8	mnogi delodajalci prekinili delovna razmerja s »sporazumnimi i prekinitvami!«	Mnoge prekinitve delovnih razmer	Zaposlitev	Družba	Kršitve človekovih pravic
G9	kot nevladna organizacija, ki v delu programa varnih hiš neposredno delamo z uporabnicami ter njihovimi otroki »preztri«, ko gre za vprašanje »cepljenja bolj ogroženih skupin«	Kot nevladna organizacija prezrti, kar se tiče cepljenja	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic
G10	»prezrti« v delu dodatnih plačil v času epidemije,	Prezrti glede dodatnih plačil v času epidemije	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic

G11	Ostaja pa priokus, da ni vedno cenjeno tisto delo, ki je namenjeno sočloveku, ki je v stiski in za katerega je dana situacija še dodatno breme	Necenjenost dela z ljudmi v stiski	Delo	Zaposlitev	Stres
G12	S strani sodelavcev smo usklajevali glede na možnosti (možnost prevoza na delo-delo z uporabnicami; delo preko telekomunikacij – za tiste, ki niso imeli možnosti prevoza do službe)	Usklajevanje glede načina dela	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
G13	S strani ministrstva smo	Odsotnost jasnih navodil	Sodelovanje in pomoč	Podpora s strani ministrstva	Podpora

pričakovali več in podpore
jasnih navodil,
podpore
(ureditev glede
hitrejšega
cepljenja glede
na naravo dela,
finančna
motivacija –
cenjenost dela
nevladnih
organizacij

G14	Z	Pomen	Varnost	Družba	Spoznanja med epidemijo
	upoštevanjem navodil in lastno odgovornostjo, lahko največ naredimo za svojo varnost in varnost ljudi okoli nas	upoštevanja navodil in odgovornega vedenja za varnost sebe in drugih			
H1	Od marca 2020 dalje se način dela spreminja oz. prilagaja ukrepom, ki jih naš Dom uvaja na podlagi navodil z	Spreminjanje načina dela glede na ukrepe in navodila NIJZja	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi

NIJZja

H2	Dela od doma ni	Brez dela od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
H3	V najbolj kritičnih obdobjih so šli delovni in fizioterapevti pomagat negovalkam na oddelek	Pomoč terapevtov negovalkam v kritičnih obdobjih	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
H4	Več kot eno leto ni bilo skupinskih terapij	Odsotnost skupinskih terapij	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
H5	Več je bilo oziroma je individualnih terapij	Večje število individualnih terapij	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
H6	Stanovalce smo si razdelili med 4 delovne terapevte	Porazdelitev stanovalcev med delovne terapevte	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
H7	z njimi imeli več individualnih srečanj, pogovorov,	Več individualnih srečanj, pogovorov in terapij s	Reševanje primerov	Način dela	Spremembe v praksi

	terapij.	stanovalci			
H8	Najtežje je bilo spremeniti način dela	Težave pri spreminjanju načina dela	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
H9	se dnevno prilagajati vedno novim navodilom za omejevanje širjenja okužbe	Dnevno prilagajanje na nova navodila	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
H10	Nemoč, nevednost, kaj bo čez par ur, kaj bo jutri	Nevednost glede poteka in novih pravil	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
H11	Več individualnega stika s posameznimi stanovalci	Več individualnega dela	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
H12	še danes sem več časa na oddelku, stanovalce bolje poznam, lažje z njimi komuniciram in delam	Več časa preživetega na oddelku in posledično boljši odnos z uporabniki	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
H13	cepljenje	Razmišljanje	Osebno življenje	Doživljanje etičnih	Etične

		o cepljenju		dilem	dileme
H14	Testiranje poteka od decembra enkrat tedensko, občasno tudi dvakrat	Enkrat do dvakrat tedensko testiranje	Testiranje	Delo	Spremembe v praksi
H15	To me je začelo motiti (zaradi bolečin v nosu) in sem se odločila, da se cepim	Odločitev za cepljenje zaradi nenehnega testiranja	Osebno življenje	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
H16	Moj mož, ki dela čisto na drugem področju (privat sektor), se še nikoli ni testiral!	Nesorazmernost testiranja v javnem in privatnem sektorju	Testiranje	Družba	Etične dileme
H17	Dileme so bile tudi v zvezi z ukrepi za zaščito proti širjenju virusa	Dileme v zvezi z ukrepi za preprečevanje širjenja virusa	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
H18	Stanovalci so bili skoraj leto dni omejeni na	Omejevanje stanovalcev na njihove	Ukrepi	Način dela	Etične dileme

	svojo sobo	sobe				
H19	Zaposleni nosimo maske, ki so zelo moteče pri komunikaciji s starejšimi.	Obvezno nošenje mask zaposlenih komunikacijo s starimi	Ukrepi	Način dela	Etične dileme	
H20	Stres je bil in je tudi to, da je bila (sedaj je bolje) v službi non stop tema COVID-19	Nenehen govor o Covidu	Delo	Zaposlitev	Stres	
H21	Vsak dan, non stop to poslušat, preverjat nove ukrepe, ki so se spreminjali tudi dvakrat dnevno	Vsakodnevno poslušanje in preverjanje novih ukrepov, ki so se konstanto spreminjali	Delo	Zaposlitev	Stres	
H22	S sodelavci smo si zelo pomagali s humorjem, s pogovorom	Medsebojna pomoč z uporabo humorja in pogovora	Sodelovanje in pomoč	Podpora sodelavcev	Podpora	
H23	Tudi z nadrejenimi se	Dobra stopnja sodelovanja z	Sodelovanje in	Podpora vodstva	Podpora	

	je dalo dobro sodelovati	nadrejenimi	pomoč		
H24	Ministrstvo za zdravje in ministrstvo za socialo sta si glede področja skrbi za stare ljudi že dolgo neenotni	Neenotnost ministrstva za zdravje in ministrstva za socialo na področju skrbi za stare	Neenotnost	Podpora ministrstva	Podpora
H25	To se je pokazalo še bolj ob izbruhu epidemije	Epidemija je izpostavila to neenotnost	Neenotnost ministrstva	Podpora ministrstva	Podpora
H26	Kadrovski normativi v Domu so še vedno neustrezni	Neustrezni kadrovski normativi v domu	Institucije	Delo	Spoznanja med epidemijo
H27	marsikateri Dom je že podaljšana bolnišnica	Veliko domov za stare je kot bolnica	Institucije	Družba	Etične dileme
H28	V začetku premalo zaščitnih sredstev	Premalo zaščitnih sredstev	Stik z uporabniki	Način dela	Izzivi
H29	kdor od	Neprebolelim	Domovi za stare	Institucije	Kršitve

	stanovalcev ni prebolel Covid-a ali kdor ni cepljen, se ne sme vključevati v skupinsko terapijo	in necepljenim ni dovoljena skupinska terapija			človekovih pravic
H30	taka navodila sem dobila od nadrejenih; izpolnjevala jih pač ne bom	Neizpolnjevanje etično spornih navodil	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
H31	Nič več ne bo kot je bilo	Trajne posledice epidemije na družbo	Spremembe	Družba	Spoznanja med epidemijo
H32	Niti ni tako slabo, ker marsikaj ni bilo dobro in je bolje da je odpadlo	Nekatere spremembe niso bile slabe	Spremembe	Družba	Spoznanja med epidemijo
H33	Med epidemijo smo se v službi zelo povezali med seboj in si pomagali	Velika stopnja povezanosti in vzajemne pomoči	Sodelovanje in pomoč	Podpora sodelavcev	Podpora

H34	Smrt je del življenja in tega kot družba nočemo sprejeti	Nesprejemanje smrti v družbi	Smrt	Družba	Spoznanja med epidemijo
H35	Razvoj Paliativne oskrbe po Domovih je nuja za bolj kvalitetno življenje stanovalcev in delo vseh nas skupaj z njimi	Nujen razvoj Paliativne oskrbe za kvalitetno življenje starih	Institucije	Delo	Spoznanja med epidemijo
I1	Ob začetku epidemije smo delali tudi od doma	Delo od doma na začetku epidemije	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
I2	s kolegi, smo namreč trije, smo se menjavali in sta dva delala od doma, en pa v domu	Menjavanje s kolegi pri delu od doma in v domu	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
I3	nato smo to počasi ukiniteli, saj je bilo dela veliko in od	Ukinitev dela od doma zaradi prevelike	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi

	doma ne moreš veliko narediti	količine dela			
I4	Sprejemanje strank in svojcev ni bilo mogoče	Nezmožnost sprejemanja strank in svojcev	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
I5	delo je potekalo po telefonu ali preko e-pošte	Uporaba tehnologije pri delu	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
I6	manj je bilo stika s stanovalci	Manjši stik s stanovalci	Stik z uporabniki	Način dela	Spremembe v praksi
I7	medtimskih sestankov ni bilo	Odsotnost medtimskih sestankov	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi
I8	vodenja pogovorne skupine ni bilo	Odsotnost pogovornih skupin	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
I9	torej vseh del, ki vključujejo stik s stanovalci ali svojci ni bilo možno izvajati, zaradi omejitev	Nezmožnost izvajanja dela, ki vključuje osebni stik	Stik	Način dela	Spremembe v praksi

I10	Več stika je bilo preko telefona in e-pošte	Povečanje stika preko tehnologije	Stik	Način dela	Spremembe v praksi
I11	Najtežje mi je bilo ko sem morala stanovalcem govoriti, česa vse ne smejo več početi	Usmerjanje stanovalcev glede njihovega življenja	Izvajanje nadzora	Način dela	Etične dileme
I12	ne smejo se družiti, hoditi ven, v trgovino ali mesto	Prepoved druženja in prostega gibanja	Domovi za stare	Institucije	Kršitve človekovih pravic
I13	obiski so bili prepovedani	Prepoved obiskov	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
I14	Zelo hudo mi je bilo gledati stanovalce, ki so pri tem trpeli	Trpljenje stanovalcev zaradi prepovedi obiskov	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
I15	poslušati svojce, ki niso smeli do svojih bližnjih	Trpljenje svojcev, ki niso smeli do stanovalcev	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
I16	S tem se je delala	Nedovoljen osebni stik	Domovi za stare	Institucije	Kršitve človekovih

	ogromna škoda tako stanovalcem kot njihovim svojcem				pravic
I17	Sama osebno menim, da je v starosti bolj pomembna kvaliteta kot kvantiteta, in glede tega stanovalcev nihče ni nič vprašal	V starosti kvaliteta pred kvantiteto in nemožnost izbire	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
I18	Stanovalcem smo omogočili stike s svojci preko videoklicev ali telefonskih klicev	Omogočanje elektronskih stikov med stanovalci in svojci	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
I19	Največja etična dilema mi je omejevanje osnovnih človekovih pravic do gibanja in	Omejevanje osnovnih človekovih pravic do gibanja in socialnih stikov	Ukrepi	Družba	Etične dileme

socialnih
stikov v imenu
zaščite
življenja
nekomu, ki se
mu življenje že
tako izteka in
mu največ
pomenijo stiki
s svojci

I20	fizični dotiki (objemi, božanje), kar je bilo v času večjega izbruha virusa popolnoma prepovedano	Popolna prepoved fizičnih dotikov	Stik	Način dela	Spremembe v praksi
I21	Dobro vemo, kak učinek ima dotik na zdravje, in tega niso imeli	Zdravilni učinki dotika, ki je bil prepovedan	Stik z uporabniki	Način dela	Etične dileme
I22	Na začetku me je zelo obremenjevalo in povzročalo stiske	Na začetku epidemije hudo doživljanje stisk	Doživljanje	Moralni stres	Stres
I23	potem pa se privadiš in	Sprejemanje situacije s	Doživljanje	Moralni stres	Stres

	sprejmeš stvari take kot saj nimaš vpliva, kar pa je zelo žalostno	časoma			
I24	Ker smo bili vsi na istem, podpore ni bilo veliko	Malo podpore zaradi izzivov skupnim vsem	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
I25	Ugotovila sem, da smo sodobni ljudje pozabili na smrt	Sodobni ljudje pozabljamo na smrt	Smrt	Družba	Spoznanja med epidemijo
I26	pozabili smo, da je smrt del življenja	Smrt je del življenja	Smrt	Družba	Spoznanja med epidemijo
I27	Še posebej medicina dela samo na podaljševanju življenja in skoraj nič na dostojnem umiranju in udobju v zadnjem obdobju življenja	Medicina dela samo na podaljšanju življenja in ne na dotojnem umiranju	Smrt	Družba	Spoznanja med epidemijo

J1	Pri nas imamo nameščene otroke 24 ur na dan, vse dni v tednu, tako da delo od doma ni bilo mogoče	Nemogoče delo od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
J2	Ves čas smo bili prisotni in opravljali svoje naloge	Stalna prisotnost na delu	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
J3	Spremenil se je že sam način sprejema otrok	Spremembe v načinu sprejemanja otrok	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
J4	nismo jih mogli več sprejeti, brez da bi zahtevali negativen Covid test, če pa le-tega niso imeli, so morali za par dni v izolacijo	Nesprejemanje otrok brez negativnega testa oziroma posledična izolacija	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
J5	Kar je bilo zelo problematično, saj so to otroci v velikih	Izolacija otrok, ki potrebujejo pozornost in	Ukrepi	Način dela	Etične dileme

stiskah, bližino
 potrebujejo
 pogovor,
 objem, bližino,
 stalno
 pozornost, ki
 pa je nismo
 mogli nuditi v
 takšni meri,
 kot bi
 potrebovali

J6	ni bilo več mogoče izvajati stikov s starši, razen tistih, ki so bili določeni s sodno odločbo	Nezmožnost izvajanja stikov s starši	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J7	Te smo izvajali zunaj na vrtu in na razdalji	Izvajanje s sodno odločbo določenih stikov vzunaj na daljavi	Stiki s starši	Način dela	Spremembe v praksi
J8	Veliko polagamo tudi na redne tedenske sestanke skupaj s CSD-	Prekinitev rednih tedenskih sestankov s centri za socialno delo	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi

ji, otroci in njihovimi starši, to je pomembno zato, da se naredi načrt pomoči družini in se načrtuje potek same obravnave, kar pa v času epidemije spet ni bilo mogoče

J9	Sestanki so potekali prek Zoom-a	Sestanki preko Zoom-a	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi
J10	velikokrat se je zgodilo, da so starši to zavrnili, saj jim ni bil takšen način komunikacije blizu	Zavrnitev staršev glede online sestankov	Sestajanje	Način dela	Izzivi
J11	Iz teh razlogov so se same obravnave zelo zavlekle	Dalj trajajoče obravnave	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J12	Postopki so se zavlekli tudi	Nezmožnost rednega in	Sodelovanje	Način dela	Izzivi

	zaradi tega, ker nismo mogli redno in hitro sodelovati s CSD-ji in sodišči	hitrega sodelovanja z drugimi službami			
J13	saj je bila /povsod velika kadrovska stiska (bolniške odsotnosti, delo od doma)	Velika kadrovska stiska v službah	Zaposlitve	Družba	Izzivi
J14	smo morali z vsemi nameščenimi delati za šolo, ko je potekal pouk na daljavo	Delo za šolo z vsemi nameščenimi, ko je potekala na daljavo	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J15	ob pouku treba speljati še vse nove sprejeme, sestanke, urejati dokumentacijo, se oglašati na telefone itn.	Poleg pouka tudi vse ostale dejavnosti	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J16	Tako da je bila vloga	Zahtevna vloga	Delo z	Način dela	Izzivi

	strokovnega delavca in hkrati učitelja zelo zahtevna	strokovnega delavca in učitelja	uporabniki		
J17	V nekaterih primerih otroci hodijo na poskusne vikend izhode domov, da se vidi, če so se zgodile kakšne spremembe v družini. To v času epidemije na začetku ni bilo mogoče, da ne bi prinesli v hišo okužbe	Otroci niso smeli na poskusne izhode domov	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
J18	Na drugi strani pa sama obravnava hitreje steče, ker vidimo, kako družina funkcionira in se bo otrok lahko vrnil domov oz. to ne bo mogoče	Hitra obravnava	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

in je treba
iskati druge
rešitve

J19	Z otroci smo še vedno delali ves čas, samo da /smo pazili na razdaljo, uporabljali zaščitna sredstva, razkuževali	Upoštevanje varnostnih priporočil pri delu z otroci	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
J20	Če niso bili v izolaciji, je bilo delo z njimi skoraj enako kot prej	Enako delo kot pred epidemijo, če niso bili v izolaciji	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
J21	Stike otrok s starši smo spodbujali prek telefona in videokonferenc	Spodbujanje stikov med starši in otroci preko tehnologije	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
J22	Vztrajali smo tudi, da potekajo sestanki s CSD-ji prek Zoom-a in da	Sestanki s CSDji preko tehnologije	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi

se kar se da
redno izvajajo

J23	Najtežje je bilo sprejeti, da se stvari ne premikajo	Težave pri sprejemanju nepremikajočega stanja stvari	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J24	da obravnave zaradi kadrovske stiske trajajo veliko dlje (npr. nameščanje otrok v mladinske domove ali rejniške družine)	Težave pri sprejemanju dolgega trajanja obravnav	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J25	otroci so pri nas, čeprav bi naj bili nameščeni kratek čas, ostajali več mesecev	Otroci so ostali nameščeni veliko dalj časa	Trajanje namestitev	Način dela	Etične dileme
J26	da so bili otroci v izolaciji, takrat jih nismo	Izolacija otrok	Ukrepi	Način dela	Etične dileme

mogli peljati
na sprehod,
niso smeli
prosto hoditi
po hiši, se
družiti z
ostalimi otroki

J27	<p>pogovore smo opravljali na razdalji, in če smo jih prej lahko objeli, ker so rabili tolažbo, zdaj to ni bilo mogoče</p>	<p>Opravljanje pogovorov na daljavo brez fizičnega stika</p>	<p>Stik z uporabniki</p>	<p>Način dela</p>	<p>Spremembe v praksi</p>
J28	<p>Stresno je bilo predvsem, če so bili to otroci npr. s samopoškodbe nim vedenjem, otroka vseeno kontroliraš kolikor lahko, ne moreš pa tega početi ves čas, saj so v hiši nameščeni še ostali</p>	<p>Izolaciji otrok s samopoškodb enim vedenjem</p>	<p>Ukrepi</p>	<p>Moralni stres</p>	<p>Stres</p>
J29	<p>Takrat me je</p>	<p>Skrb glede</p>	<p>Delo</p>	<p>Moralni stres</p>	<p>Stres</p>

vedno skrbelo, izoliranih
 da mladostnik otrok
 v času, ko je
 bil sam v sobi,
 ne bi počel kaj
 nevarnega

J30	Z malimi otroki pa je bilo težko, ker so težko razumeli in upoštevali sploh kakršen koli ukrep	Težko delo z majhnimi otroci, ki so težko razumeli in upoštevali ukrepe	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
J31	smo se s časom navadili na sestanke prek Zooma-a	Sestanki preko tehnologije	Sestajanje	Način dela	Spremembe v praksi
J32	dobra stran tega, da smo se za te sestanke lahko prej dogovorili, ker so CSD-ji včasih zelo oddaljeni, in je takšen sestanek potem bil kdaj prej izveden, kot bi	Prej izvedeni sestanki	Sestajanje	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

	bil sicer				
J33	Velika etična dilema je bila, ko so otroci morali biti par dni izolirani v sobi pa niso kazali znakov okužbe, otrok pa si je npr. želel, da prideš k njemu ali iti na sprehod	Izolirani otroci neglede na znake okužbe	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
J34	smo morali otroku nesti hrano pred vrata sobe, ostali ki niso bili v izolaciji, pa so lahko normalno se prehranjevali v jedilnici	Prepoved prehranjevanj a v jedilnici za izolirane otroke	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
J35	S strani sodelavcev in vodstva je bila podpora velika, saj smo se vsi znašli v takšni situaciji	Velika podpora zaradi situacije, ki je bila za vse enaka	Sodelovanje in pomoč	Podpora sodelavcev	Podpora

in razumeli
stiske drug
drugega

J36	S strani ministrstva tega ne morem reči, saj smo samo prejeli navodila in smernice za ravnanje, ki pa so bile v praksi težko izvedljive in včasih nerazumne	Slaba podpora zaradi v praksi težko izvedljivih smernic	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
J37	najtežja zdela izolacija otrok, ki potrebujejo našo bližino in so bili nameščeni zaradi številnih težav	Izolacija otrok, ki potrebujejo bližino	Ukrepi	Način dela	Etične dileme
J38	Spoznala sem, da moramo ceniti to, kar nam je bilo prej povsem samoumevno,	Treba je ceniti nekdanje samoumevne stvari kot sta svoboda gibanja in	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo

	torej svoboda gibanja in predvsem medsebojni stiki	medsebojni stiki			
J39	Se pa najdejo rešitve in se da stvari speljati na drug način	Rešitve je lahko najti in stvari speljati na alternativen način	Reševanje izzivov	Delo	Spoznanja med epidemijo
K1	Velikih sprememb v načinu ne opažam	Neopažanje velikih sprememb v načinu dela	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
K2	Nekaj več sicer delam od doma, kar bi prej v pisarni, ampak to je morda kakšne 2 uri na teden	Več dela od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
K3	Na terenu sem isto količino časa	Enako količino časa preživetega na terenu	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi
K4	Edino med »ključnimi 14 dnevi« letos	Ukinitiv terenskega dela med	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi

	okrog velike noči in pa lani v prvem tednu epidemije smo terenske obiske ukinili	popolnim zaprtjem države			
K5	Vse ostalo, poteka dokaj normalno – ob upoštevanju ukrepov (razkuževanje, maske, razdalja itn.)	Normalen potek dejavnosti ob upoštevanju varnostnih ukrepov	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
K6	V primerjavi z letom prej sem z uporabniki več na vezi preko telefona	Večja uporaba telefona pri komunikacije z uporabniki	Uporaba tehnologije	Način dela	Spremembe v praksi
K7	Uporabnikov nismo mogli spremljati na institucije (k zdravnikom, na upravne enote itn.)	Nezmožnost spremljanja uporabnikov na institucije	Storitve za uporabnike	Način dela	Spremembe v praksi
K8	Tudi druženje v skupnostnih prostorih je bilo zaradi	Prepovedano druženje v skupnostnih	Prostorske omejitve	Način dela	Spremembe v praksi

	omejitev prostorih prepovedano.				
K9	smo pa bili potem več na vezi z zdravniki oz. ostalimi uslužbenci, pri katerih je uporabnik iskal pomoč	Večji kontakt z drugimi službami	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
K10	Ostalo smo nadomeščali z individualnimi obiski in telefonskimi pogovori	Nadomeščanj e dejavnosti z individualnim delom in telefonskimi pogovori	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
K11	Najtežji mi je bil občutek nemoči in spoprijemanje z občutki jeze na celotno situacijo	Spopadanje z občutkom nemoči in jeze zaradi epidemije	Občutki nemoči	Psihično stanje	Izzivi
K12	Zelo težko mi je bilo tudi opismenjati starejšo populacijo za uporabo	Težave pri opismenjevan ju starejše populacije za uporabo	Tehnologija	Način dela	Izzivi

interneta oz. tehnologije pametnega telefona

K13	Namesto, da bi se dobili z uporabnikom v pisarni ali pri njem doma, kakor je bilo to običajno, smo se dobili zunaj v naravi, da smo zmanjšali možnost okužbe	Srečanja z uporabniki v naravi za preprečitev širjenja okužbe	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
K14	S pomočjo MOL smo ustanovili tudi začasno zavetišče za brezdomne v času epidemije	Ustanovitev začasnega zavetišča za brezdomce v času epidemije	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
K15	Nudili smo ogromno pomoči pri šolanju otrok na domu in računalniškem opismenjevanju, česar prej	Pomoč pri šolanju otrok in računalniške opismenjevanju	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

nismo počeli
oz. vsaj ne
tako
intenzivno

K16	Ves čas trajanja epidemije me je skrbelo, da ne bom jaz tista, ki bo k nekomu prinesla virus	Skrbi glede prenašanja virusa na druge	Delo	Moralni stres	Stres
K17	Zdaj več ne toliko, saj sem cepljena	Manj moralnega stresa zaradi opravljenega cepljenje	Doživljanje	Moralni stres	Stres
K18	Prej pa me je ja, v smislu, da sem bila vedno negotova, še posebej, če mi je kdo od bližnjih stikov (ali uporabnikov, ali svojcev) javil, da je bil na testu pozitiven	Moralni stres zaradi strahu pred širjenjem okužbe	Delo	Moralni stres	Stres

K19	Med sodelavci smo se med sabo podpirali in je bilo super	Dobro vzdušje in stopnja podpore	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora
K20	Enako bi ocenila tudi podporo s strani vodstva	Dobro ocenjena podpora	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora
K21	Kar se tiče ministrstva pa bi ocenila, da je bila podpora precej slaba	Slabo ocenjena podpora	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
K22	Obveščanje o ukrepih je prihajalo pozno	Pozno obveščanje o ukrepih	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
K23	Dodatek za delo v času epidemije je neobstoječ	Brez dodatka za delo med epidemijo	Vlada	Družba	Kršitve človekovih pravic
K24	Opazila sem neprimeren odnos policije do brezdomnih oseb	Neprimeren odnos policije	Brezdomci	Družba	Kršitve človekovih pravic
K25	kaznovanje po policijski uri,	Kaznovanje brezdomcev	Brezdomci	Družba	Kršitve človekovih

	ko bi naj bili »doma«	po policijski uri			pravic
K26	kaznovanje zadrževanja brezdomnih v skupinah	Kaznovanje skupin brezdomcev	Brezdomci	Družba	Kršitve človekovih pravic
K27	Kako je v resnici pomemben osebni stik iz oči v oči	Pomembnost osebnega stika	Odnosi	Družba	Spoznanja med epidemijo
K28	Večina organizacij je delala preko telefona/internet, a ljudje so osebni stik močno pogrešali. Še posebej to velja za ranljive skupine s katerimi delamo, saj pogosto nimajo dobro razvite socialne mreže	Odsotnost človeškega stika je prinesla težave za ranljive skupine	Odnos	Družba	Spoznanja med epidemijo

L1	Začelo se je z delom od doma, torej na daljavo	Na začetku delo na daljavo	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
L2	Imela sem službeni telefon, starši so bili preko spleta obveščeni, da lahko ob stiskah ali kakršnih koli dilemah kontaktirajo s svetovalnimi delavkami	Uporaba službenega telefona za delo z uporabniki	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
L3	Po približno enem tednu sem začela sama klicati družine, kjer sem predvidevala, da bi bilo to dobro, ker se oni sami niso javili (prijazen pozdrav, klepet	Klicanje uporabnikov s strani socialne delavke	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

kako so, kako jim gre ali kaj potrebujejo, kako gre otrokom)

L4	Iskali smo tudi možnosti dobave računalnikov in jih razdelili učencem	Iskanje možnosti dobave računalnikov za učence	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L5	Naše delo se je preselilo na teren, kar je popolnoma drugače kot sicer pri običajnem delu. V »normalnem« načinu dela sem mogoče petkrat na leto na hišnem obisku	Selitev običajnega dela na teren	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi
L6	Nisem mogla delati svetovalnega dela z družino v svoji pisarni	Nezmožnost svetovalnega dela v pisarni	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi

L7	Na terenu pa je bilo tudi okrnjeno v tej obili, ki sem ga sicer lahko prej delala. Nisem mogla delati preventivnega dela z učenci.	Omejitve pri delu na terenu in preventivnem delu	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi
L8	Tako rekoč se je vse obrnilo v smer nudenja prve socialne pomoči na terenu in lajšanja stisk	Prva socialna pomoč na terenu in lajšanje stisk	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi
L9	V bistvu sem delala skoraj vse, le na drugačen način	Izvajanje vseh dejavnosti vendar na drugačen način	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
L10	Ravnateljici sem predlagala, da takoj v novembru pričnemo s hišnimi obiski po 2 svetovalni	Hišni obiski	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

delavki skupaj

L11	Na spletni strani šole smo objavili, da nas lahko pokličejo in se dogovorimo za obisk v kolikor to želijo, potrebujejo	Pomoč uporabnikom v stiski	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L12	Začele smo s klici in starši so nas v 97% bili pripravljene sprejeti	Kontaktiranje uporabnikov glede podpore	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L13	Ponuditi tehnično podporo pri učenju na daljavo	Podpora pri učenju na daljavo	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L14	Pogovor z družino (kako jim gre ali zmorejo, ali kaj potrebujejo, organizirali smo tudi možnost	Pogovor z družino glede podpore	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

dobave kosila
iz lokalnih šol,
ki so mnogo
bližje kot naša

L15	Otroke smo motivirale, da naj bodo čim več zunaj na zraku, predvsem na kmetijah in podeželju, kjer so si to lahko privoščili, pa tudi ostale	Motiviranje otrok za preživljanje časa v zunaj	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L16	Pogovarjali smo se o zdravi prehrani	Pogovor o zdravem načinu prehranjevanja	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L17	Dejansko smo izvajale svetovalno razbremenjevalno delo na terenu, otroci so nam zaigrali na harmoniko, pokazali hišne ljubljence,	Izvajanje svetovalnega razbremenjevalnega dela na terenu z otroci	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

nekateri sobe,
nas peljali v
hlev pogledat
malega telička,
mlade muce,
skratka ni da ni

L18	V soglasju z drugimi starši smo družinam posredovale telefonske številke od sošolcev, da so se lahko slišali med sabo, jih povezale preko viberja, skypea, itn.	Ustvarjanje povezav med sošolci z uporabo tehnologije	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L19	Nekje so nas pričakali, kot da smo »kraljice«, na mizi baklava, razna peciva, eni učenci so se zelo lepo uredili, nadišavili	Uporabniki so se zelo potrudili pri sprejemu svetovalnih delavk	Odzivi uporabnikov	Odzivi na spremembe	Spremembe v praksi
L20	V decembru smo	Ugotavljanje potrebe po	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

svetovalne dodatnih
delavke (4 storitvah
smo, 3
psihologinje in
jaz)
ugotavljale, da
bo potrebno k
našemu
terenskemu
delu dodati še
nekaj več

L21	Učitelji so sporočali, da eni učenci zelo slabo delajo na daljavo, da starši ne znajo pomagati ali pa se otroci upirajo, zato smo jih začele vabiti v šolo	Težave učencev in staršev pri šolanju na daljavo	Uporabniki	Družba	Izzivi
L22	Skratka, dve sta bili na terenu, dve sva delali na šoli in se izmenjevali	Izmenično delo na terenu in v šoli	Organizacija	Način dela	Spremembe v praksi
L23	V šoli smo pomagale pri učni snovi, jih	Pomoč otrokom pri delu za šolo	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

poskušale in vloga
 motivirati, jim družabnic
 kopirale učno
 snov, z njimi
 metale na koš,
 se igrale, v
 enem kotičku
 jedilnice sta po
 dve učenki
 skupaj
 ustvarjali
 (upoštevali
 smo varnostne
 ukrepe po
 zdravi kmečki
 pameti). Bile
 smo učiteljice,
 družabnice, ni
 da ni

L24	smo opravile približno 65 obiskov družin na domu, ene od teh tudi večkrat	Opravljenih mnogo obiskov na domu	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L25	Najtežje mi je bilo videti stiske staršev, ki so bili izmučeni, saj imajo med	Stiske staršev	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme

tednom
 nekateri otroke
 pri nas v domu
 in so bili sedaj
 24 ur na dan z
 njimi

L26	Pri poskušanju vzpostavitve sodelovanja s CSD in vključitvi kakšnih prostovoljcev, ki bi družino razbremenili smo naletele na odgovor, da ne gre zaradi Covida.	Nesodelovanj e s strani CSD zaradi razmer	Sodelovanje	Način dela	Izzivi
L27	Težko mi je bilo, ko je klicala mama petih otrok, ki ima enega pri nas in je rekla, da naj hčerko vzamemo v dom, da bi spala pri nas, saj doma ne zmore z vsemi,	Stiske drugih	Družba	Moralni stres	Stres

ima še
dojenčka, ata
pa je v službi

L28	Samo delo na terenu pa mi je bilo fantastično, počutila sem se mnogo bolj koristno sedaj v jesenskem delu covid zaprtja šol, ko smo šle na teren, kot pa spomladi, ko smo delale od doma	Odlični občutki in občutki koristnosti med delom na terenu	Terensko delo	Delo	Spoznanja med epidemijo
L29	Ko sem govorila z dvema šolama, kakršna je naša, so se svetovalne delavke za glavo držale, kako to, da si upamo delati na terenu, kaj vse tvegamo,	Mnenje drugih delavk o tveganju pri terenskem delu	Mnenje drugih	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme

kaj če...

L30	Ampak mi vemo, da je socialno delo tisto, ki išče rešitve in pot, ko mnoge druge stroke odpovedo	Vloga socialnega dela pri iskanju rešitev, ko druge stroke odpovedo	Socialno delo	Delo	Spoznanja med epidemijo
L31	Torej interventno svetovalno delo na terenu ga poimenujva	Izvajanje interventnega svetovalnega dela na terenu	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
L32	Mislim da ne. Tega tudi nebi počela, bi se zelo uprla	Nezaznavanje etičnih oziroma moralnih dilem	Brez novih etičnih dilem med epidemijo	Doživljanje etičnih dilem	Etične dileme
L33	Ravnateljica nas je zelo podpirala	Podpora pri delu s strani ravnateljice	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora
L34	ministrstvu pa nismo razlagali, da delamo na terenu in da smo imele v šoli v	Nesodelovanje in upoštevanje navodil	Sodelovanje in pomoč	Podpora Ministrstva	Podpora

decembru
nekaj učencev

L35	Ravnateljica je rekla, da je ipak tvegano, glede na ukrepe. Je pa rekla, da bo naš način utemeljevala kot (moj izraz) 'prvo pomoč na terenu', pač zaradi preprečevanja še hujših stisk družin	Ukrepi, ki ustvarjajo še hujše stiske za uporabnike	Ukrepi	Družba	Etične dileme
L36	Ne, nismo	Nezaznavanje kršenja človekovih pravic	Delovno okolje	Institucija	Kršitve človekovih pravic
L37	Strah pred okužbo pri otrocih s kroničnimi obolenji in večjimi tveganji za zdravje je starše v stiski	Hromeč vpliv strahu	Družina	Družba	Spoznanja med epidemijo

še bolj ohromil
in jim zamrznil
svoje vire moči

L38	Pomembno spoznanje je, da je zaupanje do mojega dela in dober odnos, ki sem ga imela pred epidemijo z družinami bitisti, ki nam je odpiral vrata, da so se sedaj še bolj obračali na nas	Dober odnos z uporabniki ključen za uspešno sodelovanje	Odnos	Delo	Spoznanja med epidemijo
L39	Nas štiri svetovalne delavke sta nov način dela in nova organizacija še bolj povezala	Nov način dela povezal sodelavke	Odnos	Delo	Spoznanja med epidemijo
L40	zaupanje odpira pot do staršev	Zaupanje uporabnikov omogoča lažje sodelovanje	Odnos	Delo	Spoznanja med epidemijo

L41	če te vodstvo podpira, lahko delaš tudi izven »dovoljenega« v največjo korist otrok in družin	S podporo vodstva za največjo korist uporabnikov	Reševanje izzivov	Delo	Spoznanja med epidemijo
M1	Naše delo je bilo od marca 2020 zelo omejeno	Zelo omejeno delo od marca 2020 naprej	Omejeno delo	Način dela	Spremembe v praksi
M2	iz Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti nismo dobili točnih navodil kako bo potekalo delo na daljavo	Brez točnih navodil glede dela na daljavo	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
M3	Dela na terenu nismo mogli opravljati, a glede na to, da delamo z Romi in priseljenci,	Nezmožnost opravljanja dela na terenu neglede na nujnost le tega	Terensko delo	Način dela	Izzivi

bi bilo to
 najbolj
 smiselno, saj
 jim
 individualna,
 osebna pomoč
 najbolj
 pomaga, da
 zmanjšujejo
 jezikovne,
 komunikacijsk
 e ovire in
 seveda se lažje
 vključujejo v
 večinsko
 prebivalstvo

M4	Bolj kot se je epidemija podaljševala, boljše načine sodelovanja z otroki in družinami smo vzpostavili	Dalj kot je trajala epidemija, boljši način sodelovanja z uporabniki so se razvili	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
M5	ni bilo osebnega stika	Delo brez osebnega stika	Osebni stik	Način dela	Spremembe v praksi
M6	a smo se za to učili po spletu, se pogovarjali,	Učenje in pogovor preko spleta	Šolanje na daljavo	Uporabniki	Spremembe v praksi

smejali in celo
izvedli
nekatero
delavnice

M7	najbolj so nastradali tisti, ki nimajo dostopa do interneta oziroma nimajo pripomočkov za šolanje na daljavo	Šolanje na daljavo	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
M8	ko so se zadeve umirile in je bilo dovoljeno zbiranje do 10 oseb, smo obiskali otroke na terenu, ker so potrebovali tudi šolske pripomočke, pripomočke za higieno, obleke (starši namreč nimajo kartic, da bi lahko plačevali preko	Delo z otroci na terenu, ko je bilo dovoljeno zbiranje do deset oseb	Terensko delo	Način dela	Spremembe v praksi

spleta)

M9	Poskusili smo priti naproti otrokom in zato smo izbrali načine dela z njimi glede na to kaj imajo doma	Delo z otroci glede na vire, ki jih imajo doma	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
M10	S priseljenci smo se lahko učili preko ZOOMa, ker imajo doma v večini računalnike ali pa smo jim jih priskrbeli	Učenje priseljencev preko Zooma	Uporaba tehnologije	Način dela	Spremembe v praksi
M11	Z Romi smo se učili preko FB-ja, ker jim je blizu in smo jim tam pripravili različne delavnice	Učenje romov preko Facebooka	Uporaba spletnih omrežij	Način dela	Spremembe v praksi
M12	Predvsem to, da ne moremo do vseh otrok	Brez dostopa do vseh uporabnikov	Stik z uporabniki	Način dela	Etične dileme

in družin

M13	Veliko našim uporabnikom so se v tem času rodili bratci in sestrice pa niso imeli oblek za njih	Onemogočeni viri	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
M14	Nekako so bili odrinjeni na rob	Uporabniki odrinjeni na rob	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
M15	Pomagali smo jim tudi z vožnjo hrane	Pomoč z dostavljanjem hrane	Storitve za uporabnike	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
M16	Skozi tako dolgo obdobje epidemije jim je tudi padla motivacija za delo	Upad uporabnikove motivacije za delo	Uporabniki	Družba	Izzivi
M17	Delo po spletu preko Zooma ali FB, saj še sedaj za nekatere otroke, ki ne morejo do nas (so bolni, je	Uporaba tehnologije za delo z oddaljenimi uporabniki	Delo z uporabniki	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi

predaleč itn.),
 uporabljamo
 učenje na daleč
 ali pa jim
 pišemo
 obvestila,
 objave za
 različne dneve

M18	Tako dosežemo še večjo skupino otrok, staršev in sorodnikov. Predstavljamo tudi naše delo in nismo omejeni le na delo na terenu pač pa se prilagajamo situacijam	Uporaba novih praks za boljše prilagajne na različne situacije	Razvijanje praks	Delo	Spremembe v praksi
M19	Seveda je pa osebni stik nekaj kar je vredno več kot kaj drugega	Vrednosti osebnega stika	Odnos	Delo	Spoznanja med epidemijo
M20	Nekako smo sedaj še na drugačen način spoznali	Spoznavanje družin na drugačen način in	Družina	Družba	Spoznanja med epidemijo

družine in njihovih stisk
videli v kakšni
bedi nekateri
živijo

M21	Ker smo navajeni na delo na terenu, je bila ta epidemija res šok za nas	Šok zaradi nezmožnosti opravljanja terenskega dela	Terensko delo	Način dela	Izzivi
M22	Ker so specifične skupine ljudi, s katerimi delamo in je res pomembno, da ne pride do komunikacijskih šumov, do oddaljevanja... Vse to je sigurno prinesla epidemija	Oddaljevanje in komunikacijske težave z uporabniki	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
M23	Prav tako smo videli kako kljub socialni podpori države, ki	Socialna podpora ne pomeni preprečevanja	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo

	<p>misli, da je s tem poskrbela za te družine, oni živijo v revščini, ker ne znajo z denarjem</p>	revščine			
M24	<p>podpora staršev je majhna, ker ne znajo ali zmorejo pomagati otrokom</p>	<p>Težave staršev pri podpori otrok</p>	Uporabniki	Družba	Izzivi
M25	<p>Zelo so odvisni od dobre mreže ljudi (družina, vrtec, šola, društvo, CSD, policija, zdravstvo itn.) okoli njih</p>	<p>Odvisnost uporabnikov od socialne mreže</p>	Odnosi	Družba	Spoznanja med epidemijo
M26	<p>Že na terenu vidimo veliko težkih zgodb, ki jih je epidemija sedaj le še poglobila</p>	<p>Epidemija je poglobila že obstoječe težave ljudi</p>	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo

M27	<p>znanje slovenskega jezika, ker so bili veliko doma, je zelo slabo, prav tako je na splošno znanje slabše, saj so bili nekateri čisto izključeni iz šolanja na daljavo</p>	<p>Slabše splošno znanje in znanje jezika zaradi izključenosti</p>	<p>Uporabniki</p>	<p>Družba</p>	<p>Izzivi</p>
M28	<p>Od sodelavcev in nadrejenih smo dobili veliko podpore in smo si medsebojno pomagali</p>	<p>Velika podpora in medsebojna pomoč</p>	<p>Sodelovanje in pomoč</p>	<p>Podpora od sodelavcev</p>	<p>Podpora</p>
M29	<p>Glede krovnega ministrstva (MDDSZ) pa nismo dobili nikakršnih navodil in so nas spustili ter nam niso pomagali, ko smo jih</p>	<p>Odsotnost navodil in pomoči</p>	<p>Sodelovanje in pomoč</p>	<p>Podpora ministrstva</p>	<p>Podpora</p>

potrebovali

M30	Z njihove strani bi se dalo sigurno še marsikaj narediti, da bi res čutili podporo in vodenje	Želja po večji podpori in vodenju	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
M31	Pri uporabnikih in njihovih družinah je sigurno prišlo do neenakopravne ga položaja glede šolanja na daljavo že zaradi dostopa do interneta, pripomočkov za izvedbo šolanja na daljavo	Neenak položaj družin pri šolanju na daljavo	Družinsko življenje	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
M32	država kljub temu, da je socialno umerjena ne poskrbi dovolj	Država ne vlaga dovolj skrbi v ranljive skupine	Sistem	Družba	Spoznanja med epidemijo

	za ranljive skupine ljudi				
M33	je zelo pomembna močna mreža okoli uporabnika	Pomen močne socialne mreže	Odnosi	Družba	Spoznanja med epidemijo
M34	je pomembna prilagodljivost in to, da vsak izmed nas tudi v kriznih časih ostane človek in pomaga drugim ter s tem raste	Pomembnost prilagodljivosti in pomoči sočloveku tudi med krizo	Solidarnost	Družba	Spoznanja med epidemijo
N1	več sem delala od doma	Več dela od doma	Delo od doma	Način dela	Spremembe v praksi
N2	Pri delu od doma je bilo manj neposrednega dela z otroki, manj sem se z njimi videla in se z njimi pogovarjala	Manj neposrednega stika z otroci	Delo z otroci	Način dela	Spremembe v praksi
N3	Manj je bilo poglobljenega	Manj poglobljenih	Stik z	Način dela	Spremembe

	odnosa z uporabniki in s tem povezanega svetovanja	odnosov in svetovanja z uporabniki	uporabniki		v praksi
N4	Učna pomoč preko kamere je bila otežena, saj otroci potrebujejo konkretni material pri razumevanju učne snovi	Otežena učna pomoč na daljavo	Delo z uporabniki	Način dela	Izzivi
N5	Prekinitev odnosa z otroki, ki jim je bil bodisi Dnevni center za otroke bodisi šola edini varovalni dejavnik, kjer so dobili fizično (varno okolje, topel obrok) in psihološko varnost (sprejemanje in biti viden,	Prekinitev odnosa z otroci, ki rabijo varen odnos	Stik z uporabniki	Način dela	Etične dileme

	biti pomemben, vreden)				
N6	Odnos s temi otroki, ki najbolj potrebujejo druge pomembne odrasle, je bil prekinjen pa prav zaradi nespodbudnega okolja	NeprostoVOLjn o prekinjeni odnosi	Stik z uporabniki	Način dela	Etične dileme
N7	V tem času smo opravili veliko telefonskih klicev	Veliko število opravljenih telefonskih klicev	Tehnologija	Način dela	Spremembe v praksi
N8	Romskim otrokom smo se približali preko njim znanega socialnega omrežja in opravili videoklice	Približanje romskim otrokom preko njim znanih spletnih platformah	Delo z otroci	Primeri dobre prakse	Spremembe v praksi
N9	Obiskali smo jih tudi na	Obiski na domu in	Terensko delo	Način dela	Spremembe

	domu, v naselju	naselju			v praksi
N10	Najbolj me moti oz. spravlja v bes komunikacija, v smislu jaz in moje (če sem jaz OK, potem je vse OK) oziroma v smislu, za vse ljudi morajo biti isti pogoji (npr. šolanje mora biti za vse na daljavo)	Jeza ob misli, da morajo biti za vse ljudi enaki pogoji	Družba	Moralni stres	Stres
N11	ne vzamemo človeka kot individuum, ampak je le del neke širše skupine	Na človeka se ne gleda kot posameznika	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
N12	ne vzamemo v obzir, da ne izhajamo vsi iz istega izhodiščnega položaja	Nimajo vsi ljudje istega izhodiščnega položaja	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme

N13	Verjamem namreč, da kot družba bi morali ekstra poskrbeti oz. varovati predvsem tiste, ki zaradi različnih razlogov ne zmorejo sami	Družba mora varovati tiste, ki se sami nemorejo	Družbeni problemi	Družba	Etične dileme
N14	Me obremenjuje in jezi, ampak še kar hočem naglas govorit in prepričevat okolje v katerem živim	Moralni stres je obremenjujoč	Doživljanje	Moralni stres	Stres
N15	Sem pa veliko bolj utrujena, razdražljiva kot sem bila včasih. Si pa vsekakor ne želim, da me prevzame apatičnost	Utrujenost in razdražljivost zaradi stresa	Doživljanje	Moralni stres	Stres
N16	Zelo dobra podpora s	Zelo dobra podpora	Sodelovanje in pomoč	Podpora med sodelavci	Podpora

	strani sodelavcev, ker imamo iste nazore in si želimo in delamo isto	zaradi istih nazorov			
N17	S strani vodstva je bila podpora delna	Delna podpora	Sodelovanje in pomoč	Podpora vodstva	Podpora
N18	Podpore pa iz ministrstva nisem čutila.	Brez podpore	Sodelovanje in pomoč	Podpora ministrstva	Podpora
N19	Pri šolanju romskih otrok in otrok priseljencev (torej vseh, ki ne živijo v spodbudnem okolju) je bila kratena pravica do izobraževanja	Kratenje pravice do izobraževanja za romske otroke	Diskriminacija	Ukrepi	Kršitve človekovih pravic
N20	kako važen je odnos, ki mu neglede na kar koli moramo dati prostor in čas	Pomembnost namenjanju časa za odnos	Odnos	Delo	Spoznanja med epidemijo

8.4 Osno kodiranje

Spremembe v praksi

- Način dela
 - Delo od doma
 - Prve mesece epidemije delo od doma (A1)
 - Zahtevnost dela od doma (A17)
 - Povečanje dela od doma (D2)
 - Več dela od doma in manj dela na terenu (F4)
 - Delo od doma na začetku epidemije (I1)
 - Menjavanje s kolegi pri delu od doma in v domu (I2)
 - Ukinitvev dela od doma zaradi prevelike količine dela (I3)
 - Nemogoče delo od doma (J1)
 - Več dela od doma (K2)
 - Na začetku delo na daljavo (L1)
 - Več dela od doma (N1)
 - Povečanje dela od doma (D2)
 - Brez dela od doma (H2)
 - Stalna prisotnost na delu (J2)
 - Reševanje primerov

- Primeri so se reševali na daljavo (A2)
- Daljši proces reševanja težav uporabnikov (A7)
- Pošiljanje gradiva uporabnikom na dom (A19)
- Individualno delo (B2)
- Individualno delo (B9)
- Celostni pristop pri delu z uporabniki (C20)
- Uporaba pogovora pri delu z uporabniki (C21)
- Sledenje željam uporabnikov (C22)
- Spremembe v načinu dela v intervalih glede na vladne odloke (D1)
- Kombinacija neposrednega dela in terenskega dela (D7)
- Več individualnih srečanj, pogovorov in terapij s stanovalci (H7)
- Tehnologija
 - Telefon (A3)
 - E-mail (A4)
 - Večja uporaba tehnologije (A16)
 - Uporaba tehnologije pri delu z uporabniki (B3)
 - Sprejemanje klicev uporabnikov (C11)
 - Uporaba tehnologije in aplikacij (G6)
 - Uporaba tehnologije pri delu (I5)
 - Spodbujanje stikov med starši in otroci preko tehnologije (J21)
 - Uporaba službenega telefona za delo z uporabniki (L2)

- Učenje priseljencev preko Zooma (M10)
- Učenje romov preko Facebooka (M11)
- Večja uporaba telefona pri komunikaciji z uporabniki (K6)
- Veliko število opravljenih telefonskih klicev (N7)
- Stik z uporabniki
 - Z uporabniki ni bilo fizičnega stika (A5)
 - Delo na daljavo (B10)
 - Nezmožnost obiskovanja skupin uporabnikov (A11)
 - Onemogočen osebni stik (A14)
 - Težave pri vzpostavljanju stika z uporabniki od doma (A18)
 - Neposredno delo z uporabniki (A24)
 - Delo z uporabniki brez najave (A25)
 - Dostopni za uporabnike (B1)
 - Nadomeščanje osebnih s telefonskimi stiki (C13)
 - Manj neposrednega dela z uporabniki (D3)
 - Vzdrževanje direktnih stikov glede na stopnjo ukrepov (F8)
 - Manjši stik s stanovalci (I6)
 - Izvajanje s sodno odločbo določenih stikov zunaj na daljavi (J7)
 - Opravljanje pogovorov na daljavo brez fizičnega stika (J27)
 - Delo brez osebnega stika (M5)
 - Onemogočen dolgotrajnejši stik z uporabniki (C8)

- Uporaba zaščitne maske (C10)
- Nezmožnost izvajanja dela, ki vključuje osebni stik (I9)
- Povečanje stika preko tehnologije (I10)
- Popolna prepoved fizičnih dotikov (I20)
- Manj poglobljenih odnosov in svetovanja z uporabniki (N3)
- Prostorske omejitve
 - Prostorske omejitve glede na število uporabnikov (A6)
 - Delo z uporabniki na ulici (A9)
 - Prepovedano druženje v skupnostnih prostorih (K8)
- Sestajanje
 - Omejene možnosti sestajanja z uporabniki izven uradnih prostorov (A8)
 - Sestanki preko tehnologije (J31)
 - Odsotnost medtimskih sestankov (I7)
 - Prekinitev rednih tedenskih sestankov s centri za socialno delo (J8)
 - Sestanki preko Zooma (J9)
 - Sestanki s CSDji preko tehnologije (J22)
- Sprejemanje skupin
 - Nezmožnost sprejemanje skupin uporabnikov (A10)
- Družbene spremembe
 - Dodatne težave pri opravljanju socialnega dela kot posledica vse manj socialne države (A27)

- Storitve za uporabnike
 - Informiranje uporabnikov glede epidemije (B4)
 - Iskanje računalniške opreme (B5)
 - Izvajanje programov na daljavo (B7)
 - Prekinitev skupinskih dejavnosti (B8)
 - Izobraževanje preko interneta (E6)
 - Nezmožnost kuhanja socialnih kosil med epidemijo (F9)
 - Prenehanje kuhanja socialnih kosil zaradi strahu pred policijo (F11)
 - Kuhanje doma in dostava kosil na dom uporabnikov (F12)
 - Odsotnost skupinskih terapij (H4)
 - Večje število individualnih terapij (H5)
 - Nezmožnost spremljanja uporabnikov na institucije (K7)
 - Odsotnost pogovornih skupin (I8)
 - Prepoved obiskov (I13)
 - Omejeno delo (M1)
- Prostovoljstvo
 - Prostovoljsko delo na daljavo (B6)
 - Isti prostovoljec ves čas epidemije (C24)
 - V delo niso bile vključene prostovoljke (G2)
 - Aktiviranje prostovoljcev (C4)
- Terensko delo

- Opravljanje dela izključno na terenu (C1)
- Izključno terensko delo (C6)
- Enako količino časa preživetega na terenu (K3)
- Ukinitev terenskega dela med popolnim zaprtjem države (K4)
- Selitev običajnega dela na teren (L5)
- Omejitev pri delu na terenu in preventivnem delu (L7)
- Prva socialna pomoč na terenu in lajšanje stisk (L8)
- Delo z otroci na terenu, ko je bilo dovoljeno zbiranje do deset oseb (M8)
- Obiski na domu in naselju (N9)
- Delo s starimi
 - Pomoč najbolj ogroženi populaciji med epidemijo (C2)
 - Dejavnosti usmerjene v pomoč starim (C3)
 - Prilagajanje potrebam starih (C23)
 - Brez vstopa v stanovanja starih (C9)
- Informiranje
 - Pošiljanje dopisa o storitvah naokoli (C5)
- Administracija
 - Opravljanje administracije na daljavo (C7)
- Komunikacija
 - Vzeti si čas za pogovor (C12)
- Organizacija

- Delo v več izmenah (E2)
- Nemogoče izvajanje preventivnih delavnic v izobraževalnih ustanovah (E3)
- Onemogočeno delo v živo (E4)
- Težka prilagodljivost delavnic (E5)
- Intenzivno delo v varnem prostoru (E7)
- Visoka kvaliteta dela ob skrbi za varnost (E8)
- Zaprtje socialnega centra (F1)
- Normalno delo med poletjem (F6)
- Onemogočeno izvajanje javnih dogodkov (F7)
- Srečevanje na privatnih naslovih namesto na javnih (F13)
- Kuhanje socialnih kosil doma (F14)
- Organizacija neprekinjene pomoči za uporabniki med epidemijo (G1)
- Kombiniranje neposrednega dela v varni hiši in svetovanja z uporabo tehnologije (G3)
- Izvajanje vseh programov na prilagojen način (G4)
- Spreminjanje načina dela glede na ukrepe in navodila NIJZja (H1)
- Pomoč terapevtov negovalkam v kritičnih obdobjih (H3)
- Porazdelitev stanovalcev med delovne terapevte (H6)
- Nezmožnost sprejemanja strank in svojcev (I4)
- Neopažanje velikih sprememb v načinu dela (K1)

- Normalen potek dejavnosti ob upoštevanju varnostnih ukrepov (K5)
- Večji kontakt z drugimi službami (K9)
- Nezmožnost svetovalnega dela v pisarni (L6)
- Izvajanje vseh dejavnosti vendar na drugačen način (L9)
- Izmenično delo na terenu in v šoli (L22)
- Spremenjeno sodelovanje z institucijami (D5)
- Prilagoditev dela za varnost uporabnikov in zaposlenih (E1)
- Delovni čas
 - Omejitev delovnega časa (F2,F3)
- Delo z otroci
 - Spremembe v načinu sprejemanja otrok (J3)
 - Nesprejemanje otrok brez negativnega testa oziroma posledična izolacija (J4)
 - Otroci niso smeli na poskusne izhode domov (J17)
 - Upoštevanje varnostnih priporočil pri delu z otroci (J19)
 - Enako delo kot pred epidemijo, če niso bili v izolaciji (J20)
 - Nadomeščanje dejavnosti z individualnim delom in telefonskimi pogovori (K10)
 - Delo z otroci glede na vire, ki jih imajo (M9)
 - Manj neposrednega stika z otroci (N2)
- **Komunikacija**

- Oblike komunikacije
 - Nadomeščanje primanjkljajev z drugimi oblikami komunikacije (A15)
 - Večja uporaba tehnologije (A16)
 - Uporaba alternativnih načinov komunikacije (D6)
- Primeri dobre prakse
 - Delo z uporabniki
 - Vzpostavitev primernega načina dela z uporabniki iz drugih krajev (A20)
 - Pomembnost vsakega starega človeka (C25)
 - Vzpostavitev spletne platforme za grajenje solidarnosti in povezovanja ljudi (F17)
 - Več individualnega dela (H11)
 - Več časa preživetega na oddelku in posledično boljši odnos z uporabniki (H12)
 - Srečanja z uporabniki v naravi za preprečitev širjenja okužbe (K13)
 - Klicanje uporabnikov s strani socialne delavke (L3)
 - Hišni obiski (L10)
 - Pomoč uporabnikom v stiski (L11)
 - Kontaktiranje uporabnikov glede podpore (L12)
 - Pogovor z družino glede podpore (L14)
 - Uporaba tehnologije za delo z oddaljenimi uporabniki (M17)
 - Dalj kot je trajala epidemija, boljše sodelovanje z uporabniki (M4)

- Storitve za uporabnike
 - Računalniki za uporabnike (B11)
 - Informiranje uporabnikov (B16)
 - Obveščanje uporabnikov o zakonodajnih spremembah (D8)
 - Jutranja telovadba preko Zooma (E9)
 - Omogočanje elektronskih stikov med stanovalci in svojci (I18)
 - Ustanovitev začasnega zavetišča za brezdomce v času epidemije (K14)
 - Ugotavljanje potrebe po dodatnih storitvah (L20)
 - Opravljenih mnogo obiskov na domu (L24)
 - Izvajanje interventnega svetovalnega dela na terenu (L31)
 - Pomoč z dostavljanjem hrane (M15)
- Prostovoljstvo v mp
 - Prostovoljsko delo na daljavo (B12)
- Delo z otroci
 - Šolanje begunskih otrok na daljavo (B13)
 - Podpiranje otrok pri šolanju (B17)
 - Hitra obravnava (J18)
 - Pomoč pri šolanju otrok in računalniškem opismevanju (K15)
 - Iskanje možnosti dobave računalnikov za učence (L4)
 - Podpora pri učenju na daljavo (L13)
 - Motiviranje otrok za preživljanje časa vzunaj (L15)

- Pogovor o zdravem načinu prehranjevanja (L16)
- Izvajanje svetovalnega razbremenjevalnega dela na terenu z otroci (L17)
- Ustvarjanje povezav med sošolci z uporabo tehnologije (L18)
- Pomoč otrokom pri delu za šolo in vloga družabnic (L23)
- Približanje romskim otrokom preko njim znanih spletnih platformah (N8)
- Sestajanje
 - Prej izvedeni sestanki (J32)
- Delo
 - Testiranje
 - Enkrat do dvakrat tedensko testiranje (H14)
 - Razvijanje praks
 - Uporaba novih praks za boljše prilagajanje na situacije (M18)
- Odzivi na spremembe
 - Odzivi uporabnikov
 - Uporabniki so se zelo potrudili pri sprejemu svetovalnih delavk (L19)

Izzivi

- Nedostopnost
 - Nedostopnost javnih storitev
 - Brez dostopa do javnih storitev (A13)
 - Težave pri delu zaradi nedostopnosti institucij (B15)

- Institucije zaprte za direktne obiske (D4)
- Način dela
 - Delo od doma
 - Zahtevnost dela od doma (A17)
 - Terensko delo
 - Nezmožnost opravljanja dela na terenu neglede na nujnost (M3)
 - Šok zaradi nezmožnosti opravljanja terenskega dela (M21)
 - Stik z uporabniki
 - Težave pri vzpostavljanju stika z uporabniki od doma (A18)
 - Prepovedan neposreden stik z ljudmi (F5)
 - Premalo zaščitnih sredstev (H28)
 - Družbene spremembe
 - Dodatne težave pri opravljanju socialnega dela kot posledica vse manj socialne države (A27)
 - Delo z uporabniki
 - Težave pri motiviranju uporabnikov (B14)
 - Otežene aktivnosti (B19)
 - Težka prilagodljivost delavnic (E5)
 - Prekinitev grajenja solidarne skupnosti zaradi prepovedi srečevanja v živo (F15)
 - Težave pri spreminjanju načina dela (H8)

- Dnevno prilagajanje na nova navodila (H9)
- Nevednost glede poteka in novih pravil (H10)
- Nezmožnost izvajanja stikov s starši (J6)
- Dalj trajajoče obravnave (J11)
- Delo za šolo z vsemi nameščenimi, ko je potekala na daljavo (J14)
- Poleg pouka tudi vse ostale dejavnosti (J15)
- Zahtevna vloga strokovnega delavca in učitelja (J16)
- Težave pri sprejemanju nepremikajočega stanja stvari (J23)
- Težave pri sprejemanju dolgega trajanja obravnav (J24)
- Težko delo z majhnimi otroci, ki so težko razumeli in upoštevali ukrepe (J30)
- Oddaljevanje in komunikacijske težave z uporabniki (M22)
- Otežena učna pomoč na daljavo (N4)
- Tehnologija
 - Učenje kako uporabljati različne aplikacije (G5)
 - Težave pri opismenjevanju starejše populacije za uporabo tehnologije (K12)
- Sestajanje
 - Zavrnitev staršev glede online sestankov (J10)
- Sodelovanje
 - Nezmožnost rednega in hitrega sodelovanja z drugimi službami (J12)

- Nesodelovanje s strani CSDja zaradi razmer (L26)
- Družba
 - Nadzor
 - Preverjanje policije glede spoštovanja ukrepov in prepovedi (F10)
 - Zaposlitve
 - Ogroženost zaposlitev (A35)
 - Velika kadrovska stiska v službah (J13)
 - Uporabniki
 - Uporabniki pahnjeni v stisko (F22)
 - Večje stiske za uporabnic programov (G7)
 - Težave učencev in staršev pri šolanju na daljavo (L21)
 - Upad uporabnikove motivacije za delo (M16)
 - Težave staršev pri podpori otrok (M24)
 - Slabše splošno znanje in znanje jezika zaradi izključenosti (M27)
- Psihično stanje
 - Občutki nemoči
 - Spopadanje z občutkom nemoči in jeze zaradi epidemije (K11)

Etične dileme

- Doživljanje etičnih dilem
 - Brez novih etičnih dilem med epidemijo

- Epidemija ni vplivala na doživljanje etičnih dilem (A21)
- Vodenje postopkov v najboljšem interesu uporabnika (A22)
- Opravljanje dela na vsakič etičen in moralen način (C26)
- Brez etičnih dilem med epidemijo (D9)
- Nezaznavanje etičnih dilem v okolju (F18)
- Nezaznavanje etičnih oziroma moralnih dilem (L32)
- Mnenje drugih
 - Mnenje drugih delavk o tveganju pri terenskem delu (L29)
- Osebno življenje
 - Razmišljanje o cepljenju (H13)
 - Odločitev za cepljenje zaradi nenehnega testiranja (H15)
- Financiranje epidemije
 - Sredstva preusmerjena iz boja proti trgovini ljudmi v zaježitev epidemije (A33)
- Družba
 - Družbeni problemi
 - Ogroženost najšibkejših med krizo (A34)
 - Neresnost vlade v boju proti trgovini z ljudmi (A37)
 - V starosti kvaliteta pred kvantiteto in nemožnost izbire (I17)
 - Stiske staršev (L25)
 - Šolanje na daljavo (M7)

- Onemogočeni viri (M13)
- Uporabniki odrinjeni na rob (M14)
- Na človeka se ne gleda kot posameznika (N11)
- Nimajo vsi ljudje istega izhodiščnega položaja (N12)
- Družba mora varovati tiste, ki se sami nemorejo (N13)
- Testiranje
 - Nesorazmernost testiranja v javnem in privatnem sektorju (H16)
- Institucije
 - Veliko domov za stare je kot bolnica (H27)
- Zaposlovanje
 - Nezakonite prakse zaposlovanja
 - Nezakonite prakse zaposlovanja so lahko posledica negotovih razmer (A36)
- Način dela
 - Stik z uporabniki
 - Nezmožnost fizičnega stika z uporabniki (B18)
 - Zdravilni učinki dotika, ki je bil prepovedan (I21)
 - Brez dostopa do vseh uporabnikov (M12)
 - Prekinitev odnosa z otroci, ki rabijo varen odnos (N5)
 - Neprosto voljno prekinjeni odnosi (N6)
 - Izvajanje nadzora

- Omejitve gibanja in nadzor nad uporabniki za zagotavljanje varnosti (E10)
- Usmerjanje stanovalcev glede njihovega življenja (I11)
- Individualno delo
 - Izvajanje individualnega dela, ki je v nasprotju s principi (F16)
- Trajanje namestitev
 - Otroci so ostali nameščeni veliko dalj časa (J25)
- Ukrepi
 - Dileme v zvezi z ukrepi za preprečevanje širjenja virusa (H17)
 - Omejevanje stanovalcev na njihove sobe (H18)
 - Obvezno nošenje mask zaposlenih (H19)
 - Trpljenje stanovalcev zaradi prepovedi obiskov (I14)
 - Trpljenje svojcev, ki niso smeli do stanovalcev (I15)
 - Neizpolnjevanje etično spornih navodil (H30)
 - Omejevanje osnovnih človekovih pravic do gibanja in socialnih stikov (I19)
 - Izolacija otrok, ki potrebujejo pozornost in bližino (J5)
 - Izolacija otrok (J26)
 - Izolirani otroci neglede na znake okužbe (J33)
 - Prepoved prehranjevanje v jedilnici za izolirane otroke (J34)
 - Izolacija otrok, ki potrebujejo bližino (J37)
 - Ukrepi, ki ustvarjajo še hujše stiske za uporabnike (L35)

Stres

- Moralni stres
 - Doživljanje
 - Neizčrpavanje moralnega stresa (F19)
 - Na začetku epidemije hudo doživljanje stisk (I22)
 - Sprejemanje situacije s časoma (I23)
 - Manj moralnega stresa zaradi opravljenega cepljenja (K17)
 - Moralni stres je obremenjujoč (N14)
 - Utrujenost in razdražljivost zaradi stresa (N15)
 - Ukrepi
 - Občutenje moralnega stresa zaradi restriktivnih ukrepov (A26)
 - Izčrpajoče nenehne spremembe ukrepov (B20)
 - Izolacija otrok s samopoškodbenim vedenjem (J28)
 - Težke teme
 - Prvi osebni stik s težkimi temami (C14)
 - Družba
 - Neposreden vpliv družbenih sprememb, ki se odvijajo pod plačem ukrepov (A28)
 - Trajne posledice epidemije (A30)
 - Nedelovanje v obstoječem sistemu pomoči (C27)

- Stiske drugih (L27)
- Jeza ob misli, da morajo biti za vse ljudi enaki pogoji (N10)
- Delo
 - Stres zaradi izvajanja nadzora (E11)
 - Težave pri doslednem upoštevanju odlokov (E12)
 - Oteženo delovanje s skupinami (F20)
 - Skrb glede izoliranih otrok (J29)
 - Skrbi glede prenašanja virusa na druge (K16)
 - Moralni stres zaradi strahu pred širjenjem okužbe (K18)
- Zaposlitev
 - Organizacija
 - Slaba situacija v organizaciji (F21)
 - Stres zaradi izgub, ki jih je doživela organizacija (F23)
- Delo
 - Necenjenost dela z ljudmi v stiski (G11)
 - Nenehen govor o Covidu (H20)
 - Vsakodnevno poslušanje in preverjanje novih ukrepov, ki so se konstantno spreminjali (H21)

Podpora

- Podpora med sodelavci

- Sodelovanje in pomoč
 - Redno sestajanje v času epidemije (A31)
 - Vzajemna pomoč med sodelavci pri reševanju problematike (A32)
 - Nudenje medsebojne podpore (B21)
 - Sprotna organizacija dela (B22)
 - Skupna predelava vprašanj za društvo in medsebojna podpora (C29)
 - Dobro sodelovanje znotraj kolektiva (D10)
 - Medsebojna opora kolektiva (E13)
 - Dobra stopnja podpore med sodelavci (F24)
 - Usklajevanje glede načina dela (G12)
 - Medsebojna pomoč z uporabo humorja in pogovora (H22)
 - Velika stopnja povezanosti in vzajemne pomoči (H33)
 - Malo podpore zaradi izzivov skupnim vsem (I24)
 - Velika podpora zaradi situacije, ki je bila za vse enaka (J35)
 - Dobro vzdušje in stopnja podpore (K19)
 - Velika podpora in medsebojna pomoč (M28)
 - Zelo dobra podpora zaradi istih nazorov (N16)
- Intervizija
 - Redni sestanki in intervizije (E14)
- Supervizija
 - Redna udeležba supervizij (E16)

- Podpora vodstva
 - Sodelovanje in pomoč
 - Iskanje optimalnih rešitev glede na situacijo (B23)
 - Možnost prilagoditve dela (E15)
 - Odsotnost vodstva oziroma ministrstva (F25)
 - Dobra stopnja sodelovanja z nadrejenimi (H23)
 - Dobro ocenjena podpora (K20)
 - Podpora pri delu s strani ravnateljice (L33)
 - Delna pomoč (N17)

- Podpora ministrstva
 - Sodelovanje in pomoč
 - Navodila glede organizacije dela za organizacijo (B24)
 - Odsotnost jasnih navodil in podpore (G13)
 - Slaba podpora zaradi v praksi težko izvedljivih smernic (J36)
 - Slabo ocenjena podpora (K21)
 - Pozno obveščanje o ukrepih (K22)
 - Nesodelovanje in upoštevanje navodil (L34)
 - Brez točnih navodil glede dela na daljavo (M2)
 - Odsotnost navodil in pomoči (M29)
 - Želja po večji podpori in vodenju (M30)
 - Brez podpore (N18)

- Neenotnost
 - Neenotnost ministrstva za zdravje in ministrstva za socialo na področju skrbi za stare (H24)
 - Epidemija je izpostavila to neenotnost (H25)

Kršitve človekovih pravic

- Ukrepi

- Sankcije
 - Sankcije za tuje delavce pri prehodu meje (A38)
 - Kazni zaradi skupnega gibanja istega gospodinjstva (B26)
 - Sdeankcioniranje tujcev na mejah (D11)
 - Velike kazni za kršenje ukrepov neglede na materialno ogroženost (F27)
- Družinsko življenje
 - Odsotnost tujih delavcev od svojih družin (A39)
 - Kršena pravica do družinskega življenja (A40)
 - Neenak položaj družin pri šolanju na daljavo (M31)
- Diskriminacija
 - Diskriminacija pri nadzoru pravil (B25)
 - Večje število legitimacije uporabnikov (F26)
 - Legitimacije na podlagi rasnega profiliranja (F28)
 - Izkoriščanje korona ukrepov s strani policije (F29)

- Čakanje policije v bližini azilnega doma in pisanje kazni (F30)
- Kratenje pravice do izobraževanja za romske otroke (N19)
- Družba
 - Zdravstvo
 - Pravica do pravočasne zdravniške oskrbe (C30)
 - Trgovina z ljudmi
 - Več kršitev in slabši položaj žrtev (E18)
 - Prostitucija
 - Poslabšanje položaja že izkoriščenih (E19)
 - Migranti
 - Ranljivost med delavci (E20)
 - Brezdomci
 - Neprimeren odnos policije (K24)
 - Kaznovanje brezdomcev po policijski uri (K25)
 - Kaznovanje skupin brezdomcev (K26)
 - Vlada
 - Izkoriščanje krize s strani vladajoče elite (F31)
 - Izkoriščanje krize za povečanje represije (F32)
 - Preganjanje in kaznovanje uporabnikov in njihovim zaveznikom (F33)
 - Kot nevladna organizacija prezrti, kar se tiče cepljenja (G9)
 - Prezrti glede dodatnih plačil v času epidemije (G10)

- Brez dodatka za delo med epidemijo (K23)
- Zaposlitev
 - Mnoge prekinitve delovnih razmer (G8)
- Institucije
 - Domovi za stare
 - Nesprejemanje novih stanovalcev (C31)
 - Nedopustne zapore (C32)
 - Neprebolelim in necepljenim ni dovoljena skupinska terapija (H29)
 - Prepoved druženja in prostega gibanja (Ism12)
 - Nedovoljen osebni stik (I16)
 - Centri za socialno delo
 - Ne opravljanje terenskega dela (C33)
 - Delovno okolje
 - Brez zaznave kršitev (E17)
 - Nezaznavanje kršenja človekovih pravic (L36)

Spoznanja med epidemijo

- Družba
 - Družina
 - Hromeč vpliv strahu (L37)
 - Spoznavanje družin na drugačen način in njihovih stisk (M20)

- Spremembe
 - Sprememba iz demokratične družbe v avtoritarno (A41)
 - Izguba pravic v imenu varnosti (A44)
 - Trajne posledice epidemije na družbo (H31)
 - Nekatere spremembe niso bile slabe (H32)

- Sistem
 - Epidemija je velika preizkušnja za družbeni sistem (A42)
 - Sprejemanje moralno spornih odločitev v imenu varnosti (A45)
 - Zloraba kriz za omejevanje pravic (B27)
 - Vpliv kriz na ranljive skupine (B29)
 - Neslišani ljudje (C15)
 - Težave, ki jih prinaša starost (C17)
 - Nedelujoč sistem pomoči (C18)
 - Sistemska pomoč je nenadomestljiva (C19)
 - Vpliv virusa na družbeni sistem (D12)
 - Treba je ceniti nekdanje samoumevne stvari kot sta svoboda gibanja in medsebojni stiki (J38)
 - Pomembnost osebnega stika (K27)
 - Odsotnost človeškega stika je prinesla težave za ranljive skupine (K28)
 - Socialna podpora ne pomeni preprečevanja revščine (M23)
 - Epidemija je pogloвила že obstoječe težave ljudi (M26)

- Država ne vlaga dovolj skrbi v ranljive skupine (M32)
- Nemoč
 - Nemoč civilne družbe v izrednih razmerah (A43)
 - Preslaba organizacija za zoperstavo nastali represiji (F34)
- Digitalizacija
 - Vse hitrejša digitalizacija družbe (B30)
- Odnosi
 - Pomen dobrih medčloveških odnosov (C35)
 - Pomen človeških stikov v starosti (C36)
 - Odvisnost uporabnikov od socialne mreže (M25)
 - Pomen močne socialne mreže (M33)
- Varnost
 - Pomen upoštevanja navodil in odgovornega vedenja za varnost sebe in drugih (G14)
- Smrt
 - Nesprejemanje smrti v družbi (H34)
 - Sodobni ljudje pozabljajo na smrt (I25)
 - Smrt je del življenja (I26)
 - Medicina dela samo na podaljšanju življenja in ne na dostojnem umiranju (I27)
- Solidarnost

- Pomembnost prilagodljivosti in pomoči sočloveku tudi med krizo (M34)
- Delo
 - Institucije
 - Potreben ustrezen odziv organizacij na diskriminatorne razmere (B28)
 - Delo na centrih za socialno delo odvisno od posameznikov (C16)
 - Neustrezni kadrovski normativi v domu (H26)
 - Nujen razvoj paliativne oskrbe za kvalitetno življenje starih (H35)
 - Neposredna okolica
 - Pomoč osebam v neposredni okolici (C28)
 - Delo na daljavo
 - Neprimernost dela na daljavo za socialno delo (C34)
 - Reševanje izzivov
 - Rešitve je lahko najti in stvari speljati na alternativen način (J39)
 - S podporo vodstva za največjo korist uporabnikov (L41)
 - Terensko delo
 - Odlični občutki in občutki koristnosti med delom na terenu (L28)
 - Socialno delo
 - Vloga socialnega dela pri iskanju rešitev, ko druge stroke odpovedo (L30)
 - Odnos
 - Nov način dela povezal sodelavke (L39)
 - Dober odnos z uporabniki ključen za uspešno sodelovanje (L38)

- Zaupanje uporabnikov omogoča lažje sodelovanje (L40)
- Vrednost osebnega stika (M19)
- Pomembnost namenjanju časa za odnos (N20)