

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Jurij Krapež

**Problemi sistema socialnega varstva z vidika strokovnih delavcev zaposlenih v
javni mreži socialnovarstvenih storitev v mestni občini Nova Gorica**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Jurij Krapež

**Problemi sistema socialnega varstva z vidika strokovnih delavcev zaposlenih v
javni mreži socialnovarstvenih storitev v mestni občini Nova Gorica**

Diplomsko delo

Mentor: Doc. dr. Srečo Dragoš

Ljubljana, 2021

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju doc. dr. Sreču Dragošu za smernice in odzivnost pri izdelavi te diplomske naloge.

Hvala tudi vsem sodelujočim v raziskavi za odgovore, čas in pripravljenost za sodelovanje.

Posebno bi se pa rad zahvalil mami, tatu in moji zlati puncici za vso podporo tekom študija. Brez vas ta ne bi bil takšen, kot je bil.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Jurij Krapež

Naslov diplomskega dela: Problemi sistema socialnega varstva z vidika strokovnih delavcev zaposlenih v javni mreži socialnovarstvenih storitev v mestni občini Nova Gorica

Mentorica: doc. dr. Srečo Dragoš

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Število strani: 182

Število prilog: 4

Število preglednic: 2

Povzetek diplomskega dela: V diplomskem delu raziskujem probleme sistema socialnega varstva na področju socialnovarstvenih storitev preko strokovnih delavcev zaposlenih v teh storitvah v MO Nova Gorica. Glavne teme, ki jih raziskujem poleg problemov socialnega varstva, so količina časa, ki je na voljo zaposlenim, kadrovske razmere, kakšna je prisotnost stresa, izgorelosti in nasilja uporabnikov nad zaposlenimi, kateri so najboljši in najslabši elementi socialnovarstvenih storitev, doživljanje birokracije v socialnem varstvu, kakšne so rešitve, kako se kaže posluh nadrejenih, kakšna je zakonska podlaga in kakšna je vloga izobraževanj. Rezultati kvalitativne raziskave na neslučajnostnem priložnostnem vzorcu, v katerega sem vključil sedem strokovnih delavcev iz šestih različnih socialnovarstvenih storitev, prikazujejo neustreznost zakonske podlage in financiranja ter pomanjkanje kadra, kot glavne probleme socialnega varstva.

Potrjena je tudi prisotnost časovne stiske, stresa, izgorevanja in nasilja uporabnikov nad zaposlenimi. Med najboljšimi elementi socialnovarstvenih storitev je njihova zasnovanost in dostopnost. Deloma je potrjena pretirana zbirokratiziranost socialnega varstva in neustrezna vloga elektronske podpore pri spopadanju z njo. Posluh nadrejenih je označen kot dober, vloga izobraževanj pa kot neustrezna. Iz ugotovitev so speljani predlogi za boljše izvajanje socialnovarstvenih storitev in socialnega varstva na splošno, saj so ugotovitve posplošene tudi širše od socialnovarstvenih storitev, to je na sistem socialnega varstva.

Ključne besede: socialna politika, socialno varstvo, socialnovarstvene storitve, problemi socialnega varstva, birokracija, zakonodaja socialnega varstva.

Title: Problems of social care system from the perspective of professional workers employed in the public sphere of social care services in municipality of Nova Gorica

Graduation thesis abstract: In this graduation thesis I explore problems of social care system from the aspect of professional workers employed in the field of social care services in municipality of Nova Gorica. Besides problems in social care system, the main subjects I explore are also the quantity of time that is available for employees, what is the staff situation, presence of stress, burning out and users' violence towards employees, which are the best and the worst elements of social care services, the meaning of bureaucracy in social care services, what are the solutions, what is the role of superiors' listening, what is the legislation like and what is the role of educational courses. The results of the qualitative research on a non-random casual sample in which I included seven professional workers from six different social care services, show that the legislation is inadequate in terms of financing and staff policy which represents the main problem of social care system. The shortage of time, presence of stress, employees' burning out and users' violence towards employees have also been confirmed. Amongst the best elements of social care services is their scheme and availability. Too much of bureaucracy in social care system is partially confirmed and the role of technical support is inadequate in coping with it. Listening of superiors is marked as good and lastly, the role of educational courses is inadequate. From these findings follow suggestions for better execution of social care services and social care system in general, as the findings are also generalized to a broader picture of social care system.

Keywords: social policy, social care, social care services, problems of social care, bureaucracy, social care legislation.

Kazalo vsebine

1. TEORETSKI UVOD	1
1.1 DRŽAVA BLAGINJE IN SOCIALNA DRŽAVA	1
1.2 SOCIALNA POLITIKA	2
1.3 SOCIALNA VARNOST IN SOCIALNO VARSTVO	3
1.4 SOCIALNOVARSTVENE STORITVE	5
1.4.1 PRVA SOCIALNA POMOČ	5
1.4.2 OSEBNA POMOČ	5
1.4.3 PODPORA ŽRTVAM KAZNIVIH DEJANJ	6
1.4.4 POMOČ DRUŽINI	6
1.4.5 INSTITUCIONALNO VARSTVO	8
1.4.5 VODENJE, VARSTVO IN ZAPOSLOITEV POD POSEBNIMI POGOJI	9
1.4.6 POMOČ DELVACEM V PODJETJIH, ZAVODIH TER PRI DRUGIH DELODAJALCIH	9
1.5 BIROKRACIJA	9
1.6 KADROVSKE RAZMERE NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA	10
1.7 STRES IN IZGOREVANJE	11
1.8 RELEVANTNI PODATKI MESTNE OBČINE NOVA GORICA	13
2. PROBLEM	15
3. METODOLOGIJA	16
3.1 VRSTA RAZISKAVE	16
3.2 MERSKI INSTRUMENTI	17
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE	17
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	18
3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	19
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	19
4.1 PROBLEMI SOCIALNEGA VARSTVA	19
4.2 KOLIČINA ČASA	21
4.3 KADROVSKE RAZMERE	24
4.4 STRES	25
4.5 IZGORELOST	27

4.6 NASILJE UPORABNIKOV NAD ZAPOSLENIMI	29
4.7 NAJBOLJŠI IN NAJSLABŠI ELEMENTI SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV	31
4.8 BIROKRACIJA	33
4.9 REŠITVE ZA BOLJ KAKOVOSTNO IZVAJANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV	37
4.10 POSLUH NADREJENIH.....	38
4.11 ZAKONSKA PODLAGA.....	39
4.12 IZOBRAŽEVANJA	41
4.13 POSPLOŠITEV UGOTOVITEV NA SISTEM SOCIALNEGA VARSTVA	42
5. SKLEPI.....	44
6. PREDLOGI.....	45
7. SEZNAM VIROV IN LITERATURE.....	47
8. PRILOGE.....	51
8.1 VPRAŠALNIK	51
8.2 ZAPIS INTERVJUJEV IN ENOT KODIRANJA	53
8.2.1 INTERVJU A.....	53
8.2.2 INTERVJU B.....	63
8.2.3 INTERVJU C.....	71
8.2.4 INTERVJU D.....	79
8.2.5 INTERVJU E.....	86
8.2.6 INTERVJU F.....	95
8.2.7 INTERVJU G.....	103
8.3 ODPRTO KODIRANJE	112
8.4 OSNO KODIRANJE.....	150

Kazalo preglednic

Preglednica 1: Število prebivalcev v občinah upravne enote Nova Gorica.	13
Preglednica 2: Pregled vseh javnih izvajalcev socialnovarstvenih storitev v UE Nova Gorica	14

1. TEORETSKI UVOD

1.1 DRŽAVA BLAGINJE IN SOCIALNA DRŽAVA

Kahn (2002) opredeli državo blaginje kot državo, ki zagotavlja minimalne standarde kot legalno pravico vseh državljanov in ki prevzema odgovornost za blaginjo ljudstva na področjih socialne varnosti, zdravja, izobraževanja in delovnih pogojev.

Kratka definicija Daly-a (2011 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 9) je, da je država blaginje usmerjena k izboljševanju položaja ljudi in v ožjem smislu pomeni javno financirane aktivnosti in storitev, ki naslavlja socialne potrebe.

Številni avtorji se strinjajo, da se pojma država blaginje in socialna država pogosto uporabljata kot sinonima, čeprav je socialna država ožji pojem kot država blaginje, saj se na pojem socialne države nanaša predvsem zavarovalna socialna politika in zagotavljanje socialne varnosti, medtem ko je država blaginje širši pojem. (Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 14)

Pod koncept socialne države razumemo tisti del države, torej zakonov, ustanov, storitev, načel in programov na področju socialne politike, ki je specializiran za regulacijo temeljnih družbenih funkcij. To so normalizacija, socialno varstvo, integracija in prerazdelitve. Državna regulacija teh funkcij se, odvisno od države, lahko izvaja v različnem razponu. Od minimalnega (rezidualnega) do maksimalnega (blaginjskega). (Dragoš, 2016 str. 150)

Bubnov Škoberne in Strban (2010 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 14) navajata, da so sodobne države sicer pravno opredeljene kot socialne države, čeprav imajo naravo države blaginje. Slovenija je po 2. členu Ustave Republike Slovenije pravna in socialna država. (Ustava Republike Slovenije, 1991)

Temeljna razlika med državo blaginje in socialno državo je, da socialna država izhaja iz delavcev, ki se preživljajo s plačo zaslužno od svojega dela na trgu delovne sile, država blaginje pa izhaja iz državljanov, katerim so splošno priznane socialne pravice. Pravice in dostop do socialnih storitev v državi blaginje so tako bolj univerzalne in neodvisne od posameznikove participacije na delovnem trgu. (Trbanc, 1992 str. 98) Filipovič Hrast in Rakar (2019 str. 14) dodata še, da država blaginje temelji na socialnih pravicah, ki so državljanska pravica vseh, in zagotavljanju storitev ter dobrin državljanom pod enakimi pogoji.

1.2 SOCIALNA POLITIKA

»Socialne politike so na splošno tiste politike, ki naslavlja potrebe in blaginjo posameznikov.« (Pickvance, 2012 str. 420 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 15) Socialno politiko opredelita podobno tudi Filipovič Hrast in Rakar (2019) in sicer kot javno politiko, s katero države zagotavljajo socialno varnost in blaginjo svojim državljanom z zagotavljanjem različnih storitev in dobrin. V najširšem smislu socialna politika zajema naslednje javne politike oziroma njihove dele: politiko socialne varnosti in socialnega varstva, politiko zdravstvenega varstva, izobraževanja, zaposlovanja, stanovanjsko politiko in družinsko politiko.

Glavni cilj socialne politike je doseganje večje blaginje državljanov z zmanjševanjem družbene neenakosti in odgovarjanjem na potrebe ljudi z zagotavljanjem znosnih življenjskih razmer, možnosti za osebni in poklicni razvoj, za polno zaposlenost, zdravje in za odpravljanje socialnih napetosti in izključenosti. (Bubnov Škoberne in Strban, 2010 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 15).

Trbanc (1992) v svojem delu: Različni socialno blaginjski sistemi in trendi v socialnih politikah, socialno politiko v modernih državah razlaga kot najpomembnejši državni mehanizem redistribucije dohodkov, ki deluje kot korektor tržnih sil. Redistribucija je lahko vertikalna, kar pomeni prenos sredstev od premožnejših k manj premožnim slojem, ali horizontalna, to je prenos sredstev med različnimi skupinami s podobnim socialnim položajem. Od ciljev državne redistribucije oziroma kaj se z njo želi doseči (ali je to zaščita življenjskega minimuma, doseganje večje splošne socialne varnosti, integracija posameznikov v socialni sistem ali doseganje večje enakosti), je odvisno, na čem bo v določeni družbi temeljila socialna politika (na dohodkih, ki izvirajo iz dela, na davčnem sistemu ali na socialnih dohodkih). Države, med katere spada tudi Slovenija si tako prizadevajo za zagotavljanje osnovnih civilnih, političnih in socialnih pravic svojih državljanov. Te pravice opredeljujejo ustava, zakoni, določbe in načela, ti pa so predmet interpretacij vlade, zato se socialne politike in njihov obseg oziroma višina postavljene socialno varnostne mreže, od države do države, razlikujejo.

V Sloveniji se je socialna politika po padcu socializma navezala na zavarovalni model. (Kopač, 2004 str. 10) Zavarovalni model socialne politike izvaja socialna država, ki ima za izhodišče zaposlenega posameznika izpostavljenega industrijskim tveganjem. S sistemi socialnega zavarovanja, v katerega vplačujeta zaposlen posameznik, delodajalec in država, tako skrbi za

socialno varnost. To je z denarnimi nadomestili za reševanje problemskih situacij, kot so primeri nesposobnosti za delo, primeri nezaposlenosti in nedelavni življenjski cikli (otročstvo, materinstvo, starost). (Rus, 1990 v Kopač, 2004 str. 10)

Razvoj slovenskega blaginjskega sistema po osamosvojitvi, torej v prehodu iz socialistične družbe v postsocialistično, lahko razdelimo na tri obdobja. Prvo, ki traja od osamosvojitve do 1999, je obdobje dualnega modela z značilnostmi konservativno-korporativističnega sistema (obvezni sistemi socialnih zavarovanj) in socialdemokratskega sistema z močnim javnim sektorjem kot glavnim izvajalcem vseh vrst storitev, do katerih lahko dostopajo vsi državljani pod enakimi pogoji. Drugo obdobje (2000 – 2010) je obdobje visoke gospodarske rasti z ohranjenimi značilnostmi dualnega modela, a z uvajanjem reform na področju trga dela in socialne zakonodaje. Tretje obdobje, ki traja od 2010 dalje, je obdobje prenove socialne zakonodaje, kjer se je uvedlo mnogo varčevalnih ukrepov in neoliberalnih sprememb zaradi poudarkov na bolj ciljno usmerjenih politikah, nižanj določenih prejemkov in krepitev principa preverjanja potreb. Tako v Sloveniji kot temelj sistema blaginje ostajajo obvezni sistemi socialnih zavarovanj, ki temeljijo na socialnem partnerstvu. Ta zavarovanja dopolnjuje pa tudi instrument socialnih pomoči, katerega podlaga je sicer preverjanje posameznikove potrebe. (Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 50-51)

1.3 SOCIALNA VARNOST IN SOCIALNO VARSTVO

Trbanc (1992 str. 24) vidi socialno politiko kot urednika vseh zadev na področju *socialne zaščite*¹. Deli jo na dva koncepta. Koncept socialne varnosti in socialnega varstva.

Pojma socialna varnost in socialno varstvo nista sopomenki. Socialna varnost je družbena vrednota in stanje tako posameznikove kot družbene stabilnosti. Preko socialnih pravic se osebam z ogroženim ali prizadetim socialnim stanjem nudi pomoč. (Vodovnik, 2009 v Magister, 2016 str. 17)

1 Področje socialne zaščite obsega sistem socialne varnosti in socialnih zavarovanj, socialno varstvo, socialne ugodnosti ter spodbude. To je najširše področje v socialnem sistemu. (Bubnov Škoberne in Strban, 2010 str. 46)

Kopač (2002 v Magister, 2016 str. 17) navaja, da je naša pravica do socialne varnosti ena izmed temeljnih pravic, ki se v glavnem nanaša na pravico do dohodkovne varnosti v primeru socialnega primera (nesposobnost za delo, brezposelnost in t. i. nedelavna obdobja v življenju).

Socialna varnost je torej širši pojem in sicer po Kalčiču in Bubnov Škoberne (1996 str. 17) pomeni pokrivanje vseh socialnih primerov, ne glede na to ali se ta sistem uresničuje v socialnem varstvu ali okvirju socialnih zavarovanj.

V Sloveniji sistem socialne varnosti zajema socialno zavarovanje, družinske prejemke in sistem socialne pomoči. V sklop socialnega zavarovanja spadajo obvezno zdravstveno zavarovanje, obvezno pokojninsko in invalidsko zavarovanje, zavarovanje za primer brezposelnosti in zavarovanje za starševsko varstvo. Sistem socialnega zavarovanja tako financirajo vsi zaposleni, samozaposleni in delodajalci s plačevanjem prispevkov. Družinski prejemki in sistem socialne pomoči pa so v celoti financirani iz državnega proračuna. (Vaše pravice iz socialne varnosti v Sloveniji, 2012 str. 4)

Socialno varstvo predstavljajo storitve, programi in ukrepi, ki rešujejo ali preprečujejo socialne stiske in težave tako posameznikov kot skupin. S socialnovarstvenimi ukrepi država poskrbi za tiste državljane, ki si socialne varnosti ne morejo zagotoviti sami, skrbi za njihovo usposabljanje, da si jo sami pridobijo in nudi pomoč socialno izključenim. S socialnim varstvom se torej država trudi zagotavljati pravico do dostojanstvenega življenja tistim ljudem, ki so v materialni ali drugi stiski oziroma problemu. (Kalčič in Bubnov Škoberne, 1996 str. 19)

Vodovnik (2003 v Primec, 2007 str. 11) pravi, da socialno varstvo z nudenjem dajatev ali socialnovarstvenih storitev deluje preventivno ali pa kurativno in je sekundarne narave. To pomeni, da se izvaja šele takrat, ko socialnih tveganj ali problemov ni mogoče rešiti v sklopu socialnih zavarovanj. Zato socialno varstvo skupaj s primarnim področjem socialnih zavarovanj predstavlja celovit sistem socialne varnosti.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20, 2013) Vodovnika še dopolni z vzdrževalnimi storitvami in programi. Tako so torej preventivne storitve namenjene povezovanju in razvoju solidarnosti v skupnosti, ozaveščanju in motiviranju posameznikov in družin ter preprečevanju razvoja različnih socialnih stisk in težav. Kurativne storitve so namenjene odpravljanju že nastalih socialnih stisk in težav, vzdrževalne pa so

namenjene tistim, od katerih sicer ne moremo pričakovati odprave obstoječih stisk in težav, vendar jim s storitvami in programi pomagamo te lajšati ter vzdrževati zanje sprejemljivo socialno stanje.

1.4 SOCIALNOVARSTVENE STORITVE

Temeljni pravni akt na področju socialnega varstva je Zakon o socialnem varstvu (v nadaljevanju: ZSV). (Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti, b.d. a) Ta v 10. členu definira socialnovarstvene storitve, kot storitve »namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav (socialna preventiva), ki obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini ali skupinam prebivalstva.« (ZSV 2007: 10. člen) V naslednjem, 11. členu nato navaja sedem socialnovarstvenih storitev, ki so namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav. To so: prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje, varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter drugih delodajalcih. Vse našteje storitve razen zadnje, se morajo opravljati v skladu s predpisanimi standardi in normativi pristojnega ministra.

1.4.1 PRVA SOCIALNA POMOČ

Prva socialna pomoč obsega pomoč pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, oceno možnih rešitev in seznanjenje uporabnika z vsemi možnimi socialnovarstvenimi storitvami, dajatvami ter obveznostmi, ki sledijo pri izbiri le teh. Predstavi se tudi mreže izvajalcev, ki lahko uporabniku nudijo pomoč. Upravičenec do te storitve je vsakdo s socialno stisko. Za storitev se mora odločiti prostovoljno, jo iskati pri pooblaščenem izvajalcu in jo sprejeti. Izvajalec lahko storitev začne tudi po uradni dolžnosti ali na osnovi obvestil organov, ki so prepoznali socialno ogroženost upravičenca. Ta storitev se izvaja po metodi dela s posameznikom. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010: 3. člen)

1.4.2 OSEBNA POMOČ

Osebna pomoč je storitev, ki obsega svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da se osebi omogoči razvoj, dopolnjevanje, ohranjanje in izboljšanje njegovih socialnih zmožnosti. Do storitve osebne pomoči so upravičeni vsi, ki se znajdejo v socialni stiski in ki bi z ustrezno strokovno pomočjo lahko v svojem socialnem okolju normalno živeli. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010: 4. člen)

Svetovanje je namenjeno situacijsko pogojenim stiskam in težavam uporabnika, ki jih sam ne zmore odpraviti, istočasno pa je pripravljen spremeniti svoje vedenje, poiskati rešitve ali urediti

odnose z drugimi osebami v svojem socialnem okolju. Upravičenec mora biti sposoben aktivnega sodelovanja in se za storitev odločiti prostovoljno. (ibid)

Z **urejanjem** se pomaga uporabniku, ki ima socialne stiske ali težave zaradi osebnostnih ali vedenjskih posebnosti in s tem ogroža tudi druge osebe. Pri urejanju je potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov v uporabnikovem sistemu. (ibid)

Vodenje pa je oblika podpore osebi, ki zaradi osebnostnih, zdravstvenih ali drugih posebnosti, ni sposobna samostojnega življenja, obstajajo pa možnosti stalne pomoči za urejanje njihovega položaja. Osebna pomoč se izvaja po načelih svetovalnega procesa s tehnikami usmerjanja, pogajanja in nudenja opore. Lahko se izvaja tudi skupinsko ali kot delo s skupnostjo. (ibid)

1.4.3 PODPORA ŽRTVAM KAZNIVIH DEJANJ

Ta storitev po 4.a členu Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (v nadaljevanju PSN) (2010) obsega podporo in svetovanje osebi, ki ji je bila zaradi kaznivega dejanja povzročena kakršnakoli škoda. Strokovni delavec, ki dela po metodi dela s posameznikom, pri žrtvi prepozna stiske in jo usmerja v ustrezne obstoječe oblike pomoči, ki bi pripomogle k izboljšanju njenega socialnega, psihološkega ali fizičnega položaja povzročenega zaradi kaznivega dejanja. Upravičenec je vsaka oseba, ki ji je bila s kaznivim dejanjem neposredno povzročena kakršnakoli škoda. V primeru smrti zaradi kaznivega dejanja se izbor upravičencev razširi na zakonca pokojnika oziroma osebo, s katero je ta živel v zunajzakonski skupnosti, krvne sorodnike v ravni vrsti, posvojence, brate, sestre in osebe, katere je pokojnik preživljal. Posebna pozornost je namenjena otrokom, invalidom, starejšim, žrtvam spolnega nasilja in vsem ostalim, za katere je nevarno, da bi se kazniva dejanja nad njimi ponovila.

1.4.4 POMOČ DRUŽINI

Pomoč družini obsega storitve pomoči za dom, pomoči na domu in socialni servis. (ZSV, 2007: 15.člen)

1.4.4.1 Pomoč družini za dom

Pomoč družini za dom obsega naslednje tri storitve: strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge. Ocena, da so družinski člani motivirani za uresničevanje sprememb in sprejem dogovora o sodelovanju sta pogoja za izvajanje

te storitve. Upravičenci pa so posamezniki in družine, kjer socialne stiske in težave izhajajo iz njihovih družinskih odnosov in so rešljive le s spremembami v družini kot celote. Storitve se izvaja skupinsko po načelih skupinskega dela z družino, dopolnjuje pa se s tehnikami podpore, animiranja, usmerjanja in pogajanja. (PSN, 2010: 5. člen)

1.4.4.2 Pomoč družini na domu

Pomoč družini na domu vsebuje socialno oskrbo na domu in mobilno pomoč.

Socialna oskrba je namenjena osebam, ki imajo zagotovljene pogoje za življenje v svojem okolju, a se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa ne zmorejo skrbeti za njih ali nimajo te možnosti. Storitve obsegajo pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Upravičencu se tako za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu ali kje drugje. Do omenjenih storitev pa so upravičeni ljudje nad 65 let, ki niso sposobni za popolnoma samostojno življenje, osebe s statusom invalida, ki isto ne zmorejo popolnoma samostojno živeti, druge invalidne osebe, kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, tudi če nimajo statusa invalida, a pristojen center za socialno delo oceni, da je oseba upravičena. Poleg omenjenih so upravičeni še hudo bolni otroci, otroci s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju. Storitve je omejena na največ 20 ur tedensko, izvajajo jo pa tako strokovni delavci, sodelavci kot tudi laični delavci. (PSN, 2010: 6. člen, 1. točka)

Mobilna pomoč je namenjena zagotavljanju strokovne pomoči na domu osebam z motnjami v duševnem in telesnem razvoju. Odvisna je od potreb upravičencev in je usmerjena tudi na svojce. Obsega opravila in postopke za korekcijo motenj in svetovalno ter terapevtsko delo. V proces so vključeni različni profili strokovnih delavcev. Specialni pedagog, socialni delavec in psiholog. Delo se izvaja po metodah dela vsake stroke posebej. Upravičenci so otroci, mladostniki in odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem in telesnem razvoju in jim ta oblika pomoči lahko nadomešča vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji ali institucionalno varstvo in kjer je s to storitvijo možno pričakovati ublažitev stanja ter ohranitev pridobljenih sposobnosti. (PSN, 2010: 6. člen, 2. točka)

1.4.4.3 Socialni servis

Ta storitev obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru starosti, invalidnosti, rojstva otroka, bolezni, primeru nesreč in drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje. Socialni servis ne spada pod javno službo, zato mora upravičenec prevzeti obveznost plačila storitve in kritja stroškov v zvezi z opravljenim delom. (PSN, 2010: 7. člen)

1.4.5 INSTITUCIONALNO VARSTVO

»Institucionalno varstvo po tem zakonu obsega vse oblike pomoči v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirana prehrana in varstvo ter zdravstveno varstvo.« (ZSV, 2007: 16.člen)

Osnovna oskrba v institucionalnem varstvu zajema bivanje, organizacijo prehrane, tehnično oskrbo in prevoz, socialna oskrba pa je strokovno vodena dejavnost, ki izvaja vsebine socialne preventive, terapije in vodenje upravičencev. Vključuje izvajanje nalog varstva, *posebnih oblik varstva*², vzgoje in priprave na življenje ter nalog vodenja. (PSN 2010: 8. člen)

Otrokom in mladostnikom v institucionalnem varstvu le to omogoča tudi vzgojo in pripravo na življenje. Za otroke, mladostnike in odrasle do 26. leta starosti z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem in telesnem razvoju v posebnih programih vzgoje in izobraževanja pa institucionalno varstvo obsega tudi oskrbo in vodenje. Odraslim osebam z motnjami v duševnem in telesnem razvoju se zagotavlja še posebne oblike varstva. Nabor upravičencev se deli v štiri kategorije in to so: 1. Otroci, mladostniki in odrasle osebe do 26. leta starosti, ki so usmerjene v posebni program vzgoje in izobraževanja, 2. otroci in mladostniki do 18. leta starosti, prikrajšani za normalno družinsko življenje, 3. odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju, s težavami v duševnem zdravju, s senzornimi motnjami, motnjami v gibanju in s kronično oziroma neozdravljivo boleznijo ob koncu življenja in 4. osebe starejše od 65 let. (PSN, 2010: 8. člen)

2 Posebne oblike varstva so namenjene ohranjanju in razvoju samostojnosti, razvoju socialnih odnosov, delovni okupaciji, korekciji in terapiji motenj, aktivnemu preživljanju prostega časa ter reševanju osebnih in socialnih stisk. (PSN 2010: 8. člen)

»Zavodsko obliko institucionalnega varstva zagotavljajo domovi za starejše, posebni socialni zavodi, domovi za otroke, zavodi za usposabljanje, varstveno delovni centri ter druge pravne ali fizične osebe, ki izpolnjujejo predpisane zakonske pogoje za opravljanje dejavnosti. Institucionalno varstvo v zavodu se lahko izvaja kot celodnevno ali v obliki dnevnega varstva.« (PSN, 2010: 8. člen, točka č)

1.4.5 VODENJE, VARSTVO IN ZAPOSLOITEV POD POSEBNIMI POGOJI

Zakon za storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji navaja, da je to celovito organizirana skrb za odraslo duševno ali telesno prizadeto osebo, ki je namenjena razvijanju individualnosti in harmoničnega vključevanja v skupnost in okolje. (ZSV, 2007: 17.člen)

To je organizirana oblika varstva, ki izpolnjuje ustavno in zakonsko določene temeljne človekove pravice odraslih invalidnih oseb do storitve, ki jim v skladu z njihovimi sposobnostmi, nudi možnost aktivnega vključevanja v družbeno življenje in delovno okolje ter opravljanja primernega dela. Storitev zagotavlja tudi druge oblike varstva, ki uporabnikom in njihovim družinam omogočajo delovno in socialno udejstvovanje. Osnovna oskrba zajema bivanje, prehrano, tehnično oskrbo in prevoze, socialna oskrba pa zajema vodenje, varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji. Storitev upravičencem (odraslim osebam z motnjami v duševnem razvoju) zagotavljajo varstveno delovni centri, ki delujejo kot javni socialno varstveni zavodi in koncesionarji, ki so za opravljanje te storitve pridobili koncesijo na podlagi javnega natečaja. (PSN, 2010: 10. člen)

1.4.6 POMOČ DELVACEM V PODJETJIH, ZAVODIH TER PRI DRUGIH DELODAJALCIH

Ta storitev obsega svetovanje in pomoč pri reševanju delovnih težav delavcev, ki jih imajo v delovni sredini in ob prenehanju delovnega razmerja ter pomoč pri uveljavljanju pravic iz zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja ter otroškega in družinskega varstva. (ZSV, 2007: 18.člen)

Lenhard (2006 v Primec, 2007 str. 22) za storitev pomoč delavcem v podjetjih pravi, da ta ne spada v sklop javne službe, ker je organizirana s strani zavodov, podjetij ali drugih delodajalcev, ki sami določajo pogoje in to tudi sami financirajo.

1.5 BIROKRACIJA

Birokracija je sklop regulacij, ki jih praviloma ustvari vlada, da nadzoruje določeno področje. To je najbolj tipično za velike organizacije. Birokracijo predstavljajo standardizirani postopki, ki

diktirajo izvedbo programov, storitev oziroma dajatev določene ustanove in delitev moči v njej. (Liorean in Brătucu, 2009 str. 1) Na primer, centri za socialno delo imajo dostop do širokega spektra podatkov ljudi, vseeno pa morajo uporabniki prilagati dokazila o upravičenosti do storitve ali dajatve, kar ljudi spravlja v še večjo stisko. Z birokracijo gre torej za premik od poudarka na pomoči uporabnikom k natančnemu izpolnjevanju vlog in preverjanju uporabnikove upravičenosti. (Vujičić Vignjević 2018 str. 74-75) Cafuta (2019) v svojem eseu na ta račun kritizira reorganizacijo centrov za socialno delo, s čimer naj bi CSD-je pristojno ministrstvo spreminjalo v socialne urade. S tem poudarja vidik, da zaradi pritiska birokracije zaposleni postanejo podredljivi nadrejenim in so tako manj občutljivi na potrebe uporabnikov.

Voh Boštic (2012) navaja, da se z birokracijo sicer doseže bolj pravično uveljavljanje socialnih pravic, kar je v korist državi. Ampak v birokratskih postopkih strokovni delavci težje opazijo psihosocialne stiske ljudi, ker meni, da je vedno manj poudarka na raziskovanju okoliščin posameznikovega pomanjkanja in vedno več na birokratskem sistemu oddajanja vlog ter dodeljevanju primernih sredstev.

Birokracijo lahko povežemo tudi z neoliberalizacijo v sistemu socialnega varstva. Gre se za vedno večje preverjanje in nadzor nad uporabniki, s čimer se krči socialno delo, saj logika neoliberalizma narekuje, da je pomembnejša količina opravljenega socialnega dela kot kakovost. Takšen način dela pa je vir stresa in izgorevanja za socialne delavce in predstavlja tudi grožnjo stroki socialnega dela. (Flaker, 2013)

Rape Žibera, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020 str. 10) so v svoji raziskavi ugotovili, da: »Socialno delo postaja vse bolj ujetnik upravno-pravnega in postopkovnega formaliziranja, saj ne moremo več govoriti o prilagajanju postopkov vsebini, pač pa obratno.« Strokovno socialno delo tako od zaposlenih zahteva vedno več poguma. V takšnih razmerah pa vedno več zaposlenih ni pripravljenih več delati.

1.6 KADROVSKE RAZMERE NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA

Po ugotovitvah Colnar, Dimovski in Graf (2018 v Rape Žibera, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2020 str. 6) naj bi zdajšnja finančna klima, s premalo vlaganja v kadrovske usposabljanje in izobraževanje povzročila, da morajo socialni delavci v krajšem času narediti več, hkrati pa se povečuje število socialno izključenih in število prejemnikov socialne pomoči. Ugotavljajo tudi, da naj bi imelo na dan 1. 1. 2018 od vseh 1247 zaposlenih na centrih za socialno delo 50.4 %

izobrazbo s področja socialnega dela. To pomeni približno 20 zaposlenih na posamezni enoti. Podatek lahko primerjamo z letom 2003, ko naj bi med strokovnimi delavci profesijo socialnega dela imelo 64 % ljudi. S tem so prikazali upad števila socialnih delavk.

Že več kot desetletje je v centrih za socialno delo prisotna vsaj 30 % kadrovska podhranjenost. Ta se je po letu 2012 še povečala. (Rape Žiberna, idr., 2020 str. 13)

Na nevzdržne razmere opozarjajo tudi na Fakulteti za socialno delo in pa v Društvu socialnih delavcev. Na centrih za socialno delo naj bi leta 2018 primanjkovalo približno 360 strokovnih delavcev. Glede na ostale države Evropske Unije imamo v Sloveniji, glede na število prebivalcev, zaposlenih kar 50 % manj strokovnih delavcev, kot bi jih moralo biti. (MMC RTV SLO, 2018)

Po besedah Jakoba Počivavška (Novicesvet24, 2018) Slovenija, glede na povprečje Evropske Unije v številu zaposlenih v socialnem varstvu na 100.000 zaposlenih, dosega le 42 % povprečja. Nekdanja ministrica za delo gospa Marjeta Cotman naj bi že leta 2008 sklenila povečanje zaposlenih v centrih za socialno delo za 30 %, a to ni bilo uresničeno.

Če želi socialni delavec ob vsem tem čim bolj kakovostno delovati, mora podaljševati svoj delavnik, ker zamuja z ostalimi obveznostmi zaradi poglobljanja v uporabnika. Da do tega ne prihaja, se zato usmerja v popolnost izpolnjenega obrazca in v popolno sprejeto dokumentacijo, pozablja pa se na stisko uporabnika in na njegovo življenjsko zgodbo. (Vujičić Vignjević, 2018)

Reševanje stisk zato CSD-ji prelagajo na humanitarne organizacije, ki pa dela centrov za socialno delo ne morejo nadomestiti. Težave zmorejo reševati le do določene mere, zato je ključno uspešno sodelovanje med centri za socialno delo in humanitarnimi organizacijami. (Pirnat, 2015)

Vseeno se mnogi socialni delavci trudijo, da si vzamejo čas za uporabnika in preložijo birokracijo na kasneje, a vendarle se kvaliteta opravljenega dela ne vidi, saj so v ospredju le številke in opravljeno delo v določenem časovnem roku. (Vujičić Vignjević, 2018)

1.7 STRES IN IZGOREVANJE

Leta 1974 je Freudenberg (v Rape Žiberna, 2010 str. 219) definiral izgorelost kot občutek neuspeha in izčrpanosti. Izgorelost sodi med zadnjo fazo stresa. (Cink, 2008 str. 1) Leta 2004 so evropski socialni partnerji podpisali okviren sporazum o stresu v povezavi z delom, pri čemer posameznik ne more izpolniti vseh zahtev. Stres opredelijo kot stanje, ki vključuje fizično,

psihično in socialno slabo počutje. Kratkotrajno izpostavljanje pritiskom posameznik še lahko vzdrži, medtem ko dolgotrajno težje. (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b.d. b)

Različne raziskave po Zdovc (1998 v Rape Žiberna, 2010 str. 219) ugotavljajo pojav stresa pri zaposlitvi v socialnem delu med drugim tudi zaradi: odgovornosti za pomoč pri reševanju problemov, veliko dela s kompleksnimi problemi družbe, nejasnosti poklicne vloge in profesionalnih ciljev, stresa zaradi nepredvidljivosti odzivov uporabnika ter vrste birokratskih postopkov, ki strokovnjaku omejujejo svobodo. Omenjeno lahko razdelimo na notranje dejavnike, kamor sodi odgovornost za pomoč pri reševanju problemov in nejasnost poklicne vloge ter na zunanje dejavnike, kamor avtor uvršča količino dela, torej stres zaradi nepredvidljivih odzivov uporabnika ter birokratske postopke.

Cink (2005 v Rape Žiberna, 2010 str. 219) je znotraj analize javnih zavodov ugotovila, da se stres pri zaposlenih v največji meri pojavlja zaradi preobremenjenosti zaposlenih, torej prevelike količine dela. Tudi v svoji kasnejši raziskavi (Cink, 2008 str. 3), v kateri so sodelovali delavci centrov za socialno delo, ki so bili v stiku z uporabniki, je ugotovila, da je glavni problem obseg dela, ki presega zmožnosti. Vzrok za to je lahko prevelika količina dela ali pa neustrezna organizacija (uskladitev časa in delovnih nalog). Zaradi velike količine dela se pojavi tudi zamujanje pri opravljanju del. Neizpolnjevanje delovnih obveznosti, zaradi časovnih stisk pri delu, sodi v dejavnik preobremenjenosti in stresa, ki lahko vodi vse do izgorelosti. Podobno so ugotovili tudi avtorji Rape Žiberna, idr. (2020 str. 14), ki so navedli kadrovsko podhranjenost kot en od razlogov za izgorevanje. Zaradi tega se dogajajo grožnje z odpovedjo, večji je pritisk na podrejene in slabši so medsebojni odnosi med zaposlenimi. Veliko je bolniških odsotnosti zaradi izgorelosti. Gre za nekakšen začaran krog, v katerem morajo zaposleni opravljati poleg svojega tekočega dela še delo odsotnega sodelavca, ob tem izgorevajo in ne zmorejo opravljati dela tako, kot bi si želeli.

Cink (2008 str. 11) je v raziskavi ugotavljala, katera področja dela so se izkazala kot najbolj stresna. Glede na izsledke raziskave se je kot najbolj stresno delovno mesto izkazala služba prve socialne pomoči, nato urejanje preživnin ter področje rejništva in posvojitev. Na četrtem mestu je delo s starimi, na petem mestu je koordinator pluralne mreže socialnega varstva, nato pa področje družinskega svetovanja. Na zadnja mesta se je uvrstilo področje skrbništva, denarne pomoči in družinskih prejemkov, saj to zajema v večini birokratsko delo.

Socialni delavci so lahko deležni tudi nasilja s strani uporabnikov, kar znatno vpliva na izgorelost. To je ugotovil Savaya (2014 str. 1278) v članku *Social Worker Burnout in Israel: Contribution of Daily Stressors Identified by Social Workers*. Avtor meni, da je ta ugotovitev pomembna, saj srečanja z agresivnimi, sovražnimi uporabniki niso prisotna le v Izraelu, kjer je bila narejena raziskava, ampak tudi v drugih državah. Njegovo tezo za primer Slovenije potrdi Cink (2008 str. 8), ki s svojo raziskavo potrdi nasilje uporabnikov nad strokovnimi delavci tudi pri nas. Možina (2004 v Cink, 2008 str. 9) za to krivi zlasti varovalne mehanizme in idealiziranje podobe strokovnjaka. Opozarja tudi, da je vprašanje varnosti socialnih delavcev zanemarjeno.

1.8 RELEVANTNI PODATKI MESTNE OBČINE NOVA GORICA

Glede na to, da je raziskava izvedena v mestni občini Nova Gorica, bom v tem poglavju predstavil skupno število prebivalcev in vse javne socialnovarstvene ustanove v tej občini oziroma upravni enoti, saj so raziskovane socialnovarstvene storitve namenjene zgolj ali primarno prebivalcem šestih občin upravne enote Nova Gorica. Te občine so mestna občina Nova Gorica ter občine Brda, Kanal ob soči, Šempeter – Vrtojba, Renče – Vogrsko in Miren – Kostanjevica.

Glede na SURS-ov spletni portal SiStat (b.d) je v upravni enoti Nova Gorica v prvem polletju 2021 bivalo skupno 58.477 prebivalcev. Od teh jih je 31.845 v mestni občini Nova Gorica.

Preglednica 1: Število prebivalcev v občinah upravne enote Nova Gorica.

Občina	Skupno število prebivalcev v prvem polletju 2021
Nova Gorica	31.845
Šempeter – Vrtojba	6.292
Brda	5.639
Kanal ob soči	5.289
Miren – Kostanjevica	5.029
Renče – Vogrsko	4.383
Skupaj (UE Nova Gorica)	58.477

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, b.d.

V MO Nova Gorica se nahaja tudi večina javnih ustanov, ki izvajajo socialnovarstvene storitve. Zgolj ena institucija se nahaja v drugi občini, v Brdih in to je enota doma upokojencev Nova Gorica. Vse ostale, to so center za socialno delo, center za pomoč na domu, dva doma upokojencev in trije varstveno delovni centri so v MO Nova Gorica. Storitve teh ustanov pa so namenjene prebivalcem vseh šestih občin novogoriške upravne enote. MO Nova Gorica je v bistvu nosilka vseh socialnovarstvenih storitev v tem upravnem območju.

Preglednica 2: Pregled vseh javnih izvajalcev socialnovarstvenih storitev v UE Nova Gorica

Socialnovarstvena storitev	Javni izvajalci socialnovarstvenih storitev	Lokacija	Območje pokrivanja
Prva socialna pomoč	CSD Severna primorska enota Nova Gorica	Delpinova ulica 18b, 5000 Nova Gorica, občina NG	Zgolj občine UE Nova Gorica
Osebna pomoč			
Podpora žrtvam kaznivih dejanj			
Pomoč družini za dom			
Pomoč družini na domu	Center za pomoč družini na domu	Trg Jožeta Srebrniča 6, 5250 Solkan, občina NG	Zgolj občine UE Nova Gorica
Institucionalno varstvo (za stare)	Dom upokojencev Nova Gorica	Gregorčičeva ulica 16, 5000 Nova Gorica, občina NG	Primarno občine UE Nova Gorica
	Dom upokojencev Nova Gorica enota Podsabotin	Podsabotin 27, 5211 Kojsko, občina Brda	
	Dom upokojencev Gradišče	Gradišče nad Prvačino 4, 5294 Dornberk, občina NG	Primarno občine UE Nova Gorica in Ajdovščina
Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji	VDC Nova Gorica Goriški center	Sedejeva ulica 10, 5000 Nova Gorica, občina Nova Gorica	Primarno občine UE Nova Gorica
	VDC Nova Gorica enota Solkan	Klanec 14, 5250 Solkan, občina Nova Gorica	
	VDC Nova Gorica enota Stara Gora	Liskur 23, 5000 Nova Gorica, občina Nova Gorica	

2. PROBLEM

Tekom študija socialnega dela so me pritegnile teme socialnega dela tako na makro kot na mikro ravni. Zato sem se v diplomskem delu odločil te dve področji nekako združiti in raziskati, kakšne so ovire v sistemu socialnega varstva in kako se te ovire kažejo pri strokovnih delavcih zaposlenih v javni mreži socialnovarstvenih storitev v mestni občini Nova Gorica. V Novi Gorici zato, ker mi je ta tako rekoč domača občina, v kateri bom tudi najverjetneje zaposlen. Ko sem pregledoval literaturo sem našel veliko na temo same socialne politike, zgodovine in modelov socialne politike. Z oženjem te sicer zelo široke teme na socialno varstvo, še posebej v Sloveniji, pa vedno manj. Raziskanega zgolj na področju socialnovarstvenih storitev nisem našel. Raziskave na področju problemov v socialni politiki oziroma socialnemu varstvu nasploh pa sicer so, a se v glavnem nanašajo bolj specifično na probleme v centrih za socialno delo, domovih za stare ali varstveno delovnih centrih. To so posamezne ustanove, ki pa poleg socialnovarstvenih storitev delujejo še na mnogih drugih področjih, še posebej centri za socialno delo. Zaradi tega širokega spektra področij, ki jih pokriva socialna politika, sem se za raziskovanje omejil zgolj na področje socialnovarstvenih storitev, ki jih je sedem. Te storitve izvajajo tako javne, državno ustanovljene institucije, kot tudi mnogo drugih izvajalcev s koncesijo, zato se omejujem zgolj na prve, torej javne službe. Poleg tega ni vseh sedem socialnovarstvenih storitev v sklopu javnih služb. Takšni sta storitev pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter drugih delodajalcih in socialni servis, ki je segment storitve pomoči družini na domu, zato sem ti dve izpustil iz mojega raziskovalnega obsega.

S to raziskavo si prizadevam razumeti probleme, s katerimi se strokovni delavci zaposleni v javni mreži socialnovarstvenih storitev v MO Nova Gorica soočajo, kakšne so njihove izkušnje na tem področju ter kje vidijo prednosti, slabosti in rešitve socialnovarstvenih storitev. Glavne pridobljene ugotovitve si na koncu prizadevam postaviti še v širši kontekst politike socialnega varstva, ki je del socialne politike.

V raziskavi torej raziskujem teme, s katerimi mislim, da bom osvetlil probleme socialnega varstva na področju javnih socialnovarstvenih storitev in lahko ponudil pristne rešitve. Teme, ki jih vsebuje vprašalnik so:

- problemi socialnega varstva,
- količina časa,

- kadrovske razmere,
- stres in izgorevanje zaposlenih,
- nasilje uporabnikov nad zaposlenimi,
- najboljši in najslabši elementi socialnovarstvenih storitev,
- doživljanje birokracije,
- rešitve za bolj kakovostno izvajanje socialnovarstvenih storitev,
- posluš nadrejenih,
- zakonska podlaga,
- vloga izobraževanj.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva, s katerimi se srečujejo strokovni delavci na področju socialnovarstvenih storitev?
2. Kakšna je količina časa, ki je na voljo strokovnim delavcem?
3. Kakšne so kadrovske razmere v socialnovarstvenih storitvah?
4. Kako stresno je izvajanje socialnovarstvenih storitev?
5. Kakšna je prisotnost izgorelosti pri strokovnih delavcih v socialnovarstvenih storitvah?
6. Kakšna je izpostavljenost strokovnih delavcev nasilju uporabnikov nad njimi?
7. Kaj na področjih socialnovarstvenih storitev deluje najboljše in kaj najslabše?
8. Kako strokovni delavci doživljajo birokracijo?
9. Kakšne rešitve vidijo strokovni delavci zaposleni v socialnovarstvenih storitvah za njihovo bolj kakovostno izvajanje?
10. Kako se kaže posluš nadrejenih do potreb strokovnih delavcev?
11. Kakšna je ustreznost zakonodaje socialnovarstvenih storitev?
12. Kakšna je vloga izobraževanj strokovnih delavcev?

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je izkustvena, saj zbiram novo empirično gradivo s spraševanjem in z njim odgovarjam na zastavljena raziskovalna vprašanja. Kvalitativna, saj podatki, ki jih zbiram, niso številčni,

ampak besedni opisi, nanašajoči se na raziskovalni pojav. Zbiram opise, ki se navezujejo na problematiko socialnega varstva z vidika strokovnih delavcev zaposlenih v javni mreži socialnovarstvenih storitev v MO NG. Raziskava je tudi eksplorativna, zaradi odkrivanja problemov, tekom raziskovanja in uporabna, saj prinaša predloge rešitev za implementacijo in izboljšanje socialnovarstvenih storitev in posledično sistem socialnega varstva. Pridobljeno gradivo je obdelano in analizirano na beseden način, brez merskih postopkov in operacij s števili, kar bi dalo neka številska razmerja. (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, b.d. str. 80-85)

3.2 MERSKI INSTRUMENTI

Za merski instrument sem uporabil vprašalnik, ki je strukturiran iz 14ih odprtih vprašanj sestavljenih na podlagi pregleda problematike in razdeljen na teme raziskovanja. Vprašanja so v naprej določena in odprtega tipa. Prvo vprašanje je najširše, preko katerega so lahko sogovorniki odgovorili še na ostala vprašanja. Povsod sem vseeno postavil tudi vsa ostala vprašanja, da sem dobil še bolj natančne podatke. V primerih nezadostnega odgovora sem postavil še podvprašanja. Vprašanja so formulirana jasno, na način, da so jih sogovorniki razumeli. Vsa vprašanja sem se trudil postavljati razumljivo in nevtrarno, da ne bi z mojim tonom vzpodbudil določene odgovore. Vsi pogovori so potekali podobno in tako kot sem jih načrtoval. Nikjer nismo skakali iz ene teme na drugo. Nove teme, ki jih nisem predvidel, pa se niso pojavljale. V primerih dolgoveznih odgovorov z vsebino, ki ni bila relevantna glede na vprašanje, sem sogovornika prijazno opozoril, ker se je mnogim mudilo in nisem želel, da bi nam zaradi takšnih odgovorov zmanjkalo časa. Takšnih vsebin tudi nisem vključil v prepis intervjujev.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavljajo strokovni delavci, ki so zaposleni v javni mreži socialnovarstvenih storitev v MO Nova Gorica. Vzorec je neslučajnostni in priročen, ker sem intervjuje opravil s tistimi, ki so mi bili dostopni in pripravljeni sodelovati z mano. Kontaktiral sem skoraj vse možne primerne sogovornike iz vseh šestih socialnovarstvenih storitev. Intervjuvanci so tako večinoma socialni delavci po izobrazbi, razen na področju pomoči družini za dom, kjer sem govoril s psihologinjo in socialno pedagoginjo pri storitvi vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji. Zaradi velikosti MO Nova Gorica je bil tudi sam izbor kandidatov za intervjuje majhen. Razen za storitev prve socialne pomoči, ki jo izvajajo vsi strokovni delavci na vseh socialnovarstvenih storitvah na CSD-ju, je pokritost vseh ostalih storitev od dveh do treh strokovnih delavcev. Skupno sem tako

opravi sedem intervjujev, po enega na vsaki socialnovarstveni storitvi, razen pri pomoči družini dva, ker se ta deli na pomoč družini za dom in pomoč družini na domu, kar pa ne izvaja ena in ista ustanova.

Zavedam se, da je raziskava opravljena na vzorcu sedmih strokovnih delavcev, za kar bi navadno lahko trdil, da je to premajhen vzorec za posploševanje ugotovitev na celotno populacijo in gradnjo teorije. Hkrati pa želim tudi izpostaviti, da kljub majhnemu številu intervjuvanih strokovnih delavcev, to pri izbranih izvajalcih storitev; pomoč družini na domu ter vodenju, varstvu in zaposlitvi pod posebnimi pogoji predstavlja 33 % procentno pokritost strokovnih delavcev, pri osebni pomoči 40 %, 50 % pri podpori žrtvam kaznivih dejanj, institucionalnem varstvu in pomoči družini za dom in zgolj 15 procentno pokritost pri prvi socialni pomoči, ker kot sem že zgoraj omenil, to izvajajo vsi strokovni delavci iz vseh socialnovarstvenih storitev na CSD-ju.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Kot metodo zbiranja podatkov sem se odločil za delno standardiziran odprt intervju. Primerne strokovne delavce sem najprej kontaktiral in prosil za sodelovanje. Odzvali se niso vsi, drugi so mi sporočili, da so prezasedeni in so odklonili sodelovanje, sedem pa je bilo pripravljenih izvesti intervju. 9. 3. 2021 se je začelo dogovarjanje in 24. 3. 2021 sem izvedel zadnji intervju. Vsi intervjuji so bili opravljeni v živo in anonimno. Z vsemi sem se dogovoril tudi za avdio snemanje, kar mi je olajšalo celoten postopek in omogočilo bolj kakovostno analizo in nič izgubljenih podatkov. Zgolj intervjuji, brez uvodnih in končnih klepetov so trajali od 23 do 46 minut in so potekali gladko, brez težav.

Čeprav sem se za metodo zbiranja podatkov odločil za delno standardiziran intervju in sem mislil, da se bojo intervjuvanci bolj razgovorili, še posebej pri prvem, najširšem in najbolj odprtem vprašanju ter da bi ostala vprašanja tako služila bolj kot smernice, se to ni zgodilo. Intervjuji so zato potekali bolj strogo po vprašanjih in vrstnem redu, kar je bolj standardiziran način kot delno standardiziran. Res pa je, da sem vprašanja poslal sogovornikom v naprej in štirje od sedmih so se na njih tudi pripravili, kar je na to zagotovo vplivalo. Tako da se je za dejansko metodo zbiranja podatkov izkazal standardiziran intervju.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene podatke sem kvalitativno analiziral. Opravljene intervjuje sem najprej dobesedno prepisal in jih označil z zaporednimi črkami A, B, C, D, E, F in G. Ob prebiranju intervjujev sem pri vsakem označil izjave, ki so bile najbolj ključne pri odgovarjanju na vprašanja in jih označil z zaporedno črko intervjuja in številko. Pridobljene izjave sem tudi izpisal pod vsak zapis intervjuja. Zapisi intervjujev in označene izjave so priložene v prilogah.

Po tem sem podatke odprto kodiral. Vsaki izjavi sem pripisal pojem in jo umestil v temo, kategorijo in nad kategorijo, če je bilo to mogoče. Po odprtem kodiranju sem za boljšo preglednost podatke osno kodiral, s katerim sem vzpostavil odnose znotraj kategorij in nad kategorij, kar mi je dalo podlago za spisati rezultate.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

Da bojo rezultati in razprava kar se da sistematično prikazani, bom po raziskovalnih temah najprej prikazal natančen zapis rezultatov z dejanskimi izjavami glede na vsako socialnovarstveno storitev v naslednjem zaporedju: prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini za dom in na domu, institucionalno varstvo ter vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji. Predstavil bom glavne ugotovitve. Nato bom pod vsako temo skupno povzel vse ugotovitve, odgovoril na raziskovalna vprašanja ter ugotovitve, kjer bo to mogoče, tudi povezal s teorijo, ki sem jo spisal v teoretičnem uvodu. Glavne pridobljene informacije, ki niso preveč storitveno specifične, bom na koncu še posplošil na raven sistema socialnega varstva.

Še enkrat opozarjam na reprezentativnost vzorca. Iz vsake socialnovarstvene storitve je na vprašanja odgovarjal en strokovni delavec. Raziskovalne teme so med drugim tudi subjektivne narave, kar pomeni, da lahko na te teme en strokovni delavec odgovarja drugače, kot bi njegov sodelavec. Na primer, nekdo lahko bolje prenaša stres kot drugi.

4.1 PROBLEMI SOCIALNEGA VARSTVA

Na področju prve socialne pomoči so problemi zakonske narave. Kažejo se kot neustreznost časovnih okvirjev, ki so predvideni v pravilniku za izvajanje prve socialne pomoči (*»...ne moremo omejiti tako, kot pravi pravilnik na par srečanj po 45 minut.« G1*) in nezmožnost opravljanja prve socialne pomoči tako kot je po pravilniku predvidena (*»Pri nas ni te klasične psp...« G6*).

Področje osebne pomoči deluje ustrezno (*»Mislim, da je deluje ok...« B2*), brez problemov (*»V bistvu jih ni.« B1*) in na točno določen način (*»...je točno določeno, kako naj delamo...« B3*). Problem je nezmožnost take ureditve, da bi delo vedno potekalo brez težav zaradi same narave dela (*»...pri nas taka narava dela, da je težko urediti stvari tako, da bo vedno teklo vse brez težav.« B4*).

Na področju podpore žrtvam nasilja se problemi najbolj kažejo kot nemoč CSD-ja in strokovnih delavcev pri zaščiti žrtev (*»CSD je tukaj dejansko nemočen...« A7*, *»CSD nima dovolj pristojnosti.« A15*, *»...govorim z žrtvijo in kolikor jih pač lahko vzpodbudimo, da kaj naredijo...« A9*, *»...mi smo samo v tej vlogi, da svetujemo, pomagamo...« A13*), slabo povezanostjo z drugimi ustanovami, to je s policijo in sodiščem (*»Problem je tako v povezavi z drugimi ustanovami...« A11*), dolgotrajnimi postopki (*»...postopki na sodišču se vlečejo preveč časa.« A36*) in neusklajenim opravljanjem interventnih del (*»Včasih imam občutek, da delamo kot na urgenci, ker mi delamo tudi interventna dela...« A37*, *»...ko pri tem zraven potrebuješ še kaj sodišče, je pa to kot nek reden pregled...« A38*).

Pomoč družini za dom se sooča s preveč različnimi področji dela, zaradi česar zmanjkuje časa za samo storitev (*»...izvajamo tudi druge zadeve...« F10*, *»...predhodna svetovanja...« F11*, *»...pomoč sodišču v postopkih...« F12*, *»...stike pod nadzorom...« F13*, *»...naša storitev je potem tista, ki se lahko najbolj prilagaja...« F14*). Storitve je tudi tista, ki se je ne prioritizira zaradi obveznih rokov drugih zadev (*»...smo vezani na roke...« F7*), za kar se storitve velikokrat ne izvede, oziroma se jih prestavi (*»...morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti...« F19*). To predstavlja organizacijski problem (*»...organizacijski problem...« F15*), kar je istočasno tudi kadrovski problem (*»...kadrovsko, vsaj pri nas, trenutno mi tega ne zmoremo delati dobro...« F2*).

Pomoč družini na domu je zakonsko zastarela. Normativi so preveč idealni (*»...normativi so spet zelo idealni...« C21*) in ne predvidevajo stisk uporabnikov tako, kot dejansko so (*»...to je bilo namenjeno za take idealne babice...« C2*, *»Realnost je pa zdaj drugačna.« C3*).

V institucionalnem varstvu je podobno. Zakonska podlaga je neustrezna, zastarela (*»...zakoni so zastareli...« B2*), skupaj s kadrovski normativi (*»...pogojeno s kadrovskimi normativi...« B12*), kar vodi v splošno pomanjkanje kadra (*»...pomanjkanjem kadra na splošno...« B13*). Domovi kot zavodi so infrastrukturno neprimerni za kakovostno akomodacijo stanovalcev (*»...stavbe so*

zastarele...« B3, »...so sobe premajhne...« B4, »...da niti ne govorim o večposteljnih sobah.« B8). Problem je tudi ne vlaganje v sistem institucionalnega varstva (»...v to ni vlagalo že leta...« B1). Vse skupaj tako domu kot zavodu onemogoča fleksibilnost glede na potrebe stanovalcev (»Kot zavod smo zelo neprilagodljivi...« B9) in zaposleni se počutijo zelo omejeni (»...na koncu mešamo vodo. Ma ne vodo, zrak...« B10).

Pri storitvi vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji (v nadaljevanju vodenje in varstvo) je zakonodaja neustrezna zaradi dveh različnih področij del (»...poleg motenj v duševnem zdravju tudi poškodbe glave in je tudi zaradi tega težko uskladiti te zadeve...« E3), kjer prihaja tudi do težav s financiranjem (»...se viri financiranja prepletajo...« E10). Oboje ureja ena zakonodaja, ki pa je pomanjkljiva. Nadomeščajo jo smernice (»...samo smernice...« E5) in samooblikovanje pravilnikov s strani zavodov (»...pravilnike si pa sami oblikujemo.« E6). To vodi v velike razlike med zavodi in nered na tem področju (»...razlika med zavodi...« E13, »...nered...« E14, »...imamo standarde in normative in zakon, je še vedno preveč razlik.« E15).

- Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva, s katerimi se srečujejo strokovni delavci na področju socialnovarstvenih storitev?

Z analizo pridobljenih podatkov ugotavljam, da je večina strokovnih delavcev kot problem sistema socialnega varstva označila težave v povezavi z zakonodajo. Te so neustreznost normativov za izvajanje storitev ter njihova zastarelost in pomanjkljivost. Nekateri izpostavijo tudi slabo financiranje oziroma vlaganje v socialno varstvo, slabo organizacijo dela, kjer je storitev tista, ki se najbolj prilagaja in neprimerno sodelovanje z drugimi institucijami za pomoč uporabnikom, kar vodi v nemoč in omejenost strokovnih delavcev za kakovostno delo z uporabniki. Med probleme intervjuvani navajajo tudi premalo kadra. Sledijo infrastrukturni problemi zavodov, kjer so uporabniki nameščeni, kot recimo premajhne sobe, večposteljne sobe in splošna dotrajanost stavb zaradi pomanjkljivega vlaganja v sistem socialnega varstva. Le redki strokovni delavci pa so s storitvami zadovoljni in menijo, da je zakonodaja v redu ter da storitev na splošno deluje ustrezno.

4.2 KOLIČINA ČASA

Pri prvi socialni pomoči je časovna stiska pogosta (»Časovna stiska je kar pogosta.« G10). Glavni vzroki za to so velik promet (»...je preveč prometa...« G15) in število ljudi, ki se obrača na CSD po pomoč (»...se ljudje zelo radi na center obračajo...« G14), različna področja dela strokovnih

delavcev (*»Imam psp, nasilje, osebno pomoč...« G12*) in časovna potratnost kakovostnega izpeljevanja storitve (*»...speljem stvari tako, kot jaz mislim, da so vse stvari kakovostne...« G18, »...stvari vzamejo več časa kot bi sicer...« G19*). Posledice takšnega dela so skakanje iz ene zadeve v drugo, kar je razlog za manjšo kakovost storitve (*»...iz enega v drugo skačemo...« G16*).

Pri osebni pomoči je podobno razlog za pomanjkanje časa gneča uporabnikov, še posebej na uradne dneve (*»...na uradne dneve prihajajo en za drugim...« D7*) in pa časovna potratnost beleženja in vodenja dela v sistemu Krpan (*»...s Krpanom moramo voditi še kaj delamo...« D12*). Posledice se kažejo v manjši kakovosti socialnega dela z uporabniki (*»...zmanjka časa, da bi z vsakim kakovostno oddelal...« D8, »...se manj posvečam, kot bi se sicer...« D11*).

Na področju podpore žrtvam nasilja je količina časa neustrezna. Časovna stiska zaposlenih je prisotna povsod (*»Povsod je časovna stiska, nemogoče je delati...« A16*). Vzroki za to so veliko število primerov (*»To je primer čez primer...« A17*), delanje z več primeri na enkrat (*»...danes delam že po mojem deseto stvar hkrati...« A18*), premalo zaposlenih (*»...premalo nas je...« A24*) in pa zahtevnost in dolgotrajnost delovnih nalog (*»...zadeve so zelo težke, zakomplicirane...« A26, »...preden ti pripraviš dovolj trdne dokaze, da sodišče izreče nek ukrep, potrebuješ veliko časa...« A35, »...problem pa je, ker vzame veliko časa...« A115*). Posledice se kažejo v količini narejenih napak (*»...koliko napak naredim...« A20*), kakovosti storitev (*»...se pozna v kvaliteti dela...« A19*) in izgorevanju zaposlenih (*»...smo totalno izgoreli na področju nasilja...« A27*).

Pri pomoči družini za dom je časovna stiska prisotna, a ne zaradi same storitve, ampak drugega dela, kar posledično vpliva na količino razpoložljivega časa za storitev (*»Niti ne pri storitvah...« F16, »...pri drugem delu...« F17*). Posledično je storitev tista, ki se prilagaja drugim delovnim obveznostim (*»...morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti...« F19*).

Količina časa je neustrezna tudi pri pomoči družini na domu, saj je tu časovna stiska prisotna vsak dan (*»Pri nas je časovna stiska vsak dan...« C6*) zaradi dnevni novih primerov (*»...vsak dan nekaj novega...« C7*), časovne potratnosti usklajevanja oskrbovalk (*»...to je treba usklajevati in to nam vzame največ časa...« C15*) in koordiniranja dela, ki se stalno spreminja (*»Istočasno urejamo stvari z novimi ljudmi...« C11, »...uporabnikom se spreminjajo potrebe...« C13*). Posledično se delovni čas strokovnih delavcev podaljša (*»...tudi podaljšujemo...« C16*).

S pomanjkanjem časa se soočajo tudi strokovni delavci v institucionalnem varstvu (*»...se trudim imeti vse na tekočem, zdaj sem daleč od tega.« B15*). Glavni razlog za to je birokracija (*»...porabiš tri četrtine časa za birokracijo...« B16*). Brez nje bi bilo več časa za dejansko in bolj kakovostno socialno delo z uporabniki (*»Če hočeš malo razširiti in delati tudi kaj, kar je dejansko socialno delo, hitro ugotoviš, da nimaš časa...« B23*, *»...ljudem nuditi malo več kot samo osnovne informacije in se pogovoriti bolj globoko.« B24*). Količina časa pa je odvisna od strokovnega delavca, kako si zastavi stvari in organizira delo (*»Odvisno je, kako si zastaviš stvari in kako se omejiš.« B21*, *»Če bi se omejil samo na tisto, kar bi bilo moje delo, se pravi sprejemanje prošenj in stanovalcev, ne bi imel nobenega pomanjkanja časa.« B22*)

Tudi storitev vodenja in varstva ni izjema glede pomanjkanja časa (*»Ja, jo doživljam.« E16*). Vzroki so stalni telefonski klici (*»...zvonijo tudi po trije telefoni hkrati...« E31*), preveliko število uporabnikov (*»Preveč nas je, prenatrpano.« E105*) in časovna potratnost vodenja statistike (*»...imamo še statistiko.« E23*). K pomanjkanju časa pripomore tudi organizacija dela v smislu prepletanja različnih programov (*»...se prepletajo različni programi...« E20*) in neprimernost računalniške podpore (*»...imamo 5 zastarelih računalnikov...« E28*, *»...vsak ima drugačne programe...« E29*). Posledice pomanjkanja časa so, da se odlaga z delom ne tako pomembnih stvari (*»...zmanjka časa za vse ostale ne tako pomembne stvari...« E32*).

- Kakšna je količina časa, ki je na voljo strokovnim delavcem?

Ugotavljam, da je količina časa, ki je na voljo strokovnim delavcem povsod neustrezna. Pri vseh storitvah se zaposleni soočajo s časovno stisko. Največ pri podpori žrtvam nasilja in najmanj pri osebni pomoči, kjer je časovna stiska zgolj na uradne dneve, ko pride gneča uporabnikov. Razlogi zanj so večinoma skupni vsem storitvam. Ti so veliko število primerov, s katerimi delajo zaposleni, časovna potratnost dela zaradi zahtevnosti in želje po kakovosti storitev, časovna potratnost ostalih nujnih delovnih nalog, kot je ukvarjanje z birokracijo in premalo zaposlenih. Pri večini intervjuvanih oseb je posledica pomanjkanja časa to, da trpi kakovost izvajanja storitev ali to, da morajo svoj delovni čas podaljševati. Na to opozarja tudi Vujičić Vignjević (2018), ki pravi, da morajo socialni delavci za kakovostno delovanje podaljševati svoj delavnik, ker zaradi poglobljanja v uporabnika, zamujajo z ostalimi obveznostmi.

4.3 KADROVSKE RAZMERE

Strokovni delavci, ki izvajajo prvo socialno pomoč so s splošno pokritostjo CSD-ja sicer nezadovoljni (*»...in nas je premalo za vse kar pokrivamo.« G17*), s samo pokritostjo te storitve pa ne, saj jo izvajajo vsi strokovni delavci iz vseh storitev (*»...delamo vsi prvo socialno pomoč...« G25*, *»Smo dobro pokriti in iz različnih področij...« G26*). Takšna ureditev se jim zdi boljša kot prej, ko tega ni bilo (*»...na začetku nismo bili zadovoljni.« G24*).

Na osebni pomoči sta zaposlena dva in pol strokovna delavca (*»...sva dva in pol...« D15*), kar je ovrednoteno kot premalo (*»Premalo nas je.« D14*) in bi bili zelo veseli že vsaj še enega dodatnega strokovnega delavca (*»...gotovo bi še en strokovni delavec prav prišel.« D16*).

Na storitvi podpora žrtvam nasilja sta zaposleni samo dve socialni delavki (*»...smo dve.« A31*), kar je ocenjeno kot nezadostno (*»...premalo nas je.« A24*). Za kakovostno izvajanje te storitve bi bili po mnenju zaposlenih potrebna vsaj še dva strokovna delavca (*»...da bi kvalitetno delali, vsaj štiri.« A32*). Ta storitev se srečuje tudi s fluktuacijo zaposlenih (*»Ljudje se tukaj zelo zamenjujejo...« A28*).

Pomoč družini za dom je pokrita z dvema strokovnima delavkama (*»...dve psihologinji.« F20*), kar bi bilo ustrezno, če bi izvajale samo storitev (*»Če bi pa se držali samo storitve, je v redu.« F22*). Za izvajanje še drugih področij dela, to število ni zadostno (*»...če človek dela mešane stvari, ni dovolj.« F21*).

Normativno število zaposlenih socialnih delavcev pri storitvi pomoč družini na domu je glede na število socialnih oskrbovalk (*»...po normativih na toliko oskrbovalk je toliko socialnih delavcev.« C20*), kar pa ni dovolj (*»Mi bi radi bolj pokrito s socialnimi delavci...« C17*). Število strokovnih delavcev na tem področju je odvisno od občinske odločitve financiranja oskrbovalk (*»...občina določi za koliko oskrbovalk bo dala denar.« C19*, *»...po normativih na toliko oskrbovalk je toliko socialnih delavcev.« C20*).

V institucionalnem varstvu zaposleni menijo, da bi bilo smiselno imeti več strokovnih delavcev (*»Smiselno se mi zdi, da bi nas bilo več.« B33*, *»...če hočeš delati kaj več, bi morala biti še 2 dodatna.« B27*), čeprav je za minimalne storitve dovolj samo eden (*»Če pričakuješ minimum je dovolj eden...« B26*). Največja problema pri kadrovskih razmerah sta tu tako neustrezen normativ za število socialnih delavcev (*»...da je na 150 ljudi eden socialni delavec ni ok.« B28*) in

neupoštevanje velikosti regije pri številu zaposlenih (*»...se ne upošteva velikost regije.« B30, »Nima veze, če je dom recimo samo za 150 ljudi, če jaz dobim 1000 prošelj na dan.« B31*).

Pri vodenju in varstvu so kadrovske pokriti po normativih (*»...pač po normativih...« E34*), kar je po mnenju strokovnih delavcev ustrezno (*»Ne morem reči, da smo slabo pokriti.« E33, »...imam tri strokovne delavce in je dovolj.« E38*). Kader je celo preveč izobražen (*»...preveč izobražen kader.« E35*), na ta račun pa bi lahko dobili več oskrbovalk in nižjega kadra, kateri pa je pomanjkljiv (*»Nižji kader manjka.« E40*).

- Kakšne so kadrovske razmere v socialnovarstvenih storitvah?

Kadrovske razmere na področju socialnovarstvenih storitev ugotavljam, da niso ustrezne, saj v večini storitev si zaposleni želijo več strokovnih delavcev. Nujnost njihovih želj potrdijo tudi Rape Žiberna idr. (2020 str.13), ki pravijo, da je na centrih za socialno delo že več kot desetletje prisotno vsaj 30 % pomanjkanje kadra. Potreba po več zaposlenih sega pa tudi izven socialnovarstvenih storitev na CSD-ju. Najbolje kadrovske pokriti storitvi s strokovnimi delavci sta sicer prva socialna pomoč ter vodenje in varstvo, čeprav se slednja sooča pomanjkanjem nižjega kadra, tako kot tudi pomoč družini na domu.

4.4 STRES

Narava dela prve socialne pomoči je stresna (*»Psp je kar stresna...« G27, »...ni toliko količina stresna, ampak narava dela.« G35*). Nemoč vedno pomagati uporabnikom je za strokovne delavce stresno (*»...ne moremo vedno pomagati...« G30, »...to je za nas stresno, ker smo tukaj, da človeku pomagamo.« G31*). K temu pripomorejo tudi uporabniki s prevelikimi pričakovanji (*»...imajo pričakovanja, ki jih ne moremo izpolniti.« G29*), prihajanjem po pomoč prepozno (*»...nekdo pride, ko je voda ne tukaj pod grlom, ampak je že kar potopljen...« G28*) in pritiskanjem na strokovne delavce (*»...na nas pritiskajo...« G33*).

Osebna pomoč poteka največkrat brez stresa (*»...največkrat pa ni in poteka vse lepo.« D26*), je pa stres občasno prisoten (*»Občasno je...« D17*). Podobno kot pri prvi socialni pomoči je stresna resnost problemov uporabnikov (*»...je ker pridejo ljudje, ki imajo resne težave.« D19*), sama narava primerov (*»...stresno zaradi narave primerov...« D24*) zaradi stresnosti določenih uporabnikov (*»...kakšen odvisnik od nedovoljenih drog...« D20, »...alkoholiki, ker pridejo tudi*

pijani...« D21, »Kakšen osebnostno moten pride tudi agresiven...« D23) in prevelikih pričakovanj (»...je veliko pričakovanj od nas, da bomo že uredili vse...« D39).

Storitev podpora žrtvam kaznivih dejanj je stresna (*»Delo je zelo stresno...« A40, »...je pa včasih res zelo stresno.« A43*). Med stresorje strokovni delavci navajajo inšpekcijske nadzore (*»...inšpekcijski nadzor...« A46*), dolgotrajno vlečenje stvari (*»Sploh ko pridejo kakšne zadeve, ki jim ni videti konca...« A44*) in mnogo drugih stvari, kjer je možnost, da lahko gre kaj narobe, kar se po navadi tudi zgodi (*»Milijon stvari, ki lahko grejo narobe in po navadi je vedno nekaj...« A48*). Zaposlenim to delo kljub temu predstavlja izziv, kar jim je v pomoč pri soočanju s stresom (*»...izziv in možnosti za napredek in kako bi se stvari lahko še razvijale, potem se mi zdi, da te žene naprej.« A49*).

Pomoč družini za dom je tudi lahko stresna (*»Zna biti stresno...« F23*). Kot glavne stresorje strokovni delavci navajajo visoko konfliktnost uporabnikov storitve (*»...stresno, zaradi visoke konfliktnosti udeleženi.« F25*), obračunavanje med uporabniki (*»...ko pride v pričo mene do obračunavanja in kreganja med njimi.« F31*), zamere in nerešene stvari med njimi (*»...zamere...« F27, »...stvari za nazaj ne rešene...« F28*) ter jezo in agresijo uporabnikov (*»...se razjezijo...« F41, »...tudi pridejo sem in postanejo agresivni...« F42*). Izpostavili so tudi stresnost postavljanja ciljev (*»...stresno se mi zdi tudi postavljanje ciljev...« F33*) pri uporabnikih, ki pričakujejo, da se morajo drugi spremeniti (*»...večina pričakuje, da se bo partner ali otrok spremenil, ne pa on in obratno.« F29*).

Pomoč družini na domu strokovni delavci tudi doživljajo kot stresno (*»Zelo stresno...« C23*) zaradi nujnosti njihovega dela (*»...ne moreš pustiti človeka v plenici en dan.« C26*), možnosti, da uporabniki ostanejo brez pomoči (*»...tukaj ljudje lahko ostanejo brez pomoči.« C25*) in nezmožnosti na to odmisлити (*»...ne moreš pustiti odzadaj.« C28*).

Strokovni delavci institucionalnega varstva med stresorje navajajo stresanje jeze uporabnikov na zaposlene (*»...stresejo jezo na tebe...« B35*), gledanje bolezni in umiranja (*»Ko sem začel delati, mi je bilo gledanje bolezni in umiranja kar težko. Zdaj sem se navadil in mi je lažje...« B39*) in nemoč pomagati uporabnikom (*»...ko ne moreš pomagati.« B44*). Sicer izvajanje dela ni stresno (*»Samo delo mi ni stresno...« B40*), saj si stvari ne jemljejo k srcu (*»Jaz osebno si ne jemljem k srcu stvari.« B34*). Bolj kot stres to opredelijo kot čustveno napornost (*»Bolj kot stres je to čustveno*

naporno.« B46) in izgubo časa, muko (»...veliko stvari se mi zdi izguba časa, monotono, muka, ne pa stres.« B41).

Med stresorje storitve vodenja in varstva strokovni delavci navajajo naravo dela z uporabniki s poškodbami glave (*»...so stresne poškodbe glave.« E41, »...delo z njimi mi je stresno.« E43*) zaradi stisk, ki jih doživljajo ti uporabniki (*»...imajo veliko stisk s sabo in družino...« E42*). Občasna stresnost je prisotna tudi zaradi pomanjkanja časa (*»...razen občasno, ko pridejo kake zahteve in že tako zmanjkuje časa.« E45*)

- Kako stresno je izvajanje socialnovarstvenih storitev?

Ugotavljam, da se strokovni delavci s stresom soočajo pri večini storitev. Najpogostejši stresorji so nemoč strokovnih delavcev pri nudenju pomoči uporabnikom, prevelika pričakovanja uporabnikov in narava dela v smislu srečevanja s težkimi primeri ali konfliktnimi uporabniki. Nekaterim je stresno tudi pomanjkanje časa. Pomanjkanje tega Cink (2008) uvršča med dejavnike preobremenjenosti in stresa, ki lahko vodijo vse do izgorelosti. Strokovni delavci med druge stresorje navajajo še nujnost dela, saj lahko uporabniki ostanejo brez potrebne pomoči. Na te stresorje; odgovornost za pomoč pri reševanju problemov, delo s kompleksnimi problemi družbe in nepredvidljivost odzivov uporabnika opozarja tudi Zdovc v svojih različnih raziskavah. (1998 v Rape Žiberna, 2010 str. 219)

V večini primerov je stresnost sicer občasna. Za najbolj stresno socialnovarstveno storitev se je izkazala podpora žrtvam kaznivih dejanj, najboljše pa se s stresnostjo spopadajo strokovni delavci institucionalnega varstva, kjer stresorjev ne jemljejo preveč resno ali jih doživljajo kot stres, ampak kot čustveno napornost, izgubo časa, muko. Tako ugotavljam, da so razmere v socialnovarstvenih storitvah v mestni občini Nova Gorica drugačne od ugotovitev Cinkove (2008 str. 11), ki je ugotovila, da je kot najbolj stresno delovno mesto služba prve socialne pomoči, na četrtem mestu pa je delo s starimi.

4.5 IZGORELOST

Pri strokovnih delavcih na prvi socialni pomoči še ni prišlo do izgorelosti (*»...pri meni ni še prišlo do tega...« G38*), občasno pa pride kakšen naporen dan (*»...pride kašen naporen dan...« G36*). Sistemsko se z izgorevanjem spopadajo s supervizijo (*»...supervizija...« G43*), kolektivno pa si strokovni delavci medsebojno pomagajo s pogovori (*»...se moram pogovarjati v našem timu*

varstvo odraslih...« G41). Osebnostno za preprečevanje izgorelosti zaposleni poudarjajo pravočasno ukrepanje (»...pravočasno ukrepam.« G39). Pomaga jim tudi privatno izobraževanje iz psihoterapije (»...se izobražujem iz psihoterapije...« G45), ki pripomore k samorazumevanju (»...kako se sama razumem...« G46) in samozavedanju delovanja (»...pogledati zakaj tako delujem...« G49).

Na osebni pomoči so strokovni delavci že doživeli izgorevanje (»Sem.« D27). Ta se kaže kot utrujenost (»Po službi pridem kdaj zelo utrujen...« D28) in razdražljivost zaradi malenkosti (»Na živce ti grejo malenkosti...« D30). Tudi na osebni pomoči je strokovnim delavcem pri spopadanju z izgorelostjo v pomoč supervizija (»...imamo enkrat na mesec supervizijo...« D31), pogovor s sodelavci (»...si povemo drug drugemu...« D33, »...se zventiliramo.« D34), osebnostno pa si pomagajo z meditacijo (»...meditiram...« D38) in športom (»Po službi pridem kdaj zelo utrujen...« D35).

Strokovni delavci, ki izvajajo podporo žrtvam nasilja so izgoreli (»...smo totalno izgoreli na področju nasilja.« A27) z vsakodnevnimi znaki izgorevanja (A50). To so nezmožnost odmisлити delo (»Non stop razmišljaš o tem...« A51, »...to nosiš domov...« A52, »...vedno iščeš rešitve...« A53) in utrujenost (»Jaz pri sebi najbolj opažam utrujenost...« A56). Posledica tega so pogoste bolniške odsotnosti strokovnih delavcev (»Sodelavke tudi dostikrat grejo na bolniške.« A55). Supervizija je način spopadanja z izgorevanjem (»Sistemske je urejeno s supervizijo...« A58), pomembna je tudi pomoč vodstva (»Zelo pomembno je tudi, da imaš vodstvo, ki te podpira in pozna stvari...« A64), sodelavska pomoč (»...si pomagamo med sabo...« A59) in poudarjajo tudi nujnost razbremenilne dejavnosti izven službe (»...dejavnost zunaj službe, ki te razbremeni...« A71, »Jaz tečem...« A72).

Strokovni delavci na pomoči družini za dom opažajo občasno izgorevanje (»Pride kdaj dan...« F35). To se kaže z neprestanim razmišljanjem o tem (»...ne odklopiš glave od primerov.« F36). Tudi tu je supervizija kot sistemski ukrep proti izgorevanju (»...imamo sicer supervizijo...« F49). Pomoč pri izgorevanju zaposleni iščejo tudi med sodelavci v obliki pogovora (»...s to drugo psihologinjo si veliko povemo in pomagamo...« F51) in intervizije (»...kot intervizija.« F52), osebnostno pa z ukvarjanjem s stvarmi, ki jih razveseljujejo (»...delam stvari, ki me veselijo...« F47).

Izgorevanje zaposlenih je prisotno tudi pri storitvi pomoč družini na domu (*»Ja sigurno.« C29*). Kaže se z utrujenostjo in živčnostjo (*»Prideš utrujen...« C30, »...živčna sem.« C32*). Pri izgorevanju si zaposleni medsebojno pomagajo s pogovorom (*»Se pogovarjamo s sodelavkami...« C35, »...damo to iz sebe...« C36*).

Izgorelost pri strokovnih delavcih v institucionalnem varstvu se še ni pojavila (*»Ne še.« B47*). Dejavniki uspešnega spoprijemanja z izgorelostjo so mladost in energija (*»...zaenkrat sem še mlad...« B49, »...imam dovolj energije in nimam težav s tem.« B50*).

Pri vodenju in varstvu so strokovni delavci že opazili znake izgorelosti (*»Ja...« E46*), ki se najpogosteje kažejo kot utrujenost (*»...si zelo utrujen...« E55*), nemoč zaspati (*»...nisem mogla zaspati...« E50*), stalno premlevanje (*»...sem premlevala...« E51*) in občutek, da ne zmoreš več (*»...se počutiš, da ne zmoreš več.« E56*). Osebnostno se spopadajo z izgorelostjo tako, da si vzamejo čas in ne stalno hitijo (*»...si vzamem čas, ne samo hitim skozi.« E61*), z zapisovanjem stvari, da ne pozabijo (*»...velika pomoč si zapisovat stvari.« E63*), uživanjem v lepih trenutkih (*»...močno cenim lepe trenutke tudi tukaj na delu in jih dobesedno uživam...« E60*) in s hojo (*»...hodim veliko...« E59*).

- Kakšna je prisotnost izgorelosti pri strokovnih delavcih v socialnovarstvenih storitvah?

Ugotavljam, da je izgorevanje strokovnih delavcev prisotna pri vseh socialnovarstvenih storitvah, razen pri institucionalnem varstvu in prvi socialni pomoči. Najbolj izgoreli strokovni delavci so na področju podpore žrtvam kaznivih dejanj, kjer so tudi pogoste bolniške odsotnosti. Večinoma so znaki izgorelosti utrujenost, premlevanje in razdražljivost. Supervizija je pogost sistemski ukrep za boj proti izgorelosti. Strokovni delavci si v večini primerov pomagajo tudi med seboj s pogovarjanjem. Večina strokovnih delavcev pa preprečuje izgorelost tudi izven službe z dejavnostmi, ki jih razbremenijo. Med temi se pojavljajo športne aktivnosti, meditacija in druženje s prijatelji.

4.6 NASILJE UPORABNIKOV NAD ZAPOSLENIMI

Strokovni delavci iz prve socialne pomoči z nasiljem nimajo težav (*»Prav na psp nisem imela še težav.« G50*), zavedajo pa se možnosti nasilja zaradi narave dela (*»...nikoli ne veš, koga boš dobil in kaj bo.« G52, »...tega se prav malo bojimo, ker nikoli ne veš, kaj je odzadaj.« G54*). Preventivno imajo dogovor o pomoči s sodelavci (*»...smo dogovorjeni, da ko slišijo sodelavci kričanje, pridejo*

noter...« G51), razvili pa so tudi občutek, h komu je bolje iti v dveh (»...s časom dobiš občutek, kakšni ljudje so taki, da je bolje, da jih obiščeš v dveh...« G53).

Strokovni delavci na osebni pomoči so nasilje, tako psihično - največkrat zmerjanje (*»...večinoma zmerjanje...« D42*), kot tudi fizično, že doživeli (*»Sem sem.« D41, »...enkrat je bilo pa tudi fizično...« D43*). To se sicer redko zgodi (*»...je redko...« D48*). Nasilje doživljajo kot neprijetno in stresno (*»...neprijetno, ko se zgodi.« D49, »...to vse je stresno...« D53*). Nasilje v resnih primerih prijavijo policiji (*»...sem prijavil policiji...« D45*), kakšne grde besede pa tudi ignorirajo (*»...kakšno grdo besedo pojemo.« D47*).

Strokovni delavci na podpori žrtvam nasilja fizičnega nasilja še niso doživeli (*»Prav fizično ni še nihče nič...« A74*), psihično nasilje v smislu vpitja in groženj, pa je pogostejše (*»...vpitje in grožnje pa so bolj pogoste.« A80*). Doživljajo ga kot negativno presenečenje (*»Malo me vrže iz tira...« A82*) in poskušajo ne paničariti (*»...poskušam ohraniti, da ne delam panike.« A83*). Zaposleni imajo med seboj dogovor o medsebojni pomoči ob pojavu nasilja (*»...dogovor s sodelavci, če se sliši ven vpitje, da pridejo pogledati in pokličejo pomoč...« A79*), sami pa se ob pojavu nasilja prilagodijo situaciji (*»...ko začutim, da bo nekaj šlo narobe, se prilagodim situaciji...« A75*), poskušajo zadeve umiriti in so večinoma pri tem uspešni (*»...vedno uspela oceniti situacijo in umiriti stvari.« A77*). V resnejših primerih pa kličejo na pomoč policijo (*»Smo pa tudi že klicali policijo.« A78*).

Pri pomoči družini za dom fizičnega nasilja še niso doživeli (*»...fizično pa ne.« F54*), so pa doživeli psihično (*»S strani nekaterih strank je bilo ja psihično...« F53*). Za preventivo nasilja se strokovni delavci najbolj poslužujejo pomiritve (*»...ko napetost narašča, skušam vse pomiriti...« F55*), držanje distance pri tujih zadevah (*»...se tam ne opredelim...« F57, »...rečem da zadeve ne poznam natančno...« F58*), v skrajnih primerih pa se storitev tudi prekine (*»...v takih primerih po navadi storitev prekinem... F59*) in dela individualno z drugo osebo (*»...z drugo osebo potem delam individualno...« F60*).

Pomoč družini na domu je tudi storitev, kjer še niso doživeli fizičnega nasilja (*»...fizično ne.« C37*), psihično nasilje pa je bolj pogosto (*Bolj psihično bi lahko rekla...« C38*). Med razloge za nasilje uporabnikov strokovni delavci navajajo nemoč vsem pomagati takoj (*»...ne moremo vsem pomagati takoj...« C39*). Preventivno delujejo s pogovori (*»...največkrat rešujemo s pogovorom...« C44*) in umirjanjem (*»...jih umirimo...« C45*), kar opažajo, da je uspešno (*»...po*

navadi uspemo...« C46). Nasilje sicer doživljajo kot neprijetno (Ni prijetno to...« C42) in kot dodaten stres (»...dodajajo stres...« 43).

Pri institucionalnem varstvu fizičnega nasilja ni (*»Fizično pa ni nasilja.« B56*), prisotno pa je verbalno nasilje svojcev in uporabnikov (*»Verbalno od svojcev in od uporabnikov ja...« B51*). Strokovni delavci tu ob pojavu čustev dajo času čas (*»...ko se zavedaš, da je vmes nekaj čustvenega pač počakaš...« B54*) in poskušajo stvari umiriti z razumsko razlago (*»...poskušam razložiti razumsko stvari.« B53*). Se pa strokovni delavci z nasiljem ne obremenjujejo (*»...se ne preveč sekiram glede tega...« B52*).

Strokovni delavci pri storitvi vodenja in varstva psihičnega ali fizičnega nasilja še niso doživeli (*»Jaz osebno ne...« E66, »Ne, na mene ne.« E71*), čeprav se je nasilje uporabnikov nad določenimi zaposlenimi že zgodilo (*»...nekateri zaposleni hočejo biti avtoriteta in jih potem dobijo.« E74*). Zaposleni imajo protokole za preprečevanje nasilja (*»...so tudi protokoli, kdaj moraš stopiti nazaj...« E73*) in tudi znanje za to (*»Moraš vedeti, kdaj stopiti en korak nazaj.« E69, »Vem, kdaj se umakniti...« E72*).

- Kakšna je izpostavljenost strokovnih delavcev nasilju uporabnikov nad njimi?

Ugotavljam, da se je večina strokovnih delavcev že srečala z nasiljem, natančneje s psihičnim nasiljem, s katerim so se skoraj vsi, razen strokovni delavci pri storitvi prve socialne pomoči in vodenja in varstva. Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi v svoji raziskavi potrdi tudi Cink (2008 str. 8). Fizično nasilje je odsotno praktično povsod, pojavilo se je le enkrat na področju osebne pomoči. Med razlogi za nasilje nekateri navedejo nemoč pomagati uporabnikom takoj, kar lahko povežem z ugotovitvami Možine (2004 v Cink 2008 str. 8), da je razlog za nasilje uporabnikov idealiziranje podobe strokovnjakov, to pomeni, da bojo vedno lahko pomagali takoj. Kot preventivo za nasilje se večinoma vsi poslužujejo pogovora z namenom pomiritve, nekateri imajo tudi dogovor s sodelavci, da pridejo pogledati, ko slišijo kričanje. V primerih resnejšega nasilja, je pogost ukrep klicanje policije na pomoč.

4.7 NAJBOLJŠI IN NAJSLABŠI ELEMENTI SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Strokovni delavci na prvi socialni pomoči med dobre elemente storitve navajajo dobro zasnovanost storitve (*»...tako kot je, je v redu.« G79*), dobro razporeditev izvajanja storitve med zaposlene (*»...razporeditev psp-ja med vse strokovne delavce.« G60*) in povezovanje z drugimi institucijami

(»...se v službi zelo povezujemo tudi z drugimi institucijami...« G61). Med dobre stvari navajajo tudi profesionalnost zaposlenih *(»...imamo dovolj znanja...« G59, »...rasemo kot strokovni delavci.« G62).* Slabosti vidijo v neustreznih časovnih okvirjih *(»...premalo časa za njo...« G57),* omejenosti na pravilnik *(»...je preveč po pravilniku omejena...« G56)* in pomanjkanju še ene storitve za lažje vodenje uporabnikov *(»...manjka neka zadeva, da bi psp zaključili, človeku pa nudili pomoč še naprej v neki drugi obliki.« G58).*

Pri osebni pomoči so strokovni delavci izpostavili dobro delovanje storitve *(»...tako kot je zastavljena se mi zdi kar ustrezna...« D76)* in brezplačnost *(»...je brezplačna...« D55, »...ta brezplačnost je istočasno zelo dobra stvar...« D58)* kot glavni prednosti. Istočasno je brezplačnost tudi slabost, saj uporabniki zaradi tega niso tako resni *(»...si mislijo, ma naj tisti tam govori kar hoče...« D57, »...kot tudi slabost...« D59).*

Tudi strokovni delavci podpore žrtvam kaznivih dejanj poudarijo dober namen storitve *(»...sam namen te storitve je zelo na mestu...« A85)* in profesionalnost strokovnih delavcev *(»To da znamo z žrtvami vzpostaviti dober zaupen odnos...« A84).* Dobra je tudi narava dela, ki je spontana in nepredvidljiva *(»...po svoje je to v redu, ker je spontano...« A90, »...vsak dan te čaka kaj novega, nepredvidljivega.« A91).* To je istočasno tudi slabost, ker je včasih nepredvidljivost prevelika. *(»Najslabša je ta nepredvidljivost...« A86, »...se stvari spreminjajo iz danes na jutri...« A88, »...da niso stvari bolj urejene, predvidljive.« A89).* Kot slabost poudarijo tudi neustrezne časovne okvirje, ki so na voljo za delo *(»...nimaš dovolj časa...« A87).*

Dobri elementi pomoči družini za dom so dostopnost *(»...da je dostopna...« F62)* in brezplačnost *(»...možnost se vključiti v neko svetovanje brezplačno...« 63).* Slabosti te storitve strokovni delavci vidijo v njeni zahtevnosti *(»...vsekakor potrebno imeti ta znanja...« F64, »...za strokovnega delavca, ki ima samo neko fakulteto, je to prezahtevno.« F67).*

Pomoč družini na domu se lahko pohvali z dobrim delovanjem elektronske podpore *(»...deluje najboljše naša nova aplikacija...« C47),* ki strokovnim delavcem prihrani veliko časa *(»...prikrajša en kup dokumentacije...« C48, »...prej smo mi to ročno seštevale in beležile...« C49).* Med slabosti zaposleni naštevajo probleme v infrastrukturi s premajhnim številom službenih vozil *(»...imamo avte, ampak absolutno premalo.« C57),* zakonodajnimi problemi v smislu slabe splošne ureditve pomoči na domu *(»Najslabša stvar pa je ta splošna ureditev pomoči na domu...«*

C53) in neustrezno urejenim financiranjem (*»...ni v redu urejeno financiranje.«* C54), ki je presplošno (*»...financiranje je preveč na splošno.«* C58).

V institucionalnem varstvu strokovni delavci pohvalijo namen storitve (*»...institucionalno varstvo je lahko zelo dobra stvar.«* B65) in naravo delo, ki omogoča tako delo z ljudmi kot umik v pisarniško delo (*»Je veliko birokracije in dela z ljudmi. In ta kombinacija je meni super...«* B66, *»...se lahko umakneš iz enega v drugo.«* B67). Kritizirajo pa omejenost strokovnih delavcev (*»...moraš delati v zelo omejenem manevrskem prostoru.«* B58) v smislu slabih časovnih okvirjev, ki so na voljo (*»...časovnih okvirjev...«* B60), birokracijo (*»Najslabše je vsekakor preveč birokratičnih zapletov...«* B57), infrastrukturo (*»...od infrastrukture...«* B59) in zakonodajo (*»...zakonskih okvirjev.«* B61), ki je pogosto tudi ovirajoča (*»...zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo.«* B62).

Strokovni delavci v vodenju in varstvu so najbolj ponosni na prepoznavnost (*»...smo prepoznavni v okolici.«* E75) in sprejetost zavoda v okolici (*»Ljudje so nas tukaj sprejeli...«* E76) ter nad uspešno prodajo vseh izdelkov (*»...vse izdelke uspešno prodamo.«* E77). Probleme vidijo predvsem v infrastrukturi, to je v velikosti zavoda (*»...moralo biti vse manjše.«* E80) in prenatrpanosti (*»Preveč nas je, prenatrpano.«* E105), kar povzroča preveliko opaznost v okolici (*»...smo preveč opazni.«* E81).

- Kaj na področjih socialnovarstvenih storitev deluje najboljše in kaj najslabše?

Strokovni delavci socialnovarstvenih storitev med dobre elemente navajajo splošno ustreznost storitev, njihov dober namen in profesionalnost zaposlenih. Poleg tega so izpostavljene tudi dostopnost in brezplačnost storitev uporabnikom, dobra elektronska podpora pri delu ter narava dela, ki je spontana in nepredvidljiva in omogoča dobro razmerje dela z ljudmi in pisarniškega dela. Med slabe elemente strokovni delavci navajajo zakonodajo, ki predvideva neustrezne časovne okvirje, ki so na voljo za delo z uporabniki, nezadostno financiranje storitev in prestrogo omejitev na pravilnike. Med drugim so slabi elementi tudi infrastrukturne narave v smislu premajhnega števila službenih vozil in prevelikih zavodov.

4.8 BIROKRACIJA

Na prvi socialni pomoči strokovni delavci z birokracijo nimajo problemov (*»...če gledam samo psp, je še v redu.«* G63). Ta se kaže z vnašanjem in beleženjem v sistem Krpan (*»...vnašanje in*

beleženje.« G67) in z birokracijo drugih ustanov, s katero se je potrebno ukvarjati (*»...ogromno nekega dela in birokracije tudi ne naše...«* G68). Funkcijo elektronske podpore ovrednotijo kot neustrezno (*»Meni ni v podporo...«* G76), saj je bilo bolje pred uvedbo Krpana (*»...bilo boljše prej.«* G69). Krpan jim kdaj onemogoča delo (*»...kdaj prav onemogoča delo.«* G75) s svojimi težavami (*»Blokira...«* G73, *»...imamo težave z nekimi podpisi...«* G74) ali pa dela dodatno delo (*»...ogromno nekih klikov, da prideš do nekega dokumenta, da nekaj pošlješ.«* G70). V njemu strokovni delavci vidijo tudi nadzor (*»...je stalni nadzor.«* G77), v redu je pa za bolj direktno pošiljanje dokumentov (*»Je dobro, da gre bolj direktno...«* G71).

Na osebni pomoči strokovni delavci birokracijo doživljajo kot odvečno (*»Meni je odveč...«* D60). Tudi tukaj se kaže z beleženjem vsega v sistem Krpan (*»Kaže se s Krpanom.«* D62, *»...praviloma moraš vsako stvar zabeležiti...«* D64). Količinsko jo je preveč (*»...preveč tega.«* D61). Posledice se kažejo v manjšem izvajanju direktnega socialnega dela (*»...nevladne organizacije imajo več socialnega dela...«* D65). Elektronsko podporo, torej sistem Krpan, zaposleni ovrednotijo kot dobro (*»...Krpan je zdaj ok...«* D67, *»...načeloma je ok...«* D74). Pri delu jim pomaga (*»...in nam pomaga...«* D75) z omogočanjem boljše in hitrejše razvidnosti kot prej (*»...ni treba več teh spisov, celih kupov, imamo vse tu noter...«* D69, *»...hitro vidimo...«* D70), čeprav je ta lahko tudi zoprn (*»Krpan je zoprn za vse te dopise.«* D71), zahteva dodatno delo (*»...zdaj je pa še en kup nekih klikov, preden to naredimo.«* D72) in bi moral biti enostavnejši za uporabo (*»Bolj enostaven bi moral biti...«* D73).

Strokovni delavci na področju podpore žrtvam kaznivih dejanj birokracijo doživljajo negativno in kot odvečno (*»Negativno...«* A92, *»...se mi zdi nepotrebna.«* A93). Elementi birokracije so beleženje v sistem Krpan (*»...moramo dnevno beležiti, kaj delamo, vsak pogovor, klic, dejanje.«* A94) in pripravljanje potrebnih dokumentov (*»...s pripravljanjem vsega potrebnega in pošiljanjem stvari...«* A99), kar predstavlja polovico dela (*»...veliko birokratičnega dela, jaz bi rekla 50 %.«* A98). Največja posledica birokracije, ki jo navajajo je zamudnost ukvarjanja z njo (*»Če jaz govorim s stranko eno uro, moram potem to še zapisati...«* A95). Elektronska podpora pri birokraciji zaposlenim pomaga pri delu v smislu lažjega beleženja (*»Pozitivno pa je, ker jaz si rada beležim stvari.«* A108), dobre razvidnosti dela (*»...imam zelo jasen pregled, kaj sem delala...«* A109, *»...vidim dinamiko...«* A111, *»...kaj se je dogajalo...«* A112) in boljšega evalviranja dela (*»...lepše evalviram in ovrednotim za naprej...«* A113). Istočasno pa vidijo

Krpana kot možnost nadzora (*»...ampak možnost nadzora...« A104*) zaradi celotne razvidnosti dela (*»...v primeru kontrole lahko vidijo vse.« A103*).

Strokovni delavci na pomoči družini za dom z birokracijo nimajo problemov (*»...nimam nekih problemov z birokracijo.« F84*, *»...se da, to je v redu.« F71*). Birokracijo jim predstavlja pisni del, to je vodenje spisa (*»...birokracija predstavlja pač vodenje spisa.« F70*), torej zapis srečanj z vsebino pogovorov (*»zapišemo posamezna srečanja, malo vsebine« F76*), kar pa ni obremenjujoče (*»Ta pisni del ni tako obremenjujoč...« F79*). Pri tem zaposleni elektronsko podporo ovrednotijo kot dobro (*»Krpan mi je v redu.« F81*, *»Sem se navadila in mi je všeč.« F85*), ker jim omogoča hitro beleženje (*»...zdaj mi teče hitreje.« F83*), evidenco ter razvidnost dela (*»...evidenca...« F74*, *»...da jaz vem kaj smo govorili...« F73*) in je vse skupaj hitrejše kot ročno beleženje v spise (*»Prej sem porabila več časa s temi spisi...« F82*).

Pomoč družini na domu strokovni delavci doživljajo kot storitev brez hudih birokratičnih postopkov (*»...hudih postopkov, da bi zadovoljevali, ne vem komu, nimamo.« C64*). Birokracijo doživljajo nevtravno (*»Nevtravno...« C60*) in z njo nimajo problemov (*»...mi nimamo problemov s tem.« C61*). Elektronsko podporo ovrednotijo kot odlično (*»Odlična.« C66*), saj strokovne delavce razbremeni (*»nas res razbremeni.« C67*) in jim prikrajša kup dokumentacije (*»...prikrajša en kup dokumentacije...« C48*).

V institucionalnem varstvu strokovni delavci na birokracijo gledajo večinoma negativno (*»Večinoma negativno...« B78*). Kaže se jim s prošnjami novih uporabnikov (*»Prošnje.« B82*) in drugimi ne pomembnimi stvarmi (*»...veliko stvari se mi zdi brez veze...« B80*), ki jih je potrebno povsod vpisovati (*»...moraš vse nekam vpisovati...« B17*) in zagotavljati razvidnost (*»...zagotavljati, da je razvidno iz papirja...« B18*). Birokracije je tu preveč (*»...samo mi je preveč.« B89*). Posledice birokracije so pomanjkanje časa za delo z ljudmi (*»Ne bi imel pomanjkanja časa, če ne bi moral vsake neumnosti zapisati.« B20*, *»Če ne bi bilo pol teh stvari, bi 2x več vložil v delo z ljudmi.« B19*). Navajajo pa tudi pozitivne vidike birokracije, kar so umik v birokratično delo, ko postane delo z ljudmi prenaporno (*»...se lahko umakneš iz enega v drugo.« B67*, *»...kdaj prav paša iti v pisarno in vpisovat nekaj monotonega in obratno...« B68*), razvidnost dela (*»...vidimo, kaj smo delali...« B88*) in varnost pri delu (*»Pride prav za neko varnost...« B81*). Z elektronsko podporo pri spoprijemanju z birokracijo niso zadovoljni (*»...mi ni všeč.« B92*) in menijo, da deluje neustrezno (*»Če bi delalo kot mora delati, bi bilo super...« B90*). Z računalniki

je veliko dodatnega dela (*»...z računalnikom ugotavljam, da je več dela kot koristi.« B85*) in pogoste so programske napake, katere zahtevajo svoj čas, da se rešijo (*»...se stalno nekaj kvari in se moram še s tem ukvarjati...« B91*).

Strokovni delavci zaposleni v programu vodenje in varstvo namena birokracije sploh ne razumejo (*»...sploh ne vem čemu to služi.« E85*) in smatrajo, da jo je preveč (*»Preveč je tega.« E83*). Birokracija se pri njih kaže z vodenjem statistike (*»...imamo še statistiko.« E23*), vpisovanji podatkov v tabele (*»...ogromno nekih tabel, vpisovanja...« E84*), individualnimi načrti (*»...ti individualni načrti.« E86*) in plani dela (*»...ko moramo narediti plan dela...« E92*). Posledice birokracije so v časovni potratnosti (*»...ukvarjanje s tem ti pobere ogromno časa...« E95*) in v tem, da strokovni delavci nimajo opravljenega nič konkretnega dela (*»...nimaš kaj pokazati.« E96*). Elektronska podpora jim pri spopadanju z birokracijo slabo pomaga (*»...tega nimamo dovolj dobro podprto...« E98*), saj imajo zastarele računalnike (*»...imamo 5 zastarelih računalnikov...« E28*) in drugačne programe na računalnikih (*»...vsak ima drugačne programe...« E29*). Zaradi tega si zaposleni še vedno ročno zapisujejo stvari v dnevnik (*»...naši zaposleni pišejo to ročno v zvezek...« E99*) in kasneje na sestankih prepisejo v računalnik (*»...na sestankih preberemo in potem koordinatorka prepisuje v računalnik.« E100*).

- Kako strokovni delavci doživljajo birokracijo?

Birokracijo strokovni delavci v socialnovarstvenih storitvah doživljajo različno. Polovica jih z birokracijo nima problemov, medtem ko jo ostali doživljajo negativno, kot nekaj nepotrebnega ali odvečnega in v večini primerov kot količinsko preveč. Med elemente birokracije navajajo vodenje in beleženje dela v programe, statistiko, individualne načrte, prošnje novih uporabnikov in upravne naloge, kot so plani dela. Kjer je birokracija ovrednotena negativno, se posledice te kažejo v pomanjkanju časa zaposlenih za drugo delo. Čeprav nekaterim beleženje v program ni všeč in jim je tega preveč, vidijo elektronsko podporo pri spopadanju z birokracijo kot nekaj dobrega, saj jim vendarle olajša delo. Med najbolj zadovoljnimi z elektronsko podporo so strokovni delavci pomoči družini za dom in na domu. Nekaterim pa ta pri delu ne pomaga in kvečjemu delo otežuje zaradi neustreznega delovanja. Na CSD-ju elektronsko podporo, torej sistem Krpan, večinsko vidijo kot nadzorovanje njihovega dela.

4.9 REŠITVE ZA BOLJ KAKOVOSTNO IZVAJANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Na prvi socialni pomoči strokovni delavci kot glavno rešitev predlagajo uvedbo nove storitve spremljanja (*»Recimo spremljanje...« G8*), ki bi bila med prvo osebno pomočjo in osebno pomočjo (*»...ustvari neko vmesno storitev, med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo.« G7*) in bi omogočala dolgotrajno povezanost z uporabniki (*»...karkoli, da smo lahko povezani s človekom dalj časa.« G9*). Predlagajo tudi več izobraževanj (*»...da bi imeli več izobraženj iz psp.« G80*) in povezovanje z drugimi CSD-ji za namen učenja (*»...da bi se povezali z drugimi centri...« G91, »...kako se oni soočajo...« 92*).

Na osebni pomoči strokovni delavci predlagajo več kadra (*»...edino več delavcev...« D77*) in uvedbo nove storitve spremljanja (*»...morala biti neka nova storitev...« D78, »...neko spremljanje.« D79*), kjer bi vodili in imeli primer uporabnika lahko odprto dalj časa (*»...bi ga vodili za dalj časa...« D81, »...bi imeli odprto leta in leta...« D82*).

Pri podpori žrtvam kaznivih dejanj, bi si strokovni delavci želeli boljšo elektronsko podporo (*Verjamem, da bi se računalniško to dalo narediti boljše...« A105, »...da se ne sesuva vse...« A106*) in več kadra (*»...več zaposlenih.« A116*).

Strokovni delavci pomoči družini za dom tudi predlagajo več kadra (*»Da bi bile v treh...« F86*). Poleg tega rešitev vidijo tudi v boljšem znanju zaposlenih, ker je to področje zahtevno (*»...več znanja na tem področju.« F87*) in povišanju predvidenosti izkušenj za izvajanje pomoči družini za dom (*»...predvidene izkušnje, pri nas tri leta in za osebno pomoč pet, se mi ne zdi v redu.« F68, »...pomoč družini za dom dosti bolj zahtevno in kvečjemu bi tukaj obrnila.« F69*).

Pomoč družini na domu bi po mnenju strokovnih delavcev boljše delovala z več zaposlenimi, tako strokovnimi delavci, kot oskrbovalkami (*»...več socialnih delavcev...« C68, »...da bi imeli več oskrbovalk...« C72*). Potrebne bi bile tudi posodobitve zakonske podlage (*»Posodobiti zakonsko podlago...« C70*). Posledično bi tako bilo več časa za posvečanje strokovnih delavcev problemom oskrbovalk (*»...kdaj posvetimo tudi oskrbovalkam...« C69*) in več terenskega dela (*»...imele čas tudi za iti več na teren...« C71*).

V institucionalnem varstvu rešitve vidijo v manjših kapacitetah zavodov (*»Zmanjšati kapacitete doma.« B93*), omogočanju ljudem, da ostanejo doma (*»...usmeriti bi se mogli v to, da bi ljudem*

zagotovili, da ostanejo doma...« B94) in usmeritvi v skupnostne programe (»...skupnostni programi ne pa boljši domovi.« B96).

Strokovni delavci vodenja in varstva najprej izpostavijo potrebnost tehničnih rešitev. To so večje število računalnikov (*»...bi morali imeti več računalnikov, ker potem lažje delaš.« E97)* in možnost izpisov uporabnikov (*»...da bi se dalo delati izpise.« E102).* Drugi sklop rešitev pa je infrastrukturne narave. Storitve bi delovala bolje, če bi zavod bil manjši (*»...moralo biti vse manjše.« E80)*, razdeljen na več lokacij in manjših skupnosti (*»...več lokacij...« E107, »Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje.« E82)* ter če ne bi bili tako natrpani (*»...da se ne bi na vse načine, kar se da napolnilo.« E109)*

- Kakšne rešitve vidijo strokovni delavci zaposleni v socialnovarstvenih storitvah za njihovo bolj kakovostno izvajanje?

Najbolj pogosta predlagana rešitev strokovnih delavcev je več kadra. Na CSD-ju je prvi socialni pomoči in osebni pomoči skupna rešitev uvedba nove storitve. Nekateri predlagajo tudi več izobraževanj oziroma znanj strokovnih delavcev zaradi zahtevnosti dela, boljše tehnično podporo pri delu ter infrastrukturne spremembe v smislu manjših zavodov in manjših kapacitet sprejema uporabnikov.

4.10 POSLUH NADREJENIH

Na prvi socialni pomoči so strokovni delavci zadovoljni z vodstvom, ker jim ne delajo problemov (*»...problemov nam ne delajo...« G100)*, pogrešajo pa boljši posluš do njihovih potreb (*»Nas poslušajo, nismo pa slišani.« G103)* in podporo (*»...da bi bila kakšna podpora...« G101).* Potrebujemo več časa z nadrejenimi (*»Potrebovali bi več njihovega časa.« G104)* in komunikacije z njimi (*»...premalo komunikacije je...« G106).*

Strokovni delavci osebne pomoči so s posluhom vodstva zadovoljni (*»...je v redu...« D85)*, saj ti zaposlene podpirajo (*»...nas podpirajo pri tem delu...« D86)* in stojijo za njimi, ko je treba (*»...stojijo za nami, ko je treba...« D87).* Nadrejene vidijo pa tudi kot nadzornike (*»...tudi kontrolirajo...« D88)*, še posebej z novim sistemom Krpan (*»...s Krpanom vse vidijo...« D89).*

Strokovni delavci storitve podpora žrtvam kaznivih dejanj so z vodstvom zadovoljni in ne, saj jim občasno pomagajo, občasno pa ne (*»Včasih pomagajo...« A118, »...včasih ne.« A119).* Pogrešajo

več razumevanja, posluha in pogovora z nadrejenimi (*»...razumevanja glede naših stisk.« A122, »...bi si želeli več posluha...« A120, »...želeli več pogovora z vodstvom...« A121*).

Zelo podobno menijo strokovni delavci pomoči družini za dom, ki so z vodstvom tudi zadovoljni (*»Sem zadovoljna...« F92*), saj jih podpirajo pri delu (*»...nas podpirajo...« F89*), čeprav poudarijo tudi irelevantnost posluha nadrejenih zaradi njihove nemoči pri veliko stvareh (*»...tudi naši nadrejeni.« F91*). Vidijo jih pa tudi kot izvajalce nadzora (*»...nadzor izvajajo...« F88*).

Strokovni delavci pomoči družini na domu so s posluhom vodje in direktorja zadovoljni (*»Naša vodja ima posluh...« C73, »...tudi direktor...« C74*), a ta ni tako bistven (*»...je posluh, ampak ni tako bistven.« C77*), saj je občina financer, s katero pa niso zadovoljni (*»Ustavi se pri občini.« C76*).

V institucionalnem varstvu so strokovni delavci z vodstvom tudi zadovoljni (*»...da imamo dobrega šefa...« B69, »Nimam pripomb.« B74*), saj dobro sodelujejo (*»...dobro sodelujemo.« B77*), zaposlenim omogočajo proste roke pri delu (*»...imam zelo proste roke.« B72*) in jih podpirajo pri izobraževanjih (*»...dobro, da imamo podporo direktorja, tako da če se nam zdi, da je nekaj v redu nam odobri in gremo.« B109*).

Pri vodenju in varstvu so strokovni delavci tudi zadovoljni s posluhom nadrejenih (*»...je ok.« E114*), saj jim v incidentih vodstvo vedno stopi v bran (*»...vedno stopili na našo stran v kakih incidentih.« E113*).

- Kako se kaže posluh nadrejenih do potreb strokovnih delavcev?

V veliki večini so strokovni delavci v socialnovarstvenih storitvah s posluhom nadrejenih zadovoljni, saj jih ti pri delu podpirajo. Redki z vodstvom niso zadovoljni in pogrešajo več podpore in posluha do njihovih stisk. Manjšina vidi nadrejene tudi kot nadzornike pri delu, tako kot tudi irelevantnost njihovega posluha, saj vodstvo nima dovolj šne moči za spremembe.

4.11 ZAKONSKA PODLAGA

Pri prvi socialni pomoči strokovni delavci menijo, da ima ta storitev v redu zakonodajo (*»...je v redu...« G110*). Največjo težavo vidijo v neustrezni časovni omejenosti (*»...omejeno je na premalo časa.« G111*).

Strokovni delavci osebne pomoči so z zakonodajo tudi zadovoljni (*»...je v redu...« D90*) in menijo, da je dobro opredeljena (*»...imamo opredeljeno in mislim, da je ok.« D91*).

Podpora žrtvam kaznivih dejanj je zakonsko na splošno dobro opredeljena (*»Zakonska podlaga je čisto ok...« A123*), čeprav standardi in normativi ne delujejo dobro (*»Ti normativi in standardi so v neko pomoč, nek okvir, ampak se jih ni za striktno držati, ker ne delujejo.« A117*). Strokovni delavci opažajo težave tudi pri družinskem zakoniku (*»Edino pri družinskem zakoniku se še kažejo težave...« A124*).

Pomoč družini za dom ima na splošno ustrezno zakonsko podlago (*»V redu...« F93*). Zaposleni imajo težave le s predvidenim dogovorom in postavljanjem ciljem, zaradi težavnosti nekaterih uporabnikov (*»...malo težko glede postavljanje ciljev in dogovora...« F94*).

Zakonodaja storitve pomoč družini na domu je po mnenju strokovnih delavcev problematična (*»...največji problem zakonodaja.« C1*), saj je zastarela (*»Zakonska podlaga je zastarela...« C78*) in pomanjkljiva (*»...imamo en člen v tem pravilniku, 6. člen.« C79*).

Zakonska podlaga institucionalnega varstva je tudi zastarela (*»...zakoni so zastareli...« B2*) in neustrezno zasnovana (*»...neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse.« B5*), ker velikokrat onemogoča delo (*»...zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo.« B62*). Strokovni delavci menijo tudi, da je potrebna posodobitev zakonske podlage (*»...posodobiti marsikaj.« B99*).

Strokovni delavci storitve vodenja in varstva menijo, da je zakonodaja pomanjkljiva (*»...podlaga je, ampak je dosti pomanjkljivosti.« E116*), saj jih pokrivata dva ministrska resorja, zakonodajo imajo pa zgolj eno (*»...ena zakonodaja...« E4*). Ostalo so smernice (*»...samo smernice...« E5*). V zakonodaji je tudi veliko nejasnosti (*»Pri nas ne veš, koliko uporabnikov naj bi bilo v skupini, ni nikjer določeno.« E12*), tako da so primorani si samooblikovati pravilnike (*»...pravilnike si pa sami oblikujemo.« E6*).

- Kakšna je ustreznost zakonodaje socialnovarstvenih storitev?

Polovica socialnovarstvenih storitev ima ustrezno zakonsko podlago, z zgolj nekaj težavami, kot na primer zastarelost normativov ali predvidenimi časovnimi okvirji. Najbolj zadovoljni z zakonodajo so strokovni delavci osebne pomoči. Ostali strokovni delavci pa z zakonodajo sploh niso zadovoljni, saj menijo, da je neustrezna, zastarela, pomanjkljiva in ovirajoča.

4.12 IZOBRAŽEVANJA

Strokovni delavci prve socialne pomoči pogrešajo izobraževanja (*»To pogrešamo.« G95, »...vsekakor premalo izobraževanj.« G97*) in menijo, da so ta potrebna (*»Potrebujemo izobraževanje...« G87*). Teh je pri njih zelo malo (*»Zelo malo jih je...« G93*), čeprav jih je bilo v preteklosti veliko (*»V preteklosti, tisti ki so bili samo na psp, so imeli stalna izobraževanja.« G81*). Med razloge za izobraževanja naštevajo spreminjajoče se potrebe uporabnikov (*»Stvari se spreminjajo...« G82, »...potrebe.« G85*).

Na področju osebne pomoči izobraževanja so (*»Imamo prav seminarje o osebni pomoči...« D92*) in čeprav jih je bilo v preteklosti več (*»...v preteklosti je bilo tega več...« D101*), so zaposleni zadovoljni (*»...jaz sem zadovoljen...« D100*). Bilo je tudi več možnosti za financiranje s strani CSD-ja (*»...mi je center plačal...« D98*) in dolgotrajnih izobraževanj (*»...še posebej teh dolgotrajnih izobraževanj.« D104*). Tista izobraževanja, ki so danes, so zelo tehnična (*»...to je tehnično.« D94*). Zaposleni pogrešajo terapevtska znanja in metode (*»...dobro je, da imamo mi kakšno terapevtsko znanje, metode.« D95*).

Na področju podpore žrtvam kaznivih dejanj so za strokovne delavce izobraževanja nujna (*»...izobraževanja so nujna...« A129*) in imajo potrebo po več izobraževanjih (*»...več bi moralo biti tega.« A133*) zaradi spreminjajočih se dejavnikov (*»...se veliko stvari spreminja na področju zakonodaje in vsebine.« A130, »...se spreminjajo tudi smernice.« A132*) in kompleksnosti dela (*»...moramo biti sposobni prepoznati vsa ta stanja...« A136, »...veliko znanj in ravni del je prepletenih, ki jih moramo poznati...« A139*). Količina izobraževanj, ki je strokovnim delavcem omogočena, ni zadostna (*»Delodajalec pa, za moje pojme, omogoča zelo malo.« A142*). Zaposleni pogrešajo tudi sodelovanje s fakulteto (*»Ne vem kako je s fakulteto, ampak jo pogrešam. Ne vem, zakaj ne sodelujemo več z njo.« A141*).

Tudi na področju pomoči družini za dom imajo strokovni delavci potrebo po veliko izobraževanjih (*»dobro bi bilo imeti veliko izobraževanj« F99*) zaradi pomanjkljivega znanja (*»znanja res ni dovolj« F102*) in kompleksnosti problemov (*»problemi so kompleksni.« F103*). Trenutno ni dovolj izobraževanj (*»se ne dela več v praksi.« F98*) zaradi časovnih in finančnih omejitev (*»časovne in finančne zmožnosti za jih upoštevati.« F100*). Zaposleni potrebujejo psihoterapevtska izobraževanja (*»izobraževanja bi bila potrebna na področju psihoterapije« F101*), ta ki pa so na voljo, so neustrezna (*»Nimajo vloge praktično.« F95*).

Za strokovne delavce na področju pomoči družini na domu je izobraževanj zelo malo (*»Za nas je zelo malo...«* C86). Tista, ki so, so splošna (*»...so taka splošna.«* C84), ponavljajoča (*»...pomoč na domu je vedno eno in isto, to kar že vemo.«* C85) in brez pomena (*»...meni je to brez veze...«* C88). Zaposleni si želijo izobraževanj iz nege (*»...na tem področju same nege bi nam prišlo zelo prav kaj več.«* C91), da bi lahko znali pomagati oskrbovalkam (*»...kako naj jim jaz pomagam?«* C93).

V institucionalnem varstvu so za strokovne delavce izobraževanja potrebna (*»...je pa potrebno...«* B110), a ta so žal večinoma slabo ovrednotena (*»Ena so dobra, večina pa jih je brez veze.«* B105) in ponavljajoča (*»...slišiš velikokrat eno in isto.«* B106). Zaposlenim so všeč interaktivna izobraževanja (*»...interaktivna dosti boljša.«* B107), najbolj pa potrebujejo izobraževanja na temo demence in zakonodaje (*»...sploh na področju demence...«* B111, *»...zakonodajna plat...«* B112).

Tudi strokovni delavci iz storitve vodenje in varstvo pogrešajo izobraževanja (*»...to nam manjka.«* E121) in menijo, da jih je premalo (*»Trenutno je tega premalo.«* E117). V preteklosti so tega imeli več (*»Včasih je bilo tega več.«* E118) in s tem tudi možnosti za napredovanja (*»...si dobil tudi veliko točk za napredovanje...«* E122). Pogrešajo tudi supervizijo, ki je sploh nimajo, čeprav je zakonsko obvezna (*»Supervizija nam manjka, pa je zakonsko določena in je sploh nimamo.«* E120).

- Kakšna je vloga izobraževanj strokovnih delavcev?

Le redki strokovni delavci so z izvajanjem izobraževanj zadovoljni. Večina jih ni ter meni, da je teh premalo in da niso primerna, nekateri pa celo, da so brez vezna ali brez vloge. Večina jih tudi meni, da so za kakovostno izvajanje storitev izobraževanja potrebna. Tako recimo večina strokovnih delavcev v socialnovarstvenih storitvah na CSD-ju pogreša psihoterapevtska izobraževanja. V večini storitev so izobraževanja bila v preteklosti bolj pogosta, kot so zdaj.

4.13 POSPLOŠITEV UGOTOVITEV NA SISTEM SOCIALNEGA VARSTVA

Ugotavljam, da socialno varstvo v Sloveniji deluje glede na svojo zastavljenost. Kot pravita Bubnov Škoberne in Strban (2010 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 15) je namen socialne politike (katere segment je tudi socialno varstvo) doseganje blaginje državljanov z zagotavljanjem možnosti za osebni in poklicni razvoj, zdravje in za odpravljanje socialnih napetosti in izključenosti. Vse socialnovarstvene storitve so zastavljene za izpolnjevanje tega namena in

ustreznost teh namenov potrdijo tudi intervjuvani strokovni delavci (*»...tako kot je zastavljena se mi zdi kar ustrezna...« D76, »...sam namen te storitve je zelo na mestu...« A85 »...institucionalno varstvo je lahko zelo dobra stvar.« B65 »...tako kot je, je v redu.« G79).*

Ustrezna je tudi dostopnost socialnega varstva uporabnikom. Kot pravi Daly (2011 v Filipovič Hrast in Rakar, 2019 str. 9), država blaginje za izboljšanje položaja ljudi javno financira aktivnosti in storitve, ki naslavljajo njihove socialne potrebe. Nekatere storitve so zato za uporabnike brezplačne, kar so intervjuvanci označili kot dobro (*»...je brezplačna...« D55, »...da je dostopna...« F62, »...možnost se vključiti v neko svetovanje brezplačno...« F63).*

Kot omenjeno zgoraj država blaginje javno financira aktivnosti in storitve, ki naslavljajo socialne potrebe. (ibid) Slovenija je takšna država, kar pomeni, da je financiranje socialnega varstva odvisno od usmerjenosti pristojnih ministrstev, ki pa se z različnimi vladami spreminjajo. Od oblasti je odvisno, koliko sredstev se bo namenilo za socialno politiko. S tem se strinja tudi Dragoš (2016 str. 150), ki pravi, da se temeljne družbene funkcije, med katerimi je tudi socialno varstvo, državno regulira in zato lahko izvaja v različnem razponu. Iz pridobljenih podatkov iz javnih socialnovarstvenih storitev tako ugotavljam, da je socialno varstvo v večini neustrezno zakonsko in finančno regulirano, saj je zakonska podlaga zastarela in pomanjkljiva (*»...zakoni so zastareli...« B2, »...neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse.« B5, »...največji problem zakonodaja.« C1, »...normativi so spet zelo idealni...« C21, »...ena zakonodaja...« E4, »...samo smernice...« E5, »CSD nima dovolj pristojnosti.« A15, »...nimamo pač nobene podlage, da bi odprli neko novo storitev.« G3), tako kot je tudi financiranje neustrezno (*»...v to ni vlagalo že leta...« B1, »Ljudje so pod plačani...« B14, »...ni v redu urejeno financiranje.« C54, »...financiranje je preveč na splošno.« C58, »...se viri financiranja prepletajo...« E10).**

Takšno reguliranje, ki je pripeljalo do neustrezne zakonske podlage in pomanjkljivega financiranja socialnega varstva za sabo potegne posledice. Socialnemu varstvu tako primanjkuje kadra (*»...da bi kvalitetno delali, vsaj štiri.« A32, »Premalo nas je.« D14., »...če hočeš delati kaj več, bi morala biti še dva dodatna.« B27, »Mi bi radi bolj pokrito s socialnimi delavci...« C17, »...če človek dela mešane stvari, ni dovolj.« F21), za kar strokovni delavci med drugim tudi doživljajo časovno stisko (*»...premalo nas je.« A24, »...in nas je premalo za vse kar pokrivamo.« G17).**

Da se trendi v socialnem varstvu slabšajo nakazujejo tudi izobraževanja, ki so na voljo strokovnim delavcem. Teh je bilo v preteklosti več zaradi več razpoložljivih finančnih sredstev (*»100€ na*

zaposlenega na leto, kar je bistveno premalo.« A135, »...tega se zdaj ne dela več.« D99, »...več možnosti, da plača center...« D102, »časovne in finančne zmožnosti za jih upoštevati.« F100).

5. SKLEPI

- Glavni problemi socialnega varstva so neustrezna zakonska podlaga, neustrezno financiranje, organizacija dela, neprimerno sodelovanje z drugimi ustanovami, nemoč in omejenost strokovnih delavcev, premalo kadra in pa infrastrukturni problemi zavodov, kjer so uporabniki nameščeni.
- Količina časa je neustrezna in časovna stiska je pogosta. Razlogi zanjo so veliko število in zahtevnost primerov, trajanje delovnih nalog in premalo zaposlenih. Posledice so manjša kakovost dela ali podaljševanje.
- Zaposlenih je premalo strokovnih delavcev razen na področju prve socialne pomoči in vodenja in varstva. Pri slednji primanjkuje nižji kader, tako kot tudi pomoči družini na domu.
- Izvajanje socialnovarstvenih storitev je stresno, čeprav večinoma le občasno. Najpogostejši stresorji so nemoč strokovnih delavcev pomagati uporabnikom, prevelika pričakovanja uporabnikov, težki primeri, pomanjkanje časa in nujnost primerov.
- Izgorevanje strokovnih delavcev je prisotno pri večini socialnovarstvenih storitev. Znaki so utrujenost, neprestano razmišljanje o delu in razdražljivost. Redka posledica je bolniška odsotnost. Zaposleni si pomagajo s supervizijo, med seboj s pogovorom, izven službe pa z razbremenilnimi dejavnostmi, med katerimi je najpogostejši šport.
- S psihičnim nasiljem so se srečali že skoraj vsi strokovni delavci, s fizičnim pa le redki. Glavni razlog za nasilje je nemoč nuditi pomoč uporabnikom takoj. Zaposleni večinoma preprečujejo nasilje s pogovorom in nekateri imajo dogovor s sodelavci o medsebojni pomoči. V resnih primerih kličejo na pomoč policijo.
- Najboljši elementi socialnovarstvenih storitev so splošna ustreznost storitev, dober namen, profesionalnost zaposlenih, dostopnost storitev, redkeje pa spontana narava dela in dobra elektronska podpora.

- Slabi elementi socialnovarstvenih storitev so zakonodaja, neustrezni časovni okvirji, financiranje storitev, velikost zavodov in premalo službenih vozil.
- Z birokracijo nekateri nimajo problemov, drugi pa jo doživljajo negativno, kot odveč in količinsko preveč. Najpogostejši elementi birokracije so vodenje in beleženje dela ter statistika. Posledica birokracije je pomanjkanje časa.
- Elektronska podpora pri spopadanju z birokracijo je v večini dobra in olajša delo, pri nekaterih pa delo otežuje zaradi neustreznega delovanja. Elektronsko podporo nekateri strokovni delavci vidijo tudi kot nadzor nad njimi.
- Predlagane rešitve so več kadra, uvedba nove storitve spremljanja, več izobraževanj, boljša tehnična podpora in manjši zavodi z manjšimi kapacitetami sprejemanja uporabnikov.
- Večinoma so strokovni delavci s posluhom nadrejenih zadovoljni. Ti jih pri delu podpirajo. Nekateri pogrešajo več podpore in posluha do stisk zaposlenih. Nekateri vidijo nadrejene kot nadzornike in njihov posluh kot irelevanten, saj nimajo moči za spremembe.
- Polovica socialnovarstvenih storitev ima ustrezno zakonsko podlago z nekaj težavami. Polovica pa za njo meni, da je neustrezna, zastarela, pomanjkljiva in ovirajoča.
- Večina strokovnih delavcev z izvajanjem izobraževanj ni zadovoljnih. Čeprav so nujna je teh premalo in niso primerna. V preteklosti je bilo več izobraževanj.

6. PREDLOGI

V raziskavi so socialni delavci podali kar nekaj rešitev za bolj kakovostno izvajanje socialnovarstvenih storitev, hkrati pa so osvetlili tudi veliko problemov socialnega varstva in socialnovarstvenih storitev, iz katerih bom izpeljal glavne predloge.

- Zakonska podlaga socialnega varstva potrebuje posodobitve, ker je zastarela, pomanjkljiva ali ovirajoča. Najbolj na področju socialnovarstvenih storitev pomoči družini na domu, institucionalnega varstva, vodenja in varstva ter prve socialne pomoči.
- Financiranje socialnega varstva je potrebno povečati, da se lahko zaposli več kadra, ki primanjkuje povsod in se tako zmanjša časovno stisko zaposlenih, stres in izgorevanje. Več

finančnih sredstev bi omogočilo tudi več izobraževanj, ki so potrebna pri vseh socialnovarstvenih storitvah, saj so to zahtevna področja, kjer se problemi in smernice spreminjajo. Vlaganje je potrebno tudi v infrastrukturo institucionalnega varstva, da se omogoči boljši stanovanjski standard, v program vodenja in varstva, da se omogoči več manjših skupnosti in v pomoč družini na domu, kjer primanjkuje službenih vozil.

- Dostopnost socialnovarstvenih storitev na centru za socialno delo so strokovni delavci pohvalili, zato predlagam, da se brezplačnost prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in pomoči družini za dom ohrani še naprej.

- Socialno varstvo je potrebno debirokratizirati.

- Potrebno je izboljšati tako tehnično in elektronsko podporo pri spopadanju z birokracijo, saj je ta lahko pri tem zelo učinkovita, kot je na primer pri pomoči družini na domu, ali neučinkovita in ovirajoča, kot je pri prvi socialni pomoči in institucionalnem varstvu.

- Predlagam tudi uvedbo nove storitve spremljanja, ki bi bila vmesna storitev med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo, za uporabnike, ki se ne želijo vključiti naprej v delovni proces osebne pomoči in bi strokovni delavci tako lahko spremljali uporabnike dalj časa brez tehničnih zapletov zdajšnje ureditve.

7. SEZNAM VIROV IN LITERATURE

- Bubnov Škoberne, A. & Strban, G. (2010). *Pravo socialne varnosti*. Ljubljana: GV založba.
- Cafuta, J. (2019). Centri za socialno delo po reorganizaciji. *Socialno delo*, 58(1), 79-86 [pdf]. Pridobljeno 14. 2. 2021 s: <https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Centri-2019-1.pdf/2019053014582907/>
- Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v procesu socialnega dela. *Socialno delo*, 47(½), 1-21 [pdf]. Pridobljeno 16. 2. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-FDA1RM08>
- Dragoš, S. (2016). Socialna država in solidarnost. *Teorija in praksa*, 53(posebna), 148-173 [pdf]. Pridobljeno 5. 2. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-OT7Z9A3R>
- Filipovič Hrast, M. & Rakar T. (2019). *Socialna politika danes in jutri* [pdf]. Pridobljeno 4. 2. 2021 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-6HHPRC8I>
- Flaker, V. (2013). *Direktno socialno delo: uvod*. Ljubljana: Založba/*cf, [pdf]. Pridobljeno 14. 2. 2021 s <https://www.zalozbacf.si/index.php/direktno-socialno-delo.html>
- Kahn, A. (2002). Explaining the Welfare State. *Social Service Review*, 76(1), 189-195 [pdf]. Pridobljeno 4. 2. 2021 s <https://www.jstor.org/stable/10.1086/324613?seq=1>
- Kalčič, M. & Bubnov Škoberne, A. (1996). *Socialna varnost: zbirka predpisov z uvodnimi pojasnili*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za varstvo pri delu.
- Kopač, A. (2004). *Aktivacija – obrat v socialni politiki*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Łierean, O. & Brătucu, G. (2009). The Evolution of the Concept of Bureaucracy. *Bulletin of the Transylvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*. 2(51), 245-250 [pdf]. Pridobljeno 13. 2. 2021 s https://www.researchgate.net/publication/265230669_The_Evolution_of_the_Concept_of_Bureaucracy

Magister, K. (2016). *Socialna politika v Sloveniji: javna dela in socialni transferji* (Diplomsko delo). Fakulteta za družbene vede, Ljubljana [pdf]. Pridobljeno 7. 2. 2021 s http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska_dela_1/pdfs/mb11_magister-katja.pdf

Mesec, B., Rape Žiberna, T. (ur.), Rihter, L. (ur.). (b.d.) *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*.

Ministrstvo za delo družino socialne zadeve in enake možnosti. (b.d. a) *Zakonodaja Ministrstva za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti*. Pridobljeno 9. 2. 2021 s <https://www.gov.si/drzavni-organi/ministrstva/ministrstvo-za-delo-druzino-socialne-zadeve-in-enake-moznosti/zakonodaja/>

Ministrstvo za delo družino socialne zadeve in enake možnosti. (b.d. b) *Varnost in zdravje pri delu; Stres v zvezi z delom*. Pridobljeno 16. 2. 2021 s <http://www.osha.mdds.gov.si/varnost-in-zdravje-pri-delu/informacije-po-temah/psihosocialna-tveganja/stres-v-zvezi-z-delom>

MMC RTV SLO, (2018). *Socialni delavci zaradi kadrovske podhranjenosti opozarjajo na nevzdržne pogoje dela*. Pridobljeno 15. 2. 2021 s <https://www.rtv slo.si/slovenija/socialni-delavci-zaradi-kadrovske-podhranjenosti-opozarjajo-na-nevzdrzne-pogoje-dela/458814>

Novicesvet24. (2018) *Na delo hodijo oboleli, kadrovske so podhranjeni: centri za socialno delo z opozorilno stavko*. Pridobljeno 15. 2. 2021 s <https://novice.svet24.si/clanek/novice/svet/5c1bb94de67b7/csd-z-opozorilno-stavko-na-ministrstvu-preseneceni>

Pirnat, T. (2015). *Zaradi zbirokratiziranosti centrov za socialno delo revni ostajajo revni*. Pridobljeno 15. 2. 2021 s <https://www.rtv slo.si/slovenija/zaradi-zbirokratiziranosti-centrov-za-socialno-delo-revni-ostajajo-revni/379755>

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (PSN) (2010) Ur. L. RS, [45/10](#). Pridobljeno 9. 2. 2021 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10060>

Primec, B. (2007). *Izvajanje socialnega varstva v Sloveniji* (Diplomsko delo). Ekonomska fakulteta, Ljubljana [pdf]. Pridobljeno 8. 2. 2021 s http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/primec3065.pdf

Rape Žiberna, T. (2010). Zadovoljstvo z delov v javnem zavodu. *Socialno delo*, 49(4), 217-229 [pdf]. Pridobljeno 15. 2. 2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-D3MDSLXT.pdf/2019031619115705/

Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A. & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji. *Socialno delo*, 59(1), 3-26 [pdf]. Pridobljeno 14. 2. 2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/1_ziberna_caf.pdf/2020062312131735/

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20) (2013) Ur. L. RS, [39/13](#). Pridobljeno 7. 2. 2021 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=NACP68>

Savaya, R. (2014). Social worker burnout in Israel: Contribution of daily stressors identified by social workers. *The British Journal of Social Work*, 44(5), 1268-1283 [pdf]. Pridobljeno 16. 2. 2021 s <https://www.jstor.org/stable/43687726?seq=1>

Statistični urad Republike Slovenije (SURS) (b.d.). *Prebivalstvo po izbranih starostnih skupinah in spolu, občine, Slovenija, polletno* (Portal SiStat). Pridobljeno 5. 6. 2021 s <https://pxweb.stat.si/SiStat/sl/Podrocja/Index/100/prebivalstvo>

Trbanc, M. (1992). Različni socialno-blaginjski sistemi in trendi v socialnih politikah. *Družboslovne razprave*, 9(14), 94-108 [pdf]. Pridobljeno 7. 2. 2021 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LFF0YO7A>

Ustava Republike Slovenije (URS) (1991) Ur. L. RS, 33/91. Pridobljeno 5. 2. 2021 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=USTA1>

Vaše pravice iz socialne varnosti v Sloveniji. (2012) [pdf]. Pridobljeno 7. 2. 2021 s https://ec.europa.eu/employment_social/empl_portal/SSRinEU/Your%20social%20security%20rights%20in%20Slovenia_sl.pdf

Voh Boštic, A. (2012). *Zaradi birokracije manj psihosocialne pomoči*. Pridobljeno 14. 2. 2021 s <https://www.delo.si/novice/slovenija/zaradi-birokratizacije-manj-psihosocialne-pomoci.html>

Vujičić Vignjević, S. (2018). Boj za socialno delo na socialnih transferjih. *Socialno delo*, 57(1), 73-77 [pdf]. Pridobljeno 13. 2. 2021 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3YS3JV6B>

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS, 3/07. Pridobljeno 9. 2. 2021 s
<http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869>

8. PRILOGE

8.1 VPRAŠALNIK

Problemi socialnega varstva

1. Kateri so največji problemi ureditve SV s katerimi se srečujete na vašem področju?

Količina časa

2. V katerih primerih doživljate časovno stisko na vašem delovnem mestu in kako se odraža?

Kadrovske razmere

3. Kako ustrezno je vaša ustanova pokrita s kadrom (za vaše področje)?

Stres

4. Kako stresno je izvajanje vaše SV storitve in zakaj?

Izgorelost

5. Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti? Katere? (Kako ste si pomagali sami? Kako so vam drugi pomagali?)

Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi

6. Ste že doživeli nasilje uporabnikov nad vami? (Kako ste se počutili ob tem, kako ukrepate, kako si pomagate?)

Najboljši in najslabši elementi socialnovarstvenih storitev

7. Kaj na vašem področju SV storitve deluje najboljše in kaj najslabše?

Birokracija

9. Kako doživljate birokracijo na vašem področju? (Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?)

10. Kako vse se kaže birokracija na vašem delovnem mestu?

12. Kakšna je funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo?

Rešitve za bolj kakovostno izvajanje socialnovarstvenih storitev

13. Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje vaše SV storitve?

Posluh nadrejenih

8. Kako se kaže posluh nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

Zakonska podlaga

11. Kaj menite o zakonski podlagi vašega področja? (Preveč? Se spreminja? V pomoč/zmedo?...)

Vloga izobraževanj

14. Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju SV storitev?

8.2 ZAPIS INTERVJUJEV IN ENOT KODIRANJA

8.2.1 INTERVJU A

Zapis intervjuja z osebo A

Storitev: pomoč žrtvam kaznivih dejanj

Datum: 12. 3. 2021

Trajanje: 29 minut

Kraj: Center za socialno delo Severna Primorska enota Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečujete pri storitvi pomoč žrtvam kaznivih dejanj?

A: To je res široko vprašanje... Veliko stvari bi popravila. Če gremo konkretno pogledati se velikokrat zgodi, da žrtve niso zaščitene, tako kot bi morale biti. (A1) Recimo ko policija izreče ukrep o prepovedi približevanja, žrtev še vedno ni 100 % varna. (A2) Če pride v tem času povzročitelj do nje, je ne bo nihče zaščitil. (A3) Žrtve pridejo k meni in mi rečejo, da jih je strah, (A4) da bo povzročitelj vseeno prišel do njih in dejansko se to velikokrat zgodi. Ko se to zgodi, morajo one klicati policijo in dokazovati, da je prišel. (A5) Policija pa reče, da je on slučajno šel mimo... (A6) CSD je tukaj dejansko nemočen, (A7) lahko svetujemo, pomagamo pisati dopise na policijo, sodišče... (A8) Kar lahko naredim je to, da govorim z žrtvijo in kolikor jih pač lahko vzpodbudimo, da kaj naredijo, (A9) v okolju pa je milijon težav. (A10) Problem je tako v povezavi z drugimi ustanovami, (A11) ker ne delujemo usklajeno. (A12) Zelo se zakomplicira recimo, ko so otroci. V takih primerih je otrok tisto sredstvo, preko katerega lahko povzročitelj dostopa do žrtve. Tudi v tem delu je sodišče tisto, ki odloča, mi smo samo v tej vlogi, da svetujemo, pomagamo... (A13) V bistvu smo zelo nemočni. (A14) CSD nima dovolj pristojnosti. (A15)

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko na vašem delovnem mestu in kako se odraža?

A: Povsod je časovna stiska, nemogoče je delati. (A16) To je primer čez primer, (A17) danes delam že po mojem deseto stvar hkrati, (A18) kar se pozna v kvaliteti dela, (A19) potem tudi koliko napak naredim, (A20) da tipkarskih niti ne omenjam (A21) in drugo zelo manjka poglobljen čas, ki ga uspeš imeti z žrtvijo in si ga vzeti, ker ga enostavno ni. (A22) Tako da, kako se to odraža? Tako da niso dovolj kvalitetne storitve. (A23) Tako pač je, premalo nas je. (A24) Izgorevamo, (A25) zadeve so zelo težke, zakomplicirane (A26) in smo totalno izgoreli na področju

nasilja. (A27) Ljudje se tukaj zelo zamenjujejo, (A28) noben strokovni delavec noče delati na tem področju (A29) in fluktuacija je zelo huda na področju družine in nasilja. (A30)

V: Kako ustrezno je CSD pokrit s kadrom za storitev pomoč žrtvam kaznivih dejanj?

A: Na našem področju, v upravni enoti NG, to je 6 občin, smo dve. (A31)

V: In je to dovolj?

A: Ne, po mojem, da bi kvalitetno delali, vsaj štiri. (A32) To področje se je kar spremenilo z družinskim zakonikom. Zdaj delamo mi predloge za sodišče in nam to pobere bistveno več časa kot prej. (A33) Prej smo izdajali odločbe sami in nam je šlo dosti hitreje. (A34) Zdaj pa preden ti pripraviš dovolj trdne dokaze, da sodišče izreče nek ukrep, potrebuješ veliko časa in tudi postopki na sodišču se vlečejo preveč časa. (A35) Včasih imam občutek, da delamo kot na urgenci, ker mi delamo tudi interventna dela (A36) in takrat točno veš, potrebno je to to to in to in ko pri tem zraven potrebuješ še kaj sodišče, je pa to kot nek reden pregled, (A38) če primerjam z zdravstvom in to je "no go". (A39)

V: Kako stresno je izvajanje vaše storitve in zakaj?

A: Delo je zelo stresno, (A40) odvisno od tega koliko stresa lahko preneseš. (A41) Nekdo ima višji prag in lahko prenaša, nekdo pa ne. Mene to področje izredno zanima in vidim veliko izzivov, (A42) mi je pa včasih res zelo stresno. (A43) Sploh ko pridejo kakšne zadeve, ki jim ni videti konca (A44) in ko dobiš zraven še kakšno kazen (A45) in inšpekcijski nadzor (A46) in rejnik ti odpove... (A47) Milijon stvari, ki lahko grejo narobe in po navadi je vedno nekaj (A48) in prideš utrujen od tega. Če pa vidiš v temu izziv in možnosti za napredek in kako bi se stvari lahko še razvijale, potem se mi zdi, da te žene naprej. (A49) Skratka mi pretehta meni še zmeraj.

V: Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti? Katere?

A: Ja, opažam jih vsaki dan, vsak dan sproti. (A50) Non stop razmišljaš o tem, (A51) to nosiš domov, (A52) vedno iščeš rešitve, (A53) ko spiš se spomniš, dobiš kako idejo. (A54) Zdaj ali ti je to muka ali pač živiš s tem. Pač ob treh ne zaključiš. Recimo tisti, ki so na odločbah ali dodatkih, tam je drugače, to je pač neprimerljivo. Sodelavke tudi dostikrat grejo na bolniške. (A55) Jaz pri sebi najbolj opažam utrujenost, (A56) kot znak izgorelosti, da imam polno glavo vsega. (A57)

V: Kako si pomagате?

A: Sistemsko je urejeno s supervizijo, (A58) enkrat na mesec po uro in pol, ampak v bistvu ne uspemo. Začnemo eno zadevo in ostane ne rešena. Če bi bilo več pa itak ne vem, kdaj bi bila. Sicer pa je supervizija dobra, ker je nekdo od zunaj, a jo je malo glede na potrebe, ki jih imamo, drugače pa si pomagamo med sabo, (A59) še posebej na istem področju. Zelo je pomembno, da imaš sodelavca, s katerim se dobro razumeš, (A60) da si znaš podeliti dileme, (A61) ki jih je veliko, da znaš tudi deliti ure dopusta, (A62) da te nekdo nadomešča. (A63) Tako da nekaj se da narediti tudi znotraj samega centra. Zelo pomembno je tudi, da imaš vodstvo, ki te podpira in pozna stvari, (A64) ker na tem področju je tudi največ inšpekcijskih nadzorov. (A65) Ti so zelo zafrknjeni in stresni. (A66) Hitro si tudi tarča ljudi, kar je spet stres. (A67) Jaz sem bila v eni zadevi sedemkrat prijavljena (A68) na policijo, ko ljudje mislijo, da jim je storjena krivica, udarijo nazaj z vsem in je nujno, da imaš tukaj podporo vodstva. (A69) Pomagati pa si moraš tudi sam, (A70) da imaš neko dejavnost zunaj službe, ki te razbremeni (A71) ali karkoli. Jaz tečem, (A72) to mi zelo pomaga in me sprosti. (A73)

V: Ste že doživeli nasilje uporabnikov nad vami?

A: Prav fizično ni še nihče nič. (A74) Po navadi takoj ko začutim, da bo nekaj šlo narobe, se prilagodim situaciji (A75) in ne vztrajam, če res ni potrebe. (A76) Do zdaj sem nekako vedno uspela oceniti situacijo in umiriti stvari. (A77) Smo pa tudi že klicali policijo. (A78) Imamo tudi dogovor s sodelavci, če se sliši ven vpitje, da pridejo pogledati in pokličejo pomoč, (A79) ker vpitje in grožnje pa so bolj pogoste. (A80) Veliko je na nas, tudi kadar vidiš, da nekoga provociraš, da greš preko meje, je bolje da nehaš. (A81)

V: Kako se počutite ob tem?

A: Malo me vrže iz tira, (A82) ampak poskušam ohraniti, da ne delam panike. (A83)

V: Kaj na vašem področju deluje najboljše in kaj najslabše?

A: Povsod je nekaj dobrega in nekaj slabega. To da znamo z žrtvami vzpostaviti dober zaupen odnos, (A84) in sam namen te storitve je zelo na mestu, (A85) Najslabša je ta nepredvidljivost, (A86) da nimaš dovolj časa, (A87) da se stvari spreminjajo iz danes na jutri, (A88) da niso stvari bolj urejene, predvidljive. (A89) Ampak saj po svoje je to v redu, ker je spontano, (A90) prideš v službo in vsak dan te čaka kaj novega, nepredvidljivega. (A91)

V: Kako doživljate birokracijo? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

A: Negativno, (A92) ker se mi zdi nepotrebna. (A93) Ta informacijski sistem Krpan, kjer moramo dnevno beležiti, kaj delamo, vsak pogovor, klic, dejanje... (A94) Če jaz govorim s stranko eno uro, moram potem to še zapisati, (A95) ker če ne, moram tipkati med pogovorom in to ni dobro. Tako da moram potem in imam se pravi dvojno delo. (A96) Vsak klic si moram zabeležiti. Paziti moram, kako napišem, ker so inšpekcijski nadzori. Tako da ta del sovražim, (A97) kdaj bi si želela, da bi imela čip v glavi, da bi mi snemalo vse. Tako da je res veliko birokratičnega dela, jaz bi rekla 50 %. (A98)

V: Se poleg beleženja še kako kaže birokracija pri vas?

A: Ja, s pripravljanjem vsega potrebnega in pošiljanjem stvari (A99) recimo na sodišče, da potem oni izdajo odločbo. Prej smo sami to delali sami in smo bili dosti hitrejši, (A100) sicer pa je večina birokracije v beleženju v sistem Krpan. (A101)

V: Kakšna je funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo?

A: Zaposleni imamo občutek, da nas s Krpanom še bolj nadzorujejo. (A102) Ti ne uspeš vsega tega zapisati in Krpan te tepe, ker beleži datume za vsako spremembo, ki si jo naredil, tako da v primeru kontrole lahko vidijo vse. (A103) Tako da nam se to ne zdi toliko kot pomoč, ampak možnost nadzora, (A104) ker dejansko lahko vodstvo pogleda vse, kar si naredil in kdaj, ti pa že tako dihaš na škrge. Verjamem, da bi se računalniško to dalo narediti boljše, (A105) da ni treba s temi datumi toliko, da se ne sesuva vse, (A106) najbolj me moti pa, ker je to nadzor. (A107)

V: Kaj pa pozitivnega je kaj?

A: Pozitivno pa je, ker jaz si rada beležim stvari. (A108) In če delam kakšno zadevo eno leto, imam zelo jasen pregled, kaj sem delala (A109) in lažje naredim zaključek, (A110) vidim dinamiko, (A111) kaj se je dogajalo, (A112) lepše evalviram in ovrednotim za naprej, (A113) kaj naredim drugače lahko za stranko, (A114) problem pa je, ker vzame veliko časa. (A115)

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje pomoči žrtvam kaznivih dejanj?

A: Da bi bilo več zaposlenih. (A116) Če bi imela manj zadev, bi naredila vse lepo v miru in bolj strokovno, bolj kvalitetno in ne bi skakala iz ene družino v drugo, tretjo, četrto, peto v enem dnevu.

Ti normativi in standardi so v neko pomoč, nek okvir, ampak se jih ni za striktno držati, ker ne delujejo. (A117) Pomembno je, da navežeš dober stik z uporabnikom, da ti zaupa, da ti pove tudi, če ga lomi, da lahko sodeluješ in to terja svoj čas.

V: Kako se kaže posluh nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

A: Včasih pomagajo, (A118) včasih ne. (A119) Mogoče bi si želeli več posluha (A120) pri temu, da nas je premalo, samo razumem, ministrstvo nameni toliko denarja in nimajo kaj. Mogoče bi si želeli več pogovora z vodstvom, (A121) razumevanja glede naših stisk. (A122)

V: Kaj menite o zakonski podlagi vašega področja?

A: Zakonska podlaga je čisto ok, (A123) mi delamo po zakonu o preprečevanju nasilja, ZSV in družinskem zakoniku. Edino pri družinskem zakoniku se še kažejo težave, (A124) ker je prišel v veljavo šele 2018. Vse zelo rigidno (A125) in odkar so postopki na sodišču, teče vse bolj počasi. (A126) Ne z naše strani, ampak ker gre sodišče prepočasi v ukrepe. (A127) Tudi po eno leto traja, čeprav je ukrep nujen. (A128)

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju SV storitev?

A: Ja izobraževanja so nujna, (A129) ker se veliko stvari spreminja na področju zakonodaje in vsebine. (A130) Kot vsaka stvar, ki se razvija, je tudi tukaj vedno več novih spoznanj. (A131) Najprej je bilo veliko poudarka na žrtvi, zdaj se dela tudi s povzročiteljem, tako da se spreminjajo tudi smernice. (A132) Izobraževanja so nujna in več bi moralo bit tega. (A133) Delodajalec nam omogoča eno izobraževanje na leto. (A134) 100€ na zaposlenega na leto, kar je bistveno premalo. (A135) Ko pride povzročitelj ima lahko težave z alkoholom, drogo, duševne težave, ljubosumje... Milijon stvari. Mi moramo biti sposobni prepoznati vsa ta stanja (A136) in moramo poznati tudi, kako to vpliva na otroke, (A137) ker delamo tudi z njimi in celo družinsko dinamiko (A138) in veliko znanj in ravni del je prepletenih, ki jih moramo poznati (A139) in enostavno ni nikoli dovolj znanja. (A140) Ne vem kako je s fakulteto, ampak jo pogrešam. Ne vem, zakaj ne sodelujemo več z njo. (A141) Mogoče smo mi krivi, mogoče fakulteta. Zdaj če te zanima, si itak lahko sam priskrbiš literaturo in naštudiraš, ampak to pomeni dodaten čas v tvojem prostem času izven službe. Če te zanima super, če pa te ne, ti ne more nihče očitati, tako da odvisno od posameznika. Delodajalec pa, za moje pojme, omogoča zelo malo. (A142)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA A

A1: »...žrtve niso zaščitene, tako kot bi morale biti.«

A2: »...ko policija izreče ukrep o prepovedi približevanja, žrtev še vedno ni 100 % varna.«

A3: »Če pride v tem času povzročitelj do nje, je ne bo nihče zaščitil.«

A4: »Žrtve pridejo k meni in mi rečejo, da jih je strah...«

A5: »...morajo one klicati policijo in dokazovati, da je prišel.«

A6: »Policija pa reče, da je on slučajno šel mimo...«

A7: »CSD je tukaj dejansko nemočen...«

A8: »...lahko svetujemo, pomagamo pisati dopise na policijo, sodišče...«

A9: »...govorim z žrtvijo in kolikor jih pač lahko vzpodbudimo, da kaj naredijo...«

A10: »...v okolju pa je milijon težav.«

A11: »Problem je tako v povezavi z drugimi ustanovami...«

A12: »...ne delujemo usklajeno.«

A13: »...mi smo samo v tej vlogi, da svetujemo, pomagamo...«

A14: »V bistvu smo zelo nemočni.«

A15: »CSD nima dovolj pristojnosti.«

A16: »Povsod je časovna stiska, nemogoče je delati.«

A17: »To je primer čez primer...«

A18: »...danes delam že po mojem deseto stvar hkrati...«

A19: »...se pozna v kvaliteti dela...«

A20: »...koliko napak naredim...«

A21: »...da tipkarskih niti ne omenjam...«

A22: »...zelo manjka poglobljen čas, ki ga uspeš imeti z žrtvijo in si ga vzeti, ker ga enostavno ni.«

A23: »...niso dovolj kvalitetne storitve.«

A24: »...premalo nas je.«

A25: »Izgorevamo...«

A26: »...zadeve so zelo težke, zakomplicirane...«

A27: »...smo totalno izgoreli na področju nasilja.«

- A28: »Ljudje se tukaj zelo zamenjujejo...«
- A29: »...noben strokovni delavec noče delati na tem področju...«
- A30: »...fluktuacija je zelo huda na področju družine in nasilja.«
- A31: »...smo dve.«
- A32: »...da bi kvalitetno delali, vsaj štiri.«
- A33: »...delamo mi predloge za sodišče in nam to pobere bistveno več časa kot prej.«
- A34: »Prej smo izdajali odločbe sami in nam je šlo dosti hitreje.«
- A35: »...preden ti pripraviš dovolj trdne dokaze, da sodišče izreče nek ukrep, potrebuješ veliko časa...«
- A36: »...postopki na sodišču se vlečejo preveč časa.«
- A37: »Včasih imam občutek, da delamo kot na urgenci, ker mi delamo tudi interventna dela...«
- A38: »...ko pri tem zraven potrebuješ še kaj sodišče, je pa to kot nek reden pregled...«
- A39: »...to je "no go".«
- A40: »Delo je zelo stresno...«
- A41: »...odvisno od tega koliko stresa lahko preneseš.«
- A42: »Mene to področje izredno zanima in vidim veliko izzivov...«
- A43: »...je pa včasih res zelo stresno.«
- A44: »Sploh ko pridejo kakšne zadeve, ki jim ni videti konca...«
- A45: »...ko dobiš zraven še kakšno kazen...«
- A46: »...inšpekcijski nadzor...«
- A47: »...rejnik ti odpove...«
- A48: »Milijon stvari, ki lahko grejo narobe in po navadi je vedno nekaj...«
- A49: »...izziv in možnosti za napredek in kako bi se stvari lahko še razvijale, potem se mi zdi, da te žene naprej.«
- A50: »Ja, opažam jih vsaki dan, vsak dan sproti.«
- A51: »Non stop razmišljaš o tem...«
- A52: »...to nosiš domov...«
- A53: »...vedno iščeš rešitve...«
- A54: »...ko spiš se spomniš, dobiš kako idejo.«
- A55: »Sodelavke tudi dostikrat grejo na bolniške.«

A56: »Jaz pri sebi najbolj opažam utrujenost...«

A57: »...imam polno glavo vsega.«

A58: »Sistemske je urejeno s supervizijo...«

A59: »...si pomagamo med sabo...«

A60: »Zelo je pomembno, da imaš sodelavca, s katerim se dobro razumeš...«

A61: »...da si znaš podeliti dileme...«

A62: »...da znaš tudi deliti ure dopusta...«

A63: »...da te nekdo nadomešča.«

A64: »Zelo pomembno je tudi, da imaš vodstvo, ki te podpira in pozna stvari...«

A65: »...na tem področju je tudi največ inšpekcijskih nadzorov.«

A66: »Ti so zelo zafrknjeni in stresni.«

A67: »Hitro si tudi tarča ljudi, kar je spet stres.«

A68: »Jaz sem bila v eni zadevi sedemkrat prijavljena...«

A69: »...nujno, da imaš tukaj podporo vodstva.«

A70: »Pomagati pa si moraš tudi sam...«

A71: »...dejavnost zunaj službe, ki te razbremeni...«

A72: »Jaz tečem...«

A73: »...to mi zelo pomaga in me sprosti.«

A74: »Prav fizično ni še nihče nič...«

A75: »...ko začutim, da bo nekaj šlo narobe, se prilagodim situaciji...«

A76: »...ne vztrajam, če res ni potrebe...«

A77: »...vedno uspela oceniti situacijo in umiriti stvari.«

A78: »Smo pa tudi že klicali policijo.«

A79: »...dogovor s sodelavci, če se sliši ven vpitje, da pridejo pogledati in pokličejo pomoč...«

A80: »...vpitje in grožnje pa so bolj pogoste.«

A81: »...kadar vidiš, da nekoga provociraš, da greš preko meje, je bolje da nehaš.«

A82: »Malo me vrže iz tira...«

A83: »...poskušam ohraniti, da ne delam panike.«

A84: »To da znamo z žrtvami vzpostaviti dober zaupen odnos...«

A85: »...sam namen te storitve je zelo na mestu...«

A86: »Najslabša je ta nepredvidljivost...«

A87: »...nimaš dovolj časa...«

A88: »...se stvari spreminjajo iz danes na jutri...«

A89: »...da niso stvari bolj urejene, predvidljive.«

A90: »...po svoje je to v redu, ker je spontano...«

A91: »...vsak dan te čaka kaj novega, nepredvidljivega.«

A92: »Negativno...«

A93: »...se mi zdi nepotrebna.«

A94: »...moramo dnevno beležiti, kaj delamo, vsak pogovor, klic, dejanje.«

A95: »Če jaz govorim s stranko eno uro, moram potem to še zapisati...«

A96: »...imam se pravi dvojno delo.«

A97: »...ta del sovražim...«

A98: »...veliko birokratičnega dela, jaz bi rekla 50 %.«

A99: »...s pripravljanjem vsega potrebnega in pošiljanjem stvari...«

A100: »Prej smo sami to delali sami in smo bili dosti hitrejši...«

A101: »...večina birokracije v beleženju v sistem Krpan.«

A102: »...nas s Krpanom še bolj nadzorujejo.«

A103: »...v primeru kontrole lahko vidijo vse.«

A104: »...ampak možnost nadzora...«

A105: »Verjamem, da bi se računalniško to dalo narediti boljše...«

A106: »...da se ne sesuva vse...«

A107: »...najbolj me moti pa, ker je to nadzor.«

A108: »Pozitivno pa je, ker jaz si rada beležim stvari.«

A109: »...imam zelo jasen pregled, kaj sem delala...«

A110: »...lažje naredim zaključek...«

A111: »...vidim dinamiko...«

A112: »...kaj se je dogajalo...«

A113: »...lepše evalviram in ovrednotim za naprej...«

A114: »...kaj naredim drugače lahko za stranko...«

A115: »...problem pa je, ker vzame veliko časa.«

A116: »...več zaposlenih.«

A117: »Ti normativi in standardi so v neko pomoč, nek okvir, ampak se jih ni za striktno držati, ker ne delujejo.«

A118: »Včasih pomagajo...«

A119: »...včasih ne.«

A120: »...bi si želeli več posluha...«

A121: »...želeli več pogovora z vodstvom...«

A122: »...razumevanja glede naših stisk.«

A123: »Zakonska podlaga je čisto ok...«

A124: »Edino pri družinskem zakoniku se še kažejo težave...«

A125: »Vse zelo rigidno...«

A126: »...odkar so postopki na sodišču, teče vse bolj počasi.«

A127: »...gre sodišče prepočasi v ukrepe.«

A128: »Tudi po eno leto traja, čeprav je ukrep nujen.«

A129: »...izobraževanja so nujna...«

A130: »...se veliko stvari spreminja na področju zakonodaje in vsebine.«

A131: »...je tudi tukaj vedno več novih spoznanj.«

A132: »...se spreminjajo tudi smernice.«

A133: »...več bi moralo bit tega.«

A134: »Delodajalec nam omogoča eno izobraževanje na leto.«

A135: »100€ na zaposlenega na leto, kar je bistveno premalo.«

A136: »...moramo biti sposobni prepoznati vsa ta stanja...«

A137: »...kako to vpliva na otroke...«

A138: »...celo družinsko dinamiko...«

A139: »...veliko znanj in ravni del je prepletenih, ki jih moramo poznati...«

A140: »...enostavno ni nikoli dovolj znanja.«

A141: »Ne vem kako je s fakulteto, ampak jo pogrešam. Ne vem, zakaj ne sodelujemo več z njo.«

A142: »Delodajalec pa, za moje pojme, omogoča zelo malo.«

8.2.2 INTERVJU B

Zapis intervjuja z osebo B

Storitev: institucionalno varstvo

Datum: 12. 3. 2021

Trajanje: 23 minut

Kraj: Dom upokojencev Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečuješ na tvojem področju institucionalnega varstva?

B: Od korone niti ne bom govoril, ker je vse znano. Eden bistvenih problemov je, da se v to ni vlagalo že leta, (B1) zakoni so zastareli, (B2) stavbe so zastarele, (B3) ti poskušaš plavati v temu in poskušaš narediti boljšega, ampak se ne da. Od tega, da so sobe premajhne, (B4) da je neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse. (B5) Ko so bili napisani so bili morda ok, ampak takrat ni nihče predvideval, da bojo čakalne vrste dve leti. Primer, nekdo da prošnjo, ne vemo, kdaj bo dobil, noče je dati v mirovanje, ker ga je strah, da ne bo dobil mesta in tudi če mu razložiš, ne želi in potem pride na vrsto in gre nazaj v konec vrste oziroma mirovanje. Pač če delaš po pravilniku ne moreš zagotoviti nobenemu, da bo dobil ob potrebi mesto. (B6) Širši problem pa je, da ni dovolj mest, (B7) da niti ne govorim o večposteljnih sobah. (B8) Da si živel celo življenje sam in potem moraš deliti sobo z neznancem... Kot zavod smo zelo neprilagodljivi, (B9) to ni samo socialna služba, mi se še najbolj trudimo biti, ampak na koncu mešamo vodo. Ma ne vodo, zrak, (B10) ker kaj pomaga delati individualni načrt in se spraševati, kaj bi človek potreboval, če noben drugi ni pripravljen biti malo fleksibilen. (B11) Tako je, tak sistem imamo, ker je tako lažje delati, spet pogojeno s kadrovskimi normativi (B12) in pomanjkanjem kadra na splošno (B13) in ne vlaganjem. Da nimamo bolničarjev, da delajo gospodinje, ljudje ki nimajo pojma in jih sami učimo, je žalostno. Ljudje so pod plačani (B14) in nimajo motivacije, da bi se izboljšali.

V: V katerih primerih doživljaš časovno stisko na tvojem delovnem mestu in kako se odraža?

B: Jaz se trudim imeti vse na tekočem, zdaj sem daleč od tega. (B15) Žalostno je, da imaš delo z ljudmi in porabiš tri četrtine časa za birokracijo, (B16) moraš vse nekam vpisovati, (B17) zagotavljati, da je razvidno iz papirja, (B18) samo zato, da ustrezaš inšpekcijskemu nadzoru in ne da bi bilo boljše za ljudi. Če ne bi bilo pol teh stvari bi 2x več vložil v delo z ljudmi. (B19) Ne bi imel pomanjkanja časa, če ne bi moral vsake neumnosti zapisati. (B20) Individualni načrti so boga

mati proti temu kar dejansko delamo, ker delamo sproti in ne zapisujemo. Odvisno je, kako si zastaviš stvari in kako se omejiš. (B21) Če bi se omejil samo na tisto, kar bi bilo moje delo, se pravi sprejemanje prošenj in stanovalcev ne bi imel nobenega pomanjkanja časa. (B22) Če hočeš malo razširiti in delati tudi kaj, kar je dejansko socialno delo, hitro ugotoviš, da nimaš časa, (B23) sploh če hočeš ljudem nuditi malo več kot samo osnovne informacije in se pogovoriti bolj globoko. (B24)

V: Kako ustrezno je dom pokrit s kadrom na področju sociale?

B: Spet zelo odvisno od socialnega delavca, kaj bo delal. (B25) Če pričakuješ minimum je dovolj eden, (B26) če hočeš delati kaj več, bi morala biti še 2 dodatna. (B27) Meni, da je na 150 ljudi eden socialni delavec ni ok. (B28) Pač potem za individualno delo z ljudmi ni časa (B29) oziroma tako malo, da si na površju skozi. Drugi problem je, da se ne upošteva velikost regije. (B30) Nima veze, če je dom recimo samo za 150 ljudi, če jaz dobim 1000 prošenj na dan. (B31) To se ne upošteva v noben normativ. (B32) Mogoče si mi delamo previsoke kriterije, ampak po moralnih in etičnih načelih se mi zdi ti naši kriteriji dobri, ne ustrezajo pa normativom. Smiselno se mi zdi, da bi nas bilo več. (B33)

V: Kako stresno je izvajanje storitve institucionalnega varstva za tebe in zakaj?

B: Jaz osebno si ne jemljem k srcu stvari. (B34) Ko delam s človekom in povem, da bo za počakat eno leto in stresejo jezo na tebe, (B35) jaz si tega ne vzamem k srcu in mi ni nek stres, (B36) lahko pa ti je. (B37) Ljudje smo različni. (B38) Ko sem začel delati, mi je bilo gledanje bolezni in umiranja kar težko. Zdaj sem se navadil in mi je lažje, (B39) ne vem ali je to dobro ali slabo. Konec koncu si vzameš, da so ljudje odživelili svoje in gledam na smrt kot rešitev, je pa odvisno, kako vzameš in odvisno koliko tega nosiš domov. Samo delo mi ni stresno, (B40) veliko stvari se mi zdi izguba časa, monotono, muka, ne pa stres. (B41) Stresno je recimo, ko dobiš poziv od ministrstva, da potrebujejo nekaj v osmih urah (B42) in moraš tam navajati neke podatke, namesto, da bi delal svoje delo, ampak tega je malo. (B43) Poslušati zgodbe ljudi, ki so v velikih stiskah je dosti huje, (B44) ko ne moreš pomagati. (B45) Bolj kot stres je to čustveno naporno. (B46)

V: Si kdaj opazil pri sebi znake izgorelosti?

B: Ne še. (B47) Mislim, da znam iti od tu brez, da nosim stvari domov. (B48) Nekateri moji sodelavci tega ne znajo, kljub dolgoletnim izkušnjam. Da bi jaz nosil to domov in še doma

razmišljal od tega, bi bilo preveč. Mogoče se bo kdaj poznalo, zaenkrat sem še mlad, (B49) imam dovolj energije in nimam težav s tem. (B50)

V: Si že doživel nasilje stanovalcev ali svojcev nad tabo?

B: Verbalno od svojcev in od uporabnikov ja, (B51) ampak sem tak človek, da se ne preveč sekiram glede tega, (B52) jim poskušam razložiti razumsko stvari. (B53) Zdaj ko se zavedaš, da je vmes nekaj čustvenega pač počakaš, (B54) veš da nimaš kaj, razen dati času čas. (B55) To se kar zgodi. Fizično pa ni nasilja. (B56)

V: Kaj na tvojem področju institucionalnega varstva deluje najboljše in kaj najslabše?

B: Najslabše je vsekakor preveč birokratičnih zapletov (B57) in na splošno to, da moraš delati v zelo omejenem manevrskem prostoru. (B58) Tukaj mislim od infrastrukture (B59) do časovnih okvirjem (B60) in zakonskih okvirjev. (B61) To me najbolj moti. Bi rad kaj speljal, ampak si omejen na to kar imaš. Sploh zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo. (B62) Nas tudi varujejo, (B63) se strinjam in kdaj si vesel, da so. Najboljše pa je to, da lahko sploh delam to kar delam, (B64) institucionalno varstvo je lahko zelo dobra stvar. (B65) Je veliko birokracije in dela z ljudmi. In ta kombinacija je meni super, (B66) da se lahko umakneš iz enega v drugo. (B67) Osem ur samo delati s problemi ljudi, je kar hudo in kdaj prav paša it v pisarno in vpisovat nekaj monotonega in obratno, (B68) ko je preveč papirjev grem med ljudi. To mi je všeč, da je oboje na voljo in da imamo dobrega šefa, (B69) da mi pusti odprte roke, (B70) dokler je delo narejeno, naj bo po moje.

V: Se pravi posluh nadrejenih do tvojih potreb je v redu?

B: Zelo, (B71) dobro se razumemo ja in imam zelo proste roke. (B72) Vsaka ideja, če je izvedljiva se izvede. (B73) Nimam pripomb. (B74)

V: Kaj pa pri problemih z uporabniki in svojci?

B: Ja tudi, direktor je podporen in glavne sestre tudi, (B75) grejo vedno v pomoč, na roko (B76) in dobro sodelujemo. (B77)

V: Kako razumeš birokracijo? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

B: Večinoma negativno, (B78) pač porabi mi veliko časa, (B79) veliko stvari se mi zdi brez veze, (B80) ampak pride tudi prav. Recimo glede čakalnih vrst, nekoga vabim, potem mu moram poslat pisno vabilo, da je razvidno, da smo to naredili in če ga ni, imamo nek dokaz. Pride prav za neko varnost, (B81) ampak bolj negativno gledam na njo.

V: Kako vse se kaže birokracija na tvojem delovnem mestu?

B: Prošnje. (B82) Zdi se mi neumno, da moram na več koncev vpisati in izpolniti. (B83) Da moram v računalnik in na papir, kar je izguba časa, (B84) sploh z računalnikom ugotavljam, da je več dela kot koristi. (B85) Naj bo eno ali drugo, ne vem zakaj oboje. Saj to da imamo zapisano vse v spisih ljudi (B86) je sicer v redu, imamo vse dokumente na kupu, (B87) vidimo, kaj smo delali, (B88) samo mi je preveč. (B89)

V: Se pravi elektronska podpora pri spopadanju z birokracijo ni učinkovita?

B: Če bi delalo kot mora delati, bi bilo super, (B90) ampak ker se stalno nekaj kvari in se moram še s tem ukvarjati, (B91) mi ni všeč. (B92)

V: Kaj po tvojem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje storitve institucionalnega varstva?

B: Zmanjšati kapacitete doma. (B93) Mislim, da lahko dom kot zavodsko življenje, lahko izboljšamo samo do neke mere, ampak usmeriti bi se mogli v to, da bi ljudem zagotovili, da ostanejo doma (B94) in da bi bil dom res za tiste, ki ne morejo drugače. (B95) Na kratko pač skupnostni programi ne pa boljši domovi. (B96) Nujno potreben je zakon o demenci, (B97) ne sme biti to pod duševnim zdravjem. Da moraš enkrat na leto delati sklep s sodiščem je absurdno, ker vemo vsi da ne gre na boljše, kvečjemu samo na slabše.

V: Kaj meniš o zakonski podlagi tega področja? Preveč? Se spreminja? V pomoč/zmedo?

B: Spreminja se ne preveč, bi se mogla bolj, (B98) posodobiti marsikaj. (B99) V oporo je, ker moraš po temu delati, (B100) sicer jaz bi delal boljše brez tega. (B101) Ampak ja, moramo imeti pravila. Lahko bi tudi zlorabljal te stvari, ampak normativi so zastareli, (B102) vse na tem področju, (B103) zakon o dolgotrajni oskrbi samo nestrпно čakamo. (B104)

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju vašega dela?

B: Ena so dobra, večina pa jih je brez veze. (B105) Kar povejo ni neumno, ampak slišiš velikokrat eno in isto. (B106) So pa kakšna interaktivna dosti boljša. (B107) Videl sem oboje in dobre in slabe. (B108) Spet dobro, da imamo podporo direktorja, tako da če se nam zdi, da je nekaj v redu nam odobri in gremo. (B109) Zdaj v zadnjem času je manj, je pa potrebno, (B110) sploh na področju demence, (B111) to se najbolj posodablja, kako ravnati z njimi, o postopkih dela z njimi, pomembno pa je tudi zakonodajna plat, (B112) čeprav ta ni zanimiva.

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA B

B1: »...v to ni vlagalo že leta...«

B2: »...zakoni so zastareli...«

B3: »...stavbe so zastarele...«

B4: »...so sobe premajhne...«

B5: »...neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse.«

B6: »...če delaš po pravilniku ne moreš zagotoviti nobenemu, da bo dobil ob potrebi mesto.«

B7: »...ni dovolj mest...«

B8: »...da niti ne govorim o večposteljnih sobah.«

B9: »Kot zavod smo zelo neprilagodljivi...«

B10: »...na koncu mešamo vodo. Ma ne vodo, zrak...«

B11: »...če noben drugi ni pripravljen biti malo fleksibilen.«

B12: »...pogojeno s kadrovskimi normativi...«

B13: »...pomanjkanjem kadra na splošno...«

B14: »Ljudje so pod plačani...«

B15: »...se trudim imeti vse na tekočem, zdaj sem daleč od tega.«

B16: »...porabiš tri četrtine časa za birokracijo...«

B17: »...moraš vse nekam vpisovati...«

B18: »...zagotavljati, da je razvidno iz papirja...«

B19: »Če ne bi bilo pol teh stvari bi 2x več vložil v delo z ljudmi.«

B20: »Ne bi imel pomanjkanja časa, če ne bi moral vsake neumnosti zapisati.«

B21: »Odkvisno je, kako si zastaviš stvari in kako se omejiš.«

B22: »Če bi se omejil samo na tisto, kar bi bilo moje delo, se pravi sprejemanje prošenj in stanovalcev ne bi imel nobenega pomanjkanja časa.«

B23: »Če hočeš malo razširiti in delati tudi kaj, kar je dejansko socialno delo, hitro ugotoviš, da nimaš časa...«

B24: »...ljudem nuditi malo več kot samo osnovne informacije in se pogovoriti bolj globoko.«

B25: »...zelo odvisno od socialnega delavca, kaj bo delal.«

B26: »Če pričakuješ minimum je dovolj eden...«

B27: »...če hočeš delati kaj več, bi morala biti še 2 dodatna.«

B28: »...da je na 150 ljudi eden socialni delavec ni ok.«

B29: »...za individualno delo z ljudmi ni časa...«

B30: »...se ne upošteva velikost regije.«

B31: »Nima veze, če je dom recimo samo za 150 ljudi, če jaz dobim 1000 prošenj na dan.«

B32: »To se ne upošteva v noben normativ.«

B33: »Smiselno se mi zdi, da bi nas bilo več.«

B34: »Jaz osebno si ne jemljem k srcu stvari.«

B35: »...stresejo jezo na tebe...«

B36: »...mi ni nek stres...«

B37: »...lahko pa ti je.«

B38: »Ljudje smo različni.«

B39: »Ko sem začel delati, mi je bilo gledanje bolezni in umiranja kar težko. Zdaj sem se navadil in mi je lažje,«

B40: »Samo delo mi ni stresno...«

B41: »...veliko stvari se mi zdi izguba časa, monotono, muka, ne pa stres.«

B42: »Stresno je recimo, ko dobiš poziv od ministrstva, da potrebujejo nekaj v osmih urah...«

B43: »...tega je malo.«

B44: »Poslušati zgodbe ljudi, ki so v velikih stiskah je dosti huje...«

B45: »...ko ne moreš pomagati.«

B46: »Bolj kot stres je to čustveno naporno.«

B47: »Ne še.«

B48: »...znam iti od tu brez, da nosim stvari domov.«

B49: »...zaenkrat sem še mlad...«

B50: »...imam dovolj energije in nimam težav s tem.«

B51: »Verbalno od svojcev in od uporabnikov ja...«

B52: »...se ne preveč sekiram glede tega...«

B53: »...poskušam razložiti razumsko stvari.«

B54: »...ko se zavedaš, da je vmes nekaj čustvenega pač počakaš...«

B55: »...veš da nimaš kaj, razen dati času čas.«

B56: »Fizično pa ni nasilja.«

B57: »Najslabše je vsekakor preveč birokratičnih zapletov...«

B58: »...moraš delati v zelo omejenem manevrskem prostoru.«

B59: »...od infrastrukture...«

B60: »...časovnih okvirjem...«

B61: »...zakonskih okvirjev.«

B62: »...zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo.«

B63: »Nas tudi varujejo...«

B64: »...da lahko sploh delam to kar delam...«

B65: »...institucionalno varstvo je lahko zelo dobra stvar.«

B66: »Je veliko birokracije in dela z ljudmi. In ta kombinacija je meni super...«

B67: »...se lahko umakneš iz enega v drugo.«

B68: »...kdaj prav paša it v pisarno in vpisovat nekaj monotonega in obratno...«

B69: »...da imamo dobrega šefa...«

B70: »...da mi pusti odprte roke...«

B71: »Zelo...«

B72: »...imam zelo proste roke.«

B73: »Vsaka ideja, če je izvedljiva se izvede.«

B74: »Nimam pripomb.«

B75: »...direktor je podporen in glavne sestre tudi...«

B76: »...grejo vedno v pomoč, na roko...«

B77: »...dobro sodelujemo.«

B78: »Večinoma negativno...«

B79: »...porabi mi veliko časa...«

B80: »...veliko stvari se mi zdi brez veze...«

B81: »Pride prav za neko varnost...«

B82: »Prošnje.«

B83: »Zdi se mi neumno, da moram na več koncev vpisati in izpolniti.«

B84: »...je izguba časa...«

B85: »...z računalnikom ugotavljam, da je več dela kot koristi.«

B86: »...imamo zapisano vse v spisih ljudi...«

B87: »...imamo vse dokumente na kupu...«

B88: »...vidimo, kaj smo delali...«

B89: »...samo mi je preveč.«

B90: »Če bi delalo kot mora delati, bi bilo super...«

B91: »...se stalno nekaj kvari in se moram še s tem ukvarjati...«

B92: »...mi ni všeč.«

B93: »Zmanjšati kapacitete doma.«

B94: »...usmeriti bi se mogli v to, da bi ljudem zagotovili, da ostanejo doma...«

B95: »...dom res za tiste, ki ne morejo drugače.«

B96: »...skupnostni programi ne pa boljši domovi.«

B97: »Nujno potreben je zakon o demenci...«

B98: »Spreminja se ne preveč, bi se mogla bolj...«

B99: »...posodobiti marsikaj.«

B100: »V oporo je, ker moraš po temu delati...«

B101: »...jaz bi delal boljše brez tega.«

B102: »...normativi so zastareli...«

B103: »...vse na tem področju...«

B104: »...zakon o dolgotrajni oskrbi samo nestrpno čakamo.«

B105: »Ena so dobra, večina pa jih je brez veze.«

B106: »...slišiš velikokrat eno in isto.«

B107: »...interaktivna dosti boljša.«

B108: »Videl sem oboje in dobre in slabe.«

B109: »...dobro, da imamo podporo direktorja, tako da če se nam zdi, da je nekaj v redu nam odobri in gremo.«

B110: »...je pa potrebno...«

B111: »...sploh na področju demence...«

B112: »...zakonodajna plat...«

8.2.3 INTERVJU C

Zapis intervjuja z osebo C

Storitev: pomoč družini na domu

Datum: 16. 3. 2021

Trajanje: 25 minut

Kraj: Center za pomoč na domu – Dom upokojencev Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečujete na vašem področju pomoči družini na domu?

C: Na splošno mislim, da je največji problem zakonodaja. (C1) Bom po domače povedala, zakonodaja je iz niti ne vem točno katerega leta, ampak takrat je pomoč na domu izgledala tako, da se je doma pomagalo starejšim ljudem, se jim je šlo v trgovino, se jim kaj počistilo, se z njimi malo poklepetalo, to je bilo namenjeno za take idealne babice, (C2) če si predstavljamo okoli 80 let, ki lahko še hodijo, grejo na vrt, si kaj naredijo. Realnost je pa zdaj drugačna. (C3) Ljudje so na bolniških posteljah, so nepokretni, ne morejo niti vstati, nimajo nobenega in v bistvu ta pomoč je namenjena še vedno, da gremo v trgovino in te stvari, (C4) ampak oskrbovalke se srečujejo z prav drugačnimi stvarmi kot je bilo takrat mišljeno. (C5)

V: S kakšnimi stvarmi?

C: Ja ogromno je te pomoči pri osebni higieni, tudi to je sicer vse mišljeno v zakonodaji, ampak je mišljeno tako na lepo, da se bolj pomaga komu na vsake toliko okopati recimo. Srečujemo pa se z ljudmi, ki bi v bistvu morali biti v domovih, so pa doma.

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko na vašem delovno mestu in kako se odraža?

C: Pri nas je časovna stiska vsak dan, (C6) kako naj povem... Naše delo ni tako, da danes nekaj naredim in bo to cel teden lepo teklo. Pri nas je pač vsak dan nekaj novega. (C7) Vsak dan kdo od

delavcev zboli ali kaj drugega, (C8) tudi pred epidemijo. Nas je 60 in normalno, da se karkoli lahko zgodi, da je potrebno te ljudi nadomestiti, (C9) da njihovo delo naredi nekdo drug in to delamo vsak dan. (C10) Istočasno urejamo stvari z novimi ljudmi, (C11) ki potrebujejo pomoč in skrbimo za vseh tistih 500 uporabnikov, ki jih že zdaj imamo, tako da pri nas je v bistvu vsak dan časovna stiska. (C12) Veš, naše delo ni samo sprejemanje klicev in vnašanje prošenj v bazo. To seveda, ampak to ni problem. Največji del je razporejanje oskrbovalk, se pravi mi socialni delavci smo tukaj tisti, ki razporedimo delo. Mi določimo vsem tem 60im, h komu bojo šli. To je največji del. Prošnje pridejo vsak dan nekaj in to pač naredimo, največ je pa tega koordiniranja. To je vsak dan. Tudi uporabnikom se spreminjajo potrebe, (C13) začnejo potrebovati več (C14) in to je treba usklajevati in to nam vzame največ časa (C15) in zaradi tega tudi podaljšujemo. (C16) Recimo oskrbovalka ob treh popoldne zboli ali se ji kaj zgodi, ona nas pokliče in reče, da je ne bo. Jaz moram potem nekaj narediti, sicer bojo njeni ljudje ostali brez pomoči.

V: Kako ustrezno je CPD pokrit s kadrom na vašem področju sociale?

C: Mi bi radi bolj pokrito s socialnimi delavci, (C17) samo ni od nas odvisno. (C18) Pomoč na domu spada pod domeno občin. Občina je tista, ki zagotavlja pomoč na domu, izbere izvajalca in občina določi za koliko oskrbovalk bo dala denar. (C19) In po normativih na toliko oskrbovalk je toliko socialnih delavcev. (C20) Ti normativi so spet zelo idealni (C21) in so izračunani glede na to, koliko je uporabnikov. Samo v našem delu je en kup dela, ki ni ovrednoteno, kot povsod drugod normalno. Pri nas je ovrednoteno, da se ukvarjam samo z novimi ljudmi. Grem na obisk, se zmenim kakšno pomoč bi potrebovali, uredim dokumentacijo, vse ostalo ni pa nikjer napisano. Tako da, za bolj kakovostno delo oziroma bolj tekoče, manj stresno... Če ne mi vedno vse uredimo, da vsi ljudje dobijo pomoč, ki jo potrebujejo... bi sigurno že enega dodatnega bili zelo veseli (C22) ja.

V: Kako stresno je izvajanje storitve pomoči na domu in zakaj?

C: Zelo. Zelo stresno, (C23) predvsem zaradi tega, ker sem jaz tista, ki moram poskrbeti, da bojo vsi naši uporabniki dobili pomoč. (C24) Recimo v domu upokojencev socialni delavec te skrbi nima, ker tam veš, da bojo medicinske sestre in negovalke poskrbele za tiste ljudi, vsi so pod streho in vsi bojo siti. Pač veš, tudi če katera zboli, bojo že nekako. Tukaj je pa drugače, tega ni. Če katera zmanjka, tukaj ljudje lahko ostanejo brez pomoči. (C25) Pustimo zdaj, če nekdo potrebuje samo pogovor, to ni konec sveta, ampak kot sem rekla na začetku, vedno več ljudi je, ki rabi menjavo

plenice recimo in to pa ne moreš pustiti človeka v plenici en dan. (C26) In to imaš skozi na vesti (C27) in ne moreš pustiti odzadaj. (C28)

V: Ste kdaj opazila pri sebi znake izgorelosti?

C: Ja sigurno. (C29) Prideš utrujen, (C30) je vse narobe, (C31) živčna sem. (C32) Sem pa imela zdaj srečo, da sem zdaj vmes presekala z dvema porodniškima, tako da sem na sveže nazaj, ampak ja pride velikokrat preveč vsega. (C33)

V: Kako si pomagате? Kako vam drugi pomagajo?

C: Kar se tiče dela, me ne počaka, nisem edina tukaj in mi drugi pomagajo. (C34) Da bi si pa prav kaj posebej pomagali pa ne. Se pogovarjamo s sodelavkami, (C35) damo to iz sebe, (C36) drugo pa ne.

V: Ste že doživeli nasilje uporabnikov ali svojcev?

C: Jaz osebno, fizično ne. (C37) Bolj psihično bi lahko rekla, (C38) ker vedno ne moremo vsem pomagati takoj, (C39) ker nimamo možnosti, da bi k nekemu začeli takoj hoditi in svojci so v velikih stiskah, ker tudi oni imajo službe in obveznosti in največkrat je potem to psihično nasilje, (C40) recimo da zaradi nas konkretno bo nekdo ne vem kaj in tako. Enkrat je nekdo rekel, da bo zaradi nas prišel sem pred center in se zažgal. (C41) Ni prijetno to, (C42) samo še dodajajo stres (C43) na tak način in dvom, da kaj pa če bo res kaj se zgodilo. Oskrbovalke pa itak s strani uporabnikov še posebej z demenco, ko ljudje postanejo agresivni.

V: Kako si pomagате v takih situacijah?

C: Policije nismo še klicali, največkrat rešujemo s pogovorom, (C44) da jih umirimo (C45) in po navadi uspemo (C46) no.

V: Kaj na vašem področju storitve pomoči na domu deluje najboljše in kaj najslabše?

C: Zdaj trenutno pri nas deluje najboljše naša nova aplikacija, (C47) s pomočjo katere se oskrbovalke beležijo po terenu s telefoni. Vsak uporabnik ima svojo nalepko in to nam prikrajša en kup dokumentacije, (C48) ker prej smo mi to ročno seštevale in beležile, (C49) zdaj pa nam računalnik. (C50) Zdaj v kratkem nam bojo uvedli še beleženje urnikov s to aplikacijo, (C51) tako da bo vse prek telefona, (C52) tako da to dela najboljše. Najslabša stvar pa je ta splošna ureditev

pomoči na domu, (C53) ker ni v redu urejeno financiranje. (C54) To je prepuščeno občinam, one se same odločajo, kaj bojo in kaj ne. Zato imamo problem recimo s službenimi vozili, (C55) ker ti stroški niso nikjer prav točno opredeljeni (C56) in potem se nekatere oskrbovalke vozijo s svojimi vozili, po vseh možnih krajih. Saj imamo avte, ampak absolutno premalo. (C57) To financiranje je preveč na splošno. (C58) Občine se izgovarjajo na svoje, da nimajo toliko denarja, mi kot dom, glede na zakonodajo, pa ne moremo kupiti službenega vozila in potem se ukvarjamo s tem, kdo nam bo dal denar za posode za kosilo in mi socialni delavci se s tem ukvarjamo in borimo. (C59)

V: Kako doživljate birokracijo? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

C: Nevtralno, (C60) ker mi nimamo problemov s tem. (C61) Kot sem rekla, zdaj nam ta aplikacija dobro pomaga, (C62) tako da nimamo težav s tem (C63) mi. Nekih hudih postopkov, da bi zadovoljevali ne vem komu nimamo. (C64) Edini postopek je postopek vključitve uporabnika. Da ugotovimo, da je nekdo res upravičen do pomoči, da ne vključimo nekoga, ki mu to sicer ne pripada, drugo je pa vse koordiniranje, tako da problemov z birokracijo nimamo. (C65)

V: Funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo je torej dobra?

C: Odlična. (C66) Ta aplikacija ni splošna po celi slo, mi smo se pač odločili za njo in nas res razbremeni. (C67)

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje pomoči na domu?

C: Idealno bi bilo, da bi nas bilo več socialnih delavcev, (C68) da bi lahko kakšno stvar naredili v miru, da se lahko kdaj posvetimo tudi oskrbovalkam, (C69) ki tudi rabijo pomoč. One so prepuščene same sebi. Posodobiti zakonsko podlago (C70) in pa da bi imele čas tudi za iti več na teren, (C71) ne samo prvič. In pa tudi, da bi imeli več oskrbovalk (C72) seveda.

V: Kako se kaže posluh nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

C: Naša vodja ima posluh, (C73) tudi direktor, (C74) samo itak ne dajejo oni denarja. (C75) Ustavi se pri občini. (C76) Tako da je posluh, ampak ni tako bistven. (C77)

V: Kaj menite o zakonski podlagi vašega področja?

C: Zakonska podlaga je zastarela (C78) in v bistvu imamo en člen v tem pravilniku, 6. člen. (C79) Tam piše kaj se dela, pri komu se dela in normativ, koliko naj nas bi bilo. Potem si sami urejamo

z pravilniki, (C80) tako da saj deluje, je pa zastarelo (C81) in normativi niso več primerni. (C82) Pa tudi glede financiranja je preveč nejasno. (C83)

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju te storitve?

C: Izobraževanja so preko socialne zbornice, ampak so taka splošna. (C84) Po navadi pomoč na domu je vedno eno in isto, to kar že vemo. (C85) Za oskrbovalke je bolj redko, so pa bolj zadovoljne one, ampak se težje jih udeležijo.

V: Za vas socialne delavke kako je?

C: Za nas je zelo malo, (C86) po navadi pride enkrat na leto (C87) pomoč na domu in meni je to brez veze, (C88) ker te stvari so nam že vsem jasne, (C89) kar tista predava in mi bi potrebovali kaj drugega. (C90) Naša služba je tukaj zelo specifična. Po eni strani si socialni delavec, potem si koordinator, organizator dela, razporejaš kdo bo kdaj in kaj delal, plus moraš biti skoraj diplomirana medicinska sestra, da oceniš ali bo oskrbovalka lahko opravljala delo ali ne, ker mi sicer tega ne vemo in se nismo nikoli učili. Od nas se pričakuje, da eno oskrbovalko pošljem nekam delati in moram poskrbeti tudi za njeno varnost, da bo vse v skladu z varstvom pri delu. Kako naj to ocenim, če niti ne vem, kako se človeka dvigne. Tako da na tem področju same nege bi nam prišlo zelo prav kaj več. (C91) Ker tudi oskrbovalke se na terenu srečujejo s težavami, ko kaj ne vejo, recimo nekdo je brez noge in bi rad vstal in pač nimajo dovolj znanja (C92) in kako naj jim jaz pomagam? (C93)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA C

C1: »...največji problem zakonodaja.«

C2: »...to je bilo namenjeno za take idealne babice...«

C3: »Realnost je pa zdaj drugačna.«

C4: »...ta pomoč je namenjena še vedno, da gremo v trgovino in te stvari...«

C5: »...oskrbovalke se srečujejo z prav drugačnimi stvarmi kot je bilo takrat mišljeno.«

C6: »Pri nas je časovna stiska vsak dan...«

C7: »...vsak dan nekaj novega.«

C8: »Vsak dan kdo od delavcev zboli ali kaj drugega...«

C9: »...potrebno te ljudi nadomestiti...«

C10: »...da njihovo delo naredi nekdo drug in to delamo vsak dan.«

C11: »Istočasno urejamo stvari z novimi ljudmi...«

C12: »...vsak dan časovna stiska.«

C13: »...uporabnikom se spreminjajo potrebe...«

C14: »...začnejo potrebovati več...«

C15: »...to je treba usklajevati in to nam vzame največ časa...«

C16: »...tudi podaljšujemo.«

C17: »Mi bi radi bolj pokrito s socialnimi delavci...«

C18: »...ni od nas odvisno.«

C19: »...občina določi za koliko oskrbovalk bo dala denar.«

C20: »...po normativih na toliko oskrbovalk je toliko socialnih delavcev.«

C21: »...normativi so spet zelo idealni...«

C22: »...že enega dodatnega bili zelo veseli...«

C23: »Zelo stresno...«

C24: »...moram poskrbeti, da bojo vsi naši uporabniki dobili pomoč.«

C25: »...tukaj ljudje lahko ostanejo brez pomoči.«

C26: »...ne moreš pustiti človeka v plenici en dan.«

C27: »...to imaš skozi na vesti...«

C28: »...ne moreš pustiti odzadaj.«

C29: »Ja sigurno.«

C30: »Prideš utrujen...«

C31: »...je vse narobe...«

C32: »...živčna sem.«

C33: »...pride velikokrat preveč vsega.«

C34: »...nisem edina tukaj in mi drugi pomagajo.«

C35: »Se pogovarjamo s sodelavkami...«

C36: »...damo to iz sebe...«

C37: »...fizično ne.«

C38: »Bolj psihično bi lahko rekla...«

C39: »...ne moremo vsem pomagati takoj...«

C40: »...največkrat je potem to psihično nasilje...«

C41: »...zaradi nas prišel sem pred center in se zažgal.«

C42: »Ni prijetno to...«

C43: »...dodajajo stres...«

C44: »...največkrat rešujemo s pogovorom...«

C45: »...jih umirimo...«

C46: »...po navadi uspemo...«

C47: »...deluje najboljše naša nova aplikacija...«

C48: »...prikrajša en kup dokumentacije...«

C49: »...prej smo mi to ročno seštevale in beležile...«

C50: »...zdaj pa nam računalnik.«

C51: »...v kratkem nam bojo uvedli še beleženje urnikov s to aplikacijo...«

C52: »...bo vse prek telefona...«

C53: »Najslabša stvar pa je ta splošna ureditev pomoči na domu...«

C54: »...ni v redu urejeno financiranje.«

C55: »...imamo problem recimo s službenimi vozili...«

C56: »...ti stroški niso nikjer prav točno opredeljeni...«

C57: »...imamo avte, ampak absolutno premalo.«

C58: »...financiranje je preveč na splošno.«

C59: »...se ukvarjamo s tem, kdo nam bo dal denar za posode za kosilo in mi socialni delavci se s tem ukvarjamo in borimo.«

C60: »Nevtralno...«

C61: »...mi nimamo problemov s tem.«

C62: »...zdaj nam ta aplikacija dobro pomaga...«

C63: »...nimamo težav s tem...«

C64: »...hudih postopkov, da bi zadovoljevali ne vem komu nimamo.«

C65: »...problemov z birokracijo nimamo.«

C66: »Odlična.«

C67: »nas res razbremenijo.«

C68: »...več socialnih delavcev...«
C69: »...kdaj posvetimo tudi oskrbovalkam...«
C70: »Posodobiti zakonsko podlago...«
C71: »...imele čas tudi za iti več na teren...«
C72: »...da bi imeli več oskrbovalk...«
C73: »Naša vodja ima posluh...«
C74: »...tudi direktor...«
C75: »...samo itak ne dajejo oni denarja.«
C76: »Ustavi se pri občini.«
C77: »...je posluh, ampak ni tako bistven.«
C78: »Zakonska podlaga je zastarela...«
C79: »...imamo en člen v tem pravilniku, 6. člen.«
C80: »...si sami urejamo z pravilniki...«
C81: »...saj deluje, je pa zastarelo...«
C82: »...normativi niso več primerni.«
C83: »...glede financiranja je preveč nejasno.«
C84: »...so taka splošna.«
C85: »...pomoč na domu je vedno eno in isto, to kar že vemo.«
C86: »Za nas je zelo malo...«
C87: »...pride enkrat na leto...«
C88: »...meni je to brez veze...«
C89: »...te stvari so nam že vsem jasne...«
C90: »...mi bi potrebovali kaj drugega.«
C91: »...na tem področju same nege bi nam prišlo zelo prav kaj več.«
C92: »...pač nimajo dovolj znanja...«
C93: »...kako naj jim jaz pomagam?«

8.2.4 INTERVJU D

Zapis intervjuja z osebo D

Storitev: osebna pomoč

Datum: 16. 3. 2021

Trajanje: 31 minut

Kraj: Center za socialno delo Severna Primorska enota Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva, s katerimi se srečujete na področju osebne pomoči?

D: Zdaj osebna pomoč, saj veš, je v obliki svetovanja, vodenja in urejanja. Največkrat imamo svetovanje, kjer je cilj, da nekdo spremeni svoje vedenje in izbere novo bolj učinkovito vedenje, ker je zaradi zastarelih vedenj zašel v težave. Zdaj kakšne ovire kot sistem... V bistvu jih ni. (D1) Mislim, da je deluje ok, (D2) je točno določeno, kako naj delamo, (D3) dogovor kako naj naredimo, tam piše, da se bo uporabnik trudil sodelovati in strokovni delavec mu pri tem pomaga. Zagotovo se kdaj dogajajo stvari, ki nas obremenjujejo, (D4) pride preveč dela (D5) itn., ampak to je prvič povsod, drugič pa je pri nas taka narava dela, da je težko urediti stvari tako, da bo vedno teklo vse brez težav. (D6)

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko in kako se odraža?

D: Zdaj ko je covid je manj ljudi, prej pa smo imeli več. Velikokrat se zgodi, da na uradne dneve prihajajo en za drugim (D7) in potem ti zmanjka časa, da bi z vsakim kakovostno oddelal, (D8) ker pač ne zmoreš z vsakim eno uro recimo. (D9)

V: Se pravi v takih primerih se skrajša čas na osebo?

D: Ja, ko je gneča. (D10) Sicer zdaj uporabljamo koledar in jih naročamo v bistvu, ampak se tudi zgodi, da je preveč ljudi vključenih in se manj posvečam, kot bi se sicer. (D11) Zdaj s Krpanom moramo voditi še kaj delamo. (D12) Prej smo to v spisu in tako nam zmanjka čas kdaj. (D13)

V: Kako ustrezno je CSD pokrit s kadrom za storitev osebne pomoči?

D: Premalo nas je. (D14) Na našem področju sva dva in pol (D15) in pokrivamo celo upravno enoto NG, vse kar je polnoletnih. Tako da gotovo bi še en strokovni delavec prav prišel. (D16)

V: Kako stresno je izvajanje osebne pomoči in zakaj?

D: Občasno je, (D17) največkrat pa ni. (D18) Takrat ko je, je ker pridejo ljudje, ki imajo resne težave. (D19) Ko pride recimo kakšen odvisnik od nedovoljenih drog, (D20) alkoholiki, ker pridejo tudi pijani (D21) in je res težko delati tako. (D22) Kakšen osebnostno moten pride tudi agresiven, (D23) tako da je včasih stresno zaradi narave primerov, (D24) ker so pač resni problemi, (D25) največkrat pa ni in poteka vse lepo. (D26)

V: Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti? Katere?

D: Sem. (D27) Po službi pridem kdaj zelo utrujen, (D28) izčrpan. (D29) Na živce ti grejo malenkosti, (D30) recimo telefonski klici, ki jih je preveč in moraš vsakemu razlagati vse.

V: Kako si pomagате?

D: Kar se tiče stroke imamo enkrat na mesec supervizijo, (D31) drugače pa si sodelavci med sabo (D32) kar pomagamo, si povemo drug drugemu, (D33) se zventiliramo. (D34) Jaz osebno pa športam. (D35) Tek, (D36) lokostrelstvo (D37) in meditiram (D38) zjutraj in popoldne, ampak popoldne hitro zaspim. Veš, mi tukaj smo zadnja postaja, delamo z ljudmi, ki imajo težave v življenju, veliko inštitucij jih pošilja k nam, da se jih znebijo in mi jim vedno pomagamo in je veliko pričakovanj od nas, da bomo že uredili vse, (D39) kot da bi imeli čarobno palčko. (D40)

V: Ste že doživel nasilje uporabnikov nad vami?

D: Sem sem. (D41) Psihično je večinoma zmerjanje, (D42) enkrat je bilo pa tudi fizično, (D43) je bil napad z nožem, (D44) ravno v brdih. Takrat sem prijavil policiji (D45) to in tudi nasploh, če je kaj resnega prijavimo, (D46) drugače pa kakšno grdo besedo pojemo. (D47) Saj je redko (D48) to, je pa neprijetno, ko se zgodi. (D49) Na osebno raven niti ne grejo, je bolj tako: prekleti birokrat, (D50) se jezijo nad sistemom, (D51) ampak vseeno čutiš, da gre agresija na tebe. Te kar tikajo in zahtevajo stvari od tebe (D52) in to vse je stresno (D53) potem. Kolegice sicer več doživijo, jaz bi rekel, da manj. (D54)

V: Kaj na področju osebne pomoči deluje najboljše in kaj najslabše?

D: To bi težko rekel. To je ena izmed možnosti, ki jih ljudje lahko izkoristijo zase in je brezplačna (D55) in zaradi tega je tudi včasih neučinkovita. (D56) Recimo če bi nekdo šel na svetovanje, kjer bi moral plačati, se bo tega, kar bo rekel terapevt držal. Če rečem jaz, da se v tem tednu potrudite ne kritizirati žene in naredimo nekakšen plan, se pri meni ne tako držijo, si mislijo, ma naj tisti tam

govori kar hoče, (D57) medtem ko če bi dal za to 40€, bi bilo drugače. Tako da ta brezplačnost je istočasno zelo dobra stvar (D58) kot tudi slabost (D59) po mojem.

V: Kako doživljate birokracijo? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

D: Meni je odveč, (D60) je preveč tega. (D61) Kaže se s Krpanom. (D62) Saj zdaj smo se ga že malo navadili, (D63) ampak praviloma moraš vsako stvar zabeležiti, (D64) tudi klice. Recimo en se je pritožil zdaj v času kovida, da se nismo javljali na telefone in moramo beležiti tudi število klicev in vse. Medtem ko recimo ZPIZ, njih je nemogoče dobiti, pa niso tako kritizirani. Mislim, da nevladne organizacije imajo več socialnega dela, (D65) več svobode kot mi na centru. (D66) Razen Krpana in tega beleženja pa nimamo težav z birokracijo.

V: Kakšna je funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo?

D: Ja Krpan je zdaj ok, (D67) zdaj ko smo se navadili nam koristi, (D68) ni treba več teh spisov, celih kupov, mam vse tu notri, (D69) hitro vidimo (D70) in je dobro. Krpan je zoprni za vse te dopise. (D71) Recimo poročilo za sodišče, prej smo pač stipkali, zdaj je pa še en kup nekih klikov preden to naredimo. (D72) Bolj enostaven bi moral biti (D73) za to pošiljanje. Ma načeloma je ok (D74) in nam pomaga (D75) ja.

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje osebne pomoči?

D: To bi težko rekel, jaz mislim, da taka kot je, tako kot je zastavljena se mi zdi kar ustrezna, (D76) edino več delavcev (D77) bi jaz imel. Potrebovali bi mogoče za nekatere... Tako ti bom povedal, če recimo pride inšpekcija in pregleda vse, vidijo vse kaj smo delali in lahko kaj polemizirajo, da to ne sodi itd., ampak za take ljudi, ki jih imamo leta in leta vedno govorimo, da bi morala biti neka nova storitev, (D78) ne prva socialna pomoč ne osebna pomoč, ampak neko spremljanje. (D79) Nekdo ti hodi že ogromno časa, noče nič pri sebi spremeniti, to so ti vaški strici, alkoholiki... In nam manjka prav spremljanje, (D80) da bi ga vodili za dalj časa, (D81) in tisto bi imeli odprto leta in leta, (D82) zdaj pa vsako leto moramo zaključiti, skupaj pogledati, kaj smo naredili od načrta in zapisati moram, da predlagam, da se ponovno vključi v osebno pomoč in pač nepotrebno delo. (D83) Nekoč je bilo drugače, ni bilo tega, si imel nek spis in tam se je vodilo vse, zdaj se je to uvedlo in vse je bolj sistematično. (D84)

V: Kako se kaže posluh nadrejenih do vaših potreb tukaj?

D: Tukaj je v redu, (D85) nas podpirajo pri tem delu, (D86) stojijo za nami, ko je treba, (D87) ampak nas v bistvu tudi kontrolirajo, (D88) zdaj s Krpanom vse vidijo (D89) in nam tudi rečejo, da tega nismo naredili itd.

V: Kaj menite o zakonski podlagi vašega področja?

D: To je v redu, (D90) v zakonu o socialnem varstvu imamo opredeljeno in mislim, da je ok. (D91)

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju osebne pomoči?

D: Imamo prav seminarje o osebni pomoči, (D92) kakšen gre tudi na tisti seminar, ko pride inšpektor in vidi, da ni dogovora, načrta, evalvacije in potem se gre na seminar kot kazen. (D93) Sicer so seminarji o osebni pomoči v okvirju socialne zbornice, ampak to je tehnično. (D94) Zelo dobro je, da imamo mi kakšno terapevtsko znanje, metode. (D95)

V: In izobraževanja na to temo so?

D: Ne več. (D96) Recimo jaz sem šel skozi realitetno terapijo, (D97) kar je trajalo pet let. Sem šel samoiniciativno, ampak mi je center plačal, (D98) ampak tega se zdaj ne dela več. (D99) Tako da jaz sem zadovoljen, (D100) v preteklosti je bilo tega več (D101) in tudi več možnosti, da plača center, (D102) zdaj je tega dosti manj, (D103) še posebej teh dolgotrajnih izobraževanj. (D104)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA D

D1: »V bistvu jih ni.«

D2: »Mislim, da je deluje ok...«

D3: »...je točno določeno, kako naj delamo...«

D4: »...kdaj dogajajo stvari, ki nas obremenjujejo...«

D5: »...pride preveč dela...«

D6: »...pri nas taka narava dela, da je težko urediti stvari tako, da bo vedno teklo vse brez težav.«

D7: »...na uradne dneve prihajajo en za drugim...«

D8: »...zmanjka časa, da bi z vsakim kakovostno oddelal...«

D9: »...ne zmoreš z vsakim eno uro recimo.«

D10: »Ja, ko je gneča.«

D11: »...se manj posvečam, kot bi se sicer.«

D12: »...s Krpanom moramo voditi še kaj delamo.«

D13: »Prej smo to v spisu in tako nam zmanjka čas kdaj.«

D14: »Premalo nas je.«

D15: »...sva dva in pol...«

D16: »...gotovo bi še en strokovni delavec prav prišel.«

D17: »Občasno je...«

D18: »...največkrat pa ni.«

D19: »...je ker pridejo ljudje, ki imajo resne težave.«

D20: »...kakšen odvisnik od nedovoljenih drog...«

D21: »...alkoholiki, ker pridejo tudi pijani...«

D22: »...je res težko delati tako.«

D23: »Kakšen osebnostno moten pride tudi agresiven...«

D24: »...stresno zaradi narave primerov...«

D25: »...resni problemi...«

D26: »...največkrat pa ni in poteka vse lepo.«

D27: »Sem.«

D28: »Po službi pridem kdaj zelo utrujen...«

D29: »...izčrpan.«

D30: »Na živce ti grejo malenkosti...«

D31: »...imamo enkrat na mesec supervizijo...«

D32: »...sodelavci med sabo...«

D33: »...si povemo drug drugemu...«

D34: »...se zventiliramo.«

D35: »...osebno pa športam.«

D36: »Tek...«

D37: »...lokostrelstvo...«

D38: »...meditiram...«

D39: »...je veliko pričakovanj od nas, da bomo že uredili vse...«

D40: »...kot da bi imeli čarobno palčko.«

D41: »Sem sem.«
D42: »...večinoma zmerjanje...«
D43: »...enkrat je bilo pa tudi fizično...«
D44: »...napad z nožem...«
D45: »...sem prijavil policiji...«
D46: »...če je kaj resnega prijavimo...«
D47: »...kakšno grdo besedo pojemo.«
D48: »...je redko...«
D49: »...neprijetno, ko se zgodi.«
D50: »...prekleti birokrat...«
D51: »...se jezijo nad sistemom...«
D52: »...kar tikajo in zahtevajo stvari od tebe...«
D53: »...to vse je stresno...«
D54: »Kolegice sicer več doživijo, jaz bi rekel, da manj.«
D55: »...je brezplačna...«
D56: »...tudi včasih neučinkovita.«
D57: »...si mislijo, ma naj tisti tam govori kar hoče...«
D58: »...ta brezplačnost je istočasno zelo dobra stvar...«
D59: »...kot tudi slabost...«
D60: »Meni je odveč...«
D61: »...preveč tega.«
D62: »Kaže se s Krpanom.«
D63: »z...daj smo se ga že malo navadili...«
D64: »...praviloma moraš vsako stvar zabeležiti...«
D65: »...nevladne organizacije imajo več socialnega dela...«
D66: »...več svobode kot mi na centru.«
D67: »...Krpan je zdaj ok...«
D68: »...zdaj ko smo se navadili nam koristi...«
D69: »...ni treba več teh spisov, celih kupov, mam vse tu notri...«
D70: »...hitro vidimo...«

D71: »Krpan je zoprn za vse te dopise.«
D72: »...zdaj je pa še en kup nekih klikov preden to naredimo.«
D73: »Bolj enostaven bi moral biti...«
D74: »...načeloma je ok...«
D75: »...in nam pomaga...«
D76: »...tako kot je zastavljena se mi zdi kar ustrezna...«
D77: »...edino več delavcev...«
D78: »...morala biti neka nova storitev...«
D79: »...neko spremljanje.«
D80: »...nam manjka prav spremljanje«
D81: »...bi ga vodili za dalj časa...«
D82: »...bi imeli odprto leta in leta...«
D83: »...pač nepotrebno delo.«
D84: »...je bolj sistematično.«
D85: »...je v redu...«
D86: »...nas podpirajo pri tem delu...«
D87: »...stojijo za nami, ko je treba...«
D88: »...tudi kontrolirajo...«
D89: »...s Krpanom vse vidijo...«
D90: »...je v redu...«
D91: »...imamo opredeljeno in mislim, da je ok.«
D92: »Imamo prav seminarje o osebni pomoči...«
D93: »...se gre na seminar kot kazen.«
D94: »...to je tehnično.«
D95: »...dobro je, da imamo mi kakšno terapevtsko znanje, metode.«
D96: »Ne več.«
D97: »...jaz sem šel skozi realitetno terapijo...«
D98: »...mi je center plačal...«
D99: »...tega se zdaj ne dela več.«
D100: »...jaz sem zadovoljen...«

D101: »...v preteklosti je bilo tega več...«

D102: »...več možnosti, da plača center...«

D103: »...zdaj je tega dosti manj...«

D104: »...še posebej teh dolgotrajnih izobraževanj.«

8.2.5 INTERVJU E

Zapis intervjuja z osebo E

Storitev: vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji

Datum: 17. 3. 2021

Trajanje: 46 minut

Kraj: Varstveno delovni center Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečujete na vašem področju?

E: Jaz sem prvo delala v šolstvu in potem šele šla v socialo in tu vidim razlike. Tako da največja ovira pri nas mi je, da neglede na to, da imamo vsi enake zakone ima vsak zavod po svoje oblikovane določene stvari. (E1) V šolstvu tega ni. Med samimi VDC-ji so velike razlike, (E2) pustimo velikost... Mi imamo recimo poleg motenj v duševnem zdravju tudi poškodbe glave in je tudi zaradi tega težko uskladiti te zadeve, (E3) ker je ena zakonodaja, (E4) mi delamo približno po njej, ampak imamo pa še druge stvari, kjer so samo smernice (E5) in pravilnike si pa sami oblikujemo. (E6) Problem je tudi plačilo, (E7) nekaj plačuje zdravstvo (E8) in nekaj sociala (E9) in se viri financiranja prepletajo, (E10) tudi če je določeno nekako, kako naj bi bilo, je vseeno problem, koliko ti priznajo glede na normative. (E11) V šolstvu je točno določeno. Recimo na razred z dvajsetimi otroci je ena učiteljica, če so posebne potrebe je specialni pedagog itd. Pri nas ne veš, koliko uporabnikov naj bi bilo v skupini, ni nikjer določeno. (E12) Potem jaz rečem na 6 uporabnikov 2 zaposlena in tukaj je razlika med zavodi (E13) in to je pri socialni tisto, kar jaz pogrešam v primerjavi s šolstvom. Se pravi nered, (E14) tudi če imamo standarde in normative in zakon, je še vedno preveč razlik. (E15)

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko na vašem delovnem mestu in kako se odraža?

E: Ja, jo doživljam. (E16) Prvič, ker smo prevelik zavod. (E17) To bom vedno zagovarjala. Mi smo kot ena velika tovarna. (E18) Samo jaz, ki skrbim za ta program vodenje, varstvo in zaposlitev, skrbim za 139 uporabnikov in 55 zaposlenih, pa to ni cel zavod, to je samo ta program. Težimo pa k temu, tudi Evropa, da bi imeli majhne zavode, da bi imeli integrirane ljudi v prostor, ampak na ta način se ne da, ker smo preveliki. In ker je tako veliko vse skupaj je potem tudi časovna stiska, (E19) ker se prepletajo različni programi, (E20) potrebno je hrano urediti, (E21) potrebno je vedeti, kdaj kdo pride, (E22) in potem imamo še statistiko. (E23) Z ministrstva nam pošljejo na četrtek, da moramo izpolniti neke stvari in v petek moramo že oddati te podatke. (E24) In jaz se sprašujem komu to služi? V času kovida smo morali za vsakega uporabnika voditi, kolikokrat smo jih poklicali, obiskali, kolikokrat smo delali strokovno in to vnašati ročno in potem poslati na ministrstvo. (E25) Jaz se sprašujem, kaj delajo oni s temi tabelami. Tako da takrat je največja ta stiska, ker je od danes na jutri. (E26) In ta letna poročila je tudi podobno, (E27) ker moraš imeti tudi podporo zadaj, računalniško mislim. Mi imamo 5 zastarelih računalnikov, (E28) vsak ima drugačne programe (E29) in pač se kaže to. V vsakdanjem delu pa je veliko klicev staršev (E30) in takoj gre 15 min, zvonijo tudi po trije telefoni hkrati, (E31) tako da je veliko teh stikov, kjer je treba biti zbran, priazen, obrazložiti, moraš vedeti rešitev in zato mi potem velikokrat zmanjka časa za vse ostale ne tako pomembne stvari. (E32) Zdaj glede na to, da imam že toliko prakse si znam narediti prioritete, ker to je nujno in drugo pustim.

V: Kako ustrezno je VDC pokrit s kadrom za izvajanje storitve vodenje in varstvo?

E: Ne morem reči, da smo slabo pokriti. (E33) Smo pač po normativih, (E34) toliko nam pripada... Lahko bi rekla, da je za ta program, preveč izobražen kader. (E35) Recimo v skupini bi lahko bil en delovni inštruktor in ena oskrbovalka. Jaz imam dva delovna inštruktorja in na račun enega tega inštruktorja bi lahko dobili dve oskrbovalki (E36) in bi bilo po mojem bolje, ker eden mora voditi, drugi bi bil pa podpora.

V: Vaša pozicija je dovolj pokrita?

E: Ja, zadosti. (E37) Za moj program, za 139 uporabnikov imam tri strokovne delavce in je dovolj. (E38) Jaz sem vodja in imam tri koordinatorke in one imajo pod sabo še druge. Delovne inštruktorje, varuhe specialnih znanj, oskrbovalke in tehnologe. To je v tem programu vodenje, ki ga plača država in tehnologi skrbijo za njihovo delo. Kader manjka za čistiti, (E39) kjer varuhi dostikrat pomagajo. Nižji kader manjka. (E40)

V: Kako stresno je izvajanje vaše SV storitve in zakaj?

E: Meni osebno so stresne poškodbe glave. (E41) Motnje ne. Poškodbe zelo nihajo v razpoloženju, imajo veliko stisk s sabo in družino (E42) in delo z njimi mi je stresno. (E43) Moje delo je v bistvu vodenje, logistika in to mi ni stresno, (E44) razen občasno, ko pridejo kake zahteve in že tako zmanjkuje časa. (E45) Ampak sem tukaj že od 94. leta in delam tudi z uporabniki. Če je kaj narobe sem vedno jaz zraven. Ne bi pa smela oz. mi ni treba, ker tudi nisem plačana za delo z njimi.

V: Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti?

E: Ja, (E46) pridejo obdobja, ko začutiš, da je nekaj narobe. (E47) Tukaj so se precej menjali direktorji, v štirih letih štirje direktorji in to je bilo precej naporno. (E48) Samo stvari moraš urediti v glavi pri sebi. (E49) Se mi je dogajalo, da nisem mogla zaspat, (E50) sem premlevala, (E51) se zbujala ponoči, (E52) vstala. Zelo je odvisno tudi od direktorja (E53) in koliko znaš stvari dati naprej in prosit, da nekdo drugi naredi nekaj namesto tebe. (E54) In potem prideš domov, si zelo utrujen, (E55) se počutiš, da ne zmoreš več. (E56) In moraš urediti v glavi (E57) ali pa začeti piti tablete. (E58)

V: Kako pa si pomagata pri tem?

E: Jaz hodim veliko, (E59) močno cenim lepe trenutke tudi tukaj na delu in jih dobesedno uživam, (E60) si vzamem čas, ne samo hitim skozi. (E61) Sem se pa tudi naučila, da si rečem že takoj, ko pridem, da danes pa ne bo tako. (E62) Če ne pa je velika pomoč si zapisovat stvari. (E63) Vsi ti nekaj povejo, ti kaj govorijo in potem se mi je velikokrat zgodilo, da sem prišla domov in se nisem mogla spomniti, kdo mi je kaj rekel, (E64) tako da zdaj mi vsi nosijo listke v pisarno, kar mi je v veliko pomoč. (E65)

V: Ste že doživela nasilje uporabnikov ali svojcev nad vami?

E: Jaz osebno ne, (E66) je pa z uporabniki kar pogosto. (E67) Uporabniki hitro lahko koga udarijo, (E68) ampak odvisno od zaposlenega. Moraš vedeti, kdaj stopiti en korak nazaj. (E69) Kot sem rekla, jaz sem tukaj že od 94. leta in me še nikoli noben ni udaril. Nikoli. So bila obdobja, ko sem kdaj videla, da se kaj kuha in sem hitro pospravila vse škarje, nože (E70) in tako.

V: Kaj pa psihično nasilje, tudi svojcev mogoče?

E: Ne, na mene ne. (E71) Vem, kdaj se umakniti (E72) in so tudi protokoli, kdaj moraš stopiti nazaj, (E73) ampak nekateri zaposleni hočejo biti avtoriteta in jih potem dobijo. (E74)

V: Kaj na področju vodenja in varstva deluje najboljše in kaj najslabše, bi tukaj še kaj dodali?

E: Zelo smo ponosni, da smo prepoznavni v okolici. (E75) Ljudje so nas tukaj sprejeli, (E76) smo prepoznavni in po navadi vse izdelke uspešno prodamo. (E77) To je dobro in smo ponosni na to, da smo si priborili to spoštovanje. (E78) Napredek se kaže tudi v življenjski dobi uporabnikov. (E79) Imamo uporabnike stare čez 70 in mislim, da so VDC-ji res dobri. Ker so bili tudi v domovih za stare, samo tam ni populacija za njih. Tako da mislim, da morajo biti take ustanove, je pa res, da bi moralo biti vse manjše. (E80) Recimo če gremo kam na izlet, nas gre cel avtobus in smo preveč opazni. (E81) Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje. (E82) Je pa res, da večji kot si bolj poceni je in obratno.

V: Kako doživljate na birokracijo? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

E: Preveč je tega. (E83) Še posebej zdaj s tem kovidom je ogromno nekih tabel, vpisovanja (E84) in sploh ne vem čemu to služi. (E85) Tako da ta vpisovanja in pošiljanje teh podatkov ja. Ali pa recimo ti individualni načrti. (E86) Če imamo uporabnika tukaj že 20 let, se ta načrt ne bo kaj dosti spremenil, še posebej pri osebi z motnjo v duševnem razvoju. Recimo če ona ni znala pisati, nikoli ne bo znala pisati. In tukaj s temi načrti in evalvacijami, vsak zavod ima drugače, (E87) vsak napiše drugače in to ni v redu, (E88) v šolstvu tega ni. Vsi imajo isti načrt dela, isto snov, celo v naši hiši imamo dva različna načrta in obrazca. (E89) To ni v redu, ker potem dela vsak po svoje. (E90)

V: Kako vse se kaže birokracija na vašem delovnem mestu? Se še kako kaže birokracija pri vas?

E: Ja v teh tabelah, ki jih zahtevajo od nas. (E91) In potem na začetku leta, ko moramo narediti plan dela, (E92) ko planiramo kaj bomo kupili itd. Recimo imamo vrtno hišico že 6 let, samo postaviti jo moramo in to nam ne uspe. (E93) To je zame samo birokracija, povej mi ti že prvo leto, da tega ne bomo naredili in konec. Je odvisno od direktorja. (E94) Recimo en direktor, če je šlo kaj narobe, recimo da je tv nehala delati, smo samo morali dobiti nekoga uradnega, ki je napisal, da ne dela več in smo nabavili novo, je pač našel denar za to. Pri drugi nismo niti svinčnika smeli kupiti. In ukvarjanje s tem ti pobere ogromno časa (E95) in nimaš kaj pokazati. (E96)

V: Kakšna je funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo?

E: Mi bi morali imeti več računalnikov, ker potem lažje delaš. (E97) Recimo v Tolminu, tam imajo tudi VDC in vsaka delavnica ima svoj računalnik. Varuhi morajo v bistvu vse kar delajo z uporabniki vpisati v računalnik. In jaz kot vodja moram videti, kaj oni delajo. Mi tega nimamo dovolj dobro podprto, (E98) tako da naši zaposleni pišejo to ročno v zvezek, (E99) to mi na sestankih preberemo in potem koordinatorka prepisuje v računalnik. (E100) Lažje bi bilo, če bi v računalniku kliknili na uporabnika in bi vse vrglo ven, (E101) da bi se dalo delati izpise. (E102) Mi nimamo tega. Še slabše je, da imamo računalnike z različnimi programi, tako da se ukvarjamo še z pretvarjanjem. (E103) Tukaj bi potrebovali še vsaj 6 računalnikov, da se direktno vpisuje in potem bi bilo lažje. (E104)

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje storitve vodenja in varstva?

E: Preveč nas je, prenatrpano. (E105) In potem je manjša kakovost dela na vseh področjih. (E106) V kovidu se je še bolj pokazalo, ker imamo malo prostorov, kjer bi koga lahko izolirali. Če bi imeli več lokacij (E107) in manj ljudi, (E108) bi nam bilo lažje in tudi, da se ne bi na vse načine, kar se da napolnilo. (E109) S tem res pride potem več denarja, ampak to ni način, ker trpi kakovost. (E110)

V: Kako se kaže posluh nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

E: Kot sem rekla v 4ih letih smo zamenjali 4 direktorje. Vsak prinese s sabo nekaj novega. V redu je, da je nekdo stalnica in da lahko z njim delaš. Z dvema v teh 4ih letih absolutno nisem bila zadovoljna. Zdaj imamo socialno delavko in vidim, da ima več posluha, (E111) drugače vidi stvari. (E112) Smo imeli enega strojnika in kaj češ z njim? Ni bil topel človek in nimaš kaj potem. So pa vedno stopili na našo stran v kakih incidentih. (E113) Tako da je ok. (E114)

V: Kaj menite o zakonski podlagi vašega področja?

E: Tukaj moram omeniti osebno asistenco. (E115) Uporabniki, ki so vključeni v VDC v ta program imajo nekateri osebne asistente. In zdaj med kovidom, nekateri starši niso dajali uporabnikov k nam in so zahtevali potrdilo, da ne hodijo v VDC. Na ministrstvu pa so rekli, da ne smemo dati potrdila, ker smo odprti in je njihova odločitev, da ne bojo hodili. In potem se je zgodilo, da je bila

dvojno plačana storitev, smo dobili mi plačano in oni doma, ker so imeli osebnega asistenta. Ljudje so to izkoriščali, so puščali službe, so naredili s.p. in skrbeli za svoje svojce in so vlekli denar, mi smo bili pa odprti. Niso jih dali sem pa, ker naj bi bilo nevarno za njih. To ne gre skupaj. Ta podlaga je, ampak je dosti pomanjkljivosti. (E116) Tudi zakon o dolgotrajni oskrbi, toliko let ga že meljejo in mislim, da bo bolj slabo.

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju storitve vodenja in varstva?

E: Trenutno je tega premalo. (E117) Včasih je bilo tega več. (E118) Ko smo bili pod CSD je bilo tega ogromno. (E119) Zadnje čase je tega zelo malo. Supervizija nam manjka, pa je zakonsko določena in je sploh nimamo. (E120) Tako da to nam manjka. (E121)

V: Kako so se vam zdela izobraževanja?

E: Ja v redu, jaz sem dosti odnesla od teh izobraževanj. Smo se dobili po tri dni in smo bili po različnih krajih. Ko smo bili pod centrom smo imeli tri dni na mesec. Bili smo združeni iz različnih zavodov, kadrov in takrat si dobil tudi veliko točk za napredovanje, (E122) zdaj tega ni več. (E123)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA E

E1: »...vsak zavod po svoje oblikovane določene stvari.«

E2: »Med samimi VDC-ji so velike razlike...«

E3: »...poleg motenj v duševnem zdravju tudi poškodbe glave in je tudi zaradi tega težko uskladiti te zadeve...«

E4: »...ena zakonodaja...«

E5: »...samo smernice...«

E6: »...pravilnike si pa sami oblikujemo.«

E7: »Problem je tudi plačilo...«

E8: »...nekaj plačuje zdravstvo...«

E9: »...nekaj sociala...«

E10: »...se viri financiranja prepletajo...«

E11: »...problem, koliko ti priznajo glede na normative.«

- E12: »Pri nas ne veš, koliko uporabnikov naj bi bilo v skupini, ni nikjer določeno.«
- E13: »...razlika med zavodi...«
- E14: »...nered...«
- E15: »...imamo standarde in normative in zakon, je še vedno preveč razlik.«
- E16: »Ja, jo doživljam.«
- E17: »...ker smo prevelik zavod.«
- E18: »...smo kot ena velika tovarna.«
- E19: »...ker je tako veliko vse skupaj je potem tudi časovna stiska...«
- E20: »...se prepletajo različni programi...«
- E21: »...potrebno je hrano urediti...«
- E22: »...potrebno je vedeti, kdaj kdo pride...«
- E23: »...imamo še statistiko.«
- E24: »Z ministrstva nam pošljejo na četrtek, da moramo izpolniti neke stvari in v petek moramo že oddati te podatke.«
- E25: »...za vsakega uporabnika voditi, kolikokrat smo jih poklicali, obiskali, kolikokrat smo delali strokovno in to vnašati ročno in potem poslati na ministrstvo.«
- E26: »...takrat je največja ta stiska, ker je od danes na jutri.«
- E27: »...letna poročila je tudi podobno...«
- E28: »...imamo 5 zastarelih računalnikov...«
- E29: »...vsak ima drugačne programe...«
- E30: »...je veliko klicev staršev...«
- E31: »...zvonijo tudi po trije telefoni hkrati...«
- E32: »...zmanjka časa za vse ostale ne tako pomembne stvari...«
- E33: »Ne morem reči, da smo slabo pokriti.«
- E34: »...pač po normativih...«
- E35: »...preveč izobražen kader.«
- E36: »...na račun enega tega inštruktorja bi lahko dobili dve oskrbovalki...«
- E37: »Ja, zadosti.«
- E38: »...imam tri strokovne delavce in je dovolj.«
- E39: »Kader manjka za čistiti...«

E40: »Nižji kader manjka.«

E41: »...so stresne poškodbe glave.«

E42: »...imajo veliko stisk s sabo in družino...«

E43: »...delo z njimi mi je stresno.«

E44: »...vodenje, logistika in to mi ni stresno...«

E45: »...razen občasno, ko pridejo kake zahteve in že tako zmanjkuje časa.«

E46: »Ja...«

E47: »...pridejo obdobja, ko začutiš, da je nekaj narobe.«

E48: »...v štirih letih štirje direktorji in to je bilo precej naporno.«

E49: »...stvari moraš urediti v glavi pri sebi.«

E50: »...nisem mogla zaspat...«

E51: »...sem premlevala...«

E52: »...se zbujala ponoči...«

E53: »Zelo je odvisno tudi od direktorja...«

E54: »...koliko znaš stvari dati naprej in prosit, da nekdo drugi naredi nekaj namesto tebe.«

E55: »...si zelo utrujen...«

E56: »...se počutiš, da ne zmoreš več.«

E57: »...moraš urediti v glavi...«

E58: »...začet piti tablete.«

E59: »...hodim veliko...«

E60: »...močno cenim lepe trenutke tudi tukaj na delu in jih dobesedno uživam...«

E61: »...si vzamem čas, ne samo hitim skozi.«

E62: »...si rečem že takoj, ko pridem, da danes pa ne bo tako.«

E63: »...velika pomoč si zapisovat stvari.«

E64: »...sem prišla domov in se nisem mogla spomniti, kdo mi je kaj rekel...«

E65: »...zdaj mi vsi nosijo listke v pisarno, kar mi je v veliko pomoč.«

E66: »Jaz osebno ne...«

E67: »...je pa z uporabniki kar pogosto.«

E68: »...hitro lahko koga udarijo...«

E69: »Moraš vedeti, kdaj stopiti en korak nazaj.«

E70: »...ko sem kdaj videla, da se kaj kuha in sem hitro pospravila vse škarje, nože...«

E71: »Ne, na mene ne.«

E72: »Vem, kdaj se umakniti...«

E73: »...so tudi protokoli, kdaj moraš stopiti nazaj...«

E74: »...nekateri zaposleni hočejo biti avtoriteta in jih potem dobijo.«

E75: »...smo prepoznavni v okolici.«

E76: »Ljudje so nas tukaj sprejeli...«

E77: »...vse izdelke uspešno prodamo.«

E78: »...ponosni na to, da smo si priborili to spoštovanje.«

E79: »Napredek se kaže tudi v življenjski dobi uporabnikov.«

E80: »...moralo biti vse manjše.«

E81: »...smo preveč opazni.«

E82: »Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje.«

E83: »Preveč je tega.«

E84: »...ogromno nekih tabel, vpisovanja...«

E85: »...sploh ne vem čemu to služi.«

E86: »...ti individualni načrti.«

E87: »...temi načrti in evalvacijami, vsak zavod ima drugače...«

E88: »...to ni v redu...«

E89: »...celo v naši hiši imamo dva različna načrta in obrazca.«

E90: »...potem dela vsak po svoje.«

E91: »...v teh tabelah, ki jih zahtevajo od nas.«

E92: »...ko moramo narediti plan dela...«

E93: »...imamo vrtno hišico že 6 let, samo postaviti jo moramo in to nam ne uspe.«

E94: »...odvisno od direktorja.«

E95: »...ukvarjanje s tem ti pobere ogromno časa...«

E96: »...nimaš kaj pokazati.«

E97: »...bi morali imeti več računalnikov, ker potem lažje delaš.«

E98: »...tega nimamo dovolj dobro podprto...«

E99: »...naši zaposleni pišejo to ročno v zvezek...«

E100: »...na sestankih preberemo in potem koordinatorka prepisuje v računalnik.«
E101: »Lažje bi bilo, če bi v računalniku kliknili na uporabnika in bi vse vrglo ven...«
E102: »...da bi se dalo delati izpise.«
E103: »...imamo računalnike z različnimi programi, tako da se ukvarjamo še z pretvarjanjem.«
E104: »...potrebovali še vsaj 6 računalnikov, da se direktno vpisuje in potem bi bilo lažje.«
E105: »Preveč nas je, prenatrpano.«
E106: »...manjša kakovost dela na vseh področjih.«
E107: »...več lokacij...«
E108: »...manj ljudi...«
E109: »...da se ne bi na vse načine, kar se da napolnilo.«
E110: »...trpi kakovost...«
E111: »...ima več posluha...«
E112: »...drugače vidi stvari.«
E113: »...vedno stopili na našo stran v kakih incidentih.«
E114: »...je ok.«
E115: »...moram omeniti osebno asistenco.«
E116: »...podlaga je, ampak je dosti pomanjkljivosti.«
E117: »Trenutno je tega premalo.«
E118: »Včasih je bilo tega več.«
E119: »...pod CSD je bilo tega ogromno.«
E120: »Supervizija nam manjka, pa je zakonsko določena in je sploh nimamo.«
E121: »...to nam manjka.«
E122: »...si dobil tudi veliko točk za napredovanje...«
E123: »...tega ni več.«

8.2.6 INTERVJU F

Zapis intervjuja z osebo F

Storitev: pomoč družini za dom

Datum: 19. 3. 2021

Trajanje: 28 minut

Kraj: Center za socialno delo Severna Primorska enota Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečujete na področju pomoči družini za dom?

F: To da je predvideno, da se izvaja v dveh, (F1) dva strokovna delavca, ampak kadrovske, vsaj pri nas, trenutno mi tega ne zmoremo delati dobro, (F2) ker ne znese časovno. (F3) Dostikrat se zgodi, da se storitve ne izvajajo, (F4) čakajo (F5) in se prilagajajo vsem ostalim dejavnostim, (F6) ker smo vezani na roke, (F7) sodišča, (F8) ker izvajamo zraven še javna pooblastila. (F9) Pri nas je tako, da na področju družine, kjer so tudi mladoletniki izvajamo tudi druge zadeve, (F10) predhodna svetovanja, (F11) pomoč sodišču v postopkih, (F12) stike pod nadzorom (F13) in vse to ima prednost, ker so roki in smo vezani na sodišče in pač naša storitev je potem tista, ki se lahko najbolj prilagaja, (F14) ker imaš samo termin in nimaš rokov. Tako da največji problem je to, da imamo toliko drugih nalog, da je ta organizacijski problem, (F15) kdaj to izvajati in kako.

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko pri storitvi pomoči družini za dom in kako se odraža?

F: Niti ne pri storitvah, (F16) ampak pri drugem delu, (F17) kot sem že prej rekla in potem to vpliva tudi na storitev. (F18) Recimo zdaj skrajni primer, ko sem morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti, (F19) kar je sicer bilo dogovorjeno v naprej s stranko, ker tukaj pač postavljamo prioritete.

V: Kako ustrezno je CSD pokrit s kadrom za storitev pomoč družini za dom?

F: Pomoč družini za dom izvajamo tukaj dve psihologinji. (F20) In tako bom rekla, če človek dela mešane stvari, ni dovolj. (F21) Če bi pa se držali samo storitve, je v redu. (F22) Recimo predhodno svetovanje ima tudi rok in če jaz delam storitev in zraven še nekaj kar ima rok in se pričakuje neke dolge pisne izdelke, se pričakuje, da to izvedeš in daš poročilo naprej in je logično, da daš temu prednost.

V: Kako stresno je izvajanje storitve pomoč družini za dom in zakaj?

F: Zna biti stresno (F23) in tukaj bi bilo v redu, da bi bile v dveh prisotne pri primerih. (F24) Saj kdaj smo, zaradi kompleksnosti. Sicer je to stresno, zaradi visoke konfliktnosti udeleženi. (F25) Velikokrat imajo med sabo uporabniki zelo slabe odnose, (F26) zamere, (F27) stvari za nazaj ne

rešene (F28) in problem je že postaviti cilj, zato ker večina pričakuje, da se bo partner ali otrok spremenil, ne pa on in obratno. (F29) Pripisujejo probleme drugemu in pričakujejo, da bomo mi povedali tej drugi osebi, da se mora ona spremeniti. (F30) Tako da stresnost je tukaj, ko pride v pričo mene do obračunavanja in kreganja med njimi. (F31) Drugi stres pa je, ko hočejo kakšne stranke, ki so vključene v storitev, kjer poteka tudi kakšno javno pooblastilo, recimo ugotavljanje ogroženosti otroka in potem imajo upanje, da bojo preko pogovorov z mano vplivali na kakšen drugi postopek. (F32) In tukaj je treba jasno razmejiti storitev od javnega pooblastila. Tako da problem in stresno se mi zdi tudi postavljanje ciljev, (F33) ker je to pri marsikateri stranki izredno težko. (F34)

V: Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti?

F: Pride kdaj dan, (F35) ko prideš domov, pa ne odklopiš glave od primerov. (F36) Najbolj naporne so manipulativne stranke, (F37) ali ko imajo tudi težave z osebnostjo, (F38) ali ko začnejo izvajati pritisk. (F39) Recimo v ponedeljek me je ena stranka klicala 15 krat v pol ure, (F40) samo za to, da mi je nekaj nepomembnega povedal, ki sploh ni relevantno zame, da bi mi moral to sporočiti, da je to uredil. In če jim daš refleksijo nazaj, da to ni v redu, da pač komunikacija ni v redu, se razjezijo (F41) in lahko tudi pridejo sem in postanejo agresivni (F42) in grejo na osebni nivo. (F43) Ampak jaz jih ne poslušam takrat, (F44) jaz njih ne želim tudi oni mene ne smejo. Jih pošljem ven. (F45)

V: Kako si pomagate pri temu?

F: Pri izgorelosti si pomagam, da grem ven, (F46) delam stvari, ki me veselijo, (F47) grem v družbo. (F48) Tukaj imamo sicer supervizijo, (F49) ki mi je res všeč (F50) in pa tudi s to drugo psihologinjo si veliko povemo in pomagamo, (F51) recimo kot intervizija. (F52)

V: Ste že doživeli nasilje uporabnikov nad vami? kako ste se počutili ob tem, kako ukrepate?

F: S strani nekaterih strank je bilo ja psihično, (F53) fizično pa ne. (F54) Tudi ta storitev je več ali manj prostovoljna, je pa tudi res, da si sama pomagam, da ko napetost narašča, skušam vse pomiriti, (F55) da vsak pove svoj vidik. (F56) Če pa začne eskalirati, ko vidijo, da tisto kar si uporabnik zamisli jaz ne bom naredila. Ali pa da pričakujejo moje mnenje glede druge stvari, kjer nimam zveze s tem... Ne, jaz se tam ne opredelim, (F57) rečem da zadeve ne poznam natančno, (F58) da če se je CSD odločil za nekaj, je že nek razlog in kreganje o tem ne bo pomagalo, je treba

pogledat zakaj. Je pa res, da če vidim jaz, da je stranka problematična, da vidi samo sebe, da ne zmore postaviti cilja, da se usmerja samo v druge, da se oni morajo spremeniti, jaz v takih primerih po navadi storitev prekinem, (F59) ker ni učinka. Kvečjemu z drugo osebo potem delam individualno (F60) in jo učim postavljati meje tej osebi. Tako da moram reči, da birokracija ni nič proti njim. (F61)

V: Kaj na področju pomoči družini za dom deluje najboljše in kaj najslabše?

F: Najbolj v redu pri tej storitvi je to, da je dostopna (F62) za stranke, da imajo možnost se vključiti v neko svetovanje brezplačno, (F63) tudi za osebe, ki si nebi morale privoščiti svetovanja. In v redu je, ko delaš z osebami, ki se trudijo. Sicer to ni družinska terapija ali psihoterapija in za nas ni predvideno, da to znamo, bi bilo pa tukaj vsekakor potrebno imeti ta znanja, (F64) vsaj osnovna znanja iz družinskih paradig, (F65) da vsaj kakšno stopnjo družinske terapije (F66) opravimo. Ker za strokovnega delavca, ki ima samo neko fakulteto je to prezahtevno. (F67) Pomoč za dom je zelo zahtevno in ko vsak drži zase in kako postaviti cilj... To ni samo mediacija, pa tudi za to moraš imeti znanje. Tako da recimo te predvidene izkušnje, pri nas tri leta in za osebno pomoč pet, se mi ne zdi v redu. (F68) Meni se zdi pomoč družini za dom dosti bolj zahtevno in kvečjemu bi tukaj obrnila. (F69)

V: Kako doživljate na birokracijo na vašem področju? Je to pozitivna/negativna/nevtralna stvar, zakaj?

F: Ma ni hudega, odvisno od strokovnega delavca kako si to zastavi, koliko bo pisal. Pri nas je pač vabljenje stranke in potem meni birokracija predstavlja pač vodenje spisa. (F70) In se da, to je v redu. (F71) To je pač beleženje, (F72) da jaz vem kaj smo govorili, (F73) kot evidenca, (F74) da lahko kontinuirano sledimo nekemu procesu, (F75) da ni tisto: aha kaj smo zadnjič imeli in se noben ne spomni in potem tudi za evalvacijo je problem.

V: Se poleg beleženja še kako kaže birokracija pri vas?

F: Ne, pomoč družini za dom je predvideno, da pač zapišemo posamezna srečanja, malo vsebine, (F76) nikjer ni določeno koliko, jaz pravim manj je več (F77) in pač ključne točke problema. (F78) Ta pisni del ni tako obremenjujoč, (F79) odvisno kako si ga vzameš. (F80) To ni zapisnik, pomembno je samo da imaš glavne točke, da lahko čez čas preveriš, kaj je s tem. Tudi ta sistem je

v redu, Krpan mi je v redu. (F81) Prej sem porabila več časa s temi spisi, (F82) zdaj mi teče hitreje. (F83) Razen tega beleženja pa ni, tako da nimam nekih problemov z birokracijo. (F84)

V: Se pravi Krpan vam je dober sistem, je boljše zdaj z njim, kot po starem?

F: Ja, meni osebno ja. Sem se navadila in mi je všeč. (F85)

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje storitve pomoči družini za dom?

F: Da bi bile v treh (F86) in pa več znanja na tem področju. (F87)

V: Kako se kaže posluš nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

F: Ma tako bom rekla, nek nadzor izvajajo (F88) samo, če se kakšna stranka pritoži in to se dogaja, če ne delaš tega, kar stranka pričakuje od tebe. Sicer pa nas podpirajo (F89) tudi v takih situacijah in saj dejansko imamo kar zvezane roke, (F90) tudi naši nadrejeni. (F91) Sem zadovoljna (F92) z njimi.

V: Kaj menite o zakonski podlagi področja pomoči družini za dom?

F: V redu, (F93) pravilnik in zakon o socialnem varstvu. Edino meni je malo težko glede postavljanje ciljev in dogovora, (F94) ker to pač moramo narediti in mnogokrat osebe ne zmorejo tega in dostikrat niti ne pridemo do tega. Recimo cilj, bom izboljšal svojo komunikacijo in ne bom žalil žene. Ali pa niso sposobni biti pripravljeni spreminjati svojega vedenja in to je problem. Z mnogimi se ne da delati potem zaradi tega, ampak saj sem ti že rekla, s takimi se itak tako ali tako težko dela, tudi če ne bi imeli tega pravila.

V: Kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju te storitve?

F: Nimajo vloge praktično. (F95) Vsak strokovni delavec ima 100€ na leto, (F96) ampak to je en seminar (F97) in porabiš vse, greš pa kamor želiš, kar je več, mora pa vodja odobriti in se strinjati. Tako da je možnost, ampak je na to tudi kriza vplivala in omejitev finančnih sredstev, tako da to se ne dela več v praksi. (F998) Tako da dobro bi bilo imeti veliko izobraževanj, (F99) ampak potem so še časovne in finančne zmožnosti za jih upoštevati. (F100) Kot sem pa že rekla izobraževanja bi bila potrebna na področju psihoterapije, (F101) ker znanja res ni dovolj, (F102) problemi so kompleksni. (F103)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA F

F1: »To da je predvideno, da se izvaja v dveh...«

F2: »...kadrovsko, vsaj pri nas, trenutno mi tega ne zmoremo delati dobro...«

F3: »...ne znese časovno.«

F4: »...se storitve ne izvajajo...«

F5: »...čakajo...«

F6: »...se prilagajajo vsem ostalim dejavnostim...«

F7: »...smo vezani na roke...«

F8: »...sodišča...«

F9: »...izvajamo zraven še javna pooblastila.«

F10: »...izvajamo tudi druge zadeve...«

F11: »...predhodna svetovanja...«

F12: »...pomoč sodišču v postopkih...«

F13: »...stike pod nadzorom...«

F14: »...naša storitev je potem tista, ki se lahko najbolj prilagaja...«

F15: »...organizacijski problem...«

F16: »Niti ne pri storitvah...«

F17: »...pri drugem delu...«

F18: »...to vpliva tudi na storitev.«

F19: »...morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti...«

F20: »...dve psihologinji.«

F21: »...če človek dela mešane stvari, ni dovolj.«

F22: »Če bi pa se držali samo storitve, je v redu.«

F23: »Zna biti stresno...«

F24: »...da bi bile v dveh prisotne pri primerih.«

F25: »...stresno, zaradi visoke konfliktnosti udeležениh.«

F26: »...zelo slabe odnose...«

F27: »...zamere...«

F28: »...stvari za nazaj ne rešene...«

F29: »...večina pričakuje, da se bo partner ali otrok spremenil, ne pa on in obratno.«

F30: »...pričakujejo, da bomo mi povedali tej drugi osebi, da se mora ona spremeniti.«

F31: »...ko pride v pričo mene do obračunavanja in kreganja med njimi.«

F32: »...preko pogovorov z mano vplivali na kakšen drugi postopek.«

F33: »...stresno se mi zdi tudi postavljanje ciljev...«

F34: »...pri marsikateri stranki izredno težko.«

F35: »Pride kdaj dan...«

F36: »...ne odklopiš glave od primerov.«

F37: »Najbolj naporne so manipulativne stranke...«

F38: »...tudi težave z osebnostjo...«

F39: »...ali ko začnejo izvajati pritisk.«

F40: »...stranka klicala 15 krat v pol ure...«

F41: »...se razjezijo...«

F42: »...tudi pridejo sem in postanejo agresivni...«

F43: »...grejo na osebni nivo.«

F44: »...jih ne poslušam takrat...«

F45: »Jih pošljem ven.«

F46: »...grem ven...«

F47: »...delam stvari, ki me veselijo...«

F48: »...grem v družbo.«

F49: »...imamo sicer supervizijo...«

F50: »...mi je res všeč...«

F51: »...s to drugo psihologinjo si veliko povemo in pomagamo...«

F52: »...kot intervizija.«

F53: »S strani nekaterih strank je bilo ja psihično...«

F54: »...fizično pa ne.«

F55: »...ko napetost narašča, skušam vse pomiriti...«

F56: »...vsak pove svoj vidik.«

F57: »...se tam ne opredelim...«

F58: »...rečem da zadeve ne poznam natančno...«

F59: »...v takih primerih po navadi storitev prekinem...«

F60: »...z drugo osebo potem delam individualno...«

F61: »...birokracija ni nič proti njim.«

F62: »...da je dostopna...«

F63: »...možnost se vključiti v neko svetovanje brezplačno...«

F64: »...vsekakor potrebno imeti ta znanja...«

F65: »...vsaj osnovna znanja iz družinskih paradigem...«

F66: »...vsaj kakšno stopnjo družinske terapije...«

F67: »...za strokovnega delavca, ki ima samo neko fakulteto je to prezahtevno.«

F68: »...predvidene izkušnje, pri nas tri leta in za osebno pomoč pet, se mi ne zdi v redu.«

F69: »...pomoč družini za dom dosti bolj zahtevno in kvečjemu bi tukaj obrnila.«

F70: »...birokracija predstavlja pač vodenje spisa.«

F71: »...se da, to je v redu.«

F72: »...beleženje...«

F73: »...da jaz vem kaj smo govorili...«

F74: »...evidenca...«

F75: »...lahko kontinuirano sledimo nekemu procesu...«

F76: »zapišemo posamezna srečanja, malo vsebine«

F77: »...jaz pravim manj je več...«

F78: »...ključne točke problema.«

F79: »Ta pisni del ni tako obremenjujoč...«

F80: »...odvisno kako si ga vzameš.«

F81: »Krpan mi je v redu.«

F82: »Prej sem porabila več časa s temi spisi...«

F83: »...zdaj mi teče hitreje.«

F84: »...nimam nekih problemov z birokracijo.«

F85: »Sem se navadila in mi je všeč.«

F86: »Da bi bile v treh...«

F87: »...več znanja na tem področju.«
F88: »...nadzor izvajajo...«
F89: »...nas podpirajo...«
F90: »...imamo kar zvezane roke...«
F91: »...tudi naši nadrejeni.«
F92: »Sem zadovoljna...«
F93: »V redu...«
F94: »...malo težko glede postavljanje ciljev in dogovora...«
F95: »Nimajo vloge praktično.«
F96: »Vsak strokovni delavec ima 100€ na leto...«
F97: »...je en seminar...«
F98: »...se ne dela več v praksi.«
F99: »...dobro bi bilo imeti veliko izobraževanj...«
F100: »...časovne in finančne zmožnosti za jih upoštevati.«
F101: »...izobraževanja bi bila potrebna na področju psihoterapije...«
F102: »...znanja res ni dovolj...«
F103: »...problemi so kompleksni.«

8.2.7 INTERVJU G

Zapis intervjuja z osebo G

Storitev: prva socialna pomoč

Datum: 24. 3. 2021

Trajanje: 26 minut

Kraj: Center za socialno delo Severna Primorska enota Nova Gorica

V: Kateri so največji problemi ureditve socialnega varstva s katerimi se srečujete na področju PSP?

G: Te prve socialne pomoči ne moremo omejiti tako kot pravi pravilnik na par srečanj po 45 minut.
(G1) K nam pridejo ljudje z globljimi problemi in težava je, ker te prve socialne pomoči ne moremo zaključiti. (G2) In zdaj kaj naj naredimo, sledimo pravilniku in zaključimo, človek pa še vedno

prihaja k nam in nimamo pač nobene podlage, da bi odprli neko novo storitev. (G3) Je osebna pomoč, kjer se mora človek prostovoljno odločiti zanj, ampak se večinoma ne, ker oni pridejo k nam večinoma z namenom, s prepričanjem, da je nekdo drug, ki nagaja njim, je treba nekoga drugega popraviti, oni so žrtve in prej ko se mi uskladimo, to traja. In zdaj primer ravno danes sem bila pri enem uporabniku, kjer že eno leto vodim psp. Ne morem zapirati in odpirati, (G4) kot mi rečejo, da pač tehnično lahko tako delam, ampak kaj, a naj tako delam vsak teden? (G5) Človek me potrebuje, pokliče, pride s težavo. Pri nas ni te klasične psp, (G6) pride človek s težavo, ga sprejmeš, podpreš, usmeriš in potem, ko je človek opolnomočen, gre. Tega ni. Tukaj imamo težave in smo že večkrat apelirali, da se ustvari neko vmesno storitev, med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo. (G7) Recimo spremljanje (G8) ali karkoli, da smo lahko povezani s človekom dalj časa. (G9)

V: V katerih primerih doživljate časovno stisko na vašem delovnem mestu in kako se odraža?

G: Časovna stiska je kar pogosta. (G10) Dogaja se, ker imamo več primerov iz različnih področij in storitev na enkrat odprtih, (G11) ne samo enega. Imam psp, nasilje, osebno pomoč (G12) in to so dnevni klici, (G13) mi opažamo, da se ljudje zelo radi na center obračajo, (G14) tudi če bi bila zadeva za kakšno zdravniško pomoč in bi se bilo bolje obrniti kam drugam, oni se na nas. Ne vem zakaj, mogoče nam toliko zaupajo. Hkrati pa nas imajo za nepotrebne, tako da vedi zdaj. Moramo tudi biti vedno dosegljivi in se javljati, ampak je preveč prometa (G15) iz enega v drugo skačemo (G16) in nas je premalo za vse kar pokrivamo. (G17)

V: Kako se kaže pomanjkanje časa? Je zaradi tega manjša kakovost?

G: Ne, pri meni ne. Jaz pač vzamem primer in speljem stvari tako, kot jaz mislim, da so vse stvari kakovostne, (G18) ker če ne nisem mirna. Mi pa stvari vzamejo več časa kot bi sicer, (G19) ampak sem se naučila organizirati dobro, (G20) tako da za enkrat še zmorem, ne vem pa koliko časa še. Podaljšujem dela si ne in domov si ne nosim. Kako to zmorem ne vem, po moje sem že na limitu. Ko vidim, da kakšne stvari še nisem odprla, me stisne in je malo hudo reči nekemu, da ne bo prišel še na vrsto (G21) in malo prioritiziram, ta težke stvari prvo in manj resne pač počakajo. (G22) Ampak domov ne nosim in nadure tudi ne delam več, ker samo pregoriš. Sem delala to in vem.

V: Kako ustrezno je CSD pokrit s kadrom izvajanje psp?

G: Zaenkrat sem zadovoljna. (G23) Zdaj smo ubrali drugo pot, ker na začetku nismo bili zadovoljni. (G24) Zdaj delamo vsi prvo socialno pomoč, (G25) ker če nekdo potrebuje psp na mojem področju, je meni lažje in uporabnik dobi boljšo psp. Isto če potrebuje za kaj s področja zaščite otrok, bo boljši kdo drugi kot jaz. Smo dobro pokriti in iz različnih področij, (G26) tako da sem zadovoljna.

V: Kako stresno je izvajanje psp in zakaj?

G: Psp je kar stresna, (G27) ker nekdo pride, ko je voda ne tukaj pod grlom, ampak je že kar potopljen (G28) in imajo pričakovanja, ki jih ne moremo izpolniti. (G29) Ampak ne bomo dosegli tega, da pridejo že prej, ko slutijo, da se bo nekaj zgodilo. Oni pridejo direktno po neko pomoč in stresno je zato, ker ne moremo vedno pomagati, (G30) oziroma rešiti njihove problematike in to je za nas stresno, ker smo tukaj, da človeku pomagamo. (G31) So pa naši sogovorniki tudi naporni, (G32) na nas pritiskajo, (G33) nam grozijo z odvetniki, (G34) nismo mi pravniki in se ustrašimo, tako da ni toliko količina stresna, ampak narava dela. (G35)

V: Ste kdaj opazili pri sebi znake izgorelosti?

G: Pride kašen naporen dan, (G36) ni pa to izgorelost, ker si na nek način pomagam sama, da lahko preživim v tej službi. (G37) Tako da pri meni ni še prišlo do tega, (G38) ker pravočasno ukrepam. (G39)

V: Kako si pomagate?

G: Jaz sem taka, da potrebujem pogovor, (G40) se moram pogovarjati v našem timu varstvo odraslih (G41) in to meni dosti pomeni, da lahko dobim še kakšne nove informacije. (G42) Drugo je supervizija, (G43) ki jo imamo enkrat na mesec, to ni veliko, ampak se udeležim, ne zato, da mi rešijo problem, ampak bolj, da rešim svojo stisko. (G44) Tretje je pa, da se izobražujem iz psihoterapije (G45) in tam imam na voljo ogromno znanja, da vidim, kako se sama razumem (G46) in samo presojam, (G47) kako se ustaviti, (G48) pogledati zakaj tako delujem (G49) itd. Te stvari mi pomagajo.

V: Ste že doživeli nasilje uporabnikov nad vami?

G: Enkrat je bilo prav malo grozljivo, je prišel nekdo, je udaril po mizi, »boste videli zdaj kako bo...« Takrat sem se umaknila, dobila mravljince, on je kričal, potem so prišli sodelavci, tako da

je nehal in se je umaknil. Ampak to je bilo, ko sem delala na pravicah iz javnih sredstev. Prav na psp nisem imela še težav. (G50) Super je, ker smo dogovorjeni, da ko slišijo sodelavci kričanje, pridejo noter, (G51) je pa tako, ker nikoli ne veš, koga boš dobil in kaj bo. (G52) Ravno danes sem bila na terenu in s časom dobiš občutek, kakšni ljudje so taki, da je bolje, da jih obiščeš v dveh, (G53) to so predvsem tisti s težavami v duševnem zdravju in tega se prav malo bojimo, ker nikoli ne veš, kaj je odzadaj. (G54) Recimo zdaj je dobro med kovidom, ker se naročajo in imamo odprta vrata in si manj upajo, tako da s tem si pomagamo. (G55)

V: Kaj na področju psp-ja deluje najboljše in kaj najslabše?

G: Slabo je, ker je preveč po pravilniku omejena, (G56) je premalo časa za njo (G57) in manjka neka zadeva, da bi psp zaključili, človeku pa nudili pomoč še naprej v neki drugi obliki. (G58) V redu je to, da imamo dovolj znanja (G59) in ta razporeditev psp-ja med vse strokovne delavce. (G60) Če pride neka mamica s težavami z mladoletnim otrokom, nisem jaz najbolj primerna za psp. In pa dobro se mi zdi tudi, ker se v službi zelo povezujemo tudi z drugimi institucijami, (G61) se soočamo z vsemi možnimi primeri in res rasemo kot strokovni delavci. (G62)

V: Kako doživljate na birokracijo na področju psp-ja?

G: Za mene jo je preveč. Zdaj če gledam samo psp, je še v redu. (G63) Ampak delamo vsi še drugje in ne utegnemo zapisovati vsega, kar potem vpliva na psp. (G64) Jaz vedno rečem, da bi mogla imeti še eno tajnico zraven. (G65) Še posebej zdaj, ko imamo ta Krpan, ki kdaj dela, kdaj ne dela. (G66)

V: Kako vse se kaže birokracija na vašem delovnem mestu?

G: Najbolj je to vnašanje in beleženje. (G67) Recimo mi imamo nek klic, potem moramo to zapisati potem se nekje to pozanimati, iti k uporabniku, se povezati z nekom... Zdaj sem imela primer z enim uporabnikom za prekiniti zavarovanje in ni samo srečanje z njim je še ogromno nekega dela in birokracije tudi ne naše, (G68) od zavarovalnice recimo, s katero se moram ukvarjati, zato da se prekine neko zavarovanje recimo, ker je plačeval dvojno in sam ni bil več zmožen urejati teh stvari.

V: Kakšna je funkcija elektronske podpore pri spopadanju z birokracijo?

G: Meni je bilo boljše prej. (G69) Zato ker je ogromno nekih klikov, da prideš do nekega dokumenta, da nekaj pošlješ. (G70) Je dobro, da gre bolj direktno (G71) kot sicer s pošto, ampak ne dela tako kot bi moralo. (G72) Blokira, (G73) imamo težave z nekimi podpisi (G74) in kdaj prav onemogoča delo. (G75) Meni ni v podporo (G76) in je stalni nadzor. (G77) In ta občutek, da te kontrolirajo in ne zaupajo, (G78) da ti vrnejo popravljeno tudi slovnično popravljeno... Jaz mislim, da smo tukaj strokovni delavci kompetentni in potrebujemo malo zaupanja. Ne delamo nič nalašč, če se kaj zmotimo, je to normalno.

V: Kaj po vašem mnenju obsegajo rešitve za bolj kakovostno izvajanje psp-ja?

G: Ma ne, meni tako kot je, je v redu. (G79) Razen, da bi imeli več izobraženj iz psp. (G80) V preteklosti, tisti ki so bili samo na psp, so imeli stalna izobraževanja. (G81) Stvari se spreminjajo, (G82) novi dogodki, (G83) novi problemi, (G84) potrebe. (G85) In mi nimamo več izobraževanj, (G86) da bi sledili temu. Če pride nov strokovni delavec, mu nimamo kaj pomagati zdaj. Pač tukaj je pravilnik, to mu malo razložimo in to je to. Potrebujemo izobraževanje, (G87) kako razumeti psp, (G88) kakšni so trendi, (G89) kako se stvari spreminjajo. (G90) Tudi da bi se povezali z drugimi centri, (G91) kako se oni soočajo (G92) s stvarmi.

V: Torej kakšno vlogo imajo izobraževanja socialnih delavcev pri izvajanju psp-ja?

G: Zelo malo jih je, (G93) kot sem rekla, smo omejeni tudi če ustreza našemu področju. Samo mi moramo tudi osebno rasti. Tukaj bi bili veseli recimo oblike komuniciranja (G94) itd. To pogrešamo. (G95) Jaz se privatno izobražujem, (G96) tako da mi ni hudega, ma drugače pa je vsekakor premalo izobraževanj. (G97) Tudi ljudje in težave, potrebe se spreminjajo in mi moramo slediti tem trendom. (G98) Veliko opažamo težav v duševnem zdravju in ko taki pridejo k nam po pomoč za kaj drugega, pridejo tudi te težave na dan in tukaj smo, za delo s takimi, premalo podkovani. (G99)

V: Kako se kaže posluš nadrejenih do vaših potreb na delovnem mestu?

G: Zdaj problemov nam ne delajo, (G100) ampak da bi bila kakšna podpora... (G101) Vem, da izhajajo iz njihovega delovnega mesta, ampak zdi se mi, da nismo slišani. (G102) Nas poslušajo, nismo pa slišani. (G103) Potrebovali bi več njihovega časa. (G104) Recimo nismo imeli strokovnega kolegija, že ne vem koliko časa, (G105) da bi se videli, povedali kaj se dogaja, kaj potrebujemo itd., premalo komunikacije je (G106) in smo pač ločeni. (G107) Ni pa tega, da bi nas

oni ovirali. (G108) Včasih mogoče tudi pričakujejo od nas pravniško znanje (G109) in postajamo počasi neka desna pisarniška roka sodišču, zdravstvu. Morali bi ostati svoji.

V: Kaj menite o zakonski podlagi psp-ja?

G: Ma kar se tiče zakonske podlage je v redu, (G110) razen minutaža, omejeno je na premalo časa. (G111)

IZPIS ENOT KODIRANJA INTERVJUJA G

G1: »...ne moremo omejiti tako kot pravi pravilnik na par srečanj po 45 minut.«

G2: »...prve socialne pomoči ne moremo zaključiti.«

G3: »...nimamo pač nobene podlage, da bi odprli neko novo storitev.«

G4: »Ne morem zapirati in odpirati...«

G5: »...a naj tako delam vsak teden?«

G6: »Pri nas ni te klasične psp...«

G7: »...ustvari neko vmesno storitev, med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo.«

G8: »Recimo spremljanje...«

G9: »...karkoli, da smo lahko povezani s človekom dalj časa.«

G10: »Časovna stiska je kar pogosta.«

G11: »...več primerov iz različnih področij in storitev na enkrat odprtih...«

G12: »Imam psp, nasilje, osebno pomoč...«

G13: »...dnevni klici...«

G14: »...se ljudje zelo radi na center obračajo...«

G15: »...je preveč prometa...«

G16: »...iz enega v drugo skačemo...«

G17: »...in nas je premalo za vse kar pokrivamo.«

G18: »...speljem stvari tako, kot jaz mislim, da so vse stvari kakovostne...«

G19: »...stvari vzamejo več časa kot bi sicer...«

G20: »...naučila organizirati dobro...«

G21: »...me stisne in je malo hudo reči nekomu, da ne bo prišel še na vrsto...«

G22: »...malo prioritiziram, ta težke stvari prvo in manj resne pač počakajo.«

G23: »...sem zadovoljna.«

G24: »...na začetku nismo bili zadovoljni.«

G25: »...delamo vsi prvo socialno pomoč...«

G26: »Smo dobro pokriti in iz različnih področij...«

G27: »Psp je kar stresna...«

G28: »...nekdo pride, ko je voda ne tukaj pod grlom, ampak je že kar potopljen...«

G29: »...imajo pričakovanja, ki jih ne moremo izpolniti.«

G30: »...ne moremo vedno pomagati...«

G31: »...to je za nas stresno, ker smo tukaj, da človeku pomagamo.«

G32: »...sogovorniki tudi naporni...«

G33: »...na nas pritiskajo...«

G34: »...grozijo z odvetniki...«

G35: »...ni toliko količina stresna, ampak narava dela.«

G36: »...pride kašen naporen dan...«

G37: »...si na nek način pomagam sama, da lahko preživim v tej službi...«

G38: »...pri meni ni še prišlo do tega...«

G39: »...pravočasno ukrepam.«

G40: »...potrebujem pogovor...«

G41: »...se moram pogovarjati v našem timu varstvo odraslih...«

G42: »...dobim še kakšne nove informacije.«

G43: »...supervizija...«

G44: »...da rešim svojo stisko...«

G45: »...se izobražujem iz psihoterapije...«

G46: »...kako se sama razumem...«

G47: »...samo presojam...«

G48: »...kako se ustaviti...«

G49: »...pogledati zakaj tako delujem...«

G50: »Prav na psp nisem imela še težav.«

G51: »...smo dogovorjeni, da ko slišijo sodelavci kričanje, pridejo noter...«

G52: »...nikoli ne veš, koga boš dobil in kaj bo.«

G53: »...s časom dobiš občutek, kakšni ljudje so taki, da je bolje, da jih obiščeš v dveh...«

G54: »...tega se prav malo bojimo, ker nikoli ne veš, kaj je odzadaj.«

G55: »...se naročajo in imamo odprta vrata in si manj upajo, tako da s tem si pomagamo.«

G56: »...je preveč po pravilniku omejena...«

G57: »...premalo časa za njo...«

G58: »...manjka neka zadeva, da bi psp zaključili, človeku pa nudili pomoč še naprej v neki drugi obliki.«

G59: »...imamo dovolj znanja...«

G60: »...razporeditev psp-ja med vse strokovne delavce.«

G61: »...se v službi zelo povezujemo tudi z drugimi institucijami...«

G62: »...rasemo kot strokovni delavci.«

G63: »...če gledam samo psp, je še v redu.«

G64: »...delamo vsi še drugje in ne utegnemo zapisovati vsega, kar potem vpliva na psp.«

G65: »...bi mogla imeti še eno tajnico zraven.«

G66: »...Krpan, ki kdaj dela, kdaj ne dela.«

G67: »...vnašanje in beleženje.«

G68: »...ogromno nekega dela in birokracije tudi ne naše...«

G69: »...bilo boljše prej.«

G70: »...ogromno nekih klikov, da prideš do nekega dokumenta, da nekaj pošlješ.«

G71: »Je dobro, da gre bolj direktno...«

G72: »...ne dela tako kot bi moralo.«

G73: »Blokira...«

G74: »...imamo težave z nekimi podpisi...«

G75: »...kdaj prav onemogoča delo.«

G76: »Meni ni v podporo...«

G77: »...je stalni nadzor.«

G78: »...ta občutek, da te kontrolirajo in ne zaupajo...«

G79: »...tako kot je, je v redu.«

G80: »...da bi imeli več izobraženj iz psp.«

G81: »V preteklosti, tisti ki so bili samo na psp, so imeli stalna izobraževanja.«

G82: »Stvari se spreminjajo...«

G83: »...novi dogodki...«

G84: »...novi problemi...«

G85: »...potrebe.«

G86: »...mi nimamo več izobraževanj...«

G87: »Potrebujemo izobraževanje...«

G88: »...kako razumeti psp...«

G89: »...kakšni so trendi...«

G90: »...kako se stvari spreminjajo.«

G91: »...da bi se povezali z drugimi centri...«

G92: »...kako se oni soočajo...«

G93: »Zelo malo jih je...«

G94: »...recimo oblike komuniciranja...«

G95: »To pogrešamo.«

G96: »Jaz se privatno izobražujem...«

G97: »...vsekakor premalo izobraževanj.«

G98: »...potrebe se spreminjajo in mi moramo slediti tem trendom.«

G99: »Veliko opazamo težav v duševnem zdravju in ko taki pridejo k nam po pomoč za kaj drugega, pridejo tudi te težave na dan in tukaj smo, za delo s takimi, premalo podkovani.«

G100: »...problemov nam ne delajo...«

G101: »...da bi bila kakšna podpora...«

G102: »...nismo slišani.«

G103: »Nas poslušajo, nismo pa slišani.«

G104: »Potrebovali bi več njihovega časa.«

G105: »...nismo imeli strokovnega kolegija, že ne vem koliko časa...«

G106: »...premalo komunikacije je...«

G107: »...smo pač ločeni.«

G108: »Ni pa tega, da bi nas oni ovirali.«

G109: »Včasih mogoče tudi pričakujejo od nas pravniško znanje...«

G110: »...je v redu...«

G111: »...omejeno je na premalo časa.«

8.3 ODPRTO KODIRANJE

PROBLEMI SOCIALNEGA VARSTVA

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1	da žrtve niso zaščitene, tako kot bi morale biti	Neustrezno zaščitene žrtve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A2	ko policija izreče ukrep o prepovedi približevanja, žrtev še vedno ni 100 % varna	Nezaščitena žrtev kljub ukrepu prepovedi približevanja	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A3	Če pride v tem času povzročitelj do nje, je ne bo nihče zaščitil	Nezaščitena žrtev v času prepovedi približevanja	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A4	Žrtve pridejo k meni in mi rečejo, da jih je strah	Strah žrtev pred povzročitelji	Nezadostna pomoč žrtvam	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
A5	morajo one klicati policijo in dokazovati, da je prišel	Dokazovanje kršenja ukrepa policiji	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A6	Policija pa reče, da je on slučajno šel mimo	Neodzivanje policije	Slaba povezanost z drugimi ustanovami	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A7	CSD je tukaj dejansko nemočen	Nemoč CSD-ja pri zaščiti žrtve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A8	lahko svetujemo, pomagamo pisati dopise na policijo, sodišče	Svetovanje in pomoč žrtvam pri dopisih	Nezadostna pomoč žrtvam	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
A9	govorim z žrtvijo in kolikor jih pač lahko vzpodbudimo, da kaj naredijo	Pogovor in vzpodbujanje žrtve za akcijo	Nezadostna pomoč žrtvam	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
A10	v okolju pa je milijon težav	Težave izven dosega CSD-ja		Težave v okolju	Problemi socialnega varstva
A11	Problem je tako v povezavi z drugimi ustanovami	Problem v povezavi z drugimi ustanovami	Slaba povezanost z drugimi ustanovami	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A12	ne delujemo usklajeno	Neusklajeno delovanje		Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A13	mi smo samo v tej vlogi, da svetujemo, pomagamo	CSD v vlogi svetovanja, pomaganja	Nezadostna pomoč žrtvam	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
A14	V bistvu smo zelo nemočni	Nemoč CSD-ja pri zaščiti žrtve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A15	CSD nima dovolj pristojnosti	Premalo pristojnosti CSD-ja	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
A29	noben strokovni delavec noče delati na tem področju	Nezainteresiranost strokovnih delavcev za to področje	Nepriljubljenost pri zaposlenih	Ugled SV storitve	Problemi socialnega varstva

A36	postopki na sodišču se vlečejo preveč časa	Dolgotrajni postopki na sodišču	Dolgotrajni postopki	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A37	Včasih imam občutek, da delamo kot na urgenci, ker mi delamo tudi interventna dela	Primerjava z urgenco zaradi opravljanja interventnih del	Neustrezno opravljanje interventnih del	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A38	ko pri tem zraven potrebuješ še kaj sodišče, je pa to kot nek reden pregled	Primerjava z rednim pregledom, ko je pri intervenciji potrebno sodišče	Neustrezno opravljanje interventnih del	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A39	to je "no go"	Neujemanje intervencij s počasnimi postopki sodišča	Neustrezno opravljanje interventnih del	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A126	odkar so postopki na sodišču, teče vse bolj počasi	Počasnost postopkov odkar so ti na sodišču	Dolgotrajni postopki	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A127	gre sodišče prepočasi v ukrepe	Prepočasnost sodišča	Dolgotrajni postopki	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
A128	Tudi po eno leto traja, čeprav je ukrep nujen	Eno letno trajanje kljub nujnosti	Neustrezno opravljanje interventnih del	Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami	Problemi socialnega varstva
B1	v to ni vlagalo že leta	Že leta ne vlaganja	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva
B2	zakoni so zastareli	Zastarelost zakonov	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
B3	stavbe so zastarele	Zastarelost stavb	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
B4	so sobe premajhne	Premajhnost sob	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
B5	neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse	Neumno narejena zakonodaja	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
B6	če delaš po pravilniku ne moreš zagotoviti nobenemu, da bo dobil ob potrebi mesto	Nezmožnost delovanja po pravilniku	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
B7	ni dovolj mest	Pomanjkanje mest za uporabnike	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
B8	da niti ne govorim o večposteljnih sobah	Neustreznost večposteljnih sob	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
B9	Kot zavod smo zelo neprilagodljivi	Zelo neprilagodljiv zavod	Neprilagodljivost zavoda	Zavodski problemi	Problemi socialnega varstva
B10	na koncu mešamo vodo. Ma ne vodo, zrak	»Mešanje zraka« zaposlenih	Omejenost	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
B11	če noben drugi ni pripravljen biti malo fleksibilen	Ne fleksibilnost ostalih zaposlenih	Fleksibilnost zaposlenih	Zavodski problemi	Problemi socialnega varstva
B12	pogojeno s kadrovskimi normativi	Neustrezni kadrovski normativi	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
B13	pomanjkanjem kadra na splošno	Splošno pomanjkanje kadra	Pomanjkljiv kader	Kadrovski problemi	Problemi socialnega varstva

B14	Ljudje so pod plačani	Podplačanost ljudi	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C1	Največji problem zakonodaja	Zakonodaja kot največji problem	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C2	to je bilo namenjeno za take idealne babice	Storitev namenjena »idealnim babicam«	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C3	Realnost je pa zdaj drugačna	Drugačna realnost	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C4	ta pomoč je namenjena še vedno, da gremo v trgovino in te stvari	Namen storitve še vedno za pomoč v trgovini in podobne stvari	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C5	oskrbovalke se srečujejo z prav drugačnimi stvarmi kot je bilo takrat mišljeno	Srečevanje oskrbovalk z drugačnimi problemi kot predvideno	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
C21	normativi so spet zelo idealni	Zastarelost normativov	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
D1	V bistvu jih ni	Brez problemov	Ustreznost storitve	Odsotnost problemov	Problemi socialnega varstva
D2	Mislim, da je deluje ok	Dobro delovanje storitve	Ustreznost storitve	Odsotnost problemov	Problemi socialnega varstva
D3	je točno določeno, kako naj delamo	Točno določen način dela	Zakonska ustreznost	Odsotnost problemov	Problemi socialnega varstva
D4	kdaj dogajajo stvari, ki nas obremenjujejo	Občasno dogajanje obremenjujočih stvari	Obremenjujoči dejavniki	Narava dela	Problemi socialnega varstva
D5	pride preveč dela	Občasno prevelika količina dela	Obremenjujoči dejavniki	Narava dela	Problemi socialnega varstva
D6	pri nas taka narava dela, da je težko urediti stvari tako, da bo vedno teklo vse brez težav	Težko urediti stvari, da ne bo težav, zaradi narave dela	Obremenjujoči dejavniki	Narava dela	Problemi socialnega varstva
E1	vsak zavod po svoje oblikovane določene stvari	Po svoje oblikovane stvari vsakega zavoda	Razlike med zavodi	Zavodski problemi	Problemi socialnega varstva
E2	Med samimi VDC-ji so velike razlike	Velike razlike med VDC-ji	Razlike med zavodi	Zavodski problemi	Problemi socialnega varstva
E3	poleg motenj v duševnem zdravju tudi poškodbe glave in je tudi zaradi tega težko uskladiti te zadeve	Težka uskladitev zadev zaradi dveh različnih področij dela	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E4	ena zakonodaja	Zgolj ena zakonodaja	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E5	samo smernice	Samo smernice	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E6	pravilnike si pa sami oblikujemo	Samooblikovanje pravilnikov	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E7	Problem je tudi plačilo	Problem vira financiranja storitev	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva
E8	nekaj plačuje zdravstvo	Delno financiranje iz zdravstva	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva
E9	nekaj sociala	Delno financiranje iz sociale	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva

E10	se viri financiranja prepletajo	Prepletanje virov financiranja	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva
E11	problem, koliko ti priznajo glede na normative	Problem količine financiranja glede na normative	Financiranje	Finančni problemi	Problemi socialnega varstva
E12	Pri nas ne veš, koliko uporabnikov naj bi bilo v skupini, ni nikjer določeno	Nejasnost določenosti števila uporabnikov v skupini	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E13	razlika med zavodi	Razlike med zavodi	Razlike med zavodi	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E14	nered	Nered	Razlike med zavodi	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E15	imamo standarde in normative in zakon, je še vedno preveč razlik	Preveč razlik kljub zakonski podlagi	Razlike med zavodi	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
E80	moralo biti vse manjše	Prevelik zavod	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
E82	Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje	Lažje z majhnimi skupnostmi	Neustrezna infrastruktura	Infrastrukturni problemi	Problemi socialnega varstva
F1	To da je predvideno, da se izvaja v dveh	Predvideno izvajanje v dveh	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F2	kadrovsko, vsaj pri nas, trenutno mi tega ne zmoremo delati dobro	Kadrovska nezmožnost opravljati kakovostnega dela	Pomanjkljiv kader	Kadrovski problemi	Problemi socialnega varstva
F3	ne znese časovno	Časovno ne znese	Časovna stiska	Časovni problemi	Problemi socialnega varstva
F4	se storitve ne izvajajo	Neizvajanje storitve	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F5	čakajo	Čakanje storitve	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F6	se prilagajajo vsem ostalim dejavnostim	Prilagajanje storitve vsem ostalim dejavnikom	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F7	smo vezani na roke	Vežanost na roke	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F8	sodišča	Vežanost na sodišče	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F9	izvajamo zraven še javna pooblastila	Istočasno izvajanje javnih pooblastil	Različna področja dela	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F10	izvajamo tudi druge zadeve	Izvajanje drugih zadev	Različna področja dela	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F11	predhodna svetovanja	Predhodna svetovanja	Različna področja dela	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F12	pomoč sodišču v postopkih	Pomoč sodišču v postopkih	Različna področja dela	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F13	stike pod nadzorom	Stiki pod nadzorom	Različna področja dela	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
F14	naša storitev je potem tista, ki se lahko najbolj prilagaja	Prilagajanje storitve vsem ostalim dejavnikom	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F15	organizacijski problem	Organizacijski problem	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva

F19	morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti	Odpoved storitve, zaradi nujnih stikov pod nadzorom	Prilagajanje storitve	Organizacijski problemi	Problemi socialnega varstva
F90	imamo kar zvezane roke	Zavezanost rok zaposlenih	Omejenost	Nemoč strokovnih delavcev	Problemi socialnega varstva
G1	ne moremo omejiti tako kot pravi pravilnik na par srečanj po 45 minut	Nezmožnost časovne omejitve po pravilniku	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
G2	prve socialne pomoči ne moremo zaključiti	Nezmožnost zaključiti psp	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
G3	nimamo pač nobene podlage, da bi odprli neko novo storitev	Brez podlage za odpiranje nove storitve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
G4	Ne morem zapirati in odpirati	Nezmožnost stalnega zapiranja in odpiranja storitve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
G5	a naj tako delam vsak teden	Tedensko zapiranje in odpiranje storitve	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva
G6	Pri nas ni te klasične psp	Ne obstajanje klasične psp	Neustrezna zakonodaja	Zakonski problemi	Problemi socialnega varstva

KOLIČINA ČASA

A16	Povsod je časovna stiska, nemogoče je delati	Prisotnost časovne stiske povsod	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
A17	To je primer čez primer	Veliko primerov	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A18	danes delam že po mojem deseto stvar hkrati	Delanje po več stvari na enkrat	Istočasno odprti primeri	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A19	se pozna v kvaliteti dela	Manjša kakovost dela	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A20	koliko napak naredim	Količina napak	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A21	da tipkarskih niti ne omenjam	Tipkarske napake	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A22	zelo manjka poglobljen čas, ki ga uspeš imeti z žrtvijo in si ga vzeti, ker ga enostavno ni	Pomanjkanje časa za poglobljeno delo z žrtvijo	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A23	niso dovolj kvalitetne storitve	Manjša kakovost dela	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A24	premalo nas je	Premajhno število zaposlenih	Število zaposlenih	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A25	izgorevamo	Izgorevanje zaposlenih	Izgorevanje	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A26	zadeve so zelo težke, zakomplicirane	Zakomplicirane in težke delovne naloge	Zahtevnost delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A27	smo totalno izgoreli na področju nasilja	Totalno izgoreli zaposleni	Izgorevanje	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
A33	delamo mi predloge za sodišče in nam to pobere bistveno več časa kot prej	Več potrebnega časa za predloge sodiščem	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa

A34	Prej smo izdajali odločbe sami in nam je šlo dosti hitreje	(prej) Hitrejše izdajanje odločb	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A35	preden ti pripraviš dovolj trdne dokaze, da sodišče izreče nek ukrep, potrebuješ veliko časa	Veliko potrebnega časa za pripravo dokazov sodišču za nek ukrep	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
A115	problem pa je, ker vzame veliko časa	Časovna potratnost beleženja	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B15	se trudim imeti vse na tekočem, zdaj sem daleč od tega	Trenuten neuspešen trud imeti vse na tekočem	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
B16	porabiš tri četrtine časa za birokracijo	Časovna potratnost birokracije	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B17	moraš vse nekam vpisovati	Vpisovanje vsega nekam	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B18	zagotavljati, da je razvidno iz papirja	Zagotavljanje razvidnosti iz papirja	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B19	Če ne bi bilo pol teh stvari bi 2x več vložil v delo z ljudmi	Odsotnost teh stvari bi omogočila 2x več dela z ljudmi	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B20	Ne bi imel pomanjkanja časa, če ne bi moral vsake neumnosti zapisati	Pomanjkanje časa zaradi zapisovanja vsega	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B21	Odkvisno je, kako si zastaviš stvari in kako se omejiš	Odkvisno od zastavljenih stvari in omejitev	Organizacija dela	Soočanje s časovno stisko	Količina časa
B22	Če bi se omejil samo na tisto, kar bi bilo moje delo, se pravi sprejemanje prošenj in stanovalcev ne bi imel nobenega pomanjkanja časa	Z omejevanjem zgolj na delovne naloge ne bi bilo pomanjkanja časa	Organizacija dela	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
B23	Če hočeš malo razširiti in delati tudi kaj, kar je dejansko socialno delo, hitro ugotoviš, da nimaš časa	Pomanjkanje časa za dejansko socialno delo	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
B24	ljudem nuditi malo več kot samo osnovne informacije in se pogovoriti bolj globoko	Pomanjkanje časa za bolj globok pogovor in nudenje informacij	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
B29	za individualno delo z ljudmi ni časa	Pomanjkanje časa za individualno delo z ljudmi	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
C6	Pri nas je časovna stiska vsak dan	Časovna stiska vsak dan	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
C7	vsak dan nekaj novega	vsak dan nekaj novega	Dnevni novi primeri	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C8	Vsak dan kdo od delavcev zboli ali kaj drugega	Vsakodnevne bolniške odsotnosti delavcev	Dnevni novi primeri	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C9	potrebno te ljudi nadomestiti	Potreba po nadomestitvi oskrbovalk	Koordiniranje	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C10	da njihovo delo naredi nekdo drug in to delamo vsak dan	Vsakodnevno koordiniranje oskrbovalk	Koordiniranje	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa

C11	Istočasno urejamo stvari z novimi ljudmi	Istočasno urejanje stvari z novimi uporabniki	Koordiniranje	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C12	vsak dan časovna stiska	Časovna stiska vsak dan	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
C13	uporabnikom se spreminjajo potrebe	Spreminjaje potreb uporabnikov	Koordiniranje	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C14	začnejo potrebovati več	Potreba po več storitvah	Koordiniranje	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C15	to je treba usklajevati in to nam vzame največ časa	Časovna potratnost usklajevanja	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
C16	tudi podaljšujemo	Podaljševanje		Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
C59	se ukvarjamo s tem, kdo nam bo dal denar za posode za kosilo in mi socialni delavci se s tem ukvarjamo in borimo	Ukvarjanje in borba socialnih delavcev za denar za potrebščine	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
D7	na uradne dneve prihajajo en za drugim	Gneča uporabnikov na uradne dneve	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
D8	zmanjka časa, da bi z vsakim kakovostno oddelal	Premalo časa za kakovostno delo	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
D9	ne zmoreš z vsakim eno uro recimo.	Nezmožnost dela z vsakim eno uro	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
D10	Ja, ko je gneča	Manj časa na uporabnika v gneči	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
D11	se manj posvečam, kot bi se sicer	Manjše posvečanje uporabniku	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
D12	s Krpanom moramo voditi še kaj delamo	Vodenje dela v Krpanu	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
D13	Prej smo to v spisu in tako nam zmanjka čas kdaj	Prej v spisu, zdaj pa kdaj zmanjka časa	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E16	Ja, jo doživljam	Doživljanje časovne stiske	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
E17	ker smo prevelik zavod	Časovna stiska zaradi velikosti	Velikost zavoda	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E18	smo kot ena velika tovarna	Kot ena velika tovarna	Velikost zavoda	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E19	ker je tako veliko vse skupaj je potem tudi časovna stiska	Časovna stiska zaradi velikosti	Velikost zavoda	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E20	se prepletajo različni programi	Prepletanje različnih programov	Organizacija dela	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E21	potrebno je hrano urediti	Urejevanje hrane	Organizacija dela	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E22	potrebno je vedeti, kdaj kdo pride	Skrb kdaj kdo pride	Organizacija dela	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E23	imamo še statistiko	Vodenje statistike	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E24	Z ministrstva nam pošljejo na četrtek, da moramo izpolniti neke stvari in v petek moramo že oddati te podatke	Izpolnjevanje stvari za ministrstvo iz danes na jutri	Nenadne zahteve	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E25	za vsakega uporabnika voditi, kolikokrat smo jih	Vodenje evidence za vsakega uporabnika,	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa

	poklicali, obiskali, kolikokrat smo delali strokovno in to vnašati ročno in potem poslati na ministrstvo	ročno vnašanje in pošiljanje na ministrstvo			
E26	takrat je največja ta stiska, ker je od danes na jutri	Iz danes na jutri	Nenadne zahteve	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E27	letna poročila je tudi podobno	Letna poročila	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E28	imamo 5 zastarelih računalnikov	Zastareli računalniki	Programska zastarelost	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E29	vsak ima drugačne programe	Drugačnost programov	Programska zastarelost	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E30	je veliko klicev staršev	Veliko klicev staršev	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E31	zvonijo tudi po trije telefoni hkrati	Zvenenje več telefonov na enkrat	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
E32	zmanjka časa za vse ostale ne tako pomembne stvari	Zmanjka časa za ostale manj pomembne stvari	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
E105	Preveč nas je, prenatrpano	Preveliko število uporabnikov	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
F16	Niti ne pri storitvah	Neprisotnost časovne stiske pri storitvah	Neprisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
F17	pri drugem delu	Prisotnost časovne stiske pri drugem delu	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
F18	to vpliva tudi na storitev	Vplivanje na storitev	Prilagajanje storitve	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
F19	morala izvesti stike pod nadzorom in sem morala potem tisti dan odpovedati storitev in prerazporediti	Odpoved storitve, zaradi nujnih stikov pod nadzorom	Prilagajanje storitve	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
G10	Časovna stiska je kar pogosta	Pogostost časovne stiske	Prisotnost časovne stiske	Časovna stiska	Količina časa
G11	več primerov iz različnih področij in storitev na enkrat odprtih	Primeri iz različnih področij na enkrat	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G12	Imam psp, nasilje, osebno pomoč	Različna področja dela	Organizacija dela	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G13	dnevni klici	Dnevni klici	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G14	se ljudje zelo radi na center obračajo	Obračanje ljudi na CSD	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G15	je preveč prometa	Preveč prometa	Prenatrpanost primerov	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G16	iz enega v drugo skačemo	Skakanje iz enega v drugo	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
G17	in nas je premalo za vse kar pokrivamo	Premalo število zaposlenih	Število zaposlenih	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G18	speljem stvari tako, kot jaz mislim, da so vse stvari kakovostne	Kakovostno izpeljevanje stvari	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa
G19	stvari vzamejo več časa kot bi sicer	Časovna potratnost stvari	Trajanje delovnih nalog	Vzroki pomanjkanja časa	Količina časa

G20	naučila organizirati dobro	Dobra organizacija dela	Organizacija dela	Soočanje s časovno stisko	Količina časa
G21	me stisne in je malo hudo reči nekemu, da ne bo prišel še na vrsto	Hudo nekemu reči, da ne bo prišel na vrsto	Manjša kakovost socialnega dela	Posledice pomanjkanja časa	Količina časa
G22	malo prioritiziram, ta težke stvari prvo in manj resne pač počakajo	Prioritiziranje stvari	Organizacija dela	Soočanje s časovno stisko	Količina časa

KADROVSKE RAZMERE

A24	premalo nas je	Premajhno število zaposlenih	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
A28	Ljudje se tukaj zelo zamenjujejo	Pogoste zamenjave zaposlenih	Fluktuacija zaposlenih		Kadrovske razmere
A30	fluktuacija je zelo huda na področju družine in nasilja	Pogoste zamenjave zaposlenih	Fluktuacija zaposlenih		Kadrovske razmere
A31	smo dve	Dve zaposleni strokovni delavki	Dejansko število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
A32	da bi kvalitetno delali, vsaj štiri	Potrebni vsaj štirje strokovni delavci za kakovostno delo	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B25	zelo odvisno od socialnega delavca, kaj bo delal	Odvisno od dela socialnega delavca	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B26	Če pričakuješ minimum je dovolj eden	Za minimalne storitve je dovolj eden	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B27	če hočeš delati kaj več, bi morala biti še 2 dodatna	Za boljše storitve potrebna še dva strokovna delavca	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B28	da je na 150 ljudi eden socialni delavec ni ok	Neustrezen normativ za število socialnih delavcev	Normativno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B30	se ne upošteva velikost regije	Neupoštevanje velikosti regije pri številu zaposlenih	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
B33	Smiselno se mi zdi, da bi nas bilo več	Smiselno večje število zaposlenih	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
C17	Mi bi radi bolj pokrito s socialnimi delavci	Želja po več socialnih delavcev	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
C18	ni od nas odvisno	Odvisnost od občine	Normativno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
C19	občina določi za koliko oskrbovalk bo dala denar	Občinska odločitev o financiranju oskrbovalk	Normativno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
C20	po normativih na toliko oskrbovalk je toliko socialnih delavcev	Število socialnih delavcev glede na število oskrbovalk po normativu	Normativno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
C22	že enega dodatnega bili zelo veseli	Enega dodatnega delavca bi bili veseli	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
D14	Premalo nas je	Premalo število strokovnih delavcev	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
D15	sva dva in pol	Dva in pol strokovna delavca	Dejansko število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere

D16	gotovo bi še en strokovni delavec prav prišel	Dobrodošel še en strokovni delavec	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E33	Ne morem reči, da smo slabo pokriti	Dobro kadrovsko pokriti	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E34	pač po normativih	Po normativih	Normativno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E35	preveč izobražen kader	Preveč izobražen kader	Ovrednotenje števila zaposlenih		Kadrovske razmere
E37	Ja, zadosti.	Dovolj zaposlenih	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E38	imam tri strokovne delavce in je dovolj	Štirje strokovni delavci, kar je dovolj	Dejansko število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E39	Kader manjka za čistiti	Pomanjkljiv nižji kader	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
E40	Nižji kader manjka	Pomanjkljiv nižji kader	Idealno število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
F20	dve psihologinji	Dve strokovni delavki	Dejansko število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
F21	če človek dela mešane stvari, ni dovolj	Za delanje različnih stvari ni dovolj	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
F22	Če bi pa se držali samo storitve, je v redu	V redu, če bi delali samo storitev	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
G17	in nas je premalo za vse kar pokrivamo	Premalo zaposlenih	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
G23	sem zadovoljna	Zadovoljstvo s pokritostjo	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
G24	na začetku nismo bili zadovoljni	(prej) nezadovoljstvo s pokritostjo	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
G25	delamo vsi prvo socialno pomoč	Vsi strokovni delavci izvajajo prvo socialno pomoč	Dejansko število zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere
G26	Smo dobro pokriti in iz različnih področij	Dobra pokritost iz različnih področij	Ovrednotenje števila zaposlenih	Število zaposlenih	Kadrovske razmere

STRES

A40	Delo je zelo stresno	Velika stresnost		Stresnost dela	Stres
A41	odvisno od tega koliko stresa lahko preneseš	Stresnost odvisna od sposobnosti prenašanja stresa	Stresnost odvisna od posameznika	Stresnost dela	Stres
A42	Mene to področje izredno zanima in vidim veliko izzivov	Izredno zanimanje in videnje izzivov	Sobivanje s stresom	Stresnost dela	Stres
A43	je pa včasih res zelo stresno	Včasih zelo stresno		Stresnost dela	Stres
A44	Sploh ko pridejo kakšne zadeve, ki jim ni videti konca	Zadeve, ki jim ni videti konca	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A45	ko dobiš zraven še kakšno kazen	Kazen	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A46	inšpekcijski nadzor	Inšpekcijski nadzor	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A47	rejnik ti odpove	Odpoved rejnika	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A48	Milijon stvari, ki lahko grejo narobe in po navadi je vedno nekaj	Mnogo stvari lahko gre narobe in vedno je nekaj	Stresorji	Stresnost dela	Stres

A49	izziv in možnosti za napredek in kako bi se stvari lahko še razvijale, potem se mi zdi, da te žene naprej	Videnje izziva in možnosti za napredek kot gonilni sili	Sobivanje s stresom	Stresnost dela	Stres
A65	na tem področju je tudi največ inšpekcijskih nadzorov	Veliko število inšpekcijskih nadzorov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A66	Ti so zelo zafrknjeni in stresni	Zafrknjenost in stresnost inšpekcijskih nadzorov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A67	Hitro si tudi tarča ljudi, kar je spet stres	Tarča uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
A68	Jaz sem bila v eni zadevi sedemkrat prijavljena	Prijavljanje s strani uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B34	Jaz osebno si ne jemljem k srcu stvari	Ne jemanje stvari k srcu	Sobivanje s stresom	Stresnost dela	Stres
B35	stresejo jezo na tebe	Uporabniki stresejo jezo na socialnega delavca	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B36	mi ni nek stres	Ne stresnost	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
B37	lahko pa ti je	Možnost stresa	Stresnost odvisna od posameznika	Stresnost dela	Stres
B38	Ljudje smo različni	Različnost ljudi	Stresnost odvisna od posameznika	Stresnost dela	Stres
B39	Ko sem začel delati, mi je bilo gledanje bolezni in umiranja kar težko. Zdaj sem se navadil in mi je lažje	Gledanje bolezni in umiranja na začetku	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B40	Samo delo mi ni stresno	Ne stresnost samega dela	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
B41	veliko stvari se mi zdi izguba časa, monotono, muka, ne pa stres	Izguba časa, monotonost, muka ne pa stresnost	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
B42	Stresno je recimo, ko dobiš poziv od ministrstva, da potrebujejo nekaj v osmih urah	Pozivi ministrstva z kratkimi roki	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B43	tega je malo	Redkost pozivov ministrstva	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B44	Poslušati zgodbe ljudi, ki so v velikih stiskah je dosti huje	Poslušanje zgodb ljudi v stiskah	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B45	ko ne moreš pomagati	Nemoč pomagati	Stresorji	Stresnost dela	Stres
B46	Bolj kot stres je to čustveno naporno	Čustvena napornost	Napornost	Napornost dela	Stres
C23	Zelo stresno	Velika stresnost		Stresnost dela	Stres
C24	moram poskrbeti, da bojo vsi naši uporabniki dobili pomoč	Skrb, da vsi uporabniki dobijo pomoč	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C25	tukaj ljudje lahko ostanejo brez pomoči	Možnost, da ljudje ostanejo brez pomoči	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C26	ne moreš pustiti človeka v plenici en dan	Nujnost pomoči uporabnikom	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C27	to imaš skozi na vesti	Stalno trkanje na vest	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C28	ne moreš pustiti odzadaj	Nezmožnost na to odmisлити	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C33	pride velikokrat preveč vsega	Velikokrat preveč vsega	Stresorji	Stresnost dela	Stres
C43	dodajajo stres	Dodaten stres	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D17	Občasno je	Občasna stresnost		Stresnost dela	Stres
D18	največkrat pa ni	Največkrat brez stresa	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
D19	je ker pridejo ljudje, ki imajo resne težave	Stresnost zaradi resnih težav uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres

D20	kakšen odvisnik od nedovoljenih drog	Odvisniki od nedovoljenih drog	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D21	alkoholiki, ker pridejo tudi pijani	Pijani uporabniki	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D22	je res težko delati tako	Težko delati na tak način	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D23	Kakšen osebnostno moten pride tudi agresiven	Agresivnost ljudi z osebnimi motnjami	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D24	stresno zaradi narave primerov	Stresna narava dela	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D25	resni problemi	Resnost problemov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D26	največkrat pa ni in poteka vse lepo	Največkrat brez stresa	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
D39	je veliko pričakovanj od nas, da bomo že uredili vse	Prevelika pričakovanja uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D40	kot da bi imeli čarobno palčko	Imetje čarobne palčke	Stresorji	Stresnost dela	Stres
D53	to vse je stresno	Stresnost nasilja	Stresorji	Stresnost dela	Stres
E41	so stresne poškodbe glave	Stresnost dela z poškodbami glav	Stresorji	Stresnost dela	Stres
E42	imajo veliko stisk s sabo in družino	Stiske uporabnikov z njimi samimi in družino	Stresorji	Stresnost dela	Stres
E43	delo z njimi mi je stresno	Stresnost dela z poškodbami glav	Stresorji	Stresnost dela	Stres
E44	vodenje, logistika in to mi ni stresno	Ne stresnost vodenja in logistike	Ne stresnost	Ne stresnost dela	Stres
E45	razen občasno, ko pridejo kake zahteve in že tako zmanjkuje časa	Občasna stresnost zaradi pomanjkanja časa	Stresorji	Stresnost dela	Stres
E48	v štirih letih štirje direktorji in to je bilo precej naporno	Štiri menjave direktorjev v štirih letih	Napornost	Napornost dela	Stres
F23	Zna biti stresno	Potencialna stresnost		Stresnost dela	Stres
F24	da bi bile v dveh prisotne pri primerih	Prisotnost dveh strokovnih delavk pri primerih	Rešitve za manjšo stresnost	Stresnost dela	Stres
F25	stresno, zaradi visoke konfliktnosti udeleženih	Visoka konfliktnost udeleženih	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F26	zelo slabe odnose	Zelo slabi odnosi uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F27	zamere	Zamere	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F28	stvari za nazaj ne rešene	Nerešene stvari	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F29	večina pričakuje, da se bo partner ali otrok spremenil, ne pa on in obratno	Pričakovanje, da se bo drugi spremenil	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F30	pričakujejo, da bomo mi povedali tej drugi osebi, da se mora ona spremeniti	Pričakovanje, da bo strokovni delavec povedal uporabniku naj se spremeni	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F31	ko pride v pričo mene do obračunavanja in kreganja med njimi	Obračunavanje in kreganje med uporabniki	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F32	preko pogovorov z mano vplivali na kakšen drugi postopek	Poskus vplivanja uporabnikov na kakšno drugo stvar preko pogovorov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F33	stresno se mi zdi tudi postavljanje ciljev	Stresnost postavljanja ciljev	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F34	pri marsikateri stranki izredno težko	Stresnost postavljanja ciljev	Stresorji	Stresnost dela	Stres

F37	Najbolj naporne so manipulativne stranke	Napornost manipulativnih uporabnikov	Napornost	Napornost	Stres
F38	tudi težave z osebnostjo	Težave z osebnostjo	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F39	ali ko začnejo izvajati pritisk	Izvajanje pritiska nad zaposlenimi	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F40	stranka klicala 15 krat v pol ure	Klicanje po 15 krat v pol ure	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F41	se razjezijo	Jeza uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F42	tudi pridejo sem in postanejo agresivni	Agresivnost uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F43	grejo na osebni nivo	Zmerjanje na osebni nivoju	Stresorji	Stresnost dela	Stres
F44	jih ne poslušam takrat	Ne poslušanje	Sobivanje s stresom	Stresnost dela	Stres
F45	Jih pošljem ven	Pošljem ven	Sobivanje s stresom	Stresnost dela	Stres
G27	Psp je kar stresna	Precej stresno		Stresnost dela	Stres
G28	nekdo pride, ko je voda ne tukaj pod grlom, ampak je že kar potopljen	Uporabniki, ki nimajo vode pod grlom, ampak so že potopljeni	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G29	imajo pričakovanja, ki jih ne moremo izpolniti	Prevelika pričakovanja uporabnikov	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G30	ne moremo vedno pomagati	Nemoč pomagati	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G31	to je za nas stresno, ker smo tukaj, da človeku pomagamo	Nemoč pomagati	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G32	sogovorniki tudi naporni	Napornost sogovornikov	Napornost	Napornost dela	Stres
G33	na nas pritiskajo	Pritiskanje	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G34	grozijo z odvetniki	Grožnje z odvetniki	Stresorji	Stresnost dela	Stres
G35	ni toliko količina stresna, ampak narava dela	Stresna narava dela		Stresnost dela	Stres

IZGORELOST

A25	izgorevamo	Izgorevanje zaposlenih	Izgorevanje		Izgorelost
A27	smo totalno izgoreli na področju nasilja	Totalno izgoreli zaposleni	Izgorevanje		Izgorelost
A50	Ja, opažam jih vsaki dan, vsak dan sproti	Vsakodnevni znaki izgorelosti	Pogostost znakov izgorelosti		Izgorelost
A51	Non stop razmišljam o tem	Neprestano razmišljanje o tem	Znaki izgorelosti		Izgorelost
A52	to nosiš domov	Nošenje zadev domov	Znaki izgorelosti		Izgorelost
A53	vedno iščeš rešitve	Stalno iskanje rešitev	Znaki izgorelosti		Izgorelost
A54	ko spiš se spomniš, dobiš kako idejo	Pojavljanje idej med spanjem	Znaki izgorelosti		Izgorelost
A55	Sodelavke tudi dostikrat grejo na bolniške	Pogosto odhajanje sodelavk na bolniške	Posledice izgorelosti		Izgorelost
A56	Jaz pri sebi najbolj opažam utrujenost	Utrujenost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
A57	imam polno glavo vsega	Polna glava vsega	Znaki izgorelosti		Izgorelost

A58	Sistemsko je urejeno s supervizijo	Pomoč s supervizijo	Supervizija	Sistemsko spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A59	si pomagamo med sabo	Medsebojna pomoč	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A60	Zelo je pomembno, da imaš sodelavca, s katerim se dobro razumeš	Pomembnost dobrega odnosa s sodelavcem	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A61	da si znaš podeliti dileme	Podeljevanje dilem	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A62	da znaš tudi deliti ure dopusta	Deljenje ur dopusta	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A63	da te nekdo nadomešča	Možnost nadomeščanja	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A64	Zelo pomembno je tudi, da imaš vodstvo, ki te podpira in pozna stvari	Pomembnost vodstva, ki te podpira in pozna stvari	Pomoč vodstva	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A69	nujno, da imaš tukaj podporo vodstva	Nujna podpora vodstva	Pomoč vodstva	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A70	Pomagati pa si moraš tudi sam	Nujno si je pomagati sam	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A71	dejavnost zunaj službe, ki te razbremeni	Razbremenilna dejavnost izven službe	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A72	Jaz tečem	Tek	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
A73	to mi zelo pomaga in me sprosti	Tek	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
B47	Ne še	Odsotnost izgorelosti	Ne izgorevanje		Izgorelost
B48	znam iti od tu brez, da nosim stvari domov	Ne nošenje zadev domov	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
B49	zaenkrat sem še mlad	Mladost	Dejavniki soočanja z izgorelostjo		Izgorelost
B50	imam dovolj energije in nimam težav s tem	Dovolj energije	Dejavniki soočanja z izgorelostjo		Izgorelost
C29	Ja sigurno	Izgorevanje zaposlenih	Izgorevanje		Izgorelost
C30	Prideš utrujen	Utrujenost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
C31	je vse narobe	Vse je narobe	Znaki izgorelosti		Izgorelost
C32	živčna sem	Živčnost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
C34	nisem edina tukaj in mi drugi pomagajo	Medsebojna pomoč	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
C35	Se pogovarjamo s sodelavkami	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
C36	damo to iz sebe	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D27	Sem	Izgorevanje zaposlenih	Izgorevanje		Izgorelost
D28	Po službi pridem kdaj zelo utrujen	Utrujenost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
D29	izčrpan	Izčrpanost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
D30	Na živce ti grejo malenkosti	Razdražljivost zaradi malenkosti	Znaki izgorelosti		Izgorelost

D31	imamo enkrat na mesec supervizijo	Supervizija enkrat mesečno	Supervizija	Sistemske spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D32	sodelavci med sabo	Medsebojna pomoč	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D33	si povemo drug drugemu	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D34	se zventiliramo	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D35	osebno pa športam	Šport	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D36	Tek	Tek	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D37	lokestrelstvo	Lokostrelstvo	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
D38	meditiram	Meditacija	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E46	Ja	Že opaženi znaki izgorevanja	Izgorevanje		Izgorelost
E47	pridejo obdobja, ko začutiš, da je nekaj narobe	Občasna obdobja, ko čutiš, da je nekaj narobe	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E49	stvari moraš urediti v glavi pri sebi	Urejevanje stvari v glavi pri sebi	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E50	nisem mogla zaspāt	Nemoč zaspāt	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E51	sem premlevala	Premlevanje	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E52	se zbujala ponoči	Zbujanje ponoči	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E53	Zelo je odvisno tudi od direktorja	Izgorevanje odvisno od direktorja	Pomoč vodstva	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E54	koliko znaš stvari dati naprej in prosit, da nekdo drugi naredi nekaj namesto tebe	Dajanje stvari naprej, da naredijo drugi	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E55	si zelo utrujen	Utrujenost	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E56	se počutiš, da ne zmoreš več	Občutek, da ne zmoreš več	Znaki izgorelosti		Izgorelost
E57	In moraš urediti v glavi	Urejevanje stvari v glavi pri sebi	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E58	začet piti tablete	Pitje tablet	Posledice izgorelosti		Izgorelost
E59	hodim veliko	Hoja	Šport	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E60	močno cenim lepe trenutke tudi tukaj na delu in jih dobesedno uživam	Uživanje in cenjenje lepih trenutkov	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E61	si vzamem čas, ne samo hitim skozi	Vzeti si čas in ne stalno hiteti	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E62	si rečem že takoj, ko pridem, da danes pa ne bo tako	Odločitev, da danes pa ne bo tako	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E63	velika pomoč si zapisovat stvari	Zapisovanje stvari	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
E64	sem prišla domov in se nisem mogla spomniti, kdo mi je kaj rekel	Pozabljanje informacij	Posledice izgorelosti		Izgorelost
E65	zdaj mi vsi nosijo listke v pisarno, kar mi je v veliko pomoč	Nošenje listkov sodelavcev	Samopomoč	Osebnostno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost

F35	Pride kdaj dan	Občasna izgorelost	Izgorevanje		Izgorelost
F36	ne odklopiš glave od primerov	Neprestano razmišljanje o tem	Znaki izgorelosti		Izgorelost
F46	grem ven	Grem ven	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F47	delam stvari, ki me veselijo	Delanje stvari, ki razveseljujejo	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F48	grem v družbo	Družba	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F49	imamo sicer supervizijo	Supervizija	Supervizija	Sistemske spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F50	mi je res všeč	Všečnost supervizije	Supervizija	Sistemske spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F51	s to drugo psihologinjo si veliko povemo in pomagamo	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
F52	kot intervizija	Intervizija	Intervizija	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G36	pride kašen naporen dan	Občasno naporen dan	Napornost		Izgorelost
G37	si na nek način pomagam sama, da lahko preživim v tej službi	Samopomoč za preživetje v tej službi	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G38	pri meni ni še prišlo do tega	Ni še prišlo do izgorelosti	Ne izgorevanje		Izgorelost
G39	pravočasno ukrepam	Pravočasno ukrepanje	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G40	potrebujem pogovor	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G41	se moram pogovarjati v našem timu varstvo odraslih	Pogovor s sodelavci	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G42	dobim še kakšne nove informacije	Iskanje novih informacij	Sodelavska pomoč	Kolektivno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G43	supervizija	Supervizija	Supervizija	Sistemske spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G44	da rešim svojo stisko	Reševanje svoje stiske	Supervizija	Sistemske spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G45	se izobražujem iz psihoterapije	Psihoterapevtsko izobraževanje	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G46	kako se sama razumem	Samorazumevanje	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G47	samo presojam	Samo presojanje	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G48	kako se ustaviti	Kako se ustaviti	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost
G49	pogledati zakaj tako delujem	Samozavedanje delovanja	Samopomoč	Osebno spopadanje z izgorelostjo	Izgorelost

NASILJE UPORABNIKOV NAD ZAPOSLENIMI

A74	Prav fizično ni še nihče nič	Ne doživetje fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
-----	------------------------------	--------------------------------	-----------------	----------------------	-------------------------------------

A75	ko začutim, da bo nekaj šlo narobe, se prilagodim situaciji	Prilagoditev situaciji	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A76	ne vztrajam, če res ni potrebe	Opustitev zadeve, če ta ni nujna	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A77	vedno uspeha oceniti situacijo in umiriti stvari	Uspeh pri ocenjevanju situacije in umirjanju	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A78	Smo pa tudi že klicali policijo	Klicanje policije	Soočanje zaposlenih z nasiljem	Reševanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A79	dogovor s sodelavci, če se sliši ven vpitje, da pridejo pogledati in pokličejo pomoč	Dogovor o medsebojni pomoči med sodelavci	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A80	vpitje in grožnje pa so bolj pogoste	Pogostost vpitja in groženj	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A81	kadar vidiš, da nekoga provociraš, da greš preko meje, je bolje da nehaš	Prenehanje, ko se nekoga provocira in gre preko meje	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A82	Malo me vrže iz tira	Negativno presenečenje	Posledice nasilja pri zaposlenih	Posledice nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
A83	poskušam ohraniti, da ne delam panike	Ne paničarjenje		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B51	Verbalno od svojcev in od uporabnikov ja	Verbalno nasilje svojcev in uporabnikov	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B52	se ne preveč sekiram glede tega	Ne obremenjevanje z nasiljem		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B53	poskušam razložiti razumsko stvari	Razumska razlaga	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B54	ko se zavedaš, da je vmes nekaj čustvenega pač počakaš	Ob pojavu čustev se počaka s stvarmi	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B55	veš da nimaš kaj, razen dati času čas	Brez opcij razen počakati	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
B56	Fizično pa ni nasilja	Ne doživetje fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C37	fizično ne	Ne doživetje fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C38	Bolj psihično bi lahko rekla	Bolj pogosto psihično nasilje	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C39	ne moremo vsem pomagati takoj	Nemoč pomagati vsem takoj		Razlogi za nasilje uporabnikov	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi

C40	največkrat je potem to psihično nasilje	Najpogostejše psihično nasilje	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C41	zaradi nas prišel sem pred center in se zažgal	Grožnja uporabnika, da se bo zažgal	Psihično nasilje	Primeri nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C42	Ni prijetno to	Neprijetnost		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C43	dodajajo stres	Dodaten stres	Posledice nasilja pri zaposlenih	Posledice nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C44	največkrat rešujemo s pogovorom	Pogovor kot najpogostejša rešitev	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C45	jih umirimo	Umiritev	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
C46	po navadi uspemo	Večinska uspešnost	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D41	Sem sem	Doživetje psihičnega nasilja	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D42	večinoma zmerjanje	Zmerjanje	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D43	enkrat je bilo pa tudi fizično	Enkrat fizično	Fizično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D44	napad z nožem	Napad z nožem	Fizično nasilje	Primeri nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D45	sem prijavil policiji	Prijava policiji	Soočanje zaposlenih z nasiljem	Reševanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D46	če je kaj resnega prijavimo	Prijava policiji	Soočanje zaposlenih z nasiljem	Reševanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D47	kakšno grdo besedo pojemo	Ignoriranje grdih besed	Soočanje zaposlenih z nasiljem	Reševanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D48	je redko	Redko	Pogostost nasilja	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D49	neprijetno, ko se zgodi	Neprijetnost		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D50	prekleti birokrat	Zmerjanje	Psihično nasilje	Primeri nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D51	se jezijo nad sistemom	Jeza uporabnikov nad sistemom	Psihično nasilje	Primeri nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi

D52	kar tikajo in zahtevajo stvari od tebe	Uporabnikovo tikanje in zahtevanje stvari	Psihično nasilje	Primeri nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D53	to vse je stresno	Stresnost nasilja		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
D54	Kolegice sicer več doživijo, jaz bi rekel, da manj	Več nasilja pri ženskah zaposlenih kot moških	Prisotnost nasilja glede na spol zaposlenega	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E66	Jaz osebno ne	Ne doživetje fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E67	je pa z uporabniki kar pogosto	Pogostost nasilja pri uporabnikih	Fizično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E68	hitro lahko koga udarijo	Fizično nasilje uporabnikov	Fizično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E69	Moraš vedeti, kdaj stopiti en korak nazaj	Znanje kdaj se umakniti	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E70	ko sem kdaj videla, da se kaj kuha in sem hitro pospravila vse škarje, nože	Umik vseh nožev in škarij ob večanju napetosti	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E71	Ne, na mene ne	Ne doživetje psihičnega nasilja	Psihično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E72	Vem, kdaj se umakniti	Znanje kdaj se umakniti	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E73	so tudi protokoli, kdaj moraš stopiti nazaj	Protokoli za umiritev in preventivo nasilja	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
E74	nekateri zaposleni hočejo biti avtoriteta in jih potem dobijo	Doživetje fizičnega nasilja pri zaposlenih, ki želijo biti avtoriteta	Fizično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F53	S strani nekaterih strank je bilo ja psihično	Doživetje psihičnega nasilja	Psihično nasilje	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F54	fizično pa ne	Ne doživetje fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F55	ko napetost narašča, skušam vse pomiriti	Pomiritev ob naraščanju napetosti	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F56	vsak pove svoj vidik	vsak pove svoj vidik	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F57	se tam ne opredelim	Ne opredelitev	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F58	rečem da zadeve ne poznam natančno	Ne poznavanje zadeve	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi

F59	v takih primerih po navadi storitev prekinem	Prekinitev storitve	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F60	z drugo osebo potem delam individualno	Individualno delo z drugo osebo	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
F61	birokracija ni nič proti njim	Napornost nasilja		Doživljanje nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G50	Prav na psp nisem imela še težav	Neprisotnost težav		Neprisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G51	smo dogovorjeni, da ko slišijo sodelavci kričanje, pridejo noter	Dogovor o medsebojni pomoči med sodelavci	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G52	nikoli ne veš, koga boš dobil in kaj bo	Ne veš, kdo pride in kaj bo	Potencialnost nasilja	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G53	s časom dobiš občutek, kakšni ljudje so taki, da je bolje, da jih obiščeš v dveh	Občutek h katerim ljudem je bolje iti v dveh	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G54	tega se prav malo bojimo, ker nikoli ne veš, kaj je odzadaj	Ne veš, kaj vse se skriva	Potencialnost nasilja	Prisotnost nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi
G55	se naročajo in imamo odprta vrata in si manj upajo, tako da s tem si pomagamo	Pomoč z naročanjem in odprtimi vrati	Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja	Preventiva nasilja	Nasilje uporabnikov nad zaposlenimi

NAJBOLJŠI IN NAJSLABŠI ELEMENTI SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

A84	To da znamo z žrtvami vzpostaviti dober zaupen odnos	Znanje za vzpostaviti osebni odnos z žrtvami	Profesionalnost zaposlenih	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A85	sam namen te storitve je zelo na mestu	Ustrezen namen storitve	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A86	Najslabša je ta nepredvidljivost	Nepredvidljivost	Narava dela	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A87	nimaš dovolj časa	Pomanjkanje časa	Časovni okvir	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A88	se stvari spreminjajo iz danes na jutri	Spreminjanje stvari iz danes na jutri	Narava dela	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A89	da niso stvari bolj urejene, predvidljive	Neurejene in nepredvidljive stvari	Narava dela	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A90	po svoje je to v redu, ker je spontano	Spontanost	Narava dela	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
A91	vsak dan te čaka kaj novega, nepredvidljivega	Vsak dan kaj novega, nepredvidljivega	Narava dela	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev

B57	Najslabše je vsekakor preveč birokratičnih zapletov	Preveč birokratičnih zapletov	Birokracija	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B58	moraš delati v zelo omejenem manevrskem prostoru	Delo v omejenem manevrskem prostoru	Omejenost	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B59	od infrastrukture	Slaba infrastruktura	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B60	časovnih okvirjem	Pomanjkanje časa	Časovni okvir	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B61	zakonskih okvirjev	Slabi zakonski okvirji	Zakonodaja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B62	zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo	Pogosto ovirajoči zakoni	Zakonodaja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B63	Nas tudi varujejo	Varnost zakonov	Zakonodaja	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B64	da lahko sploh delam to kar delam	Možnost opravljati to delo	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B65	institucionalno varstvo je lahko zelo dobra stvar	Ustrezen namen storitve	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B66	Je veliko birokracije in dela z ljudmi. In ta kombinacija je meni super	Dobra kombinacija birokracije in dela z ljudmi	Narava dela	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B67	se lahko umakneš iz enega v drugo	Umik iz birokracije v delo z ljudmi in obratno	Narava dela	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
B68	kdaj prav paša it v pisarno in vpisovat nekaj monotonega in obratno	Umik v pisarno v monotono delo in obratno	Narava dela	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C47	deluje najboljše naša nova aplikacija	Dobro delovanje nove aplikacije	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C48	prikrajša en kup dokumentacije	Prikrajšanje kupa dokumentacija	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C49	prej smo mi to ročno seštevale in beležile	(prej) ročno seštevane in beleženje	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C50	zdaj pa nam računalnik	Računalniško seštevane in beleženje	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C51	v kratkem nam bojo uvedli še beleženje urnikov s to aplikacijo	Aplikacijsko beleženje urnikov	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C52	bo vse prek telefona	Vse bo telefonsko	Elektronska podpora	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev

C53	Najslabša stvar pa je ta splošna ureditev pomoči na domu	Slaba splošna ureditev pomoči na domu	Zakonodaja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C54	ni v redu urejeno financiranje	Neustrezno urejeno financiranje	Financiranje	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C55	imamo problem recimo s službenimi vozili	Problem s službenimi vozili	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C56	ti stroški niso nikjer prav točno opredeljeni	Neopredeljeni stroški	Financiranje	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C57	imamo avte, ampak absolutno premalo	Premalo službenih vozil	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
C58	financiranje je preveč na splošno	Presplošno financiranje	Financiranje	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D55	je brezplačna	Brezplačnost storitve	Dostopnost storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D56	tudi včasih neučinkovita	Občasna neučinkovitost, zaradi brezplačnosti	Dostopnost storitve	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D57	si mislijo, ma naj tisti tam govori kar hoče	Neresnost uporabnikov zaradi brezplačnosti	Dostopnost storitve	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D58	ta brezplačnost je istočasno zelo dobra stvar	Prednost brezplačnosti storitve	Dostopnost storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D59	kot tudi slabost	Slabost brezplačnosti storitve	Dostopnost storitve	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D76	tako kot je zastavljena se mi zdi kar ustrezna	Zastavljenost storitve	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
D84	je bolj sistematično	Večja sistematičnost	Birokracija	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E75	smo prepoznavni v okolici	Prepoznavnost v okolici	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E76	Ljudje so nas tukaj sprejeli	Sprejetost med ljudmi	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E77	vse izdelke uspešno prodamo	Uspešna prodaja izdelkov	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E78	ponosni na to, da smo si priborili to spoštovanje	Ponosni na pridobljeno spoštovanje	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E79	Napredek se kaže tudi v življenjski dobi uporabnikov	Daljša življenjska doba uporabnikov	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev

E80	moralo biti vse manjše	Prevelik zavod	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E81	smo preveč opazni	Prevelika opaznost	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E82	Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje	Lažje z majhnimi skupnostmi	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
E105	Preveč nas je, prenatrpano	Prenatrpanost	Infrastruktura	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F62	da je dostopna	Dostopnost	Dostopnost storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F63	možnost se vključiti v neko svetovanje brezplačno	Možnost vključitve v brezplačno svetovanje	Dostopnost storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F64	vsekakor potrebno imeti ta znanja	Potrebnost psihoterapevtskih znanj	Zahtevnost področja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F65	vsaj osnovna znanja iz družinskih paradigem	Osnovna znanja družinskih paradigem	Zahtevnost področja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F66	vsaj kakšno stopnjo družinske terapije	Vsaj kakšna stopnja družinske terapije	Zahtevnost področja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
F67	za strokovnega delavca, ki ima samo neko fakulteto je to prezahtevno	Prezahtevno samo za znanje iz ene fakultete	Zahtevnost področja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G56	je preveč po pravilniku omejena	Omejenost na pravilnik	Zakonodaja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G57	premalo časa za njo	Pomanjkanje časa	Časovni okvir	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G58	manjka neka zadeva, da bi psp zaključili, človeku pa nudili pomoč še naprej v neki drugi obliki	Pomanjkanje neke vmesne storitve za nadaljnje nudenje pomoči	Zakonodaja	Slabi elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G59	imamo dovolj znanja	Dovolj znanja	Profesionalnost zaposlenih	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G60	razporeditev psp-ja med vse strokovne delavce	Razporeditev storitve med zaposlene	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G61	se v službi zelo povezujemo tudi z drugimi institucijami	Povezovanje z drugimi institucijami	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G62	rasemo kot strokovni delavci	Rast strokovnih delavcev	Profesionalnost zaposlenih	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev
G79	tako kot je, je v redu	V redu zasnovana storitev	Dobro delovanje storitve	Dobri elementi SV storitev	Najboljši in najslabši elementi SV storitev

BIROKRACIJA

A92	Negativno	Negativno doživljanje birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
A93	se mi zdi nepotrebna	Nepotrebnost birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
A94	moramo dnevno beležiti, kaj delamo, vsak pogovor, klic, dejanje	Beleženje vsake stvari	Elementi birokracije		Birokracija
A95	Če jaz govorim s stranko eno uro, moram potem to še zapisati	Zamudnost beleženja	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
A96	imam se pravi dvojno delo	Dvojno delo zaradi beleženja	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
A97	ta del sovražim	Sovraštvo birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
A98	veliko birokratičnega dela, jaz bi rekla 50 %	50 % birokratičnega dela	Količina birokracije		Birokracija
A99	s pripravljanjem vsega potrebnega in pošiljanjem stvari	Pripravljanje potrebnih dokumentov in pošiljanje	Elementi birokracije		Birokracija
A100	Prej smo sami to delali sami in smo bili dosti hitrejši	Počasnejše pripravljanje in pošiljanje	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
A101	večina birokracije v beleženju v sistem Krpan	Birokracija v beleženju v Krpana	Elementi birokracije		Birokracija
A102	nas s Krpanom še bolj nadzorujejo	Večji nadzor, zaradi Krpana	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A103	v primeru kontrole lahko vidijo vse	Celotna razvidnost v primeru kontrole	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A104	ampak možnost nadzora	Možnost nadzora	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A107	najbolj me moti pa, ker je to nadzor	Moteči nadzor	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A108	Pozitivno pa je, ker jaz si rada beležim stvari	Beleženje stvari	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A109	imam zelo jasen pregled, kaj sem delala	Jasen pregled dela	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A110	lažje naredim zaključek	Lažje narediti zaključek	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A111	vidim dinamiko	Vidna dinamika	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A112	kaj se je dogajalo	Vidno dogajanje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A113	lepše evalviram in ovrednotim za naprej	Boljše evalviranje in ovrednotenje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
A114	kaj naredim drugače lahko za stranko	Vidne alternativne možnosti	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
B16	porabiš tri četrtine časa za birokracijo	75 % časovna potratnost birokracije	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija

B17	moraš vse nekam vpisovati	Vpisovanje vsega nekam	Elementi birokracije		Birokracija
B18	zagotavljati, da je razvidno iz papirja	Zagotavljanje razvidnosti iz papirja	Elementi birokracije		Birokracija
B19	Če ne bi bilo pol teh stvari bi 2x več vložil v delo z ljudmi	Odsotnost birokracije bi omogočila 2x več dela z ljudmi	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B20	Ne bi imel pomanjkanja časa, če ne bi moral vsake neumnosti zapisati	Pomanjkanje časa zaradi zapisovanja vsega	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B66	Je veliko birokracije in dela z ljudmi. In ta kombinacija je meni super	Dobra kombinacija birokracije in dela z ljudmi	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B67	se lahko umakneš iz enega v drugo	Umik iz birokracije v delo z ljudmi in obratno	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B68	kdaj prav paša it v pisarno in vpisovat nekaj monotonega in obratno	Umik v pisarno v monotono delo in obratno	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B78	Večinoma negativno	Večinoma negativno doživljanje birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
B79	porabi mi veliko časa	Časovna potratnost	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B80	veliko stvari se mi zdi brez veze	Veliko brezveznih stvari	Elementi birokracije		Birokracija
B81	Pride prav za neko varnost	Koristnost birokracije za varnost	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B82	Prošnje	Prošnje	Elementi birokracije		Birokracija
B83	Zdi se mi neumno, da moram na več koncev vpisati in izpolniti	Neumno vpisovanje na več različnih koncev	Doživljanje birokracije		Birokracija
B84	je izguba časa	Izguba časa	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B85	z računalnikom ugotavljam, da je več dela kot koristi	Več dela kot koristi z računalnikom	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
B86	imamo zapisano vse v spisih ljudi	Zabeležene stvari v spisih	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B87	imamo vse dokumente na kupu	Vsi dokumenti na kupu	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B88	vidimo, kaj smo delali	Razvidnost dela	Pozitivne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
B89	samo mi je preveč	Preveč birokracije	Količina birokracije		Birokracija
B90	Če bi delalo kot mora delati, bi bilo super	Neustrezno delovanje elektronske podpore	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
B91	se stalno nekaj kvari in se moram še s tem ukvarjati	Stalno kvarjenje kar zahteva čas za rešiti	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
B92	mi ni všeč	Ne zadovoljstvo	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C47	deluje najboljše naša nova aplikacija	Dobro delovanje nove aplikacije	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C48	prikrajša en kup dokumentacije	Prikrajšanje kupa dokumentacija	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija

C49	prej smo mi to ročno seštevale in beležile	(prej) ročno seštevane in beleženje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C50	zdaj pa nam računalnik	Računalniško seštevane in beleženje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C51	v kratkem nam bojo uvedli še beleženje urnikov s to aplikacijo	Aplikacijsko beleženje urnikov	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C52	bo vse prek telefona	Vse bo telefonsko	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C60	Nevtravno	Nevtravno doživljanje birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
C61	mi nimamo problemov s tem	Brez problemov z birokracijo	Doživljanje birokracije		Birokracija
C62	zdaj nam ta aplikacija dobro pomaga	Dobra pomoč aplikacije	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C63	nimamo težav s tem	Brez problemov z birokracijo	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C64	hudih postopkov, da bi zadovoljevali ne vem komu nimamo	Brez hudih birokratičnih postopkov	Elementi birokracije		Birokracija
C65	problemov z birokracijo nimamo	Brez problemov z birokracijo	Doživljanje birokracije		Birokracija
C66	Odlična	Odlična elektronska podpora	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
C67	nas res razbremeni	Razbremenitev	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D60	Meni je odveč	Odvečnost birokracije	Doživljanje birokracije		Birokracija
D61	preveč tega	Preveč birokracije	Količina birokracije		Birokracija
D62	Kaže se s Krpanom	Birokracija v beleženju v Krpana	Elementi birokracije		Birokracija
D63	zdaj smo se ga že malo navadili	Navadili na Krpana	Ovrednotenje elektronske podpore		Birokracija
D64	praviloma moraš vsako stvar zabeležiti	Beleženje vsake stvari	Elementi birokracije		Birokracija
D65	nevladne organizacije imajo več socialnega dela	Manj socialnega dela	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
D66	več svobode kot mi na centru	Manj svobode	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
D67	krpan je zdaj ok	V redu sistem Krpan	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D68	zdaj ko smo se navadili nam koristi	Koristnost sistema Krpan	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D69	ni treba več teh spisov, celih kupov, mam vse tu notri	Boljša razvidnost kot prej	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D70	hitro vidimo	Hitra razvidnost	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D71	Krpan je zoprni za vse te dopise	Zoprnost Krpana za dopise	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D72	zdaj je pa še en kup nekih klikov preden to naredimo	Kup dodatnih klikov za dopise	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija

D73	Bolj enostaven bi moral biti	Potrebna večja enostavnost	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D74	načeloma je ok	V redu sistem Krpan	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D75	nam pomaga	Pomoč Krpana pri delu	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
D89	s Krpanom vse vidijo	Razvidnost dela nadrejenim s Krpanom	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E23	imamo še statistiko	Vodenje statistike	Elementi birokracije		Birokracija
E24	Z ministrstva nam pošljejo na četrtek, da moramo izpolniti neke stvari in v petek moramo že oddati te podatke	Izpolnjevanje stvari za ministrstvo iz danes na jutri	Elementi birokracije		Birokracija
E25	za vsakega uporabnika voditi, kolikokrat smo jih poklicali, obiskali, kolikokrat smo delali strokovno in to vnašati ročno in potem poslati na ministrstvo	Vodenje evidence za vsakega uporabnika, ročno vnašanje in pošiljanje na ministrstvo	Elementi birokracije		Birokracija
E28	imamo 5 zastarelih računalnikov	Zastareli računalniki	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E29	vsak ima drugačne programe	Drugačnost programov	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E83	Preveč je tega	Preveč birokracije	Količina birokracije		Birokracija
E84	ogromno nekih tabel, vpisovanja	Tabele in vpisovanja	Elementi birokracije		Birokracija
E85	sploh ne vem čemu to služi	Nerazumevanje namena vpisovanja	Doživljanje birokracije		Birokracija
E86	ti individualni načrti	Individualni načrti	Elementi birokracije		Birokracija
E87	temi načrti in evalvacijami, vsak zavod ima drugače	Drugačnost načrtov in evalvacij zavodov	Elementi birokracije		Birokracija
E88	to ni v redu	Ni v redu	Doživljanje birokracije		Birokracija
E89	celo v naši hiši imamo dva različna načrta in obrazca	Različna obrazca načrta znotraj istega zavoda	Elementi birokracije		Birokracija
E90	potem dela vsak po svoje	Delovanje vsakega po svoje	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
E91	v teh tabelah, ki jih zahtevajo od nas	Zahtevane tabele	Elementi birokracije		Birokracija
E92	ko moramo narediti plan dela	Plan dela	Elementi birokracije		Birokracija
E93	imamo vrtno hišico že 6 let, samo postaviti jo moramo in to nam ne uspe	Neuspeh pri postavitvi vrtno hišice	Elementi birokracije		Birokracija
E94	odvisno od direktorja	Birokracija odvisna od direktorja	Doživljanje birokracije		Birokracija
E95	ukvarjanje s tem ti pobere ogromno časa	Časovna potratnost	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
E96	nimaš kaj pokazati	Nimaš kaj pokazati	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
E97	bi morali imeti več računalnikov, ker potem lažje delaš	Večje število računalnikov za lažje delo	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija

E98	tega nimamo dovolj dobro podprto	Ne dovolj dobra računalniška podpora	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E99	naši zaposleni pišejo to ročno v zvezek	Ročno zapisovanje v zvezek	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E100	na sestankih preberemo in potem koordinatorka prepisuje v računalnik	Branje iz zvezka na sestankih in vpisovanje v računalnik	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E101	Lažje bi bilo, če bi v računalniku kliknili na uporabnika in bi vse vrglo ven	Vsi podatki uporabnikov v računalnikih	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E102	da bi se dalo delati izpise	Možnost izpisov	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E103	imamo računalnike z različnimi programi, tako da se ukvarjamo še z pretvarjanjem	Ukvarjanje še s pretvarjanjem, zaradi računalnikov z različnimi programi	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
E104	potrebovali še vsaj 6 računalnikov, da se direktno vpisuje in potem bi bilo lažje	Potreba po še vsaj šest računalnikov za direktno vpisovanje	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F70	birokracija predstavlja pač vodenje spisa	Vodenje spisa	Elementi birokracije		Birokracija
F71	se da, to je v redu	V redu	Doživljanje birokracije		Birokracija
F72	beleženje	Beleženje vsake stvari	Elementi birokracije		Birokracija
F73	da jaz vem kaj smo govorili	Razvidnost pogovorov	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F74	evidenca	Evidenca	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F75	lahko kontinuirano sledimo nekemu procesu	Možnost kontinuiranega sledenja procesu	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F76	zapišemo posamezna srečanja, malo vsebine	Zapis srečanj z malo vsebine	Elementi birokracije		Birokracija
F77	jaz pravim manj je več	Manj je več	Doživljanje birokracije		Birokracija
F78	ključne točke problema	Ključne točke problema	Elementi birokracije		Birokracija
F79	Ta pisni del ni tako obremenjujoč	Pisni del ni obremenjujoč	Doživljanje birokracije		Birokracija
F80	odvisno kako si ga vzameš	Odvisno od zaposlenega	Doživljanje birokracije		Birokracija
F81	Krpan mi je v redu	V redu sistem Krpan	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F82	Prej sem porabila več časa s temi spisi	(prej) časovna potratnost beleženja v spise	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F83	zdaj mi teče hitreje	Bolj hitro beleženje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
F84	nimam nekih problemov z birokracijo	Brez problemov z birokracijo	Doživljanje birokracije		Birokracija
F85	Sem se navadila in mi je všeč	V redu sistem Krpan	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija

G63	če gledam samo psp, je še v redu	Področje prve socialne pomoči je v redu	Doživljanje birokracije		Birokracija
G64	delamo vsi še drugje in ne utegnemo zapisovati vsega, kar potem vpliva na psp	Vpliv na psp, zaradi birokracije na ostalih področjih dela	Negativne posledice birokracije	Posledice birokracije	Birokracija
G65	bi mogla imeti še eno tajnico zraven	Potreba po tajnici za beleženje	Količina birokracije		Birokracija
G66	Krpan, ki kdaj dela, kdaj ne dela	Delovanje in nedelovanje Krpana	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G67	vnašanje in beleženje	Vnašanje in beleženje	Elementi birokracije		Birokracija
G68	ogromno nekega dela in birokracije tudi ne naše	Ukvarjanje z birokracijo drugih ustanov	Elementi birokracije		Birokracija
G69	bilo boljše prej	Boljše pred uvedbo Krpana	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G70	ogromno nekih klikov, da prideš do nekega dokumenta, da nekaj pošlješ	Ogromno klikov za dostop do in pošiljanje dokumenta	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G71	Je dobro, da gre bolj direktno	Bolj direktno pošiljanje	Pomoč pri opravljanju dela	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G72	ne dela tako kot bi moralo	Neustrezno delovanje elektronske podpore	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G73	Blokira	Blokiranje	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G74	imamo težave z nekimi podpisi	Težave z podpisi	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G75	kdaj prav onemogoča delo	Občasno onemogočane dela	Slabi elementi elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G76	Meni ni v podporo	Ni v podporo	Ovrednotenje elektronske podpore	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G78	je stalni nadzor	Stalno nadzorovanje	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija
G78	ta občutek, da te kontrolirajo in ne zaupajo	Občutek kontrole in nezaupanja	Nadzorovanje	Funkcija elektronske podpore pri birokraciji	Birokracija

REŠITVE ZA BOLJ KAKOVOSTNO IZVAJANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

A105	Verjamem, da bi se računalniško to dalo narediti boljše	Boljši informacijski sistem	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
A106	da se ne sesuva vse	Ne sesuvanje informacijskega sistema	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
A116	več zaposlenih	Več socialnih delavcev	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
B93	Zmanjšati kapacitete doma	Manjše kapacitete doma	Infrastrukturne spremembe	Infrastrukturne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev

B94	usmeriti bi se mogli v to, da bi ljudem zagotovili, da ostanejo doma	Usmeritev v zagotavljanje ljudem, da stanejo doma	Spremembe storitev	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
B95	dom res za tiste, ki ne morejo drugače	Dom za tiste, ki ne zmorejo drugače	Spremembe storitev	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
B96	skupnostni programi ne pa boljši domovi	Skupnostni programi	Spremembe storitev	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
B97	Nujno potreben je zakon o demenci	Nujnost zakona o demenci	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
C68	več socialnih delavcev	Več socialnih delavcev	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
C69	kdaj posvetimo tudi oskrbovalkam	Čas za posvečanje oskrbovalkam	Več časa	Časovne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
C70	Posodobiti zakonsko podlago	Posodobitev zakonske podlage	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
C71	imele čas tudi za iti več na teren	Čas za teren	Več časa	Časovne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
C72	da bi imeli več oskrbovalk	Večje število oskrbovalk	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D77	edino več delavcev	Več socialnih delavcev	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D78	morala biti neka nova storitev	Uvedba nove storitve	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D79	neko spremljanje	Spremljanje	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D80	nam manjka prav spremljanje	Spremljanje	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D81	bi ga vodili za dalj časa	Vodenje uporabnika za dalj časa	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D82	bi imeli odprto leta in leta	Odprt primer dalj časa	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
D83	pač nepotrebno delo	Nepotrebno delo	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E36	na račun enega tega inštruktorja bi lahko dobili dve oskrbovalki	Dve oskrbovalki na račun enega delovnega inštruktorja	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E80	moralo biti vse manjše	Prevelik zavod	Infrastrukturne spremembe	Infrastrukturne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev

E82	Če bi imeli male skupnosti bi bilo lažje	Lažje z majhnimi skupnostmi	Infrastrukturalne spremembe	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E97	bi morali imeti več računalnikov, ker potem lažje delaš	Večje število računalnikov za lažje delo	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E101	Lažje bi bilo, če bi v računalniku kliknili na uporabnika in bi vse vrglo ven	Vsi podatki uporabnikov v računalnikih	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E102	da bi se dalo delati izpise	Možnost izpisov	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E104	potrebovali še vsaj 6 računalnikov, da se direktno vpisuje in potem bi bilo lažje	Potreba po še vsaj šest računalnikov za direktno vpisovanje	Boljša elektronska podpora	Tehnične rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E105	Preveč nas je, prenatrpano	Preveliko število uporabnikov	Manj uporabnikov	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E106	manjša kakovost dela na vseh področjih	Manjša kakovost dela na vseh področjih, zaradi prenatrpanosti	Manj uporabnikov	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E107	več lokacij	Več lokacij	Infrastrukturalne spremembe	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E108	manj ljudi	Manjše število uporabnikov	Manj uporabnikov	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E109	da se ne bi na vse načine, kar se da napolnilo	Prenatrpanost	Manj uporabnikov	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
E110	trpi kakovost	Trpi kakovost, zaradi prenatrpanosti	Manj uporabnikov	Infrastrukturalne rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
F68	predvidene izkušnje, pri nas tri leta in za osebno pomoč pet, se mi ne zdi v redu	Neustreznost predvidenih tri letnih izkušenj	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
F69	pomoč družini za dom dosti bolj zahtevno in kvečjemu bi tukaj obrnila	Zahtevnost pomoči družini na dom za kar je potrebnih več izkušenj	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
F86	Da bi bile v treh	Trije strokovni delavci	Več kadra	Kadrovske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
F87	več znanja na tem področju	Več znanja	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
G7	ustvari neko vmesno storitev, med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo	Nova storitev med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
G8	Recimo spremljanje	Spremljanje	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev

G9	karkoli, da smo lahko povezani s človekom dalj časa	Dolgotrajna povezanost s človekom	Uvedba nove storitve	Storitvene rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
G80	da bi imeli več izobraženj iz psp	Več izobraževanj iz psp	Zakonske spremembe	Zakonske rešitve	Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
G91	da bi se povezali z drugimi centri	Povezovanje z drugimi CSD-ji	Povezovanje CSD-jev		Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev
G92	kako se oni soočajo	Soočanje drugih CSD-jev s problemi	Povezovanje CSD-jev		Rešitve za bolj kakovostno izvajanje SV storitev

POSLOH NADREJENIH

A118	Včasih pomagajo	Občasna pomoč nadrejenih	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
A119	včasih ne	Občasna ne pomoč nadrejenih	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
A120	bi si želeli več posluha	Želja po več posluha nadrejenih	Pomanjkljiv posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
A121	želeli več pogovora z vodstvom	Želja po več pogovora z nadrejenimi	Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi		Posluh nadrejenih
A122	razumevanja glede naših stisk	Želja po več razumevanju stisk	Pomanjkljivo razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
B69	da imamo dobrega šefa	Dober direktor	Zadovoljstvo z vodstvom		Posluh nadrejenih
B70	da mi pusti odprte roke	Dopušča odprte roke	Dobro razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
B71	Zelo	Zelo dober posluh šefa do potreb zaposlenih	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
B72	imam zelo proste roke	Proste roke pri delu	Dobro razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
B73	Vsaka ideja, če je izvedljiva se izvede	Dopuščanje izvedljivih idej	Dobro razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
B74	Nimam pripomb	Brez pripomb	Zadovoljstvo z vodstvom		Posluh nadrejenih
B75	direktor je podporen in glavne sestre tudi	Podpora direktorja in glavne sestre	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
B76	grejo vedno v pomoč, na roko	Vedno na voljo za pomoč	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
B77	dobro sodelujemo	Dobro sodelovanje	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
B109	dobro, da imamo podporo direktorja, tako da če se nam zdi, da je nekaj v redu nam odobri in gremo	Podpora direktorja pri izbiri izobraževanj	Dobro razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
C73	Naša vodja ima posluh	Posluh vodje	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
C74	tudi direktor	Posluh direktorja	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
C75	samo itak ne dajejo oni denarja	Vodstvo ne financira storitve	Irelevantnost posluha nadrejenih		Posluh nadrejenih
C76	Ustavi se pri občini	Težave z posluhom občine	Pomanjkljiv posluh občine		Posluh nadrejenih
C77	je posluh, ampak ni tako bistven	Posluh je, a ni bistven	Irelevantnost posluha nadrejenih		Posluh nadrejenih

D85	je v redu	V redu posluh nadrejenih	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
D86	nas podpirajo pri tem delu	Podpiranje zaposlenih	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
D87	stojijo za nami, ko je treba	Nadrejeni stojijo za zaposlenimi	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
D88	tudi kontrolirajo	Kontrola	Nadzorovanje		Posluh nadrejenih
D89	s Krpanom vse vidijo	Razvidnost dela nadrejenim s Krpanom	Nadzorovanje		Posluh nadrejenih
E111	ima več posluha	Več posluha nove direktorice od ostalih	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
E112	drugače vidi stvari	Drugačno gledanje na stvari	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
E113	vedno stopili na našo stran v kakih incidentih	V incidentih vodstvo vedno stopilo v bran	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
E114	je ok	Dober posluh	Dober posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
F88	nadzor izvajajo	Izvajanje nadzora	Nadzorovanje		Posluh nadrejenih
F89	nas podpirajo	Podpiranje zaposlenih	Pomoč nadrejenih		Posluh nadrejenih
F91	tudi naši nadrejeni	Zavezanost rok nadrejenih	Irelevantnost posluha nadrejenih		Posluh nadrejenih
F92	Sem zadovoljna	Zadovoljstvo z nadrejenimi	Zadovoljstvo z vodstvom		Posluh nadrejenih
G100	problemov nam ne delajo	Ne delanje problemov	Zadovoljstvo z vodstvom		Posluh nadrejenih
G101	da bi bila kakšna podpora	Pomanjkanje podpore	Pomanjkljivo razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih
G102	nismo slišani	Ne slišnost	Pomanjkljiv posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
G103	Nas poslušajo, nismo pa slišani	Posluh ja, a ne slišnost	Pomanjkljiv posluh nadrejenih		Posluh nadrejenih
G104	Potrebovali bi več njihovega časa	Potreba po več časa nadrejenih	Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi		Posluh nadrejenih
G105	nismo imeli strokovnega kolegija, že ne vem koliko časa	Pogrešanje strokovnega kolegija	Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi		Posluh nadrejenih
G106	premalo komunikacije je	Premalo komunikacije	Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi		Posluh nadrejenih
107	smo pač ločeni	Ločenost od vodstva	Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi		Posluh nadrejenih
G108	Ni pa tega, da bi nas oni ovirali	Ne oviranje	Zadovoljstvo z vodstvom		Posluh nadrejenih
G109	Včasih mogoče tudi pričakujejo od nas pravniško znanje	Občasno pričakovanje pravniškega znanja	Pomanjkljivo razumevanje nadrejenih		Posluh nadrejenih

ZAKONSKA PODLAGA

A117	Ti normativi in standardi so v neko pomoč, nek okvir, ampak se jih ni za striktno držati, ker ne delujejo	Standardi in normativi v pomoč, ampak ne delujejo	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
A123	Zakonska podlaga je čisto ok	Na splošno dobra zakonska podlaga	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
A124	Edino pri družinskem zakoniku se še kažejo težave	Težave pri družinskem zakoniku	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga

A125	Vse zelo rigidno	Rigidnost družinskega zakonika	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B2	zakoni so zastareli	Zastarelost zakonov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B5	neumno narejena zakonodaja, pravilnik in vse	Neumno narejena zakonodaja	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B6	če delaš po pravilniku ne moreš zagotoviti nobenemu, da bo dobil ob potrebi mesto	Nezmožnost delovanja po pravilniku	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B31	Nima veze, če je dom recimo samo za 150 ljudi, če jaz dobim 1000 prošenj na dan	Neupoštevanje velikosti regije v normativih	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B32	To se ne upošteva v noben normativ	Neupoštevanje v normativih	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B61	zakonskih okvirjev	Slabi zakonski okvirji	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B62	zakoni, dostikrat te bolj ovirajo kot pomagajo	Pogosto ovirajoči zakoni	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B63	Nas tudi varujejo	Občutek varnosti zaradi zakonov	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B98	Spreminja se ne preveč, bi se mogla bolj	Stagnacija zakonske podlage	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B99	posodobiti marsikaj	Potrebne posodobitve	Posodobitve zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B100	V oporo je, ker moraš po temu delati	Zakonska podlaga v oporo za delo	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B101	jaz bi delal boljše brez tega	Boljše delo brez zakonske podlage	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B102	normativi so zastareli	Zastarelost normativov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B103	vse na tem področju	Zastarelost zakonov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
B104	zakon o dolgotrajni oskrbi samo nestrpno čakamo	Nestrpno čakanje zakona o dolgotrajni oskrbi	Posodobitve zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C1	Največji problem zakonodaja	Zakonodaja kot največji problem	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C5	oskrbovalke se srečujejo z prav drugačnimi stvarmi kot je bilo takrat mišljeno	Srečevanje oskrbovalk z drugačnimi problemi kot predvideno	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C21	normativi so spet zelo idealni	Zastarelost normativov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C78	Zakonska podlaga je zastarela	Zastarelost zakonov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C79	imamo en člen v tem pravilniku, 6. člen.	Pomanjkljiva zakonska podlaga	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C80	si sami urejamo z pravilniki	Samo urejanje s pravilniki	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C81	saj deluje, je pa zastarelo	Zastarelost zakonov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
C82	normativi niso več primerni	Zastarelost normativov	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga

C83	glede financiranja je preveč nejasno	Nejasnost glede financiranja	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
D90	je v redu	V redu zakonodaja	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
D91	imamo opredeljeno in mislim, da je ok	Dobro opredeljena zakonodaja	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E4	ena zakonodaja	Zgolj ena zakonodaja	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E5	samo smernice	Samo smernice	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E6	pravilnike si pa sami oblikujemo	Samooblikovanje pravilnikov	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E12	Pri nas ne veš, koliko uporabnikov naj bi bilo v skupini, ni nikjer določeno	Nejasnost določenosti števila uporabnikov v skupini	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E115	moram omeniti osebno asistenco	Zakon o osebni asistenci	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
E116	podlaga je, ampak je dosti pomanjkljivosti	Pomanjkljiva zakonska podlaga	Pomanjkljivost zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
F93	V redu	V redu zakonodaja	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
F94	malo težko glede postavljanje ciljev in dogovora	Težave pri postavljanju ciljev in dogovora	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
G110	je v redu	V redu zakonodaja	Splošna ustreznost zakonske podlage	Ustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga
G111	omejeno je na premalo časa	Neustrezna časovna omejenost	Težave zakonske podlage	Neustreznost zakonske podlage	Zakonska podlaga

IZOBRAŽEVANJA

A129	izobraževanja so nujna	Nujnost izobraževanj	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
A130	se veliko stvari spreminja na področju zakonodaje in vsebine	Pogoste zakonodajne in vsebinske spremembe	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A131	je tudi tukaj vedno več novih spoznanj	Vedno več novih spoznanj	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A132	se spreminjajo tudi smernice	Spreminjanje smernic	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A133	več bi moralo bit tega	Potreba po več izobraževanjih	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
A134	Delodajalec nam omogoča eno izobraževanje na leto	Omogočeno eno izobraževanje na leto	Količina izobraževanj		Izobraževanja
A135	100€ na zaposlenega na leto, kar je bistveno premalo	Premalo omogočenih sredstev namenjenih izobraževanju	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
A136	moramo biti sposobni prepoznati vsa ta stanja	Sposobnost prepoznati vsa stanja	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A137	kako to vpliva na otroke	Vpliv na otroke	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A138	celo družinsko dinamiko	Družinska dinamika	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A139	veliko znanj in ravni del je prepletenih, ki jih moramo poznati	Potrebno poznavanje različnih znanj in ravni del	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja

A140	enostavno ni nikoli dovolj znanja	Nikoli dovolj znanja	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
A141	Ne vem kako je s fakulteto, ampak jo pogrešam. Ne vem zakaj, ne sodelujemo več z njo	Pogrešanje sodelovanja s fakulteto	Sodelovanje s fakulteto		Izobraževanja
A142	Delodajalec pa, za moje pojme, omogoča zelo malo	Malo omogočenih izobraževanj s strani delodajalca	Količina izobraževanj		Izobraževanja
B105	Ena so dobra, večina pa jih je brez veze	Večinoma brezvezna izobraževanja	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
B106	slišiš velikokrat eno in isto	Ponavljjanje vsebine	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
B107	interaktivna dosti boljša	Interaktivna izobraževanja so boljša	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
B108	Videl sem oboje in dobre in slabe	Dobra in slaba izobraževanja	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
B109	dobro, da imamo podporo direktorja, tako da če se nam zdi, da je nekaj v redu nam odobri in gremo	Podpora direktorja pri izbiri izobraževanj	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
B110	je pa potrebno	Potreba po izobraževanjih	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
B111	sploh na področju demence	Na področju demence	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja
B112	zakonodajna plat	Na področju zakonodaje	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja
C84	so taka splošna	Splošna izobraževanja	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
C85	pomoč na domu je vedno eno in isto, to kar že vemo	Stalno ponavljanje že poznane	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
C86	Za nas je zelo malo	Zelo malo izobraževanj za socialne delavce	Količina izobraževanj		Izobraževanja
C87	pride enkrat na leto	Enkrat na leto	Količina izobraževanj		Izobraževanja
C88	meni je to brez veze	Brez veze	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
C89	te stvari so nam že vsem jasne	Že poznane stvari	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
C90	mi bi potrebovali kaj drugega	Potreba po čem drugem	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
C91	na tem področju same nege bi nam prišlo zelo prav kaj več	Dobrodošlo znanje na področju nege	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja
C92	pač nimajo dovolj znanja	Pomanjkljivo znanje oskrbovalk	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
C93	kako naj jim jaz pomagam	Nemoč pri pomaganju oskrbovalkam	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
D92	Imamo prav seminarje o osebni pomoči	Seminarji o osebni pomoči	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
D93	se gre na seminar kot kazen	Izobraževanje kot kazen	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
D94	to je tehnično	Tehničnost izobraževanj	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
D95	dobro je, da imamo mi kakšno terapevtsko znanje, metode	Zaželena terapevtska znanja, metode	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja

D96	Ne več	Pomanjkanje terapevtskih izobraževanj	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
D97	jaz sem šel skozi realitetno terapijo	Realitetna terapija	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja
D98	mi je center plačal	(prej) financiranje s strani CSD-ja	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
D99	tega se zdaj ne dela več	Opustitev financiranja s strani CSD-ja	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
D100	jaz sem zadovoljen	Zadovoljstvo z izobraževanji	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
D101	v preteklosti je bilo tega več	Več izobraževanj v preteklosti	Količina izobraževanj		Izobraževanja
D102	več možnosti, da plača center	Več možnosti za financiranje v preteklosti	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
D103	zdaj je tega dosti manj	Več izobraževanj v preteklosti	Količina izobraževanj		Izobraževanja
D104	še posebej teh dolgotrajnih izobraževanj	Opustitev dolgotrajnih izobraževanj	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
E117	Trenutno je tega premalo	Premalo izobraževanj	Količina izobraževanj		Izobraževanja
E118	Včasih je bilo tega več	Več izobraževanj v preteklosti	Količina izobraževanj		Izobraževanja
E119	pod CSD je bilo tega ogromno	Pod CSD-jem je bilo več izobraževanj	Količina izobraževanj		Izobraževanja
E120	Supervizija nam manjka, pa je zakonsko določena in je sploh nimamo	Pogrešanje supervizije	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
E121	to nam manjka	Pogrešanje izobraževanj	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
E122	si dobil tudi veliko točk za napredovanje	(prej) točke za napredovanje	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
E123	tega ni več	Ni več takšnih možnosti za napredovanja	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
F95	Nimajo vloge praktično	Brez vloge	Ovrednotenje izobraževanj		Izobraževanja
F96	Vsak strokovni delavec ima 100€ na leto	100€ na strokovnega delavca letno	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
F97	je en seminar	En seminar	Količina izobraževanj		Izobraževanja
F98	se ne dela več v praksi	V praksi ni izobraževanj	Količina izobraževanj		Izobraževanja
F99	dobro bi bilo imeti veliko izobraževanj	Potreba po veliko izobraževanjih	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
F100	časovne in finančne zmožnosti za jih upoštevati	Časovne in finančne omejitve	Omejitve izobraževanj		Izobraževanja
F101	izobraževanja bi bila potrebna na področju psihoterapije	Potreba po psihoterapevtskih izobraževanjih	Zaželena področja izobraževanj		Izobraževanja
F102	znanja res ni dovolj	Pomanjkljivo znanje	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
F103	problemi so kompleksni	Kompleksnost problemov	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G81	V preteklosti, tisti ki so bili samo na psp, so imeli stalna izobraževanja	Stalna izobraževanja v preteklosti	Količina izobraževanj		Izobraževanja
G82	Stvari se spreminjajo	Spreminjajoče se stvari	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G83	novi dogodki	Novi dogodki	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G84	novi problemi	Novi problemi	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G85	potrebe	Nove potrebe	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G86	mi nimamo več izobraževanj	Odsotnost izobraževanj	Količina izobraževanj		Izobraževanja

G87	Potrebujemo izobraževanje	Potreba po izobraževanjih	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
G88	kako razumeti psp	Razumevanje psp	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G89	kakšni so trendi	Kakšni so trendi	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G90	kako se stvari spreminjajo	Spreminjajoče se stvari	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G93	Zelo malo jih je	Zelo malo izobraževanj za socialne delavce	Količina izobraževanj		Izobraževanja
G94	recimo oblike komuniciranja	Oblike komuniciranja	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G95	to pogrešamo	Pogrešanje izobraževanj	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
G96	Jaz se privatno izobražujem	Privatno izobraževanje	Potrebnost izobraževanj		Izobraževanja
G97	vsekakor premalo izobraževanj	Premalo izobraževanj	Količina izobraževanj		Izobraževanja
G98	potrebe se spreminjajo in mi moramo slediti tem trendom	Spreminjanje potreb in sledenje trendom	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja
G99	Veliko opažamo težav v duševnem zdravju in ko taki pridejo k nam po pomoč za kaj drugega, pridejo tudi te težave na dan in tukaj smo, za delo s takimi, premalo podkovani	Premalo podkovani za kompleksnost dela z ljudmi z težavami v duševnem zdravju	Razlogi za izobraževanja		Izobraževanja

8.4 OSNO KODIRANJE

Legenda:

TEMA

- **Nad kategorija**
 - **Kategorija**
 - Pojem

Barvna legenda kod:

Kode intervjuja A: Pomoč žrtvam nasilja

Kode intervjuja B: Institucionalno varstvo

Kode intervjuja C: Pomoč družini na domu

Kode intervjuja D: Osebna pomoč

Kode intervjuja E: Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji

Kode intervjuja F: Pomoč družini za dom

Kode intervjuja G: Prva socialna pomoč

TEMA: **PROBLEMI SOCIALNEGA VARSTVA**

- **Zakonski problemi**
 - **Neustrezna zakonodaja**
 - Neustrezno zaščitene žrtve (A1)
 - Nezaščitena žrtev kljub ukrepu prepovedi približevanja (A2)
 - Nezaščitena žrtev v času prepovedi približevanja (A3)
 - Dokazovanje kršenja ukrepa policiji (A5)
 - Nemoč CSD-ja pri zaščiti žrtve (A7, A14)
 - Premalo pristojnosti CSD-ja (A15)
 - Zastarelost zakonov (B2)
 - Neumno narejena zakonodaja (B5)
 - Nezmožnost delovanja po pravilniku (B6)
 - Neustrezni kadrovske normativi (B12)
 - Podplačanost ljudi (B14)
 - Zakonodaja kot največji problem (C1)
 - Storitve namenjena »idealnim babicam« (C2)
 - Drugačna realnost (C3)
 - Namen storitve še vedno za pomoč v trgovini in podobne stvari (C4)
 - Srečevanje oskrbovalk z drugačnimi problemi kot predvideno (C5)
 - Zastarelost normativov (C21)
 - Težka usklajitev zadev zaradi dveh različnih področij dela (E3)
 - Zgolj ena zakonodaja (E4)
 - Samo smernice (E5)
 - Samooblikovanje pravilnikov (E6)
 - Nejasnost določenosti števila uporabnikov v skupini (E12)
 - Predvideno izvajanje v dveh (F1)
 - Nezmožnost časovne omejitve po pravilniku (G1)

- Nezmožnost zaključiti psp (G2)
 - Brez podlage za odpiranje nove storitve (G3)
 - Nezmožnost stalnega zapiranja in odpiranja storitve (G4)
 - Tedensko zapiranje in odpiranje storitve (G5)
 - Ne obstajanje klasične psp (G6)
 - **Razlike med zavodi**
 - Razlike med zavodi (E13)
 - Nered (E14)
 - Preveč razlik kljub zakonski podlagi (E15)
 - **Različna področja dela**
 - Istočasno izvajanje javnih pooblastil (F9)
 - Izvajanje drugih zadev (F10)
 - Predhodna svetovanja (F11)
 - Pomoč sodišču v postopkih (F12)
 - Stiki pod nadzorom (F13)
- **Nemoč strokovnih delavcev**
- **Nezadostna pomoč žrtvam**
 - Strah žrtev pred povzročitelji (A4)
 - Svetovanje in pomoč žrtvam pri dopisih (A8)
 - Pogovor in vzpodbujanje žrtve za akcijo (A9)
 - CSD v vlogi svetovanja, pomaganja (A13)
 - **Omejenost**
 - »Mešanje zraka« zaposlenih (B10)
 - Zavezanost rok zaposlenih (F90)
- **Neustrezno sodelovanje z drugimi ustanovami**
- Neusklajeno delovanje (A12)
 - **Slaba povezanost z drugimi ustanovami**
 - Neodzivanje policije (A6)
 - Problem v povezavi z drugimi ustanovami (A11)
 - **Dolgotrajni postopki**
 - Dolgotrajni postopki na sodišču (A36)
 - Počasnost postopkov odkar so ti na sodišču (A126)
 - Prepočasnost sodišča (A127)
 - **Neustrezno opravljanje interventnih del**
 - Primerjava z urgenco zaradi opravljanja interventnih del (A37)
 - Primerjava z rednim pregledom, ko je pri intervenciji potrebno sodišče (A38)
 - Neujemanje intervencij s počasnimi postopki sodišča (A39)
 - Eno letno trajanje kljub nujnosti (A128)
- **Težave v okolju**
- Težave izven dosega CSD-ja (A10)
- **Ugled SV storitve**

- **Nepriljubljenost pri zaposlenih**
 - Nezainteresiranost strokovnih delavcev za to področje (A29)
- **Finančni problemi**
 - **Financiranje**
 - Že leta ne vlaganja (B1)
 - Problem vira financiranja storitev (E7)
 - Delno financiranje iz zdravstva (E8)
 - Delno financiranje iz sociale (E9)
 - Prepletanje virov financiranja (E10)
 - Problem količine financiranja glede na normative (E11)
- **Infrastrukturni problemi**
 - **Neustrezna infrastruktura**
 - Zastarelost stavb (B3)
 - Premajhnost sob (B4)
 - Pomanjkanje mest za uporabnike (B7)
 - Neustreznost večposteljnih sob (B8)
 - Prevelik zavod (E80)
 - Lažje z majhnimi skupnostmi (E82)
- **Zavodski problemi**
 - **Neprilagodljivost zavoda**
 - Zelo neprilagodljiv zavod (B9)
 - **Fleksibilnost zaposlenih**
 - Ne fleksibilnost ostalih zaposlenih (B11)
 - **Razlike med zavodi**
 - Po svoje oblikovane stvari vsakega zavoda (E1)
 - Velike razlike med VDC-ji (E2)
 - Razlike med zavodi (E13)
- **Kadrovski problemi**
 - **Pomanjkljiv kader**
 - Splošno pomanjkanje kadra (B13)
 - Kadrovska nezmožnost opravljati kakovostnega dela (F2)
- **Odsotnost problemov**
 - **Ustreznost storitve**
 - Brez problemov (D1)
 - Dobro delovanje storitve (D2)
 - **Zakonska ustreznost**
 - Točno določen način dela (D3)
- **Narava dela**
 - **Obremenjujoči dejavniki**
 - Občasno dogajanje obremenjujočih stvari (D4)

- Občasno prevelika količina dela (D5)
- Težko urediti stvari, da ne bo težav, zaradi narave dela (D6)
- **Časovni problemi**
 - **Časovna stiska**
 - Časovno ne znese (F3)
- **Organizacijski problemi**
 - **Prilagajanje storitve**
 - Neizvajanje storitve (F4)
 - Čakanje storitve (F5)
 - Prilagajanje storitve vsem ostalim dejavnikom (F6, F14)
 - Vezanost na roke (F7)
 - Vezanost na sodišče (F8)
 - Organizacijski problem (F15)
 - Odpoved storitve, zaradi nujnih stikov pod nadzorom (F19)

TEMA: KOLIČINA ČASA

- **Časovna stiska**
 - **Prisotnost časovne stiske**
 - Prisotnost časovne stiske povsod (A16)
 - Trenuten neuspešen trud imeti vse na tekočem (B15)
 - Časovna stiska vsak dan (C6, C12)
 - Doživljanje časovne stiske (E16)
 - Prisotnost časovne stiske pri drugem delu (F17)
 - Pogostost časovne stiske (G10)
 - **Nepprisotnost časovne stiske**
 - Nepprisotnost časovne stiske pri storitvah (F16)
- **Vzroki pomanjkanja časa**
 - **Prenatrpanost primerov**
 - Veliko primerov (A17)
 - Gneča uporabnikov na uradne dneve (D7)
 - Veliko klicev staršev (E30)
 - Zvenenje več telefonov na enkrat (E31)
 - Preveliko število uporabnikov (E105)
 - Primeri iz različnih področij na enkrat (G11)
 - Dnevni klici (G13)
 - Obračanje ljudi na CSD (G14)
 - Preveč prometa (G15)
 - **Istočasno odprti primeri**
 - Delanje po več stvari na enkrat (A18)
 - **Število zaposlenih**
 - Premajhno število zaposlenih (A24)
 - Premalo število zaposlenih (G17)

- **Zahtevnost delovnih nalog**
 - Zakomplicirane in težke delovne naloge (A26)
- **Trajanje delovnih nalog**
 - Več potrebnega časa za predloge sodiščem (A33)
 - (prej) Hitrejša izdajanje odločb (A34)
 - Veliko potrebnega časa za pripravo dokazov sodišču za nek ukrep (A35)
 - Časovna potratnost beleženja (A115)
 - Časovna potratnost birokracije (B16)
 - Vpisovanje vsega nekam (B17)
 - Zagotavljanje razvidnosti iz papirja (B18)
 - Odsotnost teh stvari bi omogočila 2x več dela z ljudmi (B19)
 - Pomanjkanje časa zaradi zapisovanja vsega (B20)
 - Časovna potratnost usklajevanja (C15)
 - Ukvarjanje in borba socialnih delavcev za denar za potrebščine (C59)
 - Vodenje dela v Krpanu (D12)
 - Prej v spisu, zdaj pa kdaj zmanjka časa (D13)
 - Vodenje statistike (E23)
 - Vodenje evidence za vsakega uporabnika, ročno vnašanje in pošiljanje na ministrstvo (E25)
 - Letna poročila (E27)
 - Kakovostno izpeljevanje stvari (G18)
 - Časovna potratnost stvari (G19)
- **Organizacija dela**
 - Z omejevanjem zgolj na delovne naloge ne bi bilo pomanjkanja časa (B22)
 - Prepletanje različnih programov (E20)
 - Urejevanje hrane (E21)
 - Skrb kdaj kdo pride (E22)
 - Različna področja dela (G12)
- **Dnevni novi primeri**
 - vsak dan nekaj novega (C7)
 - Vsakodnevne bolniške odsotnosti delavcev (C8)
- **Koordiniranje**
 - Potreba po nadomestitvi oskrbovalk (C9)
 - Vsakodnevno koordiniranje oskrbovalk (C10)
 - Istočasno urejanje stvari z novimi uporabniki (C11)
 - Spreminjaje potreb uporabnikov (C13)
 - Potreba po več storitvah (C14)
- **Velikost zavoda**
 - Časovna stiska zaradi velikosti (E17, E19)
 - Kot ena velika tovarna (E18)
- **Nenadne zahteve**
 - Izpolnjevanje stvari za ministrstvo iz danes na jutri (E24)
 - Iz danes na jutri (E26)
- **Programska zastarelost**
 - Zastareli računalniki (E28)

- Drugačnost programov (E29)
- **Posledice pomanjkanja časa**
 - Podaljševanje (C16)
 - **Manjša kakovost socialnega dela**
 - Manjša kakovost dela (A19, A23)
 - Količina napak (A20)
 - Tipkarske napake (A21)
 - Pomanjkanje časa za poglobljeno delo z žrtvijo (A22)
 - Pomanjkanje časa za dejansko socialno delo (B23)
 - Pomanjkanje časa za bolj globok pogovor in nudenje informacij (B24)
 - Pomanjkanje časa za individualno delo z ljudmi (B25)
 - Premalo časa za kakovostno delo (D8)
 - Nezmožnost dela z vsakim eno uro (D9)
 - Manj časa na uporabnika v gneči (D10)
 - Manjše posvečanje uporabniku (D11)
 - Zmanjka časa za ostale manj pomembne stvari (E32)
 - Skakanje iz enega v drugo (G16)
 - Hudo nekomu reči, da ne bo prišel na vrsto (G21)
 - **Prilagajanje storitve**
 - Vplivanje na storitev (F18)
 - Odpoved storitve, zaradi nujnih stikov pod nadzorom (F19)
- **Posledice pomanjkanja časa**
 - **Izgorevanje**
 - Izgorevanje zaposlenih (A25)
 - Totalno izgoreli zaposleni (A27)
- **Soočanje s časovno stisko**
 - **Organizacija dela**
 - Odvisno od zastavljenih stvari in omejitev (B21)
 - Dobra organizacija dela (G20)
 - Prioritiziranje stvari (G22)

TEMA: KADROVSKE RAZMERE

- **Fluktuacija zaposlenih**
 - Pogoste zamenjave zaposlenih (A28, A30)
- **Število zaposlenih**
 - **Ovrednotenje števila zaposlenih**
 - Premajhno število zaposlenih (A24)
 - Odvisno od dela socialnega delavca (B25)
 - Neupoštevanje velikosti regije pri številu zaposlenih (B30)
 - Premalo število strokovnih delavcev (D14)
 - Dobro kadrovske pokriti (E33)

- Preveč izobražen kader (E35)
- Dovolj zaposlenih (E37)
- Za delanje različnih stvari ni dovolj (F21)
- V redu, če bi delali samo storitev (F22)
- Premalo zaposlenih (G17)
- Zadovoljstvo s pokritostjo (G23)
- (prej) nezadovoljstvo s pokritostjo (G24)
- Dobra pokritost iz različnih področij (G26)
- **Dejansko število zaposlenih**
 - Dve zaposleni strokovni delavki (A31)
 - Dva in pol strokovna delavca (D15)
 - Štirje strokovni delavci, kar je dovolj (E38)
 - Dve strokovni delavki (F20)
 - Vsi strokovni delavci izvajajo prvo socialno pomoč (G25)
- **Idealno število zaposlenih**
 - Potrebni vsaj štirje strokovni delavci za kakovostno delo (A32)
 - Za minimalne storitve je dovolj eden (B26)
 - Za boljše storitve potrebna še dva strokovna delavca (B27)
 - Smiselno večje število zaposlenih (B33)
 - Želja po več socialnih delavcev (C17)
 - Enega dodatnega delavca bi bili veseli (C22)
 - Dobrodošel še en strokovni delavec (D16)
 - Pomanjkljiv nižji kader (E39, E40)
- **Normativno število zaposlenih**
 - Neustrezen normativ za število socialnih delavcev (B28)
 - Normativno število zaposlenih (C18)
 - Občinska odločitev o financiranju oskrbovalk (C19)
 - Število socialnih delavcev glede na število oskrbovalk po normativu (C20)
 - Po normativih (E34)

TEMA: STRES

➤ Stresnost dela

- Velika stresnost (A40, C23)
- Včasih zelo stresno (A43)
- Občasna stresnost (D17)
- Potencialna stresnost (F23)
- Precej stresno (G27)
- Stresna narava dela (G35)
- **Stresnost odvisna od posameznika**
 - Stresnost odvisna od sposobnosti prenašanja stresa (A41)
 - Možnost stresa (B37)
 - Različnost ljudi (B38)
- **Sobivanje s stresom**
 - Izredno zanimanje in videnje izzivov (A42)
 - Videnje izziva in možnosti za napredek kot gonilni sili (A49)

- Ne jemanje stvari k srcu (B34)
- Ne poslušanje (F44)
- Pošljem ven (F45)
- **Stresorji**
 - Zadeve, ki jim ni videti konca (A44)
 - Kazen (A45)
 - Inšpekcijski nadzor (A46)
 - Odpoved rejnika (A47)
 - Mnogo stvari lahko gre narobe in vedno je nekaj (A48)
 - Veliko število inšpekcijskih nadzorov (A65)
 - Zafrknjenost in stresnost inšpekcijskih nadzorov (A66)
 - Tarča uporabnikov (A67)
 - Prijavljanje s strani uporabnikov (A68)
 - Uporabniki stresejo jezo na socialnega delavca (B35)
 - Gledanje bolezni in umiranja na začetku (B39)
 - Pozivi ministrstva z kratkimi roki (B42)
 - Redkost pozivov ministrstva (B43)
 - Nemoč pomagati (B44, G30, G31)
 - Skrb, da vsi uporabniki dobijo pomoč (C24)
 - Možnost, da ljudje ostanejo brez pomoč (C25)
 - Nujnost pomoči uporabnikom (C26)
 - Stalno trkanje na vest (C27)
 - Nezmožnost na to odmisli (C28)
 - Velikokrat preveč vsega (C29)
 - Dodaten stres (C43)
 - Stresnost zaradi resnih težav uporabnikov (D19)
 - Odvisniki od nedovoljenih drog (D20)
 - Pijani uporabniki (D21)
 - Težko delati na tak način (D22)
 - Agresivnost ljudi z osebnimi motnjami (D23)
 - Stresna narava dela (D24)
 - Resnost problemov (D25)
 - Prevelika pričakovanja uporabnikov (D39, G29)
 - Imetje čarobne palčke (D40)
 - Stresnost nasilja (D53)
 - Stresnost poškodb glave (E41, E43)
 - Stiske uporabnikov z njimi samimi in družino (E42)
 - Občasna stresnost zaradi pomanjkanja časa (E45)
 - Visoka konfliktnost udeležencev (F25)
 - Zelo slabi odnosi uporabnikov (F26)
 - Zamere (F27)
 - Nerešene stvari (F28)
 - Pričakovanje, da se bo drugi spremenil (F29)
 - Pričakovanje, da bo strokovni delavec povedal uporabniku naj se spremeni (F30)
 - Obračunavanje in kreganje med uporabniki (F31)

- Poskus vplivanja uporabnikov na kakšno drugo stvar preko pogovorov (F32)
 - Stresnost postavljanja ciljev (F33, F34)
 - Težave z osebnostjo (F38)
 - Izvajanje pritiska nad zaposlenimi (F39)
 - Klicanje po 15 krat v pol ure (F40)
 - Jeza uporabnikov (F41)
 - Agresivnost uporabnikov (F42)
 - Zmerjanje na osebnem nivoju (F43)
 - Uporabniki, ki nimajo vode pod grlom, ampak so že potopljene (G28)
 - Pritiskanje (G33)
 - Grožnje z odvetniki (G34)
 - **Rešitve za manjšo stresnost**
 - Prisotnost dveh strokovnih delavk pri primerih (F24)
- **Ne stresnost dela**
- **Ne stresnost**
 - Ne stresnost (B36)
 - Ne stresnost samega dela (B40)
 - Izguba časa, monotonost, muka ne pa stresnost (B41)
 - Največkrat brez stresa (D18, D26)
 - Ne stresnost vodenja in logistike (E44)
- **Napornost dela**
- **Napornost**
 - Čustvena napornost (B46)
 - Štiri menjave direktorjev v štirih letih (E48)
 - Napornost manipulativnih uporabnikov (F37)
 - Napornost sogovornikov (G32)

TEMA: IZGORELOST

- **Izgorevanje**
 - Izgorevanje zaposlenih (A25, C29, D27)
 - Totalno izgoreli zaposleni (A27)
 - Že opaženi znaki izgorevanja (E46)
 - Občasna izgorelost (F35)
- **Pogostost znakov izgorelosti**
 - Vsakodnevni znaki izgorelosti (A50)
- **Znaki izgorelosti**
 - Neprestano razmišljanje o tem (A51, F36)
 - Nošenje zadev domov (A52)
 - Stalno iskanje rešitev (A53)
 - Pojavljanje idej med spanjem (A54)
 - Utrujenost (A56, C30, D28, E55)
 - Polna glava vsega (A57)

- Vse je narobe (C31)
- Živčnost (C32)
- Izčrpanost (D29)
- Razdražljivost zaradi malenkosti (D30)
- Občasna obdobja, ko čutiš, da je nekaj narobe (E47)
- Nemoč zaspati (E50)
- Premlevanje (E51)
- Zbujanje ponoči (E52)
- Občutek, da ne zmoreš več (E56)
- **Posledice izgorelosti**
 - Pogosto odhajanje sodelavk na bolniške (A55)
 - Pitje tablet (E58)
 - Pozabljanje informacij (E64)
- **Ne izgorevanje**
 - Odsotnost izgorelosti (B47)
 - Ni še prišlo do izgorelosti (G38)
- **Dejavniki soočanja z izgorelostjo**
 - Mladost (B49)
 - Dovolj energije (B50)
- **Napornost**
 - Občasno naporen dan (G36)

➤ Sistemske spopadanje z izgorelostjo

- **Supervizija**
 - Pomoč s supervizijo (A58)
 - Supervizija enkrat mesečno (D31)
 - Supervizija (F49, G43)
 - Všečnost supervizije (F50)
 - Reševanje svoje stiske (G44)

➤ Kolektivno spopadanje z izgorelostjo

- **Sodelavska pomoč**
 - Medsebojna pomoč (A59, C34, D32)
 - Pomembnost dobrega odnosa s sodelavcem (A60)
 - Podeljevanje dilem (A61)
 - Deljenje ur dopusta (A62)
 - Možnost nadomeščanja (A63)
 - Pogovor s sodelavci (C35, C36, D33, D34, F51, G40, G41)
 - Dajanje stvari naprej, da naredijo drugi (E54)
 - Iskanje novih informacij (G42)
- **Pomoč vodstva**
 - Pomembnost vodstva, ki te podpira in pozna stvari (A64)
 - Nujna podpora vodstva (A69)
 - Izgorevanje odvisno od direktorja (E53)
- **Intervizija**
 - Intervizija (F52)

➤ **Osebnostno spopadanje z izgorelostjo**

• **Samopomoč**

- Nujno si je pomagati sam (A70)
- Razbremenilna dejavnost izven službe (A71)
- Ne nošenje zadev domov (B48)
- Meditacija (D38)
- Urejevanje stvari v glavi pri sebi (E49, E57)
- Uživanje in cenjenje lepih trenutkov (E60)
- Vzeti si čas in ne stalno hiteti (E61)
- Odločitev, da danes pa ne bo tako (E62)
- Zapisovanje stvari (E63)
- Nošenje listkov sodelavcev (E65)
- Grem ven (F46)
- Delanje stvari, ki razveseljujejo (F47)
- Družba (F48)
- Samopomoč za preživetje v tej služni (G37)
- Pravočasno ukrepanje (G39)
- Psihoterapevtsko izobraževanje (G45)
- Samorazumevanje (G46)
- Samo presojanje (G47)
- Kako se ustaviti (G48)
- Samozavedanje delovanja (G49)

• **Šport**

- Tek (A72, A73, D36)
- Šport (D35)
- Lokostrelstvo (D37)
- Hoja (E59)

TEMA: NASILJE UPORABNIKOV NAD ZAPOSLENIMI

➤ **Neprisotnost nasilja**

- Neprisotnost težav (G50)

• **Fizično nasilje**

- Ne doživetje fizičnega nasilja (A74, B56, C37, E66, F54)

• **Psihično nasilje**

- Ne doživetje psihičnega nasilja (E71)

➤ **Preventiva nasilja**

• **Delovanje zaposlenih na preventivi nasilja**

- Prilagoditev situaciji (A75)
- Opustitev zadeve, če ta ni nujna (A76)
- Uspeh pri ocenjevanju situacije in umirjanju (A77)
- Dogovor o medsebojni pomoči med sodelavci (A79, G51)
- Prenehanje, ko se nekoga provocira in gre preko meje (A81)
- Razumska razlaga (B53)

- Ob pojavu čustev se počaka s stvarmi (B54)
- Brez opcij razen počakati (B55)
- Pogovor kot najpogostejša rešitev (C44)
- Umiritev (C45)
- Večinska uspešnost (C46)
- Znanje kdaj se umakniti (E69, E72)
- Umik vseh nožev in škarij ob večanju napetosti (E70)
- Protokoli za umiritev in preventivo nasilja (E73)
- Pomiritev ob naraščanju napetosti (F55)
- vsak pove svoj vidik (F56)
- Ne opredelitev (F57)
- Ne poznavanje zadeve (F58)
- Prekinitev storitve (F59)
- Individualno delo z drugo osebo (F60)
- Občutek h katerim ljudem je bolje iti v dveh (G53)
- Pomoč z naročanjem in odprtimi vrati (G54)

➤ Reševanje nasilja

- **Soočanje zaposlenih z nasiljem**
 - Klicanje policije (A78)
 - Prijava policiji (D45, D46)
 - Ignoriranje grdih besed (D47)

➤ Prisotnost nasilja

- **Psihično nasilje**
 - Pogostost vpitja in groženj (A80)
 - Verbalno nasilje svojcev in uporabnikov (B51)
 - Bolj pogosto psihično nasilje (C38)
 - Najpogostejše psihično nasilje (C40)
 - Doživetje psihičnega nasilja (D41, F53)
 - Zmerjanje (D42)
- **Fizično nasilje**
 - Enkrat fizično (D43)
 - Pogostost nasilja pri uporabnikih (E67)
 - Fizično nasilje uporabnikov (E68)
 - Doživetje fizičnega nasilja pri zaposlenih, ki želijo biti avtoriteta (E74)
- **Pogostost nasilja**
 - Redko (D48)
- **Prisotnost nasilja glede na spol zaposlenega**
 - Več nasilja pri ženskah zaposlenih kot moških (D54)
- **Potencialnost nasilja**
 - Ne veš, kdo pride in kaj bo (G52)
 - Ne veš, kaj vse se skriva (G54)

➤ Posledice nasilja

- **Posledice nasilja pri zaposlenih**

- Negativno presenečenje (A82)
- Dodaten stres (C43)
- **Doživljanje nasilje**
 - Ne paničarjenje (A83)
 - Ne obremenjevanje z nasiljem (B52)
 - Neprijetnost (C42, D49)
 - Stresnost nasilja (D53)
 - Napornost nasilja (F61)
- **Razlogi za nasilje uporabnikov**
 - Nemoč pomagati vsem takoj (C39)
- **Primeri nasilja**
 - **Psihično nasilje**
 - Grožnja uporabnika, da se bo zažgal (C41)
 - Zmerjanje (D50)
 - Jeza uporabnikov nad sistemom (D51)
 - Uporabnikovo tikanje in zahtevanje stvari (D52)
 - **Fizično nasilje**
 - Napad z nožem (D44)

TEMA: NAJBOLJŠI IN NAJSLABŠI ELEMENTI SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

- **Dobri elementi SV storitev**
 - **Profesionalnost zaposlenih**
 - Znanje za vzpostaviti osebni odnos z žrtvami (A84)
 - Dovolj znanja (G59)
 - Rast strokovnih delavcev (G62)
 - **Dobro delovanje storitve**
 - Ustrezen namen storitve (A85, B65)
 - Možnost opravljati to delo (B64)
 - Zastavljenost storitve (D76)
 - Prepoznavnost v okolici (E75)
 - Sprejetost med ljudmi (E76)
 - Uspešna prodaja izdelkov (E77)
 - Ponosni na pridobljeno spoštovanje (E78)
 - Daljša življenjska doba uporabnikov (E79)
 - Razporeditev storitve med zaposlene (G60)
 - Povezovanje z drugimi institucijami (G61)
 - V redu zasnovana storitev (G79)
 - **Narava dela**
 - Spontanost (A90)
 - Vsak dan kaj novega, nepredvidljivega (A91)
 - Dobra kombinacija birokracije in dela z ljudmi (B66)

- Umik iz birokracije v delo z ljudmi in obratno (B67)
- Umik v pisarno v monotono delo in obratno (B68)
- **Zakonodaja**
 - Varnost zakonov (B63)
- **Elektronska podpora**
 - Dobro delovanje nove aplikacije (C47)
 - Prikrajšanje kupa dokumentacija (C48)
 - (prej) ročno seštevanje in beleženje (C49)
 - Računalniško seštevanje in beleženje (C50)
 - Aplikacijsko beleženje urnikov (C51)
 - Vse bo telefonsko (C52)
- **Dostopnost storitve**
 - Brezplačnost storitve (D55)
 - Prednost brezplačnosti storitve (D58)
 - Dostopnost (F62)
 - Možnost vključitve v brezplačno svetovanje (F63)
- **Birokracija**
 - Večja sistematičnost (D84)

➤ **Slabi elementi SV storitev**

- **Narava dela**
 - Nepredvidljivost (A86)
 - Spreminjanje stvari iz danes na jutri (A88)
 - Neurejene in nepredvidljive stvari (A89)
- **Časovni okvir**
 - Pomanjkanje časa (A87, B60, G57)
- **Birokracija**
 - Preveč birokratičnih zapletov (B57)
- **Omejenost**
 - Delo v omejenem manevrskem prostoru (B58)
- **Infrastruktura**
 - Slaba infrastruktura (B59)
 - Problem s službenimi vozili (C55)
 - Premalo službenih vozil (C57)
 - Prevelik zavod (E80)
 - Prevelika opaznost (E81)
 - Lažje z majhnimi skupnostmi (E82)
 - Prenatrpanost (E105)
- **Zakonodaja**
 - Slabi zakonski okvirji (B61)
 - Pogosto ovirajoči zakoni (B62)
 - Slaba splošna ureditev pomoči na domu (C53)
 - Omejenost na pravilnik (G56)
 - Pomanjkanje neke vmesne storitve za nadaljnje nudenje pomoči (G58)
- **Financiranje**
 - Neustrezno urejeno financiranje (C54)

- Neopredeljeni stroški (C56)
- Presplošno financiranje (C58)
- **Dostopnost storitve**
 - Občasna neučinkovitost, zaradi brezplačnosti (D56)
 - Neresnost uporabnikov zaradi brezplačnosti (D57)
 - Slabost brezplačnosti storitve (D59)
- **Zahtevnost področja**
 - Potrebnost psihoterapevtskih znanj (F64)
 - Osnovna znanja družinskih paradigem (F65)
 - Vsaj kakšna stopnja družinske terapije (F66)
 - Prezahtevno samo za znanje iz ene fakultete (F67)

TEMA: BIROKRACIJA

- **Doživljanje birokracije**
 - Negativno doživljanje birokracije (A92)
 - Nepotrebnost birokracije (A93)
 - Sovraštvo birokracije (A97)
 - Večinoma negativno doživljanje birokracije (B78)
 - Neumno vpisovanje na več različnih koncev (B83)
 - Nevtravno doživljanje birokracije (C60)
 - Brez problemov z birokracijo (C61, C65)
 - Odvečnost birokracije (D60)
 - Nerazumevanje namena vpisovanja (E85)
 - Ni v redu (E88)
 - Birokracija odvisna od direktorja (E94)
 - V redu (F71)
 - Manj je več (F77)
 - Pisni del ni obremenjujoč (F79)
 - Brez problemov z birokracijo (F84)
 - Področje prve socialne pomoči je v redu (G63)
- **Elementi birokracije**
 - Beleženje vsake stvari (A94, D64, F74)
 - Pripravljanje potrebnih dokumentov in pošiljanje (A99)
 - Birokracija v beleženju v Krpana (A101, D62)
 - Vpisovanje vsega nekam (B17)
 - Zagotavljanje razvidnosti iz papirja (B18)
 - Veliko brezveznih stvari (B80)
 - Prošnje (B82)
 - Brez hudih birokratičnih postopkov (C64)
 - Vodenje statistike (E23)
 - Izpolnjevanje stvari za ministrstvo iz danes na jutri (E24)
 - Vodenje evidence za vsakega uporabnika, ročno vnašanje in pošiljanje na ministrstvo (E25)
 - Tabele in vpisovanja (E84)
 - Individualni načrti (E86)

- Drugačnost načrtov in evalvacij zavodov (E87)
- Različna obrazca načrta znotraj istega zavoda (E89)
- Zahtevane tabele (E91)
- Plan dela (E92)
- Neuspeh pri postavitvi vrtno hišice (E93)
- Vodenje spisa (F70)
- Zapis srečanj z malo vsebine (F76)
- Ključne točke problema (F78)
- Odvisno od zaposlenega (F80)
- Vnašanje in beleženje (G67)
- Ukvarjanje z birokracijo drugih ustanov (G68)
- **Količina birokracije**
 - 50 % birokratičnega dela (A98)
 - Preveč birokracije (B89, D61, E83)
 - Potreba po tajnici za beleženje (G65)

➤ Posledice birokracije

- **Negativne posledice birokracije**
 - Zamudnost beleženja (A95)
 - Dvojno delo zaradi beleženja (A96)
 - Počasnejše pripravljane in pošiljanje (A100)
 - 75 % časovna potratnost birokracije (B16)
 - Odsotnost birokracije bi omogočila 2x več dela z ljudmi (B19)
 - Pomanjkanje časa zaradi zapisovanja vsega (B20)
 - Časovna potratnost (B79, E95)
 - Izguba časa (B84)
 - Manj socialnega dela (D65)
 - Manj svobode (D66)
 - Delovanje vsakega po svoje (E90)
 - Nimaš kaj pokazati (E96)
 - Vpliv na psp, zaradi birokracije na ostalih področjih dela (G64)
- **Pozitivne posledice birokracije**
 - Dobra kombinacija birokracije in dela z ljudmi (B66)
 - Umik iz birokracije v delo z ljudmi in obratno (B67)
 - Umik v pisarno v monotono delo in obratno (B68)
 - Koristnost birokracije za varnost (B81)
 - Zabeležene stvari v spisih (B86)
 - Vsi dokumenti na kupu (B87)
 - Razvidnost dela (B88)

➤ Funkcija elektronske podpore pri birokraciji

- **Nadzorovanje**
 - Večji nadzor, zaradi Krpana (A102)
 - Celotna razvidnost v primeru kontrole (A103)
 - Možnost nadzora (A104)
 - Moteči nadzor (A107)

- Razvidnost dela nadrejenim s Krpanom (D89)
- Stalno nadzorovanje (G77)
- Občutek kontrole in nezaupanja (G78)
- **Pomoč pri opravljanju dela**
 - Beleženje stvari (A108)
 - Jasen pregled dela (A109)
 - Lažje narediti zaključek (A110)
 - Vidna dinamika (A111)
 - Vidno dogajanje (A112)
 - Boljše evalviranje in ovrednotenje (A113)
 - Vidne alternativne možnosti (A114)
 - Prikrajšanje kupa dokumentacija (C48)
 - (prej) ročno seštevanje in beleženje (C49)
 - Računalniško seštevanje in beleženje (C50)
 - Aplikacijsko beleženje urnikov (C51)
 - Vse bo telefonsko (C52)
 - Razbremenitev (C67)
 - Koristnost sistema Krpan (D68)
 - Boljša razvidnost kot prej (D69)
 - Hitra razvidnost (D70)
 - Pomoč Krpana pri delu (D75)
 - Razvidnost pogovorov (F73)
 - Evidenca (F74)
 - Možnost kontinuiranega sledenja procesu (F75)
 - (prej) časovna potratnost beleženja v spise (F82)
 - Bolj hitro beleženje (F83)
 - Bolj direktno pošiljanje (G71)
- **Slabi elementi elektronske podpore**
 - Več dela kot koristi z računalnikom (B85)
 - Stalno kvarjenje kar zahteva čas za rešiti (B91)
 - Zoprnost Krpana za dopise (D71)
 - Kup dodatnih klikov za dopise (D72)
 - Zastareli računalniki (E28)
 - Drugačnost programov (E29)
 - Ročno zapisovanje v zvezek (E99)
 - Branje iz zvezka na sestankih in vpisovanje v računalnik (E100)
 - Ukvarjanje še s pretvarjanjem, zaradi računalnikov z različnimi programi (E103)
 - Ogromno klikov za dostop do in pošiljanje dokumenta (G70)
 - Blokiranje (G73)
 - Težave z podpisi (G74)
 - Občasno onemogočane dela (G75)
- **Ovrednotenje elektronske podpore**
 - Neustrezno delovanje elektronske podpore (B90, G72)
 - Ne zadovoljstvo (B92)
 - Dobro delovanje nove aplikacije (C47)

- Dobra pomoč aplikacije (C62)
- Brez problemov z birokracijo (C63)
- Odlična elektronska podpora (C66)
- Navadili na Krpana (D63)
- V redu sistem Krpan (D67, D74, F81, F85)
- Potrebna večja enostavnost (D73)
- Večje število računalnikov za lažje delo (E97)
- Ne dovolj dobra računalniška podpora (E98)
- Vsi podatki uporabnikov v računalnikih (E101)
- Možnost izpisov (E102)
- Potreba po še vsaj šest računalnikih za direktno vpisovanje (E104)
- Delovanje in nedelovanje Krpana (G66)
- Boljše pred uvedbo Krpana (G69)
- Ni v podporo (G76)

TEMA: REŠITVE ZA BOLJ KAKOVOSTNO IZVAJANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

- **Povezovanje CSD-jev**
 - Povezovanje z drugimi CSD-ji (G91)
 - Soočanje drugih CSD-jev s problemi (G92)

➤ Tehnične rešitve

- **Boljša elektronska podpora**
 - Boljši informacijski sistem (A105)
 - Ne sesuvanje informacijskega sistema (A106)
 - Večje število računalnikov za lažje delo (E97)
 - Vsi podatki uporabnikov v računalnikih (E101)
 - Možnost izpisov (E102)
 - Potreba po še vsaj šest računalnikih za direktno vpisovanje (E104)

➤ Kadrovske rešitve

- **Več kadra**
 - Več socialnih delavcev (A116, C68, D77)
 - Večje število oskrbovalk (C72)
 - Dve oskrbovalki na račun enega delovnega inštruktorja (E36)
 - Trije strokovni delavci (F86)

➤ Zakonske rešitve

- **Zakonske spremembe**
 - Nujnost zakona o demenci (B97)
 - Posodobitev zakonske podlage (C70)
 - Neustreznost predvidenih tri letnih izkušenj (F68)
 - Zahtevnost pomoči družini na dom za kar je potrebnih več izkušenj (F69)
 - Več znanja (F87)
 - Več izobraževanj iz psp (G80)

➤ **Infrastrukturne rešitve**

- **Infrastrukturne spremembe**
 - Manjše kapacitete doma (B93)
 - Prevelik zavod (E80)
 - Lažje z majhnimi skupnostmi (E82)
 - Več lokacij (E107)
- **Manj uporabnikov**
 - Preveliko število uporabnikov (E105)
 - Manjša kakovost dela na vseh področjih, zaradi prenatrpanosti (E106)
 - Manjše število uporabnikov (E108)
 - Prenatrpanost (E109)
 - Trpi kakovost, zaradi prenatrpanosti (E110)

➤ **Storitvene rešitve**

- **Spremembe storitev**
 - Usmeritev v zagotavljanje ljudem, da stanejo doma (B94)
 - Dom za tiste, ki ne zmorejo drugače (B95)
 - Skupnostni programi (B96)
- **Uvedba nove storitve**
 - Uvedba nove storitve (D78)
 - Spremljanje (D79, D80, G8)
 - Vodenje uporabnika za dalj časa (D81)
 - Odprt primer dalj časa (D82)
 - Nepotrebno delo (D83)
 - Nova storitev med prvo socialno pomočjo in osebno pomočjo (G7)
 - Dolgotrajna povezanost s človekom (G9)

➤ **Časovne rešitve**

- **Več časa**
 - Čas za posvečanje oskrbovalkam (C69)
 - Čas za teren (C71)

TEMA: **POSЛУH NADREJENIH**

- **Pomoč nadrejenih**
 - Občasna pomoč nadrejenih (A118)
 - Občasna ne pomoč nadrejenih (A119)
 - Podpora direktorja in glavne sestre (B75)
 - Vedno na voljo za pomoč (B76)
 - Dobro sodelovanje (B77)
 - Podpiranje zaposlenih (D86, F89)
 - Nadrejeni stojijo za zaposlenimi (D87)
- **Pomanjkljiv posluš nadrejenih**
 - Želja po več posluš nadrejenih (A120)
 - Želja po več pogovora z nadrejenimi (A121)

- Ne slišanje (G102)
- Poslušanje, a ne slišanje (G103)
- **Pomanjkljivo razumevanje nadrejenih**
 - Želja po več razumevanju stisk (A122)
 - Pomanjkanje podpore (G101)
 - Občasno pričakovanje pravnškega znanja (G109)
- **Zadovoljstvo z vodstvom**
 - Dober direktor (B69)
 - Brez pripomb (B74)
 - Zadovoljstvo z nadrejenimi (F92)
 - Ne delanje problemov (G100)
 - Ne oviranje (G108)
- **Dobro razumevanje nadrejenih**
 - Dopušča odprte roke (B70)
 - Proste roke pri delu (B72)
 - Dopuščanje izvedljivih idej (B73)
 - Podpora direktorja pri izbiri izobraževanj (B109)
- **Dober posluš nadrejenih**
 - Zelo dober posluš šefa do potreb zaposlenih (B71)
 - Posluš vodje (C73)
 - Posluš direktorja (C74)
 - V redu posluš nadrejenih (D85)
 - Več posluš nove direktorice od ostalih (E111)
 - Drugačno gledanje na stvari (E112)
 - V incidentih vodstvo vedno stopilo v bran (E113)
 - Dober posluš (E114)
- **Irelevantnost posluš nadrejenih**
 - Vodstvo ne financira storitve (C75)
 - Posluš je, a ni bistven (C77)
 - Zavezanost rok nadrejenih (F91)
- **Pomanjkljiv posluš občine**
 - Težave z poslušom občine (C76)
- **Nadzorovanje**
 - Kontrola (D88)
 - Razvidnost dela nadrejenim s Krpanom (D89)
 - Izvajanje nadzora (F88)
- **Pomanjkljiv pogovor z nadrejenimi**
 - Potreba po več časa nadrejenih (G104)
 - Pogrešanje strokovnega kolegija (G105)
 - Premalo komunikacije (G106)
 - Ločenost od vodstva (G107)

TEMA: ZAKONSKA PODLAGA

- **Ustreznost zakonske podlage**
 - **Splošna ustreznost zakonske podlage**

- Na splošno dobra zakonska podlaga (A123)
- Občutek varnosti zaradi zakonov (B63)
- Zakonska podlaga v oporo za delo (B100)
- V redu zakonodaja (D90, F93, G110)
- Dobro opredeljena zakonodaja (D91)

➤ **Neustreznost zakonske podlage**

- **Težave zakonske podlage**
 - Standardi in normativi v pomoč, ampak ne delujejo (A117)
 - Težave pri družinskem zakoniku (A124)
 - Rigidnost družinskega zakonika (A125)
 - Zastarelost zakonov (B2, B103, C78, C81)
 - Neumno narejena zakonodaja (B5)
 - Nezmožnost delovanja po pravilniku (B6)
 - Neupoštevanje velikosti regije v normativih (B31)
 - Neupoštevanje v normativih (B32)
 - Slabi zakonski okvirji (B61)
 - Pogosto ovirajoči zakoni (B62)
 - Stagnacija zakonske podlage (B98)
 - Boljše delo brez zakonske podlage (B101)
 - Zastarelost normativov (B102, C21, C82)
 - Zakonodaja kot največji problem (C1)
 - Srečevanje oskrbovalk z drugačnimi problemi kot predvideno (C5)
 - Samo urejanje s pravilniki (C80)
 - Nejasnost glede financiranja (C83)
 - Nejasnost določenosti števila uporabnikov v skupini (E12)
 - Težave pri postavljanju ciljev in dogovora (F94)
 - Neustrezna časovna omejenost (G111)
- **Posodobitve zakonske podlage**
 - Potrebne posodobitve (B99)
 - Nestrpno čakanje zakona o dolgotrajni oskrbi (B104)
- **Pomanjkljivost zakonske podlage**
 - Pomanjkljiva zakonska podlaga (C79, E116)
 - Zgolj ena zakonodaja (E4)
 - Samo smernice (E5)
 - Samooblikovanje pravilnikov (E6)
 - Zakon o osebni asistenci (E115)

TEMA: IZOBRAŽEVANJA

- **Potrebnost izobraževanj**
 - Nujnost izobraževanj (A129)
 - Potreba po več izobraževanjih (A133)
 - Potreba po izobraževanjih (B110, G87)
 - Seminarji o osebni pomoči (D92)
 - Pogrešanje supervizije (E120)

- Pogrešanje izobraževanj (E121, G95)
- Potreba po veliko izobraževanjih (F99)
- Privatno izobraževanje (G96)
- **Razlogi za izobraževanja**
 - Pogoste zakonodajne in vsebinske spremembe (A130)
 - Vedno več novih spoznanj (A131)
 - Spreminjanje smernic (A132)
 - Sposobnost prepoznati vsa stanja (A136)
 - Vpliv na otroke (A137)
 - Družinska dinamika (A138)
 - Potrebno poznavanje različnih znanj in ravni del (A139)
 - Nikoli dovolj znanja (A140)
 - Pomanjkljivo znanje oskrbovalk (C92)
 - Nemoč pri pomaganju oskrbovalkam (C93)
 - Izobraževanje kot kazen (D93)
 - Pomanjkanje terapevtskih izobraževanj (D96)
 - (prej) točke za napredovanje (E122)
 - Ni več takšnih možnosti za napredovanja (E123)
 - Pomanjkljivo znanje (F102)
 - Kompleksnost problemov (F103)
 - Spreminjajoče se stvari (G82, G90)
 - Novi dogodki (G83)
 - Novi problemi (G84)
 - Nove potrebe (G85)
 - Razumevanje psp (G88)
 - Kakšni so trendi (G89)
 - Oblike komuniciranja (G94)
 - Spreminjanje potreb in sledenje trendom (G98)
 - Premalo podkovani za kompleksnost dela z ljudmi z težavami v duševnem zdravju (G99)
- **Količina izobraževanj**
 - Omogočeno eno izobraževanje na leto (A134)
 - Malo omogočenih izobraževanj s strani delodajalca (A142)
 - Zelo malo izobraževanj za socialne delavce (C86, G93)
 - Enkrat na leto (C87)
 - Več izobraževanj v preteklosti (D101, D103, E118)
 - Premalo izobraževanj (E117)
 - Pod CSD-jem je bilo več izobraževanj (E119)
 - En seminar (F97)
 - V praksi ni izobraževanj (F98)
 - Stalna izobraževanja v preteklosti (G81)
 - Odsotnost izobraževanj (G86)
- **Omejitve izobraževanj**
 - Premalo omogočenih sredstev namenjenih izobraževanju (A135)
 - Podpora direktorja pri izbiri izobraževanj (B109)
 - (prej) financiranje s strani CSD-ja (D98)

- Opustitev financiranja s strani CSD-ja (D99)
- Več možnosti za financiranje v preteklosti (D102)
- Opustitev dolgotrajnih izobraževanj (D104)
- 100€ na strokovnega delavca letno (F96)
- Časovne in finančne omejitve (F100)
- **Sodelovanje s fakulteto**
 - Pogrešanje sodelovanja s fakulteto (A141)
- **Ovrednotenje izobraževanj**
 - Večinoma brezvezna izobraževanja (B105)
 - Ponavljanje vsebine (B106)
 - Interaktivna izobraževanja so boljša (B107)
 - Dobra in slaba izobraževanja (B108)
 - Splošna izobraževanja (C84)
 - Stalno ponavljanje že poznane (C85)
 - Brez veze (C88)
 - Že poznane stvari (C89)
 - Potreba po čem drugem (C90)
 - Tehničnost izobraževanj (D94)
 - Zadovoljstvo z izobraževanji (D100)
 - Brez vloge (F95)
 - Premalo izobraževanj (G97)
- **Zaželena področja izobraževanj**
 - Na področju demence (B111)
 - Na področju zakonodaje (B112)
 - Dobrodošlo znanje na področju nege (C91)
 - Zaželena terapevtska znanja, metode (D95)
 - Realitetna terapija (D97)
 - Potreba po psihoterapevtskih izobraževanjih (F101)