

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Patricija Žgavec

**Izzivi strokovnih delavk na centru za socialno delo v času
epidemije koronavirusa**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Patricija Žgavec

**Izzivi strokovnih delavk na centru za socialno delo v času
epidemije koronavirusa**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Somentorica: as. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2021

ZAHVALA

Zahvaljujem se doc. dr. Petri Videmšek za mentorstvo in strokovno vodenje.

Za izkazano podporo, hitro odzivnost in usmeritve pri pisanju diplomskega dela se zahvaljujem somentorici as. dr. Tadeji Kodele.

Iskrena hvala strokovnim delavkam na izbranem centru za socialno delo, za njihov čas in pripravljenost za sodelovanje.

Zahvaljujem se tudi lektorici za slovnični pregled naloge.

Posebej se zahvaljujem svojim staršem, ki so mi omogočili študij ter starim staršem iz Vipave za vse spodbude in pomoč.

Iz srca hvala Filipu, ki je verjel vame.

Hvala mojim dragim prijateljem in vsem drugim, ki so kakorkoli prispevali k nastanku mojega diplomskega dela.

There are no great people in this world,
only great challenges which ordinary people rise to meet.

William Frederick Halsey, Jr.

Na svetu ni velikih ljudi,
temveč le veliki izzivi, ki jih premagujejo običajni ljudje.

William Frederick Halsey, Jr.
(lasten prevod)

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Patricija Žgavec

Naslov diplomske naloge: Izzivi strokovnih delavk na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Somentorica: as. dr. Tadeja Kodele

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Število strani: 180

Število prilog: 5

Število tabel: 2

Število shem: 3

Povzetek: V okviru diplomskega dela raziskujem izzive, s katerimi so se pri opravljanju svojega dela v času epidemije koronavirusa srečevale strokovne delavke na izbranem večjem centru za socialno delo v Sloveniji, ki se nahaja v mestnem okolju. Zanimali so me tudi načini reševanja izzivov, primeri dobrih praks odzivov strokovnih delavk na stiske uporabnikov in zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev med epidemijo na izbranem centru za socialno delo. V teoretičnem delu diplomskega dela predstavim delovanje centrov za socialno delo, bolezen covid-19 in ukrepe za zajezitev širjenja okužb, ki so pomembno vplivali na delovanje sistema socialnega varstva. Opišem tudi socialno delo v izrednih razmerah in ugotovitve raziskav o izzivih socialnega dela med epidemijo covid-19 v svetu. V empiričnem delu predstavim rezultate svoje raziskave, ki sem jih pridobila z analizo intervjujev, opravljenih s šestimi strokovnimi delavkami iz različnih delovnih področij izbranega centra za socialno delo. Strokovne delavke so pri opravljanju svojega dela v času epidemije uporabljale zaščitno opremo, vzdrževale medsebojno fizično razdaljo, redno prezračevale pisarne in razkuževale delovne površine. Z uporabniki in sodelavci so predvsem v času prvega vala epidemije prednostno komunicirale preko telefona ali elektronske pošte. Rezultati raziskave razkrivajo izzive zagotavljanja varnih prostorov in zaščite za opravljanje dela, povečanega obsega dela, prikrajšanosti za osebno komunikacijo ter usklajevanja dela in zasebnega življenja. Kot dobra praksa se je izkazalo naročanje uporabnikov na osebne pogovore, uspešna pa je bila tudi komunikacija s predstavniki različnih institucij preko video-klicev. Medtem, ko so bile nekatere strokovne delavke na izbranem centru za socialno delo zadovoljne z odzivnostjo in podporo vodstva, so druge pri vodstvu naleteli na neodzivnost ter pomanjkanje podpore. Sodelujoče v raziskavi so poročale o poslabšanju svojega duševnega zdravja, pri čemer so občutile večjo razdražljivost, stres in obremenitve pri opravljanju dela med epidemijo. Poudarjam, da si mora vodstvo na centru za socialno delo v času izrednih razmer še bolj prizadevati za nemoten dostop ljudi do njihovih storitev in večjo zastopanost v širši javnosti. Pri delu v izrednih razmerah je za strokovne delavke še posebej pomembno zagotoviti več podpore s strani vodstva v obliki rednih kolegijev celotnega kolektiva, psihosocialne pomoči in supervizije za vsa področja dela.

Ključne besede: izredne razmere, prvi in drugi val epidemije COVIDA-19, etične dileme, primeri dobre prakse, delovni pogoji

GRADUATION THESIS INFORMATION

Name and Surname: Patricija Žgavec

Title of the Graduation Thesis: The challenges of professional workers on a Centre of Social Work in the time of coronavirus epidemic

Mentor: doc. dr. Petra Videmšek

Co-mentor: as. dr. Tadeja Kodele

Place: Ljubljana

Year: 2021

Nr. of Pages: 180 **Nr. of Attachments:** 5 **Nr. of Tables:** 2 **Nr. of Schemes:** 3

Abstract: In my graduation thesis, I research the challenges faced by professional workers on a Centre of Social Work in a large town in Slovenia during the time of coronavirus epidemic. I was interested in the manners of solving those challenges, examples of good practices in the responses of professional workers to users distress and the provision of good working conditions at the selected Centre of Social Work during the epidemic. In the theoretical part of the thesis, I present the service of the Centres of Social Work, disease covid-19 and measures to curb the expansion of the infection, which affected the service of the social protection system. Then I describe social work in emergencies and the findings of a research on the social work challenges during the covid-19 epidemic in different parts of the world. In the empirical part, I present the results of the interviews I had with six professional workers who work in different work fields of the selected Centre of Social Work. During their work in the time of epidemic, they used protective equipment, maintained a physical distance from each other, regularly ventilated their offices and disinfected work surfaces. Professional workers primarily communicated with users and co-workers by telephone or e-mail, especially during the first wave of epidemic. The results of the research revealed the challenges of providing safe spaces and protection for working, increased workload, the lack of personal communication and coordination of work and private life. Subscribing users to personal conversations and communication with representatives of various institutions via video calls has been shown to be a good practice. While some professional workers of the selected Centre of Social Work were satisfied with the responsiveness and support of the management, others encountered unresponsiveness and a lack of support. Study participants reported a deterioration in their mental health, feeling more irritability, stress, and burden when working during an epidemic. In a state of emergency the management of the Centre of Social Work must strive for ensuring uninterrupted access to services for people and greater representation of their work in the general public. When working in emergency situations, professional workers need to be provided with more support from the management in the form of regular meetings of the entire collection, psychosocial assistance and supervision for all work fields of the Centre of Social Work.

Key words: emergency conditions, the first and second waves of the COVID-19 epidemic, ethical dilemmas, examples of good practice, working conditions

PREDGOVOR

Zanimanje za izvedbo raziskave svojega diplomskega dela sem razvila med praktičnim usposabljanjem na enem izmed večjih centrov za socialno delo v Sloveniji, kjer so se strokovne delavke pri opravljanju dela v času epidemije covida-19 soočale z velikimi izzivi. Srečale so se z omejitvami, prepovedmi in ukrepi proti širjenju virusa ter ekonomskimi, socialnimi in psihološkimi posledicami epidemije, ki so povzročile mnoge stiske in okrepile nekatere že obstoječe razlike v družbi. V času epidemije in socialne izolacije so ljudje še bolj kot kadarkoli prej potrebovali pomoč in podporo, da bi zmogli ravnati z raznolikimi situacijami ter življenjskimi preizkušnjami. Raziskave ob tem poudarjajo, da so bile storitve ter naloge socialnega dela zaradi epidemije covida-19 omejene, socialne delavke in delavci pa so odgovarjali na potrebe ljudi, včasih tudi v zanje negotovih in tveganih situacijah (Banks idr., 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020).

Namen raziskave diplomskega dela je predstaviti temo, ki v slovenskem prostoru še ni bila podrobno raziskana in s tem doprinesti k razvoju stroke socialnega dela z novim znanjem o tem, s katerimi izzivi so se med epidemijo covida-19 srečevale strokovne delavke na izbranem večjem centru za socialno delo v Sloveniji. Raziskava bo vključevala tudi načine reševanja izzivov in primere dobrih praks odzivov strokovnih delavk na stiske uporabnikov v času epidemije, ozrla pa se bo tudi na zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev na izbranem centru za socialno delo. V raziskavo bom zajela čas prvega in drugega vala epidemije covida-19 v Sloveniji.

V teoretičnem delu diplomskega dela predstavim delovanje centrov za socialno delo, bolezen covid-19 in ukrepe za zaježitev širjenja okužb, ki so pomembno vplivali na delovanje sistema socialnega varstva. Opišem tudi vlogo socialnega dela v času izrednih razmer na makro-, mezo- in mikro-ravni ter psihosocialno pomoč posameznikom in skupnostim, ki so jih prizadele izredne razmere, katerih izrazit primer je epidemija covida-19. Predstavim tudi ugotovitve izbrane raziskave o pripravljenosti slovenskih socialnovarstvenih organizacij na nesreče. V nadaljevanju pišem o organizaciji dela centrov za socialno delo v času epidemije covida-19 v Sloveniji in nekaterih, predvsem tujih raziskavah, ki poudarjajo izzive socialnega dela med epidemijo po svetu. Za tem opišem uporabljeno metodologijo in predstavim rezultate svoje raziskave, ki jih povežem s teoretičnimi izhodišči. Empirični del zaključim z zapisom sklepov in predlogov.

V teoretičnem delu za socialne delavke in delavce izmenično uporabljam žensko in moško slovnično obliko, kar pa ne pomeni izključevanja vseh ostalih spolov. Ker sem v vzorec strokovnih delavk in delavcev na izbranem centru za socialno delo zajela zgolj enega moškega intervjuvanca, v empiričnem delu uporabljam izključno žensko slovnično obliko.

KAZALO VSEBINE

1.	TEORETIČNI UVOD	1
1.1.	Centri za socialno delo	1
1.2.	Izredne razmere zaradi epidemije covida-19 in sprejeti ukrepi za zaježitev širjenja okužb.....	2
1.3.	Socialno delo v izrednih razmerah	7
1.3.1.	Socialno delo v času epidemije covida-19	11
1.3.2.	Izzivi socialnih delavk in delavcev v času epidemije covida-19.....	13
2.	OPREDELITEV PROBLEMA	20
3.	METODOLOGIJA	22
3.1.	Vrsta raziskave	22
3.2.	Populacija in vzorčenje.....	22
3.3.	Merski instrument.....	22
3.4.	Zbiranje podatkov.....	23
3.5.	Obdelava in analiza podatkov.....	23
4.	REZULTATI.....	25
4.1.	Organizacija dela v času epidemije	25
4.1.1.	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	25
4.1.2.	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	26
4.2.	Značilnosti dela v času prvega in drugega vala epidemije	27
4.3.	Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije	28
4.3.1.	Ukrepi za zaježitev širjenja okužb	28
4.3.2.	Informacijsko-komunikacijska tehnologija.....	29
4.3.3.	Organizacija dela v času epidemije.....	30
4.3.4.	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije	30
4.3.5.	Sodelovanje s sodišči v času epidemije.....	31
4.3.6.	Doživljanje dela v času epidemije.....	31
4.4.	Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije	32
4.4.1.	Varstvo osebnih podatkov	32
4.4.2.	Varnost glede tveganja za okužbo.....	32
4.4.3.	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca.....	33
4.4.4.	Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov	33
4.4.5.	Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov	33

4.5.	Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije	34
4.5.1.	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije.....	34
4.5.2.	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije.....	34
4.5.3.	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije	35
4.5.4.	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije	35
4.5.5.	Želene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije	36
4.6.	Vzpostavljane stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije.....	36
4.6.1.	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	36
4.6.2.	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	38
4.6.3.	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	38
4.7.	Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije in izboljšave prakse, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje	39
4.8.	Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije	41
4.9.	Zaščitni ukrepi in informiranje glede priporočil za opravljanje dela v času epidemije.....	42
4.10.	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije	43
4.11.	Duševno zdravje strokovnih delavk v času epidemije	44
5.	RAZPRAVA	46
5.1.	Prispevek in omejitve raziskave	56
6.	SKLEPI	57
7.	PREDLOGI.....	59
8.	UPORABLJENA LITERATURA	61
9.	PRILOGE	66
9.1.	Priloga 1: Vodilo za intervju	66
9.2.	Priloga 2: Določitev enot kodiranja.....	67
9.3.	Priloga 3: Odprto kodiranje	86
9.4.	Priloga 4: Osno kodiranje	163
9.5.	Priloga 5: Odnosno kodiranje	178

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Centri za socialno delo

Kot osrednjo strokovno institucijo na področju socialnega varstva v Sloveniji bom predstavila Centre za socialno delo, njihovo dejavnost, organizacijo, sodelovanje z drugimi institucijami in posamezna področja njihovega dela.

Centri za socialno delo (v nadaljevanju: CSD-ji) so temeljna institucija, ki z ukrepi in storitvami za zagotavljanje socialne varnosti skrbijo za večji del socialnega varstva v Sloveniji. Kot strokovne organizacije profesionalno in organizirano preprečujejo ter odpravljajo socialne stiske in težave posameznikov, družin ter drugih skupin ljudi, ki se spoprijemajo z izzivi in problemskimi situacijami (Kuzmanič Korva, Perkovič, Kovač, Rapoša-Tajšek in Flaker, 2004, str. 20-37). CSD-ji so javni socialnovarstveni zavodi, njihov ustanovitelj je Republika Slovenija, ustanoviteljske pravice in obveznosti pa izvršuje Vlada Republike Slovenije. CSD-ji svojo dejavnost izvajajo na samem sedežu, na lokacijah posameznih organizacijskih enot in v krajevnih pisarnah (Sklep o ustanovitvi Centra za socialno delo Ljubljana, 2018). Do 1. oktobra 2018 smo v Sloveniji imeli mrežo 62 centrov, ki so delovali kot samostojni javni zavodi. S tem datumom pa so se dotedanji CSD-ji reorganizirali v 16 regijskih oziroma območnih CSD-jev, ki imajo 63 enot brez lastne pravne subjektivitete. Te enote so zadolžene za skrb nad različnim številom upravnih enot in prebivalcev (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2020, str. 6).

Strokovne delavke in delavci, zaposleni na CSD-jih, vzpostavljajo in vzdržujejo sodelovanje z mnogimi institucijami ter strokovnjaki. Sodelujejo z različnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami. Sodelovanje je bolj ali manj formalno, razlikuje pa se tudi po tem ali zahteva fizično prisotnost strokovnih delavk in delavcev CSD-ja ali pa zadoščajo zgolj telefonski, pisni ali elektronski stiki in izmenjava gradiv, kot so dopisi, obvestila, mnenja ter poročila, s katerimi strokovna delavka ali delavec določeni instituciji odgovori na njeno zahtevo ali zaprosi za dodatne informacije oziroma intervencijo. Sodelovanje je pogosto vezano na delo s posameznim uporabnikom oziroma družino, včasih pa je sodelovanje vzpostavljeno zaradi reševanja določenega problema skupine uporabnikov ali celotne lokalne skupnosti (Milošević Arnold, 2009, str. 39).

CSD-ji izvajajo javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve na področju varstva otrok in družine, varstva odraslih, materialne pomoči, starševskega varstva in družinskih prejemkov ter socialnovarstvene storitve. CSD-ji zasedajo tudi vlogo koordinatorjev v lokalni mreži pluralnih

programov socialnega varstva (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD, 2018, str. 2-5).

Glede na delovna področja CSD-jev je delitev nekoliko drugačna: denarni prejemki in subvencije, starševsko varstvo in družinski prejemki, varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, varstvo invalidov ter socialnovarstvene storitve (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2020). Denarni prejemki so otroški in varstveni dodatek, denarna socialna pomoč ter državna štipendija, CSD pa ureja tudi različne subvencije in oprostitev plačil. V okviru starševskega varstva CSD obravnava materinski, očetovski in starševski dopust ter nadomestila. Pod družinske prejemke uvrščamo: starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka, dodatek za veliko družino, dodatek za nego otroka, delno plačilo za izgubljeni dohodek in pomoč pri nakupu vinjete (prav tam). Na področju varstva otrok in družine strokovni delavci in delavke izvajajo predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, družinsko mediacijo, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov in pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi. Poleg tega upravičence obveščajo o uskladitvi preživnin, urejajo priznanje očetovstva, spregled mladoletnosti in poroka ter pridobitev popolne poslovne sposobnosti otroka, ki je postal roditelj. CSD izvaja tudi ukrepe za varstvo koristi otroka, med katere uvrščamo začasne odredbe, nujni odvzem otroka in ukrepe trajnejšega značaja. Kot posebni obliki varstva in vzgoje otrok, CSD ureja rejništvo ter posvojitve. CSD se ukvarja tudi s skrbništvom in podelitvijo starševske skrbi (prav tam). V okviru varstva odraslih CSD pomaga odraslim ljudem, ki potrebujejo pomoč pri urejanju statusnih vprašanj, pri bolezni, invalidnosti ali skrbništvu ter storilcem prekrškov in kaznivih dejanj. Deluje tudi na področju preprečevanja nasilja v družini. Varstvo invalidov obsega postopek za priznanje statusa invalida in urejanje pravice do osebne asistencije, pravice gluhe osebe do tolmača, pravice do komunikacijskega dodatka ter ostalih pravic, ki jih prinaša status invalida (prav tam). Socialnovarstvene storitve CSD-ja so namenjene preprečevanju in odpravljanju osebnih stisk, oskrbi, vzgoji, varstvu in usposabljanju. Mednje uvrščamo prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom in na domu (prav tam).

1.2. Izredne razmere zaradi epidemije covid-19 in sprejeti ukrepi za zajezitev širjenja okužb

V poglavju bom pisala o izrednih razmerah, povezanih z epidemijo nalezljive bolezni in njenih možnih vplivih na življenje ljudi. Osredotočila se bom na koronavirus oziroma bolezen covid-19, pri čemer bom opisala značilne simptome in možen potek te bolezni. Predstavila bom

ukrepe za zaježitev širjenja okužb, povezane s področjem socialnega dela oziroma delovanjem sistema socialnega varstva, iz obdobja prvega in drugega vala epidemije v Sloveniji.

Človeška civilizacija je skozi zgodovino doživela številne vrste izrednih razmer, ki so na edinstven način preizkušale vlade, skupnosti, družine in posameznike (Mooney, Harrikari in Dominelli, 2020, str. 1). V Sloveniji so se v preteklih letih zgodile številne nesreče in krizni dogodki, kot so potresi, zemeljski plazovi, poplave, požari ter prometne nesreče (Lavrič in Štirn, 2016, str. 6), v zadnjem času pa nas ogroža pojav nove nalezljive bolezni, poimenovane koronavirusna bolezen 2019 ali covid-19 (Tomašič, 2020, str. 107).

Nalezljive bolezni se lahko razvijejo pri živalih in ljudeh. Povzročajo jih patogeni organizmi, kot so virusi, bakterije, zajedavci, plesni in glive, ki se prenašajo po zraku, z vodo in hrano ter z neposrednim kontaktom ali na posreden način, preko površin in predmetov. Če obstajajo pogoji za prenos mikroorganizma, se okužba prenaša na dovzetne osebe, kar se lahko pojavi tudi v množični obliki izbruhov, kopičenj, epidemij ali pandemij. Epidemija je pojav nalezljive bolezni, ki po kraju in času nastanka ter številu prizadetih preseže običajno stanje. Pandemijo pa razumemo kot pojav epidemije določene nalezljive bolezni v več regijah, državah oziroma celinah (Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo, 2020, str. 4-5). Podobno Dominelli (2020a, str. 2) pandemijo opredeljuje kot vrsto zdravstvene katastrofe, ki prizadene veliko število ljudi na mnogih geografskih območjih.

Epidemija oziroma pandemija¹ nalezljive bolezni pri ljudeh ni le velik javnozdravstveni problem, temveč tudi družbena težava širših razsežnosti. Ob pojavu pandemije v izjemnem obsegu zbolijo od 25 do 45 odstotkov populacije, kar pogosto spremlja tudi visoka umrljivost. Bolezen se lahko širi v valovih, njihovega trajanja pa včasih ni mogoče predvideti. Pojav nalezljive bolezni pomeni veliko obremenitev za vse sektorje družbe, še posebej za zdravstveni sistem (Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo, 2020, str. 7-8). Tudi Dominelli (2020a, str. 2) poudarja, da v kolikor širjenje bolezni ni nadzorovano, pandemija lahko premaga zmogljivost delovanja nacionalnih zdravstvenih sistemov.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo (2020, str. 8) navaja, da ima epidemija nalezljive bolezni pri ljudeh lahko:

- politični vpliv, ki se kaže v nezadovoljstvu ljudi in socialnih nemirih;
- socialno-varnostni vpliv, ki ga prepoznamo v slabšem ekonomskem položaju prebivalcev, okrnjeni preskrbi s hrano, vodo, zdravili in drugimi dobrinami, dviganju

¹ Glede na predstavljen pomen izrazov, v teoretičnem delu izmenično uporabljam oba. Ker pa se v empiričnem delu osredotočam zgolj na slovenski prostor, tam uporabljam izključno izraz *epidemija*.

- cen dobrin, povečanem družbenem bremenu zaposlenih, morebitnih ropih ter ustvarjanju ponaredkov zdravil ali zaščitne opreme;
- ekonomski vpliv z gospodarsko in ekonomsko škodo, ki jo povzroči pomanjkanje delovne sile ter povečanje brezposelnosti zaradi manjšega obsega proizvodnje v industriji, kmetijstvu in trgovanju;
 - vpliv na družbeno vključenost prebivalstva in kakovost življenja, kar se odraža v prekinitvi izvajanja kulturnih dogodkov, ki zadovoljujejo socialne, kulturne in duhovne potrebe državljanov.

V mestu Vuhan na Kitajskem, so se decembra v letu 2019 pojavili primeri neobičajne pljučnice. Potrjeno je bilo, da okužbe povzroča novi koronavirus, poimenovan kot virus hudega akutnega respiratornega sindroma 2 oziroma SARS-CoV-2. Bolezen, ki jo omenjeni virus povzroča pa imenujemo koronavirusna bolezen 2019 ali covid-19. Ker se je novi virus v relativno kratkem času razširil po vsem svetu, je Svetovna zdravstvena organizacija 11. marca 2020 razglasila pandemijo (Tomašič, 2020, str. 107). Prvi primer okužbe je bil v Sloveniji uradno dokumentiran četrtega marca 2020, čemur je sledila prva večja epidemija v zgodovini samostojne države (Hacin Beyazoglu, Babnik in Lep, 2020, str. 12), ki je državljanke prizadela neposredno zaradi obolelih in smrtnih primerov, prav tako pa tudi na posreden način zaradi ukrepov samoizolacije ter karantene, katerih vpliv se je pokazal na vseh nivojih našega življenja (Tomašič, 2020, str. 107).

Koronavirus se prenaša predvsem kapljično. Pri kašljanju in kihanju okuženega posameznika kapljice z virusom vstopijo v stik s sluznico nosu, ust in oči oseb v bližini, padejo pa tudi na najbližje površine. Ena okužena oseba v povprečju okuži dve do tri zdrave osebe. Zaradi visoke kužnosti virusa, je ključnega pomena preventiva, ki zajema redno razkuževanje površin in vzdrževanje fizične razdalje med ljudmi (Tomašič, 2020, str. 109).

Pri bolezni covid-19 ni specifičnih simptomov ali znakov, na osnovi katerih bi jo lahko razlikovali od ostalih virusnih okužb dihal. Potrditev okužbe z novim koronavirusom zahteva mikrobiološko testiranje z odvzemom brisa nosno-žrelnega prostora, žrela, izmečka dihal, izpirka zgornjih dihal ali drugih kužnin. Ob lažji obliki bolezni se pojavijo značilno slabo počutje, utrujenost, nahod, bolečine v mišicah in sklepih, najpogosteje pa suh kašelj in povišana telesna temperatura (prav tam). Približno 80 odstotkov okuženih ima zgolj blage simptome, omejene na zgornje in prevodne dihalne poti, petina bolnikov pa razvije okužbo spodnjih dihalnih poti, ki vodi do poškodbe pljuč ter hipoksemije. Pri slednjih obstaja nevarnost akutne dihalne stiske, ki je lahko usodna. Tveganje za smrtni izid je večje pri bolnikih s pridruženimi

boleznimi, kot so bolezni srca in ožilja, visok krvni tlak, sladkorna bolezen, kronične bolezni pljuč ali ledvic, rak in debelost ter pri starejših bolnikih, saj smrtnost s starostjo narašča in je najvišja v skupini nad 80 let (prav tam).

Zaradi rasti števila prebivalstva, mobilnosti, socialnih premikov in globalizacije, so nalezljive bolezni v današnjem času pomemben problem za javno zdravje. Država mora zagotoviti varstvo pred nalezljivimi boleznimi in z njimi povezanimi nevarnostmi ter s tem namenom sprejeti ustrezne ukrepe za preprečevanje ter obvladovanje širjenja bolezni (Vlada Republike Slovenije, 2020a). Dominelli (2020b, str. 1) poudarja, da si zdravstveni strokovnjaki po svetu niso bili enotni glede priporočil in ukrepov zoper covid-19, zato so bili odzivi držav različni, odvisno od lokacije, politične ureditve, socialno-ekonomskega konteksta ter drugih dejavnikov.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo je pripravila Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh. V njem so predstavljene zamisli izvajanja zaščite, reševanja in pomoči ter potrebne sile oziroma sredstva za izvedbo načrta. Posebno poglavje je namenjeno upravljanju in vodenju, kjer so naštetih organi ter njihove vloge, naloge in pristojnosti ob pojavu epidemije. Za določanje splošnih in posebnih zdravstvenih ter drugih posebnih ukrepov za preprečevanje in obvladovanje nalezljive bolezni, je zadolžen Nacionalni inštitut za javno zdravje (v nadaljevanju: NIJZ) s svojimi območnimi enotami (Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo, 2020, str. 2-48).

Epidemija nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (v nadaljevanju: epidemija covid-19) je bila v Sloveniji prvič razglašena 12. marca 2020 ob 18. uri (Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 na območju Republike Slovenije, 2020), prvič pa je bila preklicana 15. maja 2020 (Odlok o preklicu epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2, 2020).

Epidemija na območju Republike Slovenije je bila z odlokom ponovno razglašena 18. oktobra 2020. Odlok je sprva veljal 30 dni (Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije, 2020a), nato je bil meseca novembra 2020 podaljšan še za 30 dni (Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije, 2020b), decembra 2020 pa še za dodatnih 30 dni (Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije, 2020c).

Z novim odlokom, ki je veljal 60 dni, je bila 17. januarja 2021 v Sloveniji ponovno razglašena epidemija (Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije, 2021a), ki je bila od 18. marca 2021 zopet podaljšana za dodatnih 30 dni (Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije, 2021b).

Za zajezitev širjenja okužb so bili v Sloveniji sprejeti številni ukrepi glede na epidemiološko situacijo v državi in njenih regijah, ves čas pa je bilo pomembno upoštevanje preventivnih ukrepov, predvsem nošenje maske, higiena kašlja in rok ter vzdrževanje medosebne razdalje med ljudmi (Vlada Republike Slovenije, 2020b). Mnogi sprejeti ukrepi zoper covid-19 so se v obdobju prvih dveh valov epidemije v Sloveniji zelo hitro spreminjali, tako bom podrobneje opisala tiste, ki so pomembno vplivali na področje socialnega dela in delovanje sistema socialnega varstva, kar je relevantno za mojo raziskavo. Omenjene ukrepe bom opisala kronološko, pri čemer bom začela s tistimi, ki so bili sprejeti v času prvega vala, nadaljevala pa s tistimi iz obdobja drugega vala epidemije v Sloveniji.²

Leskošek in Mešl (2020, str. 101) sta v poročilu za Mednarodno zvezo šol za socialno delo pisali o slovenskih družbenih ukrepih, ki naslavlja socialne posledice epidemije covid-19. Prvi ukrepi so bili sprejeti šestega marca 2020. V bolnišnicah in domovih za stare ljudi so prepovedali obiske. Od sedmega marca naprej je bilo prepovedano druženje ljudi na dogodkih in javnih mestih. Bolnišnice so od devetega marca obravnavale zgolj najnujnejša stanja in akutne bolezni (prav tam).

Od 13. marca 2020 so zaradi epidemije covid-19 svojo organizacijo dela prilagodile vse institucije, ki delujejo pod okriljem Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (Vlada Republike Slovenije, 2020c). Minister Cigler Kralj (2020) je objavil Navodila za ustrezno zaščito vseh uporabnikov in zaposlenih na področju socialnega varstva. Ljudje so CSD-je lahko osebno obiskali zgolj v nujnih primerih, za komuniciranje pa so prednostno uporabljali telefon, elektronsko ali navadno pošto. Zaposleni na CSD-jih so izvajali javna pooblastila in druge nujne naloge za zaščito oseb, med katere so uvrstili ukrepe za varstvo koristi otrok po Družinskem zakoniku, neodložljive naloge po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini in ostale situacije, v katerih je bilo potrebno hitro zaščititi ogrožene. CSD-ji so še naprej sprejemali izjave o priznanju očetovstva, izven poslovnega časa pa so opravljali tudi naloge interventne službe. Minister je priporočil, da se stiki pod nadzorom v prostorih CSD-jev ne izvajajo, ustavilo pa se je tudi delo strokovnih komisij. Zaprli so se dnevni centri za vse ciljne skupine, večgeneracijski centri, svetovalnice in informacijske pisarne. S svojim delovanjem so prenehali tudi programi zagovorništva, socialne aktivacije, socialne vključenosti in programi v podporo družini (Cigler Kralj, 2020, str. 2-5).

² Diplomsko delo je nastajalo od oktobra 2020 do junija 2021. Podatke sem zbirala za čas prvega in drugega vala epidemije covid-19 v Sloveniji, zato v skladu s tem v teoretičnem uvodu predstavim takratne ukrepe za zajezitev širjenja okužb z virusom.

Vlada je 14. marca 2020 napovedala izolacijo in obvezno vzdrževanje fizične razdalje med ljudmi, 16. marca pa se je ustavil javni prevoz. Istega dne so se zaprle trgovine, z izjemo lekarn in živilskih trgovin, na ta datum pa so se prvič zaprli tudi vrtci, šole ter univerze. Starši, ki so zaradi otrok ostali doma, so bili upravičeni do nadomestila v višini polovične plače. Od 19. marca je bilo zadrževanje na javnih mestih dovoljeno le tistim prebivalcem, za katere so veljale določene izjeme: prihod in odhod z dela; obdelovanje kmetijskih površin; dostop do reševalnih in komunalnih služb, trgovin z živili, lekarn, pošt, bencinskih črpalk in storitev za osebe s posebnimi potrebami ter zagotavljanje oskrbe in pomoči ljudem, ki so le-to potrebovali. S sproščanjem ukrepov in omejitev je vlada začela 16. aprila 2020 (Leskošek in Mešl, 2020, str. 102).

Prehajam na ukrepe iz časa drugega vala epidemije covida-19. Na območju celotne Slovenije je bilo od 13. novembra 2020 prepovedano zbiranje ljudi. Tri dni kasneje je začela veljati splošna prepoved prodaje blaga in storitev potrošnikom, z nekaterimi izjemami. Istega dne se je začasno ustavil javni prevoz. Nošenje mask je bilo obvezno tudi na odprtih javnih krajih in prostorih ter v osebnih vozilih, v kolikor ljudje niso bili člani iste družine. Začasno so se zaprli vrtci, osnovne in srednje šole, univerze ter dijaški in študentski domovi, v katerih so izjemoma lahko bivali zgolj nekateri študenti. Izobraževanje je potekalo na daljavo. Zaprti so bili tudi zavodi za vzgojo in izobraževanje otrok ter mladostnikov s posebnimi potrebami, razen tistih, ki delajo z otroki s čustvenimi ter vedenjskimi težavami. Delodajalci so zaposlenim lahko odredili opravljanje drugega dela oziroma dela na drugem kraju, na primer na domu (Vlada Republike Slovenije, 2020b).

Za vstop na CSD je bil nujen predhodni dogovor o terminu osebnega obiska preko telefona ali elektronske pošte. V nujnih primerih so ljudje počakali na označenih mestih pred CSD-jem in pri tem upoštevali varnostno razdaljo. Ob vstopu so si razkužili roke, nosili masko in podpisali izjavo, s katero so potrdili, da nimajo znakov okuženosti. Za oddajo vloge ali druge dokumentacije so lahko uporabili poštni nabiralnik ob vhodu CSD-ja (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.).

1.3. Socialno delo v izrednih razmerah

Namen poglavja je predstaviti vlogo socialnega dela in naloge socialnih delavcev ter delavk v času izrednih razmer na makro-, mezo- in mikro-ravni. Pisala bom o psihosocialni pomoči posameznikom in skupnostim, ki so jih prizadele izredne razmere oziroma nesreče, katerih izrazit primer je epidemija covida-19, pri kateri je vloga socialnega dela nepogrešljiva. Ker nam

teoretično podlago za ravnanje v času epidemije nudijo raziskave, narejene v času izrednih razmer, bom v tem poglavju predstavila ugotovitve izbrane raziskave o pripravljenosti slovenskih socialnovarstvenih organizacij na nesreče. V nadaljevanju bom pisala o delovanju CSD-jev v času prvega in drugega vala epidemije covid-19 v Sloveniji ter nekaterih, predvsem tujih raziskavah, ki poudarjajo izzive, s katerimi so se v tem obdobju srečevale socialne delavke in delavci po svetu.

Socialno delo je že samo po sebi delo v izrednih razmerah, saj zagotavlja pomoč ljudem v stiski, ki se uresničuje v vseh okoliščinah, raznolikih življenjskih situacijah in nenadnih dogodkih (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2020, str. 2).

Zgodovinski pregled razkriva, da je teoretike socialnega dela na področje izrednih razmer vodila predvsem njihova naraščajoča zavest o vplivu degradacije okolja na ljudi ter visoko število revnih in marginaliziranih med najbolj prizadetimi. Skozi zgodovino so se posamezne socialne delavke in delavci vse bolj zavedali povezave med okoljem in zdravjem ter blaginjo ljudi. V poznem dvajsetem stoletju je pomembnost upoštevanja okolja v praksi socialnega dela temeljila na dokazih o družbenih vplivih vse pogostejših in močnejših okoljskih nesreč (Alston, Hazeleger in Hargreaves, 2019, str. 21).

V primeru naravnih in drugih nesreč je angažirano socialno delo nujno zaradi povečane ranljivosti že sicer ranljivih skupin in posameznikov. Ena izmed glavnih nalog socialnega dela v času nesreč, je zmanjševanje ranljivosti z omogočanjem večjega dostopa do služb in storitev, z zagovorništvom ter uveljavljanjem pravic prizadetih v nesreči (Urek idr., 2010, str. 111). Pri tem je ključen individualiziran pristop, ki je občutljiv za ljudi na dnu hierarhije družbene moči v skupnosti. Strokovni prispevek socialnega dela v izrednih razmerah je, da poišče tiste ljudi, ki nimajo kompetenc, da bi pomoč zahtevali sami. To so ljudje, ki jih ne najdemo pri virih pomoči ali na televizijskih ekranih (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 354). Tudi Lavrič in Štirn (2016, str. 55) poudarjata, da je v času izrednih razmer nujno seznanjanje ljudi s pomočjo, ki je na voljo, saj večina prizadetih podpore ne išče aktivno oziroma je slabo informirana o možnostih.

Socialne delavke in delavci v času izrednih razmer skrbijo tudi za koordinacijo služb in storitev (Wilkins, Thompson in Bezeczký, 2020, str. 13), organizirajo delo prostovoljcev ter večajo občutljivost do potreb prizadetega prebivalstva (Urek idr., 2010, str. 111). V izrednih razmerah je pomembno povezovanje socialnih delavk in delavcev, tako na lokalni kot nacionalni ravni, kar prispeva k oblikovanju mreže pomoči za prakso v spremenjenih okoliščinah ter takojšnje delovanje različnih vrst organizacij (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2020, str. 2). Delo v izrednih razmerah od socialnih delavk in delavcev še v večji meri zahteva

poglobljeno zavedanje in prepoznavanje lastnih potreb, čustvenih odzivov, izčrpanosti ter omejitev. Svojo delovno učinkovitost ohranjajo s skrbjo zase in razumevanjem ter upoštevanjem meja svoje vloge (Alston, Hazeleger in Hargreaves, 2019, str. 118).

Alston, Hazeleger in Hargreaves (2019, str. 81-83) socialno delo v izrednih razmerah razvrščajo na makro-, mezo- in mikro-raven. Pri delu na makro-ravni je pomembno razumevanje dejavnikov nacionalnih in nadnacionalnih sodelovanj, politik, praks ter ideologij, ki v času izrednih razmer potencialno vplivajo na skupnost. Ob tem se socialne delavke in delavci zavzemajo za spremembe in zagovorništvo, v kolikor je mogoče pa sodelujejo tudi pri oblikovanju politik ter strategij. Ravnanje socialnega dela na mezo-ravni, pomeni pomoč ranljivim skupinam in krepitev družbenih vezi med ljudmi ter širšimi skupinami, kot so sorodstvo, soseska ali vladne institucije. V času izrednih razmer socialne delavke in delavci delujejo tudi na mikro-ravni, kjer se osredotočajo na posameznike ter uresničujejo njihove nujne potrebe po varnosti, zavetju, vodi in prehrani (prav tam). Truell (2020, str. 1) piše, da imajo socialne delavke in delavci na vseh ravneh ustrezno znanje ter spretnosti, da žalost, izgubo in strah ob delu v izrednih razmerah preoblikujejo v socialno preobrazbo in krepitev moči.

Lavrič in Štirn (2016, str. 54) za neposredne udeležence v nesreči, njihove družine, očividce in reševalce, poudarjata pomen psihosocialne podpore oziroma oskrbe. Osredotočila se bom na psihosocialno pomoč glede na čas trajanja, ki jo avtorici delita na akutno, prehodno in dolgoročno fazo. Potrebe prizadetih so največje v akutni fazi, ki traja približno teden dni po nesreči. Najpomembnejši elementi psihosocialne pomoči v akutni fazi so (Lavrič in Štirn, 2016, str. 54):

- osnovna podpora in neposredna praktična pomoč, kot je urejanje nastanitve, preskrba s hrano ter oblačili;
- emocionalna podpora, tolažba, izražanje razumevanja in sočutja;
- zapis osebnih podatkov in kreiranje zbirk podatkov;
- pridobivanje informacij in predajanje le-teh prizadetim v nesreči;
- specialistična oskrba najranljivejših skupin;
- podpora svojcem žrtev nesreče.

Lavrič in Štirn (2016, str. 55) drugo oziroma prehodno fazo opredelita kot prilagajanje na praktične, psihološke ter socialne posledice nesreče, kar traja približno mesec dni. Poleg zdravstva, imajo v tej fazi osrednjo vlogo socialne storitve, ki (prav tam):

- seznanjajo prizadete v nesreči s tem, da so njihovi miselni, čustveni in vedenjski odzivi po izrazito neobičajni izkušnji, povsem pričakovani ter razumljivi;
- ozaveščajo ljudi o možnih psihosocialnih posledicah nesreče in primernih odzivih v skupnosti;
- podprejo in sočutno poslušajo ljudi pri obnavljanju pripovedi o nesreči;
- ljudem pomagajo iskati možnosti spoprijemanja s posledicami nesreče, kot so smrt bližnje osebe, emocionalne stiske, nespečnost, težave v družini in pri delu itn.;
- prepoznavajo osebe s psihosocialnimi težavami in ugotavljajo potrebe po dodatni formalni pomoči;
- po potrebi zagotavljajo dodatno psihološko pomoč posameznikom in napotujejo na ustrezne strokovne službe;
- proaktivno spremljajo prizadete posameznike in družine, ki so po nesreči v veliki stiski;
- oblikujejo skupine za samopomoč;
- načrtujejo dolgoročne storitve in oskrbe.

V tretji oziroma dolgoročni fazi, ki lahko traja tudi več mesecev po nesreči, pomoč potrebuje le manjše število ljudi. Potrebe po dolgoročni pomoči so odvisne od vrste izrednih razmer in števila udeleženih (prav tam).

V slovenskem prostoru se je sočasno s samim razvojem stroke socialnega dela razvijalo tudi socialno delo ob naravnih in drugih nesrečah. Na Fakulteti za socialno delo so po naročilu Mestne občine Ljubljana izvedli raziskavo Analiza in ocena potreb po socialnih storitvah v primeru naravnih ali drugih nesreč na območju Mestne občine Ljubljana (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 349-350). Raziskava je pomembna, ker analizira pripravljenost socialnovarstvenih organizacij za učinkovito delo v izrednih razmerah, kljub temu, da socialno delo formalno ni del sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Raziskava obravnava ravnanje socialnovarstvenih organizacij pri organizaciji in izvedbi pomoči prizadetemu prebivalstvu. Ugotovitve omenjene raziskave poudarjam zato, ker so bili med respondenti tudi zaposleni iz sedmih CSD-jev v Sloveniji, in sicer iz Sevnice, Kamnika, s Ptuja, iz Murske Sobote, Tolmina, Bovca in Ljubljane. Analiza je pokazala določene vrzeli in ranljive točke obstoječega sistema ter negativen vpliv le-teh na prizadeto prebivalstvo (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 350-351). Kot temeljni problem je raziskava prepoznala sistemsko formalno izključenost socialnega dela in psihosocialne pomoči iz sistema reševanja ter zaščite. Iz tega izhajajo določene pomanjkljivosti služb, kot so predlog odzivni čas, neusklajenost delovanja organizacij in neinformiranost ljudi. V primeru naravnih in drugih

nesreč je ključnega pomena odzivnost, ki je tesno povezana z delitvijo nalog in organizacijo dela. Ljudje so pogrešali usklajeno delovanje organizacij, ki ni bilo sistemsko zagotovljeno, temveč le posledica slučajev in poznanstev med akterji. Prebivalci so poudarili tudi slabo informiranost, saj je bilo v času nesreče težko pridobiti jasne informacije o tem, kaj lahko pričakujejo od posamezne organizacije (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 352-353). Nemoteno delovanje služb je oviralo pomanjkanje kadra in jasnih protokolov. V nekaterih občinah so CSD-je nemudoma vključili v krizne občinske time, drugje pa se je to zgodilo pozneje ali pa se sploh ni. Socialne delavke na CSD-jih so poročale o pomanjkanju kriterijev za dodeljevanje pomoči, kar je pri prebivalcih povzročilo nezaupanje in sumničavost. Nejasni in netransparentni kriteriji v praksi lahko povzročijo to, da pomoč postane odvisna od poznanstev ter medijsko ali politično motivirana. Taka pomoč je nestrokovna in krepí nesorazmerja moči v skupnosti (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 353-354). Raziskava ugotavlja, da so družbene skupine ljudi, ki so pogosto diskriminirane in socialno izključene, v času nesreč najbolj podvržene kršenju človekovih pravic, zato morajo biti strokovni delavci še posebej pozorni na ranljivejše in revnejše skupine prebivalstva. Za učinkovito psihosocialno pomoč v izrednih razmerah je pomembna predvsem prisotnost strokovnjakov na terenu. S tem zmanjšujemo škodo in odgovarjamo na nujne potrebe ljudi, ki so jih druge službe spregledale (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 354).

1.3.1. Socialno delo v času epidemije covid-19

V času epidemije covid-19 je bila praksa socialnega dela še posebej zahtevna, tvegana in polna ovir. V nekaterih primerih pa je prinašala tudi zadovoljstvo, ko se je kljub številnim preprekam ljudem zagotovilo učinkovito pomoč in podporo. Socialne delavke in delavci so bili v mnogih državah formalni udeleženci sistema za odzivanje v izrednih razmerah, pri čemer obstaja zakonodaja, ki usmerja njihove vloge, odgovornosti ter uspešnost dela. Delodajalci bi morali poznati le-to, od države do države različno zakonodajo in o njej informirati svoje zaposlene (Dominelli, 2020a, str. 2). Temeljno vprašanje socialnega dela v boju proti epidemiji je torej opredelitev vloge socialnih delavk in delavcev (Dominelli, 2020b, str. 1). Tudi Britansko združenje socialnih delavcev zagovarja stališče, da bi bilo potrebno vlogo socialnega dela v epidemiji covid-19 bolj prepoznavati in podpirati, saj so socialne delavke in delavci ključni akterji za pomoč lokalnim skupnostnim, družinam ter posameznikom (British Association of Social Workers, 2020a, str. 1). Vloga socialnega dela ob epidemiji obsega sledeče naloge (Dominelli, 2020b, str. 2):

- napotitve in omogočanje dostopa do organizacij in storitev, predvsem zdravstvenih;
- uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije za zmanjševanje socialne izolacije in ohranjanje stikov med ljudmi;
- iskanje in mobilizacija virov v skupnosti;
- ozaveščanje skupnosti o ohranjanju javnega zdravja in pomoč ljudem pri zaščiti pred okužbo;
- ob potrebi pomoč ljudem pri dostopu do testiranja za covid-19;
- spodbujanje solidarnosti in socialne pravičnosti ter zavzemanje za pravice ljudi;
- svetovanje in podpora ljudem v čustvenih stiskah ter ob smrti njihovih bližnjih;
- podpora zdravstvenim strokovnjakom in delavcem;
- pomoč starejšim ljudem in otrokom pri dostopu do hrane in drugih potrebnih dobrin ter storitev, predvsem med zaprtjem šol;
- skrb za lastno zdravje in dobro počutje.

Za učinkovito prakso socialnega dela v času epidemije covida-19 je bistvenega pomena vzpostavitev podpornih omrežij, redna supervizija in posvetovanje s svojimi sodelavci (Dominelli, 2020a, str. 7). Socialne delavke in delavci morajo biti pri svojem delu ustrezno podprti, kar pomeni (British Association of Social Workers, 2020a, str. 6):

- zagotovitev supervizije v vseh fazah epidemije in posluh vodstva;
- jasne smernice in viri o zdravstvenih ter varnostnih tveganjih pri delu;
- delovni dogovori, ki omogočajo varnost, učinkovitost in dobro počutje;
- kontinuirano usposabljanje in informiranje;
- dostop do ustrezne informacijsko-komunikacijske opreme za delo na daljavo.

Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije je spremljalo izvajanje socialnega dela v času prvega vala epidemije covida-19. Menijo, da je bil socialni sistem v medijih zastopan v premajhni meri, prav tako je bilo premalo informacij na spletnih straneh CSD-jev (Hrovatič, 2020, str. 1). Tudi Leskošek in Mešl (2020, str. 105) sta v poročilu za Mednarodno zvezo šol za socialno delo julija 2020 opozorili, da primanjkuje podatkov o tem, kako so se na izredne razmere v Sloveniji odzvali CSD-ji. Na podlagi takratnih informacij je bilo težko dosledno opisati način delovanja CSD-jev v času epidemije covida-19, zato sta avtorici nagovorili potrebo po raziskovanju le-tega, k čemur bom prispevala s svojo raziskavo.

Čeprav se nam je pred izrednimi razmerami epidemije covida-19 v Sloveniji zgodila reorganizacija, ki naj bi poenotila delovanje CSD-jev in okrepila terensko delo, delovanje

posameznih CSD-jev v prvem valu bolezni covid-19 ni bilo poenoteno. Nekateri CSD-ji so svoje delo omejili zgolj na dodeljevanje materialnih pravic. Na CSD-jih, kjer vodstvo ni podprlo socialnega dela, so zaposleni postali pretirano orientirani na to, da bodo za svoje delo dodatno plačani. To je povzročilo spremembo vzdušja v delovnih kolektivih izvajalcev pomoči (Hrovatič, 2020, str. 1-2). Leskošek in Mešl (2020, str. 105) poudarjata, da so se CSD-ji na izredne razmere odzvali različno, Hrovatič (2020, str. 3) iz Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije pa primerja odziv CSD-jev po regijah. Manjše enote so se v večji meri približale ljudem, medtem ko so večje enote CSD-jev v mestih težje odkrivala stiske ljudi.

1.3.2. Izzivi socialnih delavk in delavcev v času epidemije covida-19

Ukrepi za preprečevanje širitve koronavirusa so omejili storitve in naloge socialnega dela, hkrati pa so v času izrednih razmer ljudje izražali nove potrebe in stiske. Socialne delavke in delavci so se spopadali s težkimi izzivi ter ustvarjalno odgovarjali na potrebe ljudi, včasih tudi v zanje tveganih in negotovih situacijah (Banks idr., 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020). Na naslednjih straneh bom predstavila raziskave o izzivih socialnih delavk in delavcev v času epidemije covida-19, ki so zaenkrat še redke in predvsem tuje, njihove ugotovitve pa so pomembne za moje raziskovanje.

Mednarodna federacija socialnih delavk in delavcev je v maju 2020 izvedla raziskavo o etičnih izzivih, s katerimi so se srečevale socialne delavke in delavci med svetovno pandemijo koronavirusa. Vključenih je bilo 54 držav, iz katerih je sodelovalo 607 respondentov (Banks idr., 2020, str. 5), od tega 15 iz Slovenije (Banks idr., 2020, str. 28). Ob branju ugotovitev je pomembno razumeti, da se vloga socialnih delavk in delavcev v različnih državah po svetu razlikuje, kar se odraža tudi v njihovem delu med pandemijo. Kljub temu je raziskava odkrila številne podobne etične izzive, s katerimi so se respondenti sicer srečevali v različnih kontekstih (Banks idr., 2020, str. 4-5). Raziskovalci so identificirali šest vidnejših tem o etičnih izzivih socialnih delavk in delavcev med pandemijo (Banks idr., 2020, str. 6):

- vzpostavljanje in vzdrževanje zasebnosti ter zaupnih, iskrenih in empatičnih odnosov preko telefona, interneta ali osebno z zaščitno opremo;
- razvrščanje nujnosti novih in večjih uporabniških potreb ter zahtev, medtem ko so sredstva in viri omejeni ali nedostopni;
- iskanje ravnotežja med uporabniškimi pravicami, potrebami in tveganji ter tveganji socialnih delavk in delavcev pri zagotavljanju storitev;

- odločanje o tem, ali slediti obstoječim oziroma novim nacionalnim in organizacijskim politikam, postopkom ter smernicam ali ravnati po lastnem preudarku v situacijah, ko se zdijo politike neprimerne ali pomanjkljive;
- zaznavanje in obvladovanje čustev, utrujenosti in skrbi zase pri delu v nevarnih ter stresnih okoliščinah;
- uporaba spoznanj iz dela med pandemijo za premislek o socialnem delu v prihodnosti.

Ker našete izzive ocenjujem kot pomembne in relevantne za svojo raziskavo, jih bom za boljše razumevanje njihovih razsežnosti podrobneje opisala.

1. Vzpostavljane in vzdrževanje zasebnosti ter zaupnih, iskrenih in empatičnih odnosov preko telefona, interneta ali osebno z zaščitno opremo.

Nekaterim uporabnikom storitev socialnega dela tehnologija ni ustrezala, niso je znali uporabljati ali do nje niso imeli dostopa. V južnih državah sveta so bile socialne delavke in delavci brez internetne povezave. Respondenti so poročali o težavnosti vzpostavljanja zaupnih odnosov z novimi uporabniki, ohranjanja aktivne udeležnosti otrok in družin na virtualnih srečanjih ter telefonskega sporočanja tragičnih novic, kot sta smrt ali odvzem otroka. Socialne delavke in delavci so s težavo vzdrževali zaupnost in zasebnost med pogovori z uporabniki, saj bi njihovi družinski člani lahko slišali občutljive in osebne vsebine, kar je še posebej tvegano v primerih družinskega nasilja (Banks idr., 2020, str. 7).

2. Razvrščanje nujnosti novih in večjih uporabniških potreb ter zahtev, medtem ko so sredstva in viri omejeni ali nedostopni.

Pandemija covid-19 je najmočneje prizadela ljudi, ki so bili že pred izrednimi razmerami ranljivi, revni in marginalizirani. Njihove potrebe po pomoči so se v spremenjenih okoliščinah še povečale, saj so mnogi postali brezposelni ter šibkega fizičnega in duševnega zdravja. Zaradi zaprtja številnih organizacij, dnevnih centrov in zavetišč, je bilo ljudem težko zagotoviti ustrezno pomoč in podporo (Banks idr., 2020, str. 9-10).

3. Iskanje ravnotežja med uporabniškimi pravicami, potrebami in tveganji ter tveganji socialnih delavk in delavcev pri zagotavljanju storitev.

Nekateri respondenti so poročali o tem, da so bili pozvani k opravljanju nevarnih in tveganih nalog, kot so obiski na domu brez zaščitne opreme. Nekaj socialnih delavk in delavcev je prostovoljno tvegalo svoje zdravje in zdravje uporabnikov za uresničitev neodložljivih potreb, kot sta nujni odvzem in namestitev ogroženega otroka. Številni respondenti so trdili, da so bili

njihovi menedžerji nedosegljivi ter jim za opravljanje dela niso zagotavljali ustreznega vodenja in podpore (Banks idr., 2020, str. 12).

4. Odločanje o tem ali slediti obstoječim oziroma novim nacionalnim in organizacijskim politikam, postopkom ter smernicam ali ravnati po lastnem preudarku v situacijah, ko se zdijo politike neprimerne ali pomanjkljive.

Socialne delavke in delavci so pogrešali smernice za delo v spremenjenih okoliščinah, ob čemer so občutili zaskrbljenost in zmedenost. Respondenti so pogosto morali ravnati po lastnem preudarku. V nekaterih primerih so delodajalci od zaposlenih zahtevali, da svoje delo še naprej opravljajo na običajen način, čeprav okoliščine tega niso dopuščale. Vlade, organizacije in posamezniki so čez čas oblikovali nove zakone in smernice za delo med pandemijo. Nekatere socialne delavke in delavci so poudarili, da nova zakonodaja ni ustrezala njihovim situacijam oziroma je bila po njihovem mnenju preostra oziroma neetična (Banks idr., 2020, str. 14-15).

5. Zaznavanje in obvladovanje čustev, utrujenosti in skrbi zase pri delu v nevarnih ter stresnih okoliščinah.

Socialne delavke in delavci so doživljali mnoga negativna čustva, kot so jeza, strah, žalost, krivda, sram, anksioznost, razočaranje in nemoč. Pogosta sta bila tudi stres in izčrpanost. Številni respondenti so v času izrednih razmer delali od doma, kar je zamajalo njihove meje med poklicnim in zasebnim življenjem (Banks idr., 2020, str. 17).

6. Uporaba spoznanj iz dela med pandemijo za premislek o socialnem delu v prihodnosti. Pandemija covid-19 je razkrila finančno podhranjenost in splošno podcenjevanje socialnih storitev. Poudarila je ključno vlogo socialnega dela pri delu s socialnimi in psihološkimi vplivi koronavirusa ter njegovimi ekonomskimi posledicami na ravni gospodinjstev (Banks idr., 2020, str. 19-20).

Podobne ugotovitve o izzivih socialnih delavk in delavcev med pandemijo navajajo tudi nekatere druge tuje raziskave (Banks, Geoghegan in Shears, 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020; Wilkins, Thompson in Bezeczký, 2020).

Turner (2020) poroča o raziskavi iz maja 2020, ki jo je izvedel Community Care v Angliji, v kateri so socialne delavke in delavci večinsko poudarjali negativen vpliv koronavirusa na njihovo delo ter življenje uporabnikov. Več kot tri četrtine respondentov je navedlo, da so omejitve, vzpostavljene zaradi bolezni covid-19, znatno prizadele zmožnosti njihovih služb in storitev. Več kot polovica socialnih delavk in delavcev je za namene raziskave povedalo, da so

morali opravljati naloge, ki so jim povzročale tesnobne občutke zaradi potencialne nevarnosti okužbe, medtem ko je bila slaba polovica nezadovoljna z dostopom do osebne zaščitne opreme. Respondenti so poročali tudi o težavnosti izvajanja nekaterih rutinskih nalog na daljavo in o oviri zaprtih partnerskih organizacij oziroma o njihovem omejenem delovanju (Turner, 2020). Britansko združenje socialnih delavcev je 16. marca 2020 odprlo anketo za socialne delavke in delavce o njihovih delovnih izkušnjah med pandemijo koronavirusa, na katero se je do 25. marca 2020 odzvalo več kot 1200 ljudi. Tudi v tej raziskavi so respondenti poročali o pomanjkanju osebne zaščitne opreme in svoji zaskrbljenosti glede izpolnjevanja zakonskih dolžnosti, varovanja in zaščite pravic ljudi ter zagotavljanja visokokakovostnih storitev. Socialne delavke in delavci so izrazili potrebo po večji jasnosti protokolov za varno delo v vseh okoliščinah, še zlasti pri obiskih na domu in skupnostnem delu (British Association of Social Workers, 2020b).

Julija 2020 je Britansko združenje socialnih delavcev ponovno poročalo o izzivih socialnih delavk in delavcev v času širjenja bolezni covid-19. Tokrat so bile v ospredju etika in etične dileme socialnega dela med pandemijo, predvsem to, kako je v tem času javno dobro pogosto izničilo pravice posameznika. Zaradi ukrepov proti širjenju virusa so številni uporabniki izgubljali pravico do samoodločanja o svojem življenju ter do spoštljive in dostojanstvene oblike pomoči. Ena izmed strokovnih delavk na področju socialnega dela z družino je bila zaradi ukrepov primorana uporabnici po telefonu sporočiti, da bodo njeni otroci odvzeti, ob tem pa je poročala o neprijetnih občutkih, stresu in krivdi (Banks, Geoghegan in Shears, 2020, str. 3). V času izrednih razmer so etične dileme v socialnem delu zelo pogoste, predvsem zaradi nerazvite hevrstike in pomanjkanja formalnih smernic za delo. Etične dileme med pandemijo za strokovne delavke in delavce pomenijo velik izziv, saj večkrat zahtevajo hiter odgovor brez možnosti posvetovanja s kolegi (Banks, Geoghegan in Shears, 2020, str. 4). Tudi Truell (2020, str. 1) poudarja, da se strokovne delavke in delavci pri sprejemanju odločitev v teh edinstvenih razmerah srečujejo z etičnimi izzivi, pri katerih se lahko oprejo na izjavo o etičnih načelih v socialnem delu.

Raziskava iz Velike Britanije, ki so jo izvedli Wilkins, Thompson in Bezeczky (2020, str. 4) je avgusta 2020 razkrila izzive socialnega dela z družinami in otroki med pandemijo. Ključne ugotovitve so pokazale, da so številne socialne delavke in delavci doživljali tesnobo, žalost in travmo, bodisi zaradi izrednih razmer samih, bodisi zaradi dela z ljudmi v tem času. Tudi ta raziskava je poudarila fizično ločenost strokovnih delavcev in delavk med seboj in s tem izgubo običajnega vira podpore med sodelavci, kar je od zaposlenih zahtevalo večjo mero vzdržljivosti ter skrbi zase. Izvajalci socialnih storitev za družino in otroke niso bili prepričani, na kakšen

način lahko v teh razmerah podprejo svoje uporabnike, prav tako pa niso bili nujno deležni posebnega izobraževanja in usposabljanja za delo ob pandemijah (prav tam).

Za obravnavano temo je v slovenskem prostoru pomembnejša raziskava, ki je potekala od novembra 2020 do januarja 2021, torej v času drugega vala epidemije pri nas, v okviru Akcijskega načrta za izvajanje psihološke pomoči v razmerah epidemije, katerega nosilec je NIJZ. Raziskava opozarja na duševne stiske ljudi med epidemijo in njihove potrebe po psihosocialni podpori. Poleg tega se osredotoča na izzive, s katerimi so se spoprijemali zaposleni v poklicih na različnih področjih, kjer je bilo opravljanje dela v času epidemije podvrženo največjim prilagoditvam in spremembam, kamor umeščamo tudi socialno varstvo (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 1). Pomembno je poudariti, da je v omenjeni raziskavi večina sodelujočih s področja socialnega varstva, o katerih bom pisala v nadaljevanju, zaposlena na CSD-jih. Prevladujejo osebe ženskega spola iz osrednjeslovenske regije, stare od 30 do 64 let (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 129-133). Ugotovitve te raziskave bom povezala z že omenjenim slovenskim prispevkom za poročilo Mednarodne zveze šol za socialno delo iz julija 2020 (Leskošek in Mešl, 2020) in z rezultati spletne ankete med strokovnimi delavkami in delavci na CSD-jih, ki so jo v decembru 2020 izvedle raziskovalke iz Fakultete za socialno delo. Vprašanja so se nanašala na čas prvega in drugega vala epidemije covid-19 v Sloveniji (Leskošek, 2021). Večina respondentov obeh raziskav je svoje delo v času epidemije opravljala na delovnem mestu, velik delež zaposlenih pa se je še posebej v obdobju drugega vala epidemije posluževal kombiniranja dela od doma z delom na delovnem mestu. Med prvim valom epidemije so se strokovne delavke in delavci na CSD-jih z uporabniki redko osebno srečevali, v drugem valu so se z njimi osebno pogovarjali tedensko, terensko delo pa so v obeh valovih opravljali redko. Najpogosteje so pri delu v obeh valih epidemije komunicirali preko telefonskih klicev, video-konferenc pa mnogi sploh niso koristili. Strokovne delavke in delavci na CSD-jih so poročali o tem, da so v času drugega vala epidemije doživljali srednje intenzivno duševno stisko in se z njo spopadali nekoliko bolje kot srednje uspešno. Stiske jim je povzročalo doživljanje posameznih težav, kot so: delo v stresnih okoliščinah; strah pred okužbo in izgubo svoboščin ter negotovo prihodnostjo; spremenjen obseg dela; slabši medosebni odnosi med sodelavci ter usklajevanje službenih in družinskih obveznosti (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 132-141; Leskošek, 2021).

Kot veliko oviro za prakso socialnega dela v času epidemije, raziskave (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Leskošek in Mešl, 2020, str. 108; Leskošek, 2021) poudarjajo delo z digitalnimi orodji, do katerih nekateri uporabniki zaradi revščine, pomanjkanja ali

socialne izključenosti niso imeli dostopa oziroma niso bili večji njihove uporabe. Izzivi glede rabe informacijsko-komunikacijske tehnologije pa se niso pojavljali le na strani uporabnikov, temveč tudi pri samih zaposlenih, predvsem zaradi nepoznavanja tehnologij, slabega delovanja računalniških sistemov in šibke internetne povezave. V zvezi z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo so strokovne delavke in delavci na CSD-jih poročali tudi o nedostopnosti službenega računalnika in o potrebi po službenem telefonu. Za respondente je enega od večjih izzivov pri delu predstavljalo pomanjkanje osebnega stika z ljudmi, kar je zanje sicer najpomembnejši način komunikacije z uporabniki in sodelavci. Komunikacija z ljudmi v stiskah preko informacijsko-komunikacijske tehnologije v času epidemije pogosto ni zadoščala (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Leskošek in Mešl, 2020, str. 108; Leskošek, 2021).

V času epidemije so obremenitve zaposlenim na področju socialnega varstva povzročali birokratski postopki in dodatno administrativno delo, veliko več je bilo pisanja poročil, prejetih vlog ter telefonskih klicev. Kot izziv sta se pojavljala tudi opozarjanje uporabnikov na dosledno upoštevanje ukrepov NIJZ ter povečana skrb za duševno in telesno zdravje uporabnikov ter njihove težave, kot je ovirana dostopnost do zdravstvenih storitev. Poleg tega so zaposleni občutili povečano skrb tudi za lastno zdravje in tveganje za prenos okužbe. Poudarili so izpostavljenost virusu na delovnem mestu, pri čemer so nekateri poročali o pomanjkanju zaščitne opreme, nejasnosti navodil glede ravnanja v primeru okužbe in o tem, da jim ni bilo omogočeno opravljanje dela od doma (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142). Glede organizacije dela med epidemijo so zaposleni na področju socialnega varstva opozorili, da so se navodila za delo zelo pogosto spreminjala, kar je od njih zahtevalo visoko fleksibilnost. Velik izziv jim je predstavljalo tudi usklajevanje dela in družinskega življenja. Nekateri so poročali o oteženi poti na delo zaradi ukrepov omejitve gibanja in omejenega delovanja javnega prevoza. Kot težave so se pojavljali tudi kadrovska podhranjenost, bolniške odsotnosti in povečani konflikti med sodelavci (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Leskošek, 2021). Strokovne delavke in delavci na CSD-jih so opozorili na hierarhično strukturo delovanja in odnosov v organizaciji, v kateri so zaposleni. Zaradi šibke povezave vodstva s svojimi zaposlenimi, so se pojavljale ovire pri dostopu do odločevalcev in samem delu v izrednih razmerah (Leskošek, 2021).

Leskošek in Mešl (2020, str. 107) poudarjata, da v Sloveniji primanjkuje informacij o tem, kako se je obneslo sodelovanje z uporabniki preko telefona in interneta ter kako so zaposleni komunicirali med seboj, na kar bom poskušala odgovoriti s svojo raziskavo. Poleg tega bom

raziskovala, kako so strokovne delavke in delavci na izbranem CSD-ju v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje, pri čemer Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn (2021, str. 153-155) ugotavljajo, da so zaposleni v socialnem varstvu kot vir pomoči pri doživljanju stiske najpogosteje koristili pogovor s sodelavci, prijatelji ali družinskimi člani. Svoje stiske so pogosto lajšali tudi s telesno dejavnostjo. Zaposleni na CSD-jih bi si med epidemijo želeli predvsem več podpore v delovni organizaciji in redne supervizije (prav tam).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

V okviru svojega dodiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo sem se dve leti praktično usposabljala na enem izmed večjih mestnih CSD-jev v Sloveniji, ki se strokovno in organizirano ukvarja s preprečevanjem ter odpravljanjem socialnih stisk in težav ljudi, izpostavljenih raznolikim izzivom ali problemskim situacijam (Kuzmanič Korva, Perkovič, Kovač, Rapoša-Tajnšek in Flaker, 2004, str. 20-37). Slednje so v času izrednih razmer pogosto še številčnejše, kar stiske ljudi še povečuje. Človeška civilizacija je skozi zgodovino izkusila številne vrste izrednih razmer (Mooney, Harrikari in Dominelli, 2020, str. 1), v zadnjem času pa nas ogroža pojav nove nalezljive bolezni covid-19. Ker se je virus v relativno kratkem času razširil po vsem svetu, je Svetovna zdravstvena organizacija 11. marca 2020 razglasila pandemijo, bolezen covid-19 pa je neposredno prizadela tudi Slovenijo (Tomašič, 2020, str. 107).

Mnogi sprejeti ukrepi za preprečevanje širitve koronavirusa so omejili tudi storitve in naloge socialnega dela, hkrati pa so v času izrednih razmer ljudje izražali nove potrebe in stiske. Socialne delavke in delavci so se spopadali s težkimi izzivi ter ustvarjalno odgovarjali na potrebe ljudi, včasih tudi v zanje tveganih in negotovih situacijah (Banks idr., 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020). Številne tuje in nekatere slovenske raziskave (Banks idr., 2020; Banks, Geoghegan in Shears, 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021; Leskošek in Mešl, 2020; Leskošek, 2021; Turner, 2020; Wilkins, Thompson in Bezeczyk, 2020) so razkrile različne izzive socialnih delavk in delavcev iz časa epidemije covid-19, kot so: vzdrževanje zaupnih odnosov z uporabniki preko telefona ali interneta; razvrščanje nujnosti uporabniških potreb in zahtev; obvladovanje čustev in skrbi zase ter sledenje nacionalnim in organizacijskim politikam, ko so se le-te zdele neprimerne ali pomanjkljive.

Ob praktičnem usposabljanju na izbranem CSD-ju v obdobju prvega in drugega vala epidemije covid-19, sem поблиžje spoznala precej spremenjeno delo strokovnih delavk in delavcev, pri čemer sem pridobila tako lastno zanimanje za raziskovanje njihovih izzivov pri delu v tem času kot tudi njihovo neposredno pobudo za raziskovanje te teme.

Z branjem literature sem dodatno potrdila, da je raziskava smiselna in potrebna, saj o izbrani temi v Sloveniji še ni veliko raziskanega (Leskošek in Mešl, 2020, str. 105-108). Namen raziskave je predstaviti novo, aktualno temo, ki še ni bila podrobno raziskana in s tem doprinesti k razvoju stroke socialnega dela z novim znanjem o tem, s katerimi izzivi so se srečevale strokovne delavke in delavci na izbranem večjem CSD-ju v Sloveniji, v obdobju prvega ter

drugega vala epidemije covid-19. Raziskava bo prispevala k boljšemu poznavanju načinov reševanja izzivov in primerov dobrih praks odzivov strokovnih delavk in delavcev na stiske uporabnikov v času epidemije, ozrla pa se bo tudi na zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev na izbranem CSD-ju, kar bo služilo kot nabor znanja in izkušenj za prihodnje delo v izrednih razmerah ter kot morebitno izhodišče za nadaljnje raziskovanje tega problema. Poleg tega bom z raziskavo skušala odkriti razlike med delom strokovnih delavk in delavcev na izbranem CSD-ju v času prvega in drugega vala epidemije covid-19 v Sloveniji.

Zastavila sem si sledeča raziskovalna vprašanja:

1. S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevali strokovne delavke in delavci na CSD-ju v času epidemije?
2. Kako so strokovne delavke in delavci na CSD-ju v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?
3. Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije covid-19?
4. Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na CSD-ju v času epidemije covid-19 zagotavljali ustrezni delovni pogoji?
5. Kakšne so razlike med delom strokovnih delavk in delavcev na CSD-ju v času prvega ter drugega vala epidemije covid-19?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj sem z intervjuji s strokovnimi delavkami in delavci na izbranem CSD-ju zbirala besedne opise o raziskovanem pojavu ter jih analizirala na beseden način brez rabe merskih postopkov s števili (Mesec, 2007, str. 11).

Raziskava je tudi eksplorativna ali poizvedovalna, saj pomeni uvod v spoznavanje področja in predstavlja osnovne značilnosti izbranega pojava (Mesec, 2009, str. 80). Ker sem s spraševanjem strokovnih delavk in delavcev na izbranem CSD-ju zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo, je raziskava tudi empirična (Mesec, 2009, str. 84).

3.2. Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave sestavljajo vse strokovne delavke in delavci, ki so v obdobju od 12. marca 2020, ko je bila v Sloveniji prvič razglašena epidemija (Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 na območju Republike Slovenije, 2020) do 12. marca 2021, zaposleni na različnih delovnih področjih izbranega večjega CSD-ja v Sloveniji, ki se nahaja v mestnem okolju. Enota populacije je posamezna strokovna delavka ali delavec.

Odločila sem se za vzorčenje, ker je populacija velika (Mesec, 2009, str. 137) in za poizvedovalno raziskavo, za katero je značilno, da se omejimo na manjše število primerov (Mesec, 2009, str. 80). Tako sem v vzorec zajela pet strokovnih delavk in enega strokovnega delavca iz različnih delovnih področij: Varstvo otrok in družine; Prva socialna pomoč; Skrbništvo za mladoletne in odrasle osebe; Varstvo mladostnikov; Varstvo odraslih – oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposredno izvajanje skrbniških nalog in institucionalno varstvo; ter Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev. Štiri strokovne delavke iz vzorca so po izobrazbi socialne delavke, dva intervjuvanca pa imata pedagoško in sociološko ter upravno izobrazbo.

Vzorec je neslučajnostni (Mesec, 2009, str. 153), ker vsaka enota populacije ni imela enake možnosti pri izboru vanj, in priložnostni oziroma priročni, saj sem raziskavo izvedla na zase najbolj dostopni skupini ljudi (prav tam).

3.3. Merski instrument

Izbran merski instrument, s katerim sem zbirala podatke za raziskavo, je vodilo za intervju (Priloga 1), ki vsebuje najpomembnejše teme, ki sem jih želela raziskati (Mesec, 2009, str. 240). Vodilo za intervju sem oblikovala v smiselnem zaporedju, sestavlja pa ga 15 vprašanj odprtega tipa, pri katerih nisem vnaprej navajala možnih odgovorov (Mesec, 2009, str. 243). S prvim

sklopom vprašanj sem raziskovala izzive, s katerimi so se strokovne delavke in delavci na izbranem CSD-ju srečevali pri svojem delu v času epidemije, z drugim sklopom pa sem ugotavljala, kako so te izzive reševali. Nadaljevala sem s tretjim sklopom vprašanj o primerih dobrih praks odzivanja strokovnih delavk in delavcev na stiske uporabnikov med epidemijo, zaključila pa s četrtem sklopom vprašanj o tem, kako so se v času epidemije na izbranem CSD-ju zagotavljali ustrezni delovni pogoji.

3.4. Zbiranje podatkov

Uporabljena metoda zbiranja podatkov je ustno, individualno in enkratno spraševanje (Mesec, 2009, str. 213-215), natančneje delno standardiziran intervju, saj sem vprašanja sestavila vnaprej, pred samim zbiranjem podatkov (Mesec, 2009, str. 216), po potrebi pa sem sodelujočim zastavljala dodatna vprašanja.

Pred začetkom zbiranja podatkov, mi je v mesecu septembru 2020, opravljanje intervjujev za raziskavo odobrilo vodstvo izbranega CSD-ja. Podatke sem zbirala v obdobju od 26. januarja 2021 do 12. marca 2021. V tem času sem štiri intervjuje izvedla osebno, v pisarnah izbranega CSD-ja, dva izmed njih pa preko video-klica na aplikaciji Zoom, zaradi izrednih razmer epidemije. Za termine intervjujev sem se individualno dogovorila s posameznimi strokovnimi delavkami in delavcem. Vsem sodelujočim sem zagotovila anonimnost in uporabo pridobljenih podatkov zgolj za namene raziskave. Ob njihovi privolitvi sem intervjuje snemala s svojim mobilnim telefonom. Vsi intervjuji, tako v živo kot preko video-klica, so potekali brez zapletov ali tehničnih težav, trajali so od 30 do 50 minut. Sogovorniki so izkazali pripravljenost za iskren pogovor o temah raziskave, nekateri pa so izrazili tudi željo po branju poročila.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljene podatke sem analizirala s postopkom kvalitativne analize (Mesec, 2007, str. 27). Najprej sem posnetke intervjujev pretipkala v urejeno in čitljivo računalniško obliko (Mesec, 2007, str. 29) ter jih označila s črkami od A do F. Prepisano besedilo sem razčlenila na smiselne enote kodiranja (Mesec, 2007, str. 29), pri čemer sem izbrane izjave označila s črko intervjuja, iz katerega izhajajo in jim pripisala zaporedno številko izjave. Za tem sem izbrane izjave umestila v tabelo in izvedla odprto kodiranje (Mesec, 2007, str. 30), kjer sem vsaki izjavi pripisala pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Analizo sem nadaljevala z osnim kodiranjem (Mesec, 2007, str. 32), pri čemer sem izpisala kategorije, ki sodijo pod določeno temo, nato pa sem ustrezno nanizala še pojme in jim pripisala oštevilčene izjave, kar mi je omogočilo pregled vsebin, ki so se pojavljale znotraj določene teme. Sledilo je odnosno

kodiranje (Mesec, 2007, str. 34), s katerim sem prikazala domnevne odnose in povezave med kategorijami. V zadnjem delu analize sem oblikovala ugotovitve (Mesec, 2007, str. 35). Celotno kvalitativno analizo podatkov (Priloga 2, Priloga 3, Priloga 4 in Priloga 5) sem opravila v programu Microsoft Word.

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A87	<i>Podpora delodajalca vidim predvsem v tem, da nas vodstvo ni omejevalo pri ničemer glede na strokovno presojo posamezne strokovne delavke, kar ocenjujem kot dobro.</i>	Vodstvo je upoštevalo strokovno presojo posamezne strokovne delavke ali delavca	Upoštevanje glasu strokovnih delavk in delavcev	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A88	<i>Kot slabo pa bi ocenila to, da zaposlene nismo dobile odgovorov na vprašanja, ki smo jih zastavljale vodstvu.</i>	Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A89	<i>Tako smo spoznale, da s strani vodstva ne bomo dobile smernic in odgovorov...</i>	Nezaupanje v odzivnost vodstva	Nezadovoljstvo s podporo vodstva	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A90	<i>... zato smo se organizirale same na način, ki bo varen za nas in za naše uporabnike.</i>	Strokovne delavke in delavci so organizacijo varnega dela prevzeli sami	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

4. REZULTATI

V tem poglavju predstavljam rezultate svoje raziskave, ki sem jih pridobila z analizo intervjujev, opravljenih s strokovnimi delavkami, zaposlenimi na različnih delovnih področjih izbranega CSD-ja. Poudarjam, da se nanašajo le na izbrano populacijo in jih ni mogoče posplošiti na strokovne delavke, zaposlene na drugih CSD-jih. Predstavljeni rezultati se navezujejo na čas prvega in drugega vala epidemije covida-19 v Sloveniji. Razvrščeni so po temah, ki sem jih predhodno določila z oblikovanjem raziskovalnih vprašanj in podtemah, ki sem jih razvila pri odprtem kodiranju. V zapis rezultatov sem vnesla tudi nekatere izjave sodelujočih v raziskavi, ki so zaradi boljše preglednosti opremljene z ustrezno številko in zapisane z ležečo pisavo.

4.1. Organizacija dela v času epidemije

4.1.1. Organizacija dela v času prvega vala epidemije

Glede organizacije dela v času prvega vala epidemije so strokovne delavke poudarjale nedorečenost in nejasnost (D1: *»V prvem valu epidemije, v marcu, ko je bila razglašena epidemija, je bilo pri opravljanju dela veliko več neznank.«*). Pri svojem delu so bile primorane določati, katere zadeve so bolj nujne od drugih (A3: *»Spršaševali smo se, kaj so tiste res nujne zadeve, katerih ne moremo izpustiti in kaj je vse ostalo, kar lahko počaka.«*). Na delovnem področju Varstva otrok in družine so strokovne delavke obravnavale zgolj nujne zadeve glede nasilja ter odlagale določene zadeve, kot je na primer predhodno svetovanje, na poznejši čas. Že v prvem valu epidemije je bila za nekatere zaposlene na voljo možnost opravljanja dela do doma. Na pravkar omenjenem delovnem področju so se strokovne delavke v manjši meri posluževale opravljanja dela od doma, pri čemer so poudarile, da je delo na področju nasilja najučinkoviteje opravljati na samem centru (A15: *»Takrat nam je bilo rečeno, da delamo predvsem na nasilju, pri tem pa je najbolj učinkovito delati na samem centru, saj lahko žrtev čim prej povabiš na pogovor, se z njo dogovoriš kako naprej in oblikuješ načrt pomoči.«*). Intervjuvanke so ta čas izkoristile tudi za urejanje arhivov v pisarnah centra. Strokovna delavka na področju Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe, je svoje delo med prvim valom epidemije opravljala na sedežu delodajalca, predvsem zaradi lažjega pregleda nad spisovno dokumentacijo. Pri sodelujočih v raziskavi se je že med prvim valom epidemije pojavljalo kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru, ob čemer so strokovne delavke opozarjale na: usklajevanje družinskih in službenih obveznosti (B6: *»...kar sem sama izrabila,*

ker imam dva otroka in nisem mogla biti vse dni prisotna na centru.«); urejanje oddaljenih dostopov za delo od doma ter prevezavo telefonskih klicev na svoje mobilne telefone. Vse strokovne delavke na CSD-ju v času prvega vala epidemije niso imele urejenega dostopa za delo od doma (E4: »...saj smo določeni ljudje morali pridobiti oddaljene dostope, kar ni bilo takoj zagotovljeno za vse strokovne delavce, v samem začetku tudi zame ne.«), saj so pri tem imeli prednost tisti zaposleni, ki so vozači in ki imajo otroke (F3: »Sama nisem ne eno, ne drugo, saj nimam otrok in živim v bližini, tako da nisem imela te prednosti.«). Strokovni delavki na delovnih področjih Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in Varstva odraslih – oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposrednega izvajanja skrbniških nalog ter institucionalnega varstva, poudarjata, da sta svoje delo v času prvega vala epidemije opravljali na precej običajen način, brez velikih sprememb. Ko je veljala prepoved sprejemanja uporabnikov na CSD-ju, so intervjuvanke svoje delo večinoma opravljale brez osebnih stikov z ljudmi. Pogovore z uporabniki so opravljale preko telefona, aplikacij za video klice ali osebno, na prostem (D8: »Zunaj sem se začela srečevati predvsem s tistimi mladostniki in mladostnicami, ki so imeli večje težave, kot so motnje hranjenja, poskus samomora ali druge težave v duševnem zdravju.«). Ob okužbi zaposlenega se je izbrana enota CSD-ja zaprla za čas inkubacijske dobe. Zaradi spremenjene organizacije dela, se je pojavljala manjša zamuda pri delu nekaterih strokovnih delavk. Intervjuvanke so poročale tudi o tem, da so določene nevladne organizacije, s katerimi redno sodelujejo in k njim napotujejo uporabnike, svoje delovanje uspešno prilagodile izrednim razmeram epidemije covid-19.

4.1.2. Organizacija dela v času drugega vala epidemije

Intervjuvanke so poudarile različnost dela med časom prvega in drugega vala epidemije covid-19. Na začetku drugega vala epidemije se je med strokovnimi delavkami ponovno pojavila nejasnost glede ravnanja, višje instance pa so bile pogosto brez odgovorov (A8: »...sicer je bilo sprva spet polno nejasnosti, nihče ni zares vedel, kaj lahko in kaj ne.«). Na izbranem CSD-ju niso vpeljali nove, stroge organizacije celotnega sistema, prav tako v primeru pojava okužbe niso organizirali kroženja zaposlenih (A21: »...da bi se organiziralo nekakšno kroženje ljudi, če bi nekdo zbolel, da bi še vedno ostali drugi zaposleni, ki s to osebo nismo bili v stiku.«). Ob okužbi zaposlenega so ugotavljali, s kom je bila oseba v stiku, čemur je sledila napotitev teh ljudi v samoizolacijo (D13: »Če gre za visoko rizični stik, gre ta zaposleni domov. Tudi če sta dve strokovni delavki v pisarni in bi bila ena izmed njiju pozitivna, bi obe šli v samoizolacijo.«). Organizacija dela v času drugega vala epidemije je bila bolj podobna času pred epidemijo. Za pogovore na CSD-ju so se uporabniki morali predhodno naročiti (D16: »Uporabnike imam

naročene, včasih tudi do šest uporabnikov na dan...«), če pa so nekateri kljub temu na CSD prišli nenaročeni, niso bili odslovljeni. Na področju Varstva otrok in družine so obravnavali vse nujne in manj nujne zadeve ter opravljali vse naloge. Večina intervjuvank je v drugem valu epidemije kombinirala opravljanje dela od doma z delom na CSD-ju zaradi same narave dela in lažjega usklajevanja družinskih ter službenih obveznosti (E10: *»Od doma delam zaradi svojih šoloobveznih otrok.«*). Organizacija dela se je prilagajala željam, potrebam in individualni situaciji zaposlenih (A22: *»Organizacija dela je prilagojena željam in potrebam posamezne strokovne delavke, upošteva se individualna situacija zaposlenih. Če želiš, lahko na primer dva dni v tednu delaš od doma.«*). Oddaljeni dostopi za opravljanje dela od doma so se zagotovili tudi tistim strokovnim delavkam, ki v času prvega vala niso imele te prednosti. Na delovnem področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev sta delo na CSD-ju dnevno opravljali dve strokovni delavki, preostale pa so delale od doma. Intervjuvanke so pri delu od doma z uporabniki pogosto komunicirale preko telefonskih pogovorov, pisale mnenja za sodišča, uradne zaznamke in poročila. V času drugega vala epidemije so nekatere opravljale terensko delo, na področju Varstva mladostnikov pa so uporabnike tudi nameščale v zavode in krizne centre. Na izbranem CSD-ju se je v tem času zgodila tudi uvedba notranjih organizacijskih enot in postavitev vodij le-teh, kar je ena izmed intervjuvank ocenila kot neprimerno organizacijsko spremembo ob povečanem obsegu dela v času izrednih razmer (B16: *»Menim, da so se notranje organizacijske enote vpeljale v povsem neprimernem času, ker čas izrednih razmer in povečanega obsega dela ni najbolj ugoden za uvajanje takih sprememb.«*).

4.2. Značilnosti dela v času prvega in drugega vala epidemije

Kljub temu, da po le-tem nisem neposredno spraševala, so sodelujoče v raziskavi poudarile tudi nekatere značilnosti svojega dela v času epidemije, za katere menijo, da so povezane z organizacijo dela. V prvem valu epidemije so strokovne delavke pri ljudeh prepoznale večji strah zaradi epidemiološkega stanja. Epidemija se je pojavila hitro in nepričakovano, njen vpliv na življenje ljudi pa je bil nenapovedljiv (B3: *»...saj niso vedeli za kakšen virus gre in kako bo vplival na naše življenje.«*). Čeprav so intervjuvanke prepoznavale povečane stiske predvsem mladih ljudi, se je na izbran CSD obračalo manj uporabnikov (B4: *»Tako je bilo tudi manj uporabnikov, ki so se v času prvega vala obračali na center.«*). Strokovne delavke področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev so v prvem valu epidemije prejemale veliko večje število telefonskih klicev in vlog za izredno denarno socialno pomoč, kar pripisujejo začetnemu šoku ljudi zaradi pojava epidemije ter izrazitemu odpuščanju. Ljudje so dvomili v pomoč države, ki

se je kasneje zagotovila v obliki protikoronskih paketov (F9: *»Potem je vlada to nekoliko zajezila s protikoronskimi paketi in s pomočjo drugih kanalov.«*).

V času drugega vala epidemije je strokovna delavka na področju Prve socialne pomoči prepoznala povečane stiske ljudi in svojega obsega dela, občutila pa je tudi pritiske s strani uporabnikov in institucij. Intervjuvanke so poročale o opažanju, da so uporabniki cenili osebni stik z njimi, pri sebi pa so opazile, da so bile v času drugega vala boljše opremljene z izkušnjami dela v izrednih razmerah epidemije (D9: *»V drugem valu, oktobra, ko je bila razglašena epidemija, smo strokovni delavci imeli več izkušenj s tem, kako se soočiti z dogajanjem.«*). Udeleženke raziskave so izrazile, da se je življenje uporabnikov kljub epidemiji odvijalo naprej, pri čemer so se mnogi precej privadili na spremembe dela na CSD-ju, kot je predhodno naročanje na pogovore in upoštevanje vseh ukrepov za zajezitev širjenja okužb.

4.3. Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

4.3.1. Ukrepi za zajezitev širjenja okužb

Velik izziv strokovnih delavk na izbranem CSD-ju, je bila zagotovitev varnih prostorov in zaščite za delo, tako za zaposlene kot uporabnike (D21: *»Izziv je bil zagotoviti dovolj varne prostore in zaščito za delo, tako za nas zaposlene, da smo lahko na razpolago uporabnikom, kot tudi za ljudi. Potrebno je bilo ustvariti pogoje, da sploh lahko delujemo, da ne zboli celotna enota centra.«*). Strokovna delavka področja Varstva otrok in družine je kot največji izziv pri svojem delu v času epidemije poudarila prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije, oteženo prepoznavanje čustev in vodenje pogovora z uporabniki zaradi nošenja mask (A25: *»Največji izziv mi je predstavljalo in mi še vedno predstavlja nošenje maske, ker osebe pred seboj ne vidim v celoti. Ne vidim celotne obrazne mimike in neverbalnega izražanja, ki pove marsikaj. Vidim samo oči, preko katerih malce predvidevam, kako je z osebo, ne vidim pa celotnega bogastva neverbalne komunikacije. To je zadeva, ki me je najbolj ovirala pri delu z ljudmi, saj včasih lahko iz izrazov na obrazu razbereš določene zadeve in čustva ter na podlagi tega vodiš pogovor naprej oziroma nekaj vprašaš.«*). Na področju Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe je izziv predstavljalo varno opravljanje terenskega dela, ki je bilo v nekaterih ustanovah, kot so domovi za stare ljudi, v tem času zelo oteženo ali celo nemogoče. Zaradi ukrepov za zajezitev širjenja okužb je bilo ovirano izvajanje stikov med otroci v rejniških družinah in njihovimi biološkimi starši (C12: *»Težavo je predstavljalo izvajanje stikov otrok v rejniških družinah in njihovih bioloških staršev. Kljub epidemiji so biološki starši so želeli videti*

svoje otroke in so težko razumeli, da je rejnike strah pred okužbo. Vsak je na zadevo gledal le iz svojega zornega kota, niso se znali vživeti v situacijo drug drugega, zato je bilo to res težko reševati.«). Eni izmed intervjuvank je izziv predstavljala tudi ukinitve javnega prevoza, s katerim je prihajala na delo (C13: *»Pri opravljanju dela mi je izziv predstavljala tudi ukinitve javnega prevoza, s katerim sem se vozila na delo, zato sem se mogla temu prilagoditi in si zagotoviti svoj prevoz.«*).

4.3.2. Informacijsko-komunikacijska tehnologija

Pri opravljanju dela v času epidemije so se sodelujočim v raziskavi pojavljali tudi izzivi v zvezi s povečano rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, kot je komuniciranje preko telefona, elektronske pošte (F30: *»Zjutraj, ko pridem, imam veliko elektronskih sporočil z vlogami, dopolnitvami, vsebine iz strani pomočnika direktorja in ministrstva, seznanitve z različnimi spremembami zakonov, inšpekcijskimi nadzori, novosti glede notranje organiziranosti enote.«*) in aplikacij za video klice, katerih delovanje so nekatere, predvsem starejše strokovne delavke, morale še usvojiti (D25: *»Ker sem starejša, je bil zame osebno izziv tudi učenje uporabe aplikacij za video klice, ker mi tehnika ni blizu.«*). Taki načini komuniciranja pomenijo manj osebnega stika z uporabniki in prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije, še posebej pri telefonskih pogovorih. Strokovna delavka iz področja Varstva otrok in družine je kot izziv poudarila neprimernost in nezadostnost telefonskega komuniciranja za svetovanje ter podporo pri reševanju stisk (A30: *»Po telefonu se težko spregovori o čustvih, kar pa je velika ovira pri razreševanju stisk, pri socialnovarstvenih storitvah, kjer nudim svetovanje in podporo. Pri nekaterih formalnih postopkih pa to mogoče niti ne pride toliko do izraza.«*). Pri opravljanju dela so nekaterim intervjuvankam težave povzročali tudi hitrost interneta in delovanja računalnika ter redno in natančno spremljanje elektronske pošte (F31: *»Lahko se zgodi, da pozabiš vnesti kakšno vlogo, saj čim v programu Outlook Express klikneš na določeno elektronsko sporočilo, ti ga označi kot prebranega, tako pa lahko pozabiš, da s tem sporočilom nisi nič storil, na primer uvozil v Krpana.«*). Ker so imele v času epidemije nekatere strokovne delavke pogoste težave pri rabi informacijsko-komunikacijske tehnologije, so si med seboj pri tem pomagale, kar pa je zmotilo njihov dnevni načrt dela na CSD-ju (F33: *»...saj se mi pogosto zgodi, da me sodelavke zaradi tehničnih težav zaprosijo za kakšno pomoč, kot je ponastavitev računalnika ali pa za pomoč pri pošiljanju pozivov, da gredo še isti dan iz centra, zato da pozivi ne čakajo, ker strokovne delavke ponavadi pridemo na center enkrat na teden. Ponavadi to pomoč in zadalžitve opravi tista, ki je določen dan na lokaciji centra.«*).

4.3.3. Organizacija dela v času epidemije

Glede organizacije dela v času epidemije se med udeleženi v raziskavi pojavlja izziv usklajevanja dela in zasebnega življenja ter sprotnega opravljanja nujnih zadev ob velikem obsegu dela (B21: *»Stremim k temu, da so nujne zadeve opravljene in da uporabniki ne bi občutili velikega obsega dela, kar mi zaenkrat tudi uspeva.«*). Zaradi hitrega spreminjanja navodil za delo so se strokovne delavke spoprijemale z nejasnostjo glede naročanja ljudi na osebne pogovore (B17: *»V prvem valu mi je izziv pomenilo vprašanje, ali vabiti ljudi na center, kako, na kakšen način in kdaj. Imela sem dileme, ali sploh vabiti ljudi na osebne pogovore. Zmedla so nas navodila za delo, precej hitro so se dogajale spremembe in nismo več vedeli, kaj velja in kako ravnati.«*). Intervjuvanke so poročale tudi o izzivu samoorganizacije svojega dela ob opravljanju dela od doma, pri čemer so se pretirano posvečale le delu in ekstremno podaljševale svoj delavnik (F24: *»Izzivi so se mi začeli pojavljati tudi pri samoorganizaciji dela od doma. Ko sem pridobila oddaljen dostop do celotnega programa za delo od doma, se mi je začelo dogajati, da sem si rekla, da bom delala tudi zvečer, ob sobotah in nedeljah, tako se mi je delovnik razpotegnil čez cel teden in vse ure.«*). Prav tako je določen izziv pomenila tudi samoorganizacija dela, ki so ga strokovne delavke opravljale na sedežu CSD-ja (F35: *»Svoje delo si organiziram tako, da v tistih dneh, ko sem na centru, vzamem v zakup, da bom naredila manj odločb.«*). Izrazit izziv na delovnem področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, je bil spremljanje in uresničevanje vseh sprememb pri delu, ki so se zgodile s sprejetimi protikoronskimi paketi, na primer, da je bilo zaradi ohlapnejših pogojev več ljudi upravičenih do denarne socialne pomoči (F37: *»Recimo nekdo, ki nima dohodka, je prej imel eno hišo ali stanovanje, ki je bilo vredno 70.000 evrov v Izoli, živi pa v Ljubljani. Včasih taka oseba, tudi če nima dohodkov, ne bi imela denarne pomoči, sedaj pa ima, ker se to premoženje ne upošteva. Tako je sedaj, od prvega vala naprej, več uporabnikov upravičenih do denarne pomoči kot pred epidemijo...«*). Kot izziv glede organizacije dela se je pri intervjuvankah v tem času pojavil tudi prevzem položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot na izbranem CSD-ju, ki je prinesel dodatne obremenitve in obveznosti (B22: *»Dodaten izziv, pritisk in obremenitev mi predstavlja precej svež prevzem ter opravljanje obveznosti položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot na našem centru. To me še dodatno bremeni.«*).

4.3.4. Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

Najpogostejši izziv, ki se je udeleženi v raziskavi pojavljali pri sodelovanju z uporabniki med epidemijo, je bilo pomanjkanje osebnega stika (F21: *»Pri svojem delu nekaterih izmed*

uporabnikov sploh nikoli nisem videla v živo, saj se vloge in potrebne dopolnitve lahko pošilja tudi po pošti.«). Strokovna delavka na področju Prve socialne pomoči je v času epidemije pogosto reševala akutne stiske ljudi, prav tako tudi intervjuvanka na področju Varstva mladostnikov, ki je zaradi hudih stisk mladih, z njimi že med prvim valom epidemije delala osebno, ob upoštevanju zaščitnih ukrepov (D24: »Sama sem od novembra naprej opažala, da je vse več otrok in mladostnikov v hudih stiskah, to me je izzvalo, da je ne glede na epidemijo z mladimi potrebno delati. Hkrati spodbujam tudi otroke in mladostnike, da ukrepe spoštujejo.«). Stiske mladih so se povečale, saj večini ni ustrezalo šolanje od doma (D23: »Majhnemu deležu uporabnikov je šolanje od doma ustrezalo, veliki večini pa ne. Pogrešajo druženje in možnost dodatnih razlag ali spraševanj.«). Strokovna delavka na področju Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe je pri svojem delu v času epidemije občutila izzive ob napornem reševanju povečanih konfliktov v rejniških družinah ter sporočanju neugodnih novic uporabnikom na njim razumljiv način (C10: »...to mi je pomenilo izziv, kako naj to sporočim uporabnikom na način, da bodo razumeli, kaj se dogaja in zakaj se zadeve ne premikajo.«). Intervjuvanke so v času epidemije sodelovale z mnogimi novimi, nepoznanimi uporabniki, ki so imeli številne težave, kot so odpuščanja in materialne stiske. Izziv pri sodelovanju z uporabniki med epidemijo se je odražal tudi v tem, da so nekateri izmed njih na CSD prihajali nenaročeni, določeni pa žal niso bili niti informirani o svojih pravicah (F38: »Vprašanje pa je, ali to vsi vedo, ti podatki sicer so v javnosti, saj je zakon javen, pa tudi v medijih se kaj govori o tej temi, vendar vseeno obstajajo ljudje, ki so nepoučeni in neinformirani.«).

4.3.5. Sodelovanje s sodišči v času epidemije

Sodelovanje s sodišči se je kot izziv pokazalo predvsem na področju Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe, ko je sodišče odlagalo obravnave na poznejši čas, zato so bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši (C8: »Velik izziv v času drugega vala na tem področju je, da so neprestano prestavljali obravnave na sodišču in posledično si bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši.«), na kar pa strokovna delavka na CSD-ju ni imela vpliva.

4.3.6. Doživljanje dela v času epidemije

Za strokovno delavko na področju Prve socialne pomoči je v času epidemije izziv pomenilo tudi vlaganje truda v opravljanje svojega dela, ki ga je v izrednih razmerah doživljala kot zelo težko (B19: »Sicer tudi delam in se trudim po svojih najboljših močeh, ...«, B23: »...zato je obdobje dela v času epidemije zame precej težko.«). Intervjuvanka na področju Uveljavljanja

pravic iz javnih sredstev je poročala o pomanjkanju počitka in psihičnega oddiha med opravljanjem dela od doma v času epidemije (F25: *»Konstantno sem bila v delu, manjkal mi je psihičen počitek in odklop. To je bilo zelo moreče, zato sem s tem morala prenehati, ker sem spoznala, da ne pelje nikamor.«*).

4.4. Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

4.4.1. Varstvo osebnih podatkov

Kot etično dilemo pri opravljanju dela v času epidemije so strokovne delavke poudarile zagotavljanje varstva osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona in elektronske pošte brez varnih elektronskih predalov (D32: *»Kot etična dilema je lahko posredovanje nekih osebnih podatkov preko elektronske pošte, čeprav nimamo dovolj visokega varstva, saj nimamo varnih predalov za vročanje, kar bi marsikaj olajšalo.«*). Opozorile so na premajhno pazljivost ob posredovanju ter uporabi osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona in elektronske pošte (A33: *»Menim, da bi morali nekoliko bolj paziti na posredovanje osebnih podatkov in uporabo le-teh v komunikaciji preko elektronske pošte in telefona. Mogoče se tega preredko zavedamo in prehitro verjamemo v človekovo iskrenost ter dobronamernost, da ne bo prišlo do zlorabe.«*). Intervjuvanke so kot etično dilemo prepoznale tudi oddajanje vlog v kartonsko škatlo pred vrati CSD-ja, do česar so bili ljudje nezaupljivi, zato so škatlo zamenjale za aluminijasti nabiralnik (F39: *»Čisto na začetku epidemije smo za oddajanje vlog pred vrata centra postavili kartonsko škatlo, kar ni bilo ne lično, niti ni dajalo vtisa, da je to varno. Nekateri uporabniki so vztrajali, da strokovne delavke pridemo vlogo fizično prevzeti. Ljudje so bili pri tem nezaupljivi, ker bi kdo lahko škatlo obrnil in prišel do njihovih osebnih podatkov. Nato smo to uredili s postavitvijo klasičnega aluminijastega nabiralnika, ki je pritrjen na steno pri vhodu, kar je veliko varnejše.«*).

4.4.2. Varnost glede tveganja za okužbo

Kot etična dilema se je med sodelujočimi v raziskavi pojavilo odločanje glede opravljanja terenskega dela, pri čemer so strokovne delavke predhodno pridobivale soglasja uporabnikov (B25: *»V opravljanju terenov in obiskov na domu nisem s svoje strani prepoznala nekih velikih zadržkov, upoštevati pa je vseeno potrebno tudi vidik uporabnikov in njihovo varnost. Tako sem vedno preverjala, ali se uporabnik z mojim prihodom strinja.«*). Pojavljali so se tudi dvomi v

učinkovitost ukrepov za zaježitev širjenja okužb (D26: *»Etična dilema se je pojavila ob tem, ali so vsi ukrepi res tisto, kar nam omogoča varnost in kar pelje v normalizacijo razmer...«*).

4.4.3. Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca

Strokovne delavke so v času epidemije ob etičnih dilemah pogosto ravnale na podlagi lastne strokovne presoje, pri čemer so nekatere poudarjale upoštevanje potreb ljudi in delovanje v njihovo dobrobit (B27: *»Odločala sem se na način, da je pri meni pretehtalo tisto, kar je za uporabnikovo dobro, ravnala sem tako, da je moje ravnanje prispevalo k dobrobiti uporabnikov.«*). Primorane so bile presojati o nujnosti posameznih uporabniških zadev.

4.4.4. Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov

V času epidemije sta strokovni delavki na področju Varstva mladostnikov in Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe kot etično sporne prepoznali nekatere ocene sodišč glede nujnosti zadev (D33: *»Včasih mi je etično sporno tudi, da sodišča nekatere zadeve oceni kot nenujne, mi pa ocenimo, da je zelo nujno, tukaj se pojavi razkorak.«*) ter nekatere odločitve sodišč na podlagi Družinskega zakonika. Etično sporna je bila tudi možnost zlorabe poslovne sposobnosti uporabnikov zaradi dolgih postopkov postavljanja pod skrbništvo na sodišču (C15: *»Spomnim se primera osemnajst-letnice, ki je s svojimi leti pridobila polno poslovno sposobnost, čeprav temu ni tako. Ker so na sodišču prestavljali obravnave, so postopki postavljanja pod skrbništvo trajali veliko dlje. Imela sem skrbi glede tega, kako bo z dekletom, ali bo morebiti delovala na način, da si bo povzročila škodo, bila je izpostavljena morebitnim zlorabam. Premoženje se sicer lahko zavaruje, vendar sem vseeno imela ta uvid, da je zloraba mogoča, vendar žal nad obravnavami nisem imela vpliva.«*).

4.4.5. Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov

Strokovni delavki na področju Varstva mladostnikov so se pojavljali dvomi v učinkovitost zaprtja šol, saj je zanjo etično sporna težko popravljiva škoda, ki je s tem nastala pri otrocih s posebnimi potrebami (D28: *»Tudi otroci s posebnimi potrebami do odločitve ustavnega sodišča niso mogli obiskovati šol. Gre za posebej ranljivo populacijo, kjer je škoda, ki je lahko narejena, če se dolgo obdobje s temi otroci ne dela, zelo težko popravljiva.«*), prav tako pa so negativne posledice občutili otroci iz družin, ki živijo v revščini, z odvisnostjo ali boleznijo (D29: *»Pri zdravih otrocih, v kolikor imajo dobro družinsko podporo, ne bo hudih posledic.«*

Največje posledice bodo občutili otroci, ki tega nimajo, kjer je v družini revščina, bolezen, težave z odvisnostjo.»).

4.5. Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

4.5.1. Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije

Sodelujoče v raziskavi poročajo, da je bila komunikacija med zaposlenimi na izbranem CSD-ju med prvim valom epidemije v veliki meri odvisna od strokovne presoje posamezne strokovne delavke, njenega doživljanja izrednih razmer in obnašanja v zasebnem življenju (A35: *»Tista strokovna delavka, ki je mogoče tudi v zasebnem življenju epidemijo vzela resneje, vendar ne panično, je podobno delovala tudi v delovnem okolju in obratno. Osebe, ki so se v zasebnem življenju na epidemijo odzvale bolj burno in dramatično, so to izražale tudi v delovnem okolju.»*). Veliko komunikacije med zaposlenimi je potekalo preko telefonskih klicev in elektronske pošte. Strokovne delavke poudarjajo, da so bile v času prvega vala epidemije še neopremljene s tehničnimi pripomočki za učinkovito komunikacijo preko aplikacij za video-klice (D37: *»V prvem valu še nismo imeli tehničnih pripomočkov, slušalk in aplikacij.»*). Nekateri zaposleni so med seboj komunicirali tudi osebno, ob upoštevanju ukrepov za zaježitev širjenja okužb z virusom. Pogovarjali so se na hodnikih CSD-ja in celo v garaži (D38: *»Spomnim se, da smo s sodelavci v garaži naredili velik krog, ohranjali varnostno razdaljo in se posvetovali na tak način.»*), zelo pogosto pa so koristili veliko sejno sobo, kjer so potekala osebna posvetovanja in multidisciplinarni timi (F43: *»Nekaj časa smo se v prvem valu dobivali tudi v veliki sejni sobi z maskami in razdaljo.»*). Ob tem so udeleženske raziskave izrazile, da se ob osebnih posvetovanjih s sodelavkami niso počutile ogrožene. V obdobju prvega vala epidemije je potekalo manj strokovnih timov.

4.5.2. Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije

Intervjuvanke so poudarile, da se je komunikacija med zaposlenimi v drugem valu epidemije strožje organizirala in nadzirala (A40: *»V drugem valu smo glede tega nekoliko bolj strogi kot v marcu 2020.»*). Strokovne delavke so med seboj še naprej veliko komunicirale preko telefonskih klicev, v primerjavi s prvim valom epidemije pa so se pogosteje posluževale aplikacije Zoom, kjer so preko video-klicev redno potekali pogovori, sestanki, izobraževanja, supervizija, multidisciplinarni in strokovni timi ter timi posameznega delovnega področja. Nekateri notranji posvetovalni timi na CSD-ju so v času drugega vala epidemije potekali tudi

osebno (A42: *»Kar se pa tiče naših notranjih posvetovalnih timov glede določenega primera, kaj in kako delovati, pa se še vedno srečujemo osebno.«*).

4.5.3. Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije

Strokovne delavke poudarjajo, da so se glede medsebojnega komuniciranja v času epidemije dobro organizirale, pri čemer kot dobro prakso prepoznavajo rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, v kolikor nekdo ni želel komunicirati osebno (B35: *»S tistimi ljudmi, ki se strogo ne želijo udeleževati srečanj, pogovor opravimo preko telefona ali komuniciramo preko elektronske pošte.«*). Dobra praksa komuniciranja med zaposlenimi so tudi multidisciplinarni timi glede nasilja, ki so kljub epidemiji potekali v živo, tako so strokovne delavke uspele izmenjati informacije s predstavniki drugih strok in institucij (B34: *»S policijske postaje smo sicer nekje na začetku drugega vala prejeli obvestilo, da se do nadaljnjega ne udeležujejo multidisciplinarnih timov, čeprav so se v resnici jih, seveda z upoštevanjem vseh varnostnih ukrepov.«*).

4.5.4. Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije

Sodelujoče v raziskavi so v času epidemije pogrešale osebno komunikacijo med zaposlenimi. Opozorile so na nekatere pomanjkljivosti komuniciranja preko aplikacije za video-klice Zoom, saj je tovrstna komunikacija večjega števila ljudi hkrati precej otežena in manj kakovostna (A44: *»Meni osebno je lažje komunicirati in se dogovarjati osebno kot pa preko Zoom-a, kjer prednostno vidiš le človeka, ki v določenem času govori, ne vidiš pa vseh vzgibov drugih udeležencev, ki bi mogoče želeli vmes nekaj povedati ali dodati na točno določenem mestu, z nekim namenom. Menim, da se preko Zoom-a nekaj komunikacije tudi izgubi.«*). Intervjuvanke so opazile, da se v primerjavi z osebnim posvetovanjem, udeleženci video-klicev v manjši meri vključujejo in odzivajo na povedano, nekatere strokovne delavke pa poročajo o tem, da niso imele na voljo dobro delujoče opreme za učinkovito rabo tovrstnih aplikacij. Težavo so prepoznale tudi v tem, da se nekateri zaposleni niso odzivali na pobude sodelavcev za komuniciranje. Večji primanjkljaj komunikacije med zaposlenimi so občutile strokovne delavke področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (F46: *»Zaposlene na tem področju smo vajene med seboj veliko komunicirati, tako da je bilo pri tem občutiti primanjkljaj. Ponavadi sta na centru do dve strokovni delavki in velikokrat se mi zgodi, da potrebujem kakšen nasvet*

pri reševanju kakšnega kočljivega problema ali se mi pojavijo neki dvomi pri reševanju določene zadeve, zato sem se vajena posvetovati s sodelavkami.»).

4.5.5. Zelene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije

Kot zeleno spremembo pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije, so udeleženke v raziskavi poudarile predvsem to, da bi vsi zaposleni morali usvojiti rabo aplikacij za videoklice, ki težave povzročajo predvsem starejšim strokovnim delavkam (E19: *»Če epidemiji še ne bo konca, se bodo sodelavke primorane privaditi na rabo tehnologije in na delo preko Zooma ali Teams-ov, saj se skozi čas v živo ne bomo mogli konstantno srečevati in videvati. Menim, da bodo mogle tudi one osvojiti tehnologijo, čeprav jih razumem, da se bojijo in je to zanje nekaj povsem neobičajnega.»*). Nekatere sodelujoče v raziskavi, ki delo še vedno opravljajo od doma, si zaradi učinkovitejše komunikacije in ohranjanja zasebnosti želijo pridobiti svoj službeni mobilni telefon (F47: *»Ko delamo od doma, uporabljamo skrite številke. Jaz si skupaj s sodelavko delim pisarno in službeni mobilni telefon. Kadar obe delava od doma ena dela s službenim mobilnim telefonom, druga pa s svojim osebnim telefonom. To mi ni všeč, saj se mi je že zgodilo, da čeprav sem uporabnike klicala iz skrite številke, se je njim nekako izpisala. Počutim se nekoliko izpostavljeno. Ker uporabljam skrito številko se mi zgodi tudi, da se mi nekdo ne javlja, zato moram poklicati sodelavko, da naj to osebo pokliče in pove, da jo kličem jaz. Tako da je komunikacija med zaposlenimi še dodatno obremenjena, z uporabniki pa otežena in to bi želela nekako spremeniti.»*).

4.6. Vzpostavljane stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

4.6.1. Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

Pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije covid-19 so se pred strokovnimi delavkami pojavljale določene ovire, ki so jih številne reševale s pomočjo telefonske komunikacije. Intervjuvanke so se z uporabniki predhodno dogovarjale o terminih za telefonske pogovore (A48: *»Tudi za telefonske klice sem se z uporabniki dogovorila za določen termin, na način, kot da bi oseba tisti čas prišla k meni v pisarno na pogovor. Telefonski pogovor je bil kot nekakšna kompenzacija osebnemu srečanju na centru. Večinoma so se ljudje dogovorjenih terminov držali.»*), redno so se oglašale na številne telefonske klice ljudi in

odgovarjale na njihova vprašanja. Zaradi mnogih telefonskih klicev so na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev vzpostavile dežurno telefonsko linijo. V kolikor se določen uporabnik na telefonske klice ni odzival, je strokovna delavka na področju Varstva mladostnikov kontaktirala njegove starše (D49: *»Pri mladostnikih, s katerimi sem že delala, pri komuniciranju ni bilo ovir, saj imam njihove kontakte. Če se kdo ni odzval na telefonske klice, me je v času epidemije še toliko bolj zaskrbelo zanje, zato sem preverila pri starših, kako je z njimi. Pred epidemijo sem lahko šla na teren preveriti, kaj se dogaja, sedaj pa so te možnosti zmanjšane.«*), strokovna delavka na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev pa je ob takih primerih pošiljala pozive.

Sodelujoče v raziskavi so ovire pri komunikaciji z uporabniki med epidemijo reševale tudi preko elektronske pošte in aplikacij za video-klice. Nekatere so predvsem v času drugega vala epidemije z uporabniki delale osebno, v pisarnah CSD-ja. Pri tem so uporabniki upoštevali že omenjeno predhodno naročanje na pogovore, ob prihodu v stavbo so podpisali pripravljeno izjavo in večinoma spoštovali ukrepe za zajezitev širjenja okužb (A52: *»Nimamo pa omejitev pri obiskih uporabnikov osebno na centru. Veljajo pa preventivni ukrepi, saj ljudje ob vstopu podpišejo izjavo, da nimajo znakov okužbe in da v zadnjih štirinajstih dneh niso bili v stiku z osebo, ki kaže znake okužbe. Na centru koristimo tudi razkužila in nosimo maske.«*). Za večjo varnost med osebnimi pogovori z uporabniki v pisarni, si je ena od strokovnih delavk sama priskrbela zaščitno pregrado iz pleksi stekla. Strokovne delavke so med epidemijo opravljale tudi terensko delo in obiske na domovih v primerih, ko je bilo le-to mogoče, oziroma, ko so same presodile, da je to potrebno. Ob opravljanju terenskega dela so se zaradi zagotavljanja večje varnosti pred okužbo, z uporabniki pogosto raje srečevale na prostem (D53: *»Pogosto sem se z mladostniki srečevala zunaj, na primer v parku, na hišnem dvorišču, pred blokom, tudi na parkirišču za centrom.«*). Sodelujoče v raziskavi so poudarile, da je bila pri izboru načina komunikacije z uporabniki v središču presoja vsake strokovne delavke.

Uporabnikom izbranega CSD-ja so se pogosto pojavljale težave pri oddajanju različnih vlog, kar so strokovne delavke reševale na način, da so tudi med epidemijo ljudem pomagale pri izpolnjevanju vlog (F48: *»Naši stalni uporabniki so se privadili, da jim nudimo veliko pomoči pri izpolnjevanju vlog, ki so dolge in vsebujejo številna vprašanja, tako da radi vidijo, da jih podpremo. To je bila v začetku epidemije izrazitejša ovira pri stikih z uporabniki, zato strokovne delavke še vedno nudimo svojo pomoč pri izpolnjevanju vlog.«*). Uporabniki so v času prvega in drugega vala epidemije vloge oddajali v nabiralnik, preko telefona ali elektronske pošte. Strokovne delavke opažajo, da so se uporabniki v drugem valu epidemije že precej privadili na spremembe in prilagoditve v komunikaciji.

4.6.2. Zelene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

Strokovne delavke bi si v času epidemije želele izboljšati svojo komunikacijo z uporabniki, pri čemer bi nekatere spremembe in prilagoditve, ki so jih vnesle v svoje delo z ljudmi, lahko nekoliko ustrežnejše ubesedile, v večji meri pa bi namesto telefonskih klicev lahko koristile aplikacije za video-klice (A53: *»Mogoče bi v času prvega vala s kom lažje komunicirala preko video klicev, na primer preko Zoom-a, namesto telefonskih klicev. Menim, da so video klici glede neverbalne komunikacije boljša izbira od telefonskih klicev. Na tak način bi z nekaterimi lahko imela nekoliko kvalitetnejše pogovore kot pa preko telefona.«*). Intervjuvanke bi želele povečati tudi dostop ljudi do pomoči, ki jo nudi CSD, kar je bilo v času epidemije precej ovirano zaradi zaklenjenih vhodnih vrat in predhodnega naročanja uporabnikov na pogovore na CSD-ju (B39: *»Želela bi spremeniti to, kar sama vidim kot velik problem za ljudi v smislu dostopa do pomoči v času epidemije, saj je zaradi naročanja strank dostop ljudi do strokovnih delavk centra za socialno delo precej oviran. V času epidemije so naša vrata zaklenjena, potrebno je pozvoniti in se za termin predhodno naročiti.«*). Sodelujoče v raziskavi si želijo, da bi bili ljudje med epidemijo bolje informirani o oblikah pomoči, ki jih nudi CSD. Menijo, da bi k temu veliko pripomogla povečana zastopanost CSD-jev in njihovega dela v medijih ter širši javnosti (D56: *»Želela bi spremeniti podobo centrov v medijih in javnosti, kjer nismo zastopani, kot da nas ni in da v tem času ne delamo.«*).

4.6.3. Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

Kot večjo pomanjkljivost pri komunikaciji z uporabniki v času epidemije so intervjuvanke prepoznale pogoste težave z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, saj mnogi uporabniki in strokovne delavke same niso imele ustrezne tehnične opreme ter znanja za učinkovito komunikacijo preko aplikacij za video klice, predvsem v obdobju prvega vala epidemije (D54: *»Zmotilo me je, da država v času med prvim in drugim valom ni ustrezno poskrbela za tehnične zadeve, saj bi po mojem mnenju v teh časih že vsi morali imeli računalnike s kamero in dobrimi mikrofoni. To smo začeli kupovati šele v drugem valu, kar je precej pozno.«*). Strokovne delavke so pogrešale osebni stik z uporabniki, med sodelavkami pa so po besedah sodelujočih v raziskavi tudi take, ki jih pomanjkanje osebne komunikacije z ljudmi ni motilo.

V času prvega vala epidemije je na izbranem CSD-ju delal varnostnik, ki je z uporabniki komuniciral na izrazito neprimeren in neučinkovit način (B43: *»V prvem valu smo nekaj časa imeli tudi varnostnika, kar se je meni zdelo neprimerno in neučinkovito. Menim, da mora biti varnostnik na centru za socialno delo nekoliko drugačen tip človeka, da gre za osebo, ki ima potrebne spretnosti za komunikacijo z ljudmi in posluh za ljudi.«*), zaradi česar so lahko bili spregledani nekateri ljudje v stiski. Hkrati pa so nespoštljiv odnos in nepotrpežljivost včasih izražali tudi uporabniki, ki so s strokovnimi delavkami komunicirali na neprimeren način. Vsi uporabniki niso dosledno uporabljali zaščitne opreme, kot je nošenje zaščitne maske pod nosom. Nekateri uporabniki so nosili umazane in ponošene maske, pri čemer so priznali, da nimajo dovolj denarja za nakup zadostnega števila zaščitnih mask. Strokovna delavka na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev poudarja, da so ljudje pogosto vztrajno klicali na telefon, dokler se jim nekdo ni oglasil, kar je bilo zelo moteče za pogovore, ki so potekali v pisarnah CSD-ja. Pogovori z uporabniki so bili v času epidemije nekoliko daljši, saj so uporabniki s strokovnimi delavkami pogosto delili svoje doživljanje in mnenje v zvezi s takratno epidemiološko situacijo (C30: *»Pri pogovorih z uporabniki na centru se je pri ljudeh pojavljala tudi potreba, da na začetku pogovora podelijo svoje mnenje v zvezi s trenutnim dogajanjem glede koronavirusa, da povejo, kaj jih moti, skrbi, s čim se ne strinjajo. Večkrat so torej na začetku pogovora izražali nezadovoljstvo z razmerami, kar je podaljšalo sam pogovor z mano.«*). Zaradi spremenjenega obratovanja institucij so uporabniki potrebovali veliko več časa za urejanje potrebne dokumentacije. Sodelujoče v raziskavi so opozorile tudi na slabost oddajanja vlog v nabiralnik, po elektronski pošti ali preko telefona, pri čemer so ljudje redkeje prihajali na osebne pogovore na CSD, med katerimi so pred epidemijo strokovne delavke poleg materialne stiske pogosto odkrile dodatne težave ljudi in jih napotile na področje Prve socialne pomoči (F56: *»V času pred epidemijo so ljudje prišli v pisarno, se usedli in se začeli pogovarjati z mano ter mi pri tem včasih razkrili kakšen svoj problem. Nekateri uporabniki so se tudi z jokali. Tako sem jih lahko usmerila na področje Prve socialne pomoči, če sem ocenila, da je v ozadju kakšna problematika.«*). Strokovne delavke so med epidemijo v izrazito manjši meri sodelovale z uporabniki, ki prestajajo zaporno kazen.

4.7. Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije in izboljšave prakse, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje

Strokovne delavke na izbranem CSD-ju primere dobre prakse prepoznavajo v intenzivnem spremljanju in ohranjanju kontinuitete sodelovanja z ljudmi, tudi v času epidemije. K učinkovitemu sodelovanju z že poznanimi uporabniki je prispevalo sprotno reševanje težav, ki

so se pojavljale pri posameznikih in družinah. V nekaterih primerih je bila dobra praksa odziva socialnega dela na stiske uporabnikov med epidemijo tudi povečana telefonska komunikacija, predvsem redni telefonski pogovori (A58: *»Pred epidemijo so se zadeve nabirale, saj je gospa čakala tudi po štirinajst dni, da sem spet prišla na obisk, med izrednimi razmerami pa je najina komunikacija postala pogostejša, kar je prispevalo k izboljšavi razmer v družini.«*) in oglašanje strokovnih delavk na vse telefonske klice s strani ljudi, ki so se nanje obračali z različnimi vprašanji. Strokovne delavke si v prihodnje želijo ohraniti dogovarjanja z uporabniki glede terminov za telefonske klice in odgovarjanja na vprašanja uporabnikov preko telefona, saj na tak način ljudje najhitreje pridobijo informacije, ki jih iščejo (D75: *»Včasih so bili hodniki polni ljudi, veliko ljudi je stalo v vrsti, pa so imeli mogoče samo nekaj za vprašati. Sedaj lahko pokličejo in dobijo potrebne informacije.«*).

Kot o zelo dobrem primeru prakse v času epidemije intervjuvanke poročajo o uporabi aplikacij za video-klice pri komunikaciji s predstavniki različnih institucij in strok. Zdravniki in psihiatri so se veliko pogosteje udeleževali multidisciplinarnih timov, ko so ti potekali na daljavo. To izboljšavo prakse bi bilo po mnenju strokovnih delavk smiselno ohraniti tudi po epidemiji, saj krepi medinstitucionalno sodelovanje.

Sodelujoče v raziskavi poudarjajo številne prednosti naročanja uporabnikov na pogovore na CSD-ju, kar razumejo tudi kot izboljšavo prakse v času epidemije, ki si jo želijo ohraniti tudi v prihodnje, saj so na tak način njihove storitve veliko kakovostnejše in nemotene (B50: *»Pred epidemijo so bili pogovori večkrat prekinjeni zaradi drugih ljudi, ki so trkali na vrata. Sedaj je določen čas resnično namenjen samo uporabniku, ki sedi pred mano.«*). Naročanje uporabnikov strokovnim delavkam omogoča pripravo na pogovor, lažjo časovno organizacijo dela, več jasnosti in strukture ter večji občutek varnosti, saj so seznanjene s tem, kdo bo prišel v njihovo pisarno. Intervjuvanke poudarjajo, da jim naročanje uporabnikov na pogovore olajša razlikovanje tistih ljudi, ki želijo opraviti zgolj neko formalnost, od tistih, ki potrebujejo neko strukturirano obliko pomoči. V naročanju prepoznavajo obojestranske koristi, tako za uporabnike kot zase. Nekatere bi si v prihodnje želele ohraniti tudi evidentiranje uporabnikov, ki vstopajo na CSD.

Nekatere strokovne delavke kot dobro prakso poudarjajo tudi opravljanje dela od doma, kar si zaradi številnih prednosti želijo ohraniti tudi po epidemiji, predvsem zaradi fleksibilnosti in samoorganizacije dela ter priložnosti za lažje usklajevanje poklicnega in družinskega življenja. Na nekaterih delovnih področjih CSD-ja, kot je Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev in Varstvo odraslih - oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposredno izvajanje skrbniških nalog ter institucionalno varstvo, se opravljanje dela na delovnem mestu vsak

delovni dan ni izkazalo za potrebno, saj pri tem uporabniki niso občutili nobene večje razlike. Poleg tega je bilo veliko truda vloženega v vzpostavitev oddaljenih dostopov, opravljanje dela od doma pa je tudi ceneje za delodajalca, saj mu ni potrebno plačevati potnih stroškov.

Intervjuvanke kot dobro prakso prepoznavajo možnost lastne strokovne presoje o opravljanju terenskega dela (D67: *»Dobra praksa se mi zdi, da sem znala oceniti, kdaj je potrebno z nekom delati še bolj intenzivno, tako da nekoliko tvegaš in zagotoviš osebni stik, ker je to za uporabnika lahko nek prelomen trenutek.«*) in medsebojno pomoč med sodelavkami.

Strokovne delavke na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev izražajo, da je delo na njihovem področju med epidemijo potekalo brez večjih težav, njihova praksa je bila torej večinoma precej dobra. Intervjuvanke si za uporabnike v času po epidemiji želijo ohraniti več možnosti za dostopanje in oddajanje vlog za denarno socialno pomoč, kot so; natisnjene vloge, ki so uporabnikom na voljo pred vrati CSD-ja in oddajanje vlog preko pošte, elektronske pošte, telefona ali v nabiralnik, tudi izven časa uradnih ur CSD-ja.

4.8. Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije

Glede organizacije dela v času epidemije je bila v ospredju lastna strokovna presoja vsake strokovne delavke o tem, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da bo pri tem ohranjala občutek varnosti. Sodelujoče v raziskavi so se najbolj varne pred okužbo s koronavirusom počutile ob terenskem delu na prostem in ob opravljanju dela od doma. Intervjuvanke so poudarile, da se je njihov občutek varnosti ob različnih dnevih in situacijah spreminjal, kljub temu pa so se v več kot polovici časa pri delu na CSD-ju počutile varne. Večji občutek varnosti pred okužbo je bil prisoten pri strokovnih delavkah, ki si svoje pisarne na CSD-ju ne delijo s sodelavko. Za pogovore z ljudmi in posvetovanja z drugimi zaposlenimi, so strokovne delavke imele možnost koriščenja velike sejne sobe. K občutku varnosti je prispevalo tudi prizadevanje vodstva za zaščito pred okužbami, zaupanje v učinkovitost nošenja mask in nizko število že okuženih zaposlenih na izbranem CSD-ju.

Sodelujoče v raziskavi so izrazile, da so se glede varnosti počutile negotovo predvsem ob začetku epidemije zaradi pomanjkanja zaščitne opreme, saj so pozno prejele dovolj zaščitnih mask za redno menjavo, rokavice in zaščitno obleko (A68: *»Na začetku epidemije nam je bilo rečeno, da lahko uporabimo zgolj eno masko na dan, pri čemer sem bila nekoliko negotova glede svoje varnosti, saj je maska učinkovita le določen čas.«*). Nekatere strokovne delavke so poročale o manjšem občutku varnosti pred okužbo zaradi nepoznavanja in nevidnosti virusa. K večjemu tveganju za okužbo je prispevalo opravljanje raznolikega terenskega dela in uvrščanje

nekaterih intervjuvank v posebej rizično skupino zaradi višje starosti ter obstoječega zdravstvenega stanja. Povečano tveganje je pomenilo tudi neupoštevanje ukrepov s strani uporabnikov, ki so nosili stare, zmečkane in umazane zaščitne maske oziroma so le-te nosili nepravilno. Poleg tega so intervjuvanke o zmanjšanem občutku varnosti pri opravljanju dela na CSD-ju poročale zaradi stikov z okuženimi sodelavci (C44: *»Največji strah za svojo lastno varnost pa sem doživela, ko sem bila prvič daljši čas v stiku z okuženo sodelavko, ki je bila torej pozitivna na virus. Imele sva sicer masko in razkužilo, vendar sva prijemale iste stvari.«*) in srečevanja z večjim številom ljudi iz različnih krajev. Zmanjšan občutek varnosti na delovnem področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se je pojavil ob tem, da fizičnih vlog niso hranili v karanteni, temveč so jih strokovne delavke prijemale z rokami.

Sodelujoče v raziskavi so opozorile, da so za svojo varnost v določeni meri morale poskrbeti same, predvsem v začetku epidemije, ko so si samoiniciativno priskrbele zadostno število zaščitnih mask. V prostorih CSD-ja so uporabnike opominjale na nepravilno nošenje zaščitnih mask, v svojem domačem okolju pa so omejile krog ljudi, s katerimi so prihajale v stik. Intervjuvanke so poročale tudi o zapletih pri izplačilu dodatka za delo v rizičnih razmerah, pri čemer je vodstvo menilo, da strokovne delavke niso upravičene do njega, čeprav zakonodaja izkazuje njihovo upravičenost.

4.9. Zaščitni ukrepi in informiranje glede priporočil za opravljanje dela v času epidemije

Pridobljeni podatki so pokazali, da so strokovne delavke pri opravljanju svojega dela v času epidemije uporabljale sledečo zaščitno opremo: zaščitne maske, razkužilo, rokavice, zaščito za čevlje in obleko ter zaščitno pregrado iz pleksi stekla. Intervjuvanke so poročale o tem, da so imele na voljo dovolj zaščitne opreme, nekatere izmed njih pa sploh niso koristile vse zaščitne opreme, s katero so razpolagale, ker po njej niso občutile potrebe. Sodelujoče v raziskavi so v prostorih CSD-ja vzdrževale medsebojno fizično razdaljo, redno prezračevale pisarne in razkuževale delovne površine. Opravljale so nadzor nad zadostno količino razkužila v dozirnikih. Malicale so v svojih pisarnah in se niso zadrževale v skupnih prostorih. Uporabniki so ob prihodu na CSD podpisali izjavo o tem, da so zdravi in nimajo znakov okužbe, strokovne delavke pa so jih na vratih sprejele ter spremljale do pisarne. Zaposleni na izbranem CSD-ju so zaščitne ukrepe upoštevali, kar so potrdili tudi inšpekcijski nadzori. S strani ene izmed intervjuvank se je pojavilo mnenje o nesmiselnosti nošenja zaščitne maske na samem v pisarni, kar je v določenem obdobju zahtevala inšpekcija (F89: *»Glede na njihova navodila moram po novem masko nositi tudi takrat, ko sem v pisarni sama. Najprej je bilo rečeno, da če je nekdo*

na vratih, moraš imeti masko gor, sedaj pa jo moram nositi tudi, ko sem sama, kar se mi ne zdi smiselno.«).

Informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje dela je potekalo preko elektronske pošte, telefona in v obliki fizičnih letakov, predvsem s strani pomočnika direktorja, direktorice, NIJZ, pravno-kadrovske službe, nevladnih organizacij ter sodelavk in sodelavcev. Strokovne delavke so informacije iskale tudi same. Informiranje je bilo redno oziroma dnevno ali celo večkrat dnevno. Ob tem so se intervjuvanke zavedale, da je pogosto informiranje zaradi spremenljivih razmer in sprotnega odzivanja nujno, vendar je bila količina informacij prevelika, da bi bilo vse mogoče natančno pregledati. Informacije so bile sicer precej razumljive, a je njihova količina pri strokovnih delavkah povzročila nejasnosti (B69: *»...zato je bilo težko slediti in razumeti, kaj velja in kaj ne, kaj lahko počnemo in kaj ne, kje moramo nositi masko.«*). V nasprotju s tem je bilo v času prvega vala informacij premalo, saj je bil virus slabše poznan. Glede dostopnosti in odzivnosti vodstva v zvezi z informiranjem glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela med epidemijo, so mnenja sodelujočih v raziskavi deljena. Nekatere poudarjajo, da niso prejele odgovorov na vprašanja, s katerimi so se obračale k vodstvu, tako pa se je krepilo njihovo nezaupanje v odzivnost ljudi na vodstvenih položajih (A86: *»Večkrat je bil odziv ta, da bo vprašanje posredovano naprej, vendar pogosto nismo prejeli povratne informacije, o kateri smo spraševali.«*). Nekatere druge strokovne delavke pa izražajo zadovoljstvo z dosegljivostjo in dostopnostjo vodstva. Poročajo tudi o tem, da med epidemijo z direktorico niso imele veliko stikov, saj v tem času ni osebno obiskovala enot.

4.10. Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

Udeleženke raziskave so izrazile zadovoljstvo s tem, da je vodstvo upoštevalo njihovo strokovno presojo, želje in predloge glede organizacije ter načina dela med epidemijo (A87: *»Podporo delodajalca vidim predvsem v tem, da nas vodstvo ni omejevalo pri ničemer glede na strokovno presojo posamezne strokovne delavke, kar ocenjujem kot dobro.«*). Nekatere izmed intervjuvank so komunikacijo z vodstvom ocenile kot odprto in iskreno, pri čemer so bile obveščene o seminarjih, prejemale odgovore na svoja vprašanja ter potrebno pomoč s strani pomočnika direktorja. S podporo delodajalca so tako nekatere imele pozitivne izkušnje, na podlagi katerih so se lahko zanesle na dobro sodelovanje z vodstvom (D99: *»Dragoceno mi je, da vem, da je nekdo zadaj, ki bo mojo odločitev potrdil ali skupaj z mano našel neko drugo izvedljivo rešitev.«*). Strokovne delavke so se udeleževale raznolikih izobraževanj v živo in preko aplikacij za video-klice (D105: *»Sama sem zelo zadovoljna z dostopnostjo do izobraževanj, saj ima vodstvo do tega posluh. Imamo obrazec, na katerem obrazložiš, zakaj bi*

se želel udeležiti določenega izobraževanja in pojasniš na primer, da je vezano na tvoje področje dela. Če me pa zanima nekaj izven mojega področja dela, pa se lahko udeležim, če imam svoje delo opravljeno in če je dovolj sredstev.«). Intervjuvanke so bile zadovoljne tudi s tedenskimi strokovnimi timi na daljavo in kvalitetnimi delavnicami za vodje organizacijskih enot, ki so potekale preko aplikacije Zoom. Direktorica izbranega CSD-ja je prispevala k promociji zdravja in zadovoljstva zaposlenih, vodstvo je nekaterim izmed njih zagotovilo službeni telefon ter računalnik za opravljanje dela od doma, uredilo pa je tudi prevoze, ki so jih strokovne delavke potrebovale za terensko delo.

Poleg različnih oblik podpore s strani delodajalca so intervjuvanke opozorile na določene vidike pomankanja tovrstne podpore. Poudarile so, da v času epidemije niso občutile dovolj podpore s strani vodstva, pri čemer so pogrešale kolegije celotnega kolektiva, na katerih bi se lahko pogovorile o delovanju CSD-ja v izrednih razmerah, prav tako pa niso imele zagotovljene potrebne psihosocialne pomoči (B84: *»Menim, da bi zaposleni, še toliko bolj v času izrednih razmer, potrebovali kakšno psihosocialno pomoč, pa je nismo dobili.«*). Poročale so tudi o tem, da so bila mnoga izobraževanja slabše kakovosti, poleg tega pa bi potrebovale tudi več tehnične podpore pri opravljanju dela od doma in uporabi aplikacij za video-klice. Intervjuvanke so opozorile, da supervizija ni bila ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke, temveč le za tiste na področjih Prve socialne pomoči ter Varstva otrok in družine (B90: *»Supervizija naj bi bila pravica strokovnih delavcev, vendar ni ustrezno zagotovljena.«*). Nekatere so poudarile tudi dodatne delovne obremenitve, ki so jih v času epidemije pridobile zaradi uvedbe notranjih organizacijskih enot (B96: *»Notranja organizacija enot je bila uvedena z namenom, da se razbremeni naše vodstvo, naše pomočnike, vendar se sedaj izkazuje, da je to na račun nas, ki smo te funkcije prevzeli in s tem pridobili dodatno delo.«*). Intervjuvanke so poročale o pomanjkanju ustrezne komunikacije z vodstvom, katerega pogledi so precej pravniški in hierarhični, saj ima s strokovnimi delavkami premalo neposrednih stikov (B98: *»Menim, da ni dovolj kontakta in povezave med vodstvom in nami zaposlenimi, da je vse skupaj še vedno precej hierarhično.«*).

4.11. Duševno zdravje strokovnih delavk v času epidemije

Sodelujoče v raziskavi so poročale o poslabšanju svojega duševnega zdravja v času epidemije, pri čemer so občutile večjo razdražljivost, stres in obremenitve pri opravljanju dela ter pogostejše konflikte med sodelavci. Menijo, da so stresorji iz zunanjega okolja precej vplivali na njihovo delo in počutje. Nekatere strokovne delavke so v času epidemije neprestano delale, da so nadoknadile vse zaostanke, kar je povečalo tveganje za razvoj izgorelosti (B104:

»Poudariti moram, da nikoli nisem bila na tej meji, da bi izgorela in se pravzaprav sprašujem, kako da je temu še vedno tako, ker vem, da se zelo hitro lahko znajdeš na tej točki.«). Na duševno zdravje intervjuvank s šoloobveznimi otroki, je v veliki meri vplival izziv usklajevanja dela in družinskega življenja v času šolanja na daljavo. Sodelujoče v raziskavi so med epidemijo pogrešale druženje s prijatelji, obiske barov, izlete in potovanja.

Posvetovalni timi so strokovnim delavkam dajali občutek pomiritve in potrditev, da svoje delo opravljajo dobro. Sodelavke so se medsebojno podpirale ter druga z drugo opravljale razbremenilne pogovore o svojem delu in počutju (A92: *»S sodelavkami se v varnih okoliščinah, z uporabo zaščitne opreme tudi pogovarjamo o svojem delu in počutju, kar name deluje razbremenilno ter prispeva k dvigu mojega razpoloženja.«*). Za svoje duševno zdravje so skrbele tudi s preživljanjem časa z družino, ki so jo postavljale na prvo mesto, šele za tem pa je sledilo delo in dobrobit uporabnikov. Kot strategije skrbi za duševno zdravje so navedle še čas, ki so ga namenile le sebi, sprehode, vrtnarjenje in pozitivno razmišljanje (C68: *»V vsej tej poplavi informacij, ukrepov in negativih, ki nas obdaja, skušam misliti pozitivno.«*). Distancirale so se od zamorjenih vsebin in izjav ter upale v to, da bo epidemija covid-19 nekoč minila, nekatere intervjuvanke pa so na izredne razmere začele gledati kot na nekakšno novo normalnost (D107: *»Situacijo sem začela normalizirati, kar je žalostno, da je epidemija stanje neke normalnosti, vendar življenje bo teklo naprej.«*).

Nekatere strokovne delavke so izrazile, da skrbi za lastno duševno zdravje med epidemijo niso posvečale dovolj časa in pozornosti. Druge so poudarile, da večjega stresa niso doživljale oziroma so ga dobro prenašale (D72: *»Svoje delo trenutno obvladujem, nisem v tako velikem stresu, saj nekako uspem najti možnosti in priložnosti.«*).

Odgovori strokovnih delavk kažejo, da je pri opravljanju psihično obremenjujočega dela v času izrednih razmer pomembno doživljanje svoje poklicne vloge in empatije do uporabnikov (D119: *»Pomembno je, da smo tisti, ki delamo z ljudmi, v prvi vrsti ljudje, da sem torej človek, nato strokovnjak. Če pa nisi človek, žal vse strokovno znanje ne zadošča.«*). Intervjuvanke so svoje delo v času epidemije razumele kot zelo pomembno in ga kljub povečanemu obsegu niso želele predati drugim sodelavkam, ki so bile prav tako obremenjene. Sodelujoče v raziskavi so se zavedale posledic, ki bi jih opuščanje opravljanja dela lahko imelo za uporabnike. Kljub velikim obremenitvam v času epidemije so svoje delo opravljale še naprej, ker čutijo obvezo do ranljivih ljudi (B108: *»Samo zaradi njih se trudim še naprej, ne pa zato ker bi mi nekdo od nadrejenih naložil neko obveznost ali zato ker se bliža nek zakonsko določen rok.«*), pomoč ljudem v stiski pa razumejo kot svoje poslanstvo.

5. RAZPRAVA

Na naslednjih straneh bom rezultate raziskave povezala s teoretičnimi izhodišči in odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja.

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke na CSD-ju v času epidemije?

CSD-ji so zaradi epidemije covida-19 od 13. marca 2020 prilagodili svojo organizacijo dela (Vlada Republike Slovenije, 2020b), kar je pokazala tudi analiza pridobljenih rezultatov. Sprva sta se glede organizacije dela pri strokovnih delavkah pojavljali nejasnost in nedorečenost. Minister Cigler Kralj (2020, str. 2-5) je v marcu 2020 zapisal, naj zaposleni na CSD-jih izvajajo predvsem javna pooblastila in druge nujne naloge za zaščito oseb, kot so ukrepi za varstvo koristi otrok po Družinskem zakoniku, neodložljive naloge po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini in ostale situacije, v katerih je potrebna takojšnja zaščita ogroženih. Tudi strokovne delavke na izbranem CSD-ju so poudarile, da so bile v času prvega vala epidemije primorane presoјati o nujnosti zadev in prednostno delati na primerih nasilja. Cigler Kralj (prav tam) je v začetku epidemije še zapisal, da ljudje lahko osebno obiskujejo CSD-je le v nujnih primerih, za komuniciranje pa naj prednostno uporabljajo telefon, elektronsko in navadno pošto. Tako so intervjuvanke v tistem času svoje delo večinoma opravljale brez osebnih stikov z ljudmi, preko informacijsko-komunikacijske tehnologije. Na izbranem CSD-ju pridobljeni rezultati, ki se ujemajo z ugotovitvami raziskave NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142), pričajo o tem, da so strokovne delavke na CSD-jih v prvem in drugem valu epidemije prejemale veliko večje število telefonskih klicev in vlog za izredno denarno socialno pomoč kot v času pred epidemijo. Delodajalci so zaposlenim lahko odredili opravljanje dela na domu (Vlada Republike Slovenije, 2020b), pri čemer so na izbranem CSD-ju med prvim valom epidemije to prednost imeli vozači in strokovne delavke z otroki. Večina sodelujočih v raziskavi je v obeh valih epidemije kombinirala opravljanje dela od doma z delom na sedežu delodajalca, kar potrjujejo tudi nekatere slovenske raziskave (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 132; Leskošek, 2021). Analiza pridobljenih odgovorov na izbranem CSD-ju je pokazala, da je bila organizacija dela v času drugega vala bolj podobna obdobju pred epidemijo, saj so strokovne delavke obravnavale vse zadeve in opravljale vse naloge, v primerjavi s prvim valom epidemije pa so se pogosteje tudi osebno pogovarjale z uporabniki, kar potrjuje tudi raziskava Fakultete za socialno delo (Leskošek, 2021). CSD-ji Slovenije so v času drugega vala epidemije na svoji spletni strani poudarjali, da je za vstop na CSD nujen predhodni dogovor o terminu osebnega

obiska. Uporabnike so nagovarjali, da si morajo ob vstopu razkužiti roke, nositi masko in podpisati izjavo, s katero potrdijo, da ne kažejo znakov okuženosti. Za oddajo vloge ali druge dokumentacije lahko uporabijo poštni nabiralnik ob vhodu (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.). Sodelujoče v raziskavi so izrazile, da so ne glede na sprejeta pravila, nekateri uporabniki na izbranem CSD prišli nenaročeni, vendar jih kljub temu niso odslovile.

Socialne delavke so se zaradi ukrepov za preprečevanje širitve koronavirusa pri delu med epidemijo spopadale s težkimi izzivi (Banks idr., 2020; British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020), kar je potrdila tudi analiza odgovorov strokovnih delavk na izbranem CSD-ju, ki so kot velik izziv poudarile zagotavljanje varnih prostorov in zaščite za opravljanje dela. Ukrepi so se odražali tudi v specifičnih izzivih na posameznih delovnih področjih na izbranem CSD-ju, kot je nemogoče opravljanje terenskega dela v domovih za stare ljudi in izvajanje stikov med otroci v rejniških družinah ter njihovimi biološkimi starši. Zaradi sprejetih ukrepov omejitve gibanja in omejenega delovanja javnega prevoza so nekatere strokovne delavke poročale o oteženi poti na delo, o čemer priča tudi raziskava NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142). Pri sodelujočih v raziskavi so se pojavljali tudi izzivi v zvezi s povečano rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, kot je komuniciranje preko telefona, elektronske pošte in aplikacij za video klice. Turner idr. (2020) poročajo o angleški raziskavi iz maja 2020, pri kateri so socialne delavke prav tako poudarile težavnost izvajanja nekaterih rutinskih nalog na daljavo. Tudi Leskošek in Mešl (2020, str. 105-108) sta kot veliko oviro za prakso socialnega dela v času epidemije v Sloveniji poudarili ravno delo z digitalnimi orodji. Analiza pridobljenih rezultatov je pokazala, da taki načini komuniciranja za strokovne delavke na izbranem CSD-ju pomenijo manj osebnega stika z uporabniki in prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije, še posebej pri telefonskih pogovorih. Ob tem tudi slovenski avtorji (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Leskošek in Mešl, 2020, str. 108; Leskošek, 2021) pišejo, da so se bile socialne delavke med epidemijo primorane odreči osebnemu stiku, kar je zanje sicer najpomembnejši način komunikacije z ljudmi v stiski. Na izbranem CSD-ju se je ta izziv pojavil predvsem na področju Varstva otrok in družine. Za večjo komunikacijsko oviro se je izkazalo nošenje zaščitne maske med osebnimi pogovori, pri čemer so strokovne delavke težje prepoznavale čustva svojih sogovornikov. Vzpostavljjanje zasebnosti in zaupnih ter empatičnih odnosov preko telefona, interneta ali osebno z zaščitno opremo kot vidnejši izziv za delo med epidemijo prav tako prepoznava raziskava Mednarodne federacije socialnih delavk in delavcev iz maja 2020 (Banks idr., 2020, str. 6). Analiza pridobljenih rezultatov je opozorila tudi na izzive strokovnih delavk v zvezi z organizacijo dela v času epidemije, predvsem glede usklajevanja dela in zasebnega življenja, kar potrjujejo nekatere slovenske in tuje raziskave

(Banks idr., 2020, str. 17; Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Leskošek, 2021). Potrebe ljudi po pomoči so se v spremenjenih okoliščinah še povečale, saj so mnogi postali brezposelni ter šibkega fizičnega in duševnega zdravja (Banks idr., 2020, str. 9-10), kar so opažale tudi sodelujoče v raziskavi, ki so med epidemijo pogosto reševale akutne in povečane stiske ljudi. Vidnejši izziv socialnih delavk pri opravljanju dela v času epidemije je bilo tudi zaznavanje in obvladovanje čustev, utrujenosti ter skrbi zase pri delu v nevarnih in stresnih okoliščinah (Banks idr., 2020, str. 6), o čemer pričajo odgovori strokovnih delavk na izbranem CSD-ju, ki so občutile povečanje delovnih obremenitev in pomanjkanje počitka.

Avtorji Banks, Geoghegan in Shears (2020, str. 4) poudarjajo, da se zaradi nerazvite hevrstike in pomanjkanja formalnih smernic za delo, socialne delavke v času izrednih razmer pogosto srečujejo z etičnimi dilemami, kar je pokazala tudi analiza pridobljenih podatkov. Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so kot pogosto etično dilemo prepoznavale varovanje osebnih podatkov pri komuniciranju preko telefona in elektronske pošte brez varnih elektronskih predalov. V zvezi z varnostjo glede tveganja za okužbo so se jim etične dileme pojavljale pri odločanju glede opravljanja terenskega dela in dvomih v učinkovitost nekaterih ukrepov, pri čemer je razvidno njihovo iskanje ravnotežja med uporabniškimi potrebami ter lastnimi tveganji pri zagotavljanju storitev, kar je v maju 2020 že poudarila raziskava Mednarodne federacije socialnih delavk in delavcev (Banks idr., 2020, str. 6). Slednja je opozorila tudi na presojanje socialnih delavk o nujnosti uporabniških zadev (prav tam) in pogosto ravnanje po lastnem preudarku oziroma strokovni presoji (Banks idr., 2020, str. 14-15), kar je o etičnih dilemah strokovnih delavk na izbranem CSD-ju pokazala tudi analiza rezultatov opravljene raziskave. V raziskavi iz maja 2020, ki jo je izvedel Community Care v Angliji, so socialne delavke večinsko poudarjale negativen vpliv epidemije covid-19 na njihovo delo in življenje uporabnikov (Turner, 2020), pri čemer so sogovornice na izbranem CSD-ju izražale zaskrbljenost glede posledic, ki sta jih na življenje uporabnikov pustila etično sporna sodna praksa ter zaprtje šol za daljše obdobje. Tudi tuje raziskave so opozorile na skrbi socialnih delavk glede izpolnjevanja zakonskih dolžnosti, učinkovitega varovanja in zaščite pravic ljudi med epidemijo covid-19 (British Association of Social Workers, 2020b).

Na podlagi pridobljenih podatkov sem s pomočjo kvalitativne analize, natančneje odnosnega kodiranja, ugotovila, da starost, vloga starša šoloobveznih otrok in področje dela posameznih strokovnih delavk na izbranem CSD-ju vpliva na organizacijo njihovega dela v času obravnavanih izrednih razmer epidemije covid-19 ter na izzive, s katerimi so se v tem času soočale pri opravljanju dela. Strokovne delavke s šoloobveznimi otroki v primerjavi s tistimi,

ki med epidemijo niso bile v vlogi starša šoloobveznih otrok, so svoje delo pogosteje opravljale od doma, pri tem pa so se v večji meri spopadale z izzivom težjega usklajevanja dela in zasebnega življenja, o čemer priča tudi raziskava Fakultete za socialno delo (Leskošek, 2021). Mlajše strokovne delavke so v primerjavi s starejšimi zaposlenimi na izbranem CSD-ju imele manj težav pri uporabi aplikacij za video klice. Strokovne delavke na delovnih področjih Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in Varstva odraslih – oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposrednega izvajanja skrbniških nalog in institucionalnega varstva, so veliko dela opravljale od doma, medtem ko so zaposlene na področjih Skrbništva za mladoletne in odrasle osebe ter Varstva otrok in družine, večino dela opravljale na sedežu delodajalca.

RV2: Kako so strokovne delavke na CSD-ju v času epidemije reševale izzive, s katerimi so se srečevale pri svojem delu?

Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so izzive, s katerimi so se srečevale pri svojem delu med epidemijo, reševale preko pogovorov, posvetovanj, timov in sestankov s sodelavci, s katerimi so pogosto komunicirale preko telefonskih klicev ter elektronske pošte, v času drugega vala pa so se v večji meri posluževale tudi komunikacije preko video-klicev. Ob tem so pogrešale osebni stik s sodelavci, o čemer pričajo tudi druge raziskave (Leskošek in Mešl, 2020, str. 108; Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142; Wilkins, Thompson in Bezeczeky, 2020, str. 4), ki poudarjajo fizično ločenost strokovnih delavk med seboj in s tem izgubo običajnega vira podpore med sodelavci. Glede komunikacije med zaposlenimi v času prvega in drugega vala epidemije, je analiza podatkov razkrila, da so nekatere strokovne delavke med seboj komunicirale tudi osebno; na hodniku, v veliki sejni sobi ali v garaži na izbranem CSD-ju, ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb z virusom. Zaradi učinkovitejše komunikacije in ohranjanja lastne zasebnosti pri opravljanju dela od doma, so nekatere sodelujoče v raziskavi poročale o potrebi po svojem službenem telefonu, na kar opozarja tudi raziskava Fakultete za socialno delo (Leskošek, 2021).

V času epidemije covid-19 so se pred strokovnimi delavkami na izbranem CSD-ju pojavljali tudi izzivi pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki, ki so jih reševale predvsem z redno komunikacijo preko telefona, elektronske pošte in video-klicev. Analiza pridobljenih podatkov je pokazala, da so sodelujoče v raziskavi pri sodelovanju z uporabniki med epidemijo prepoznale nekatere nepravilnosti in pomanjkljivosti, ki jih v tem času niso uspele uspešno odpraviti. Dominelli (2020b, str. 2) kot eno izmed nalog socialnega dela ob epidemiji poudarja uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije z namenom

zmanjševanja socialne izolacije in ohranjanja stikov med ljudmi, pri čemer strokovne delavke na izbranem CSD-ju niso opravile najboljšega dela zaradi pomanjkanja znanja ter ustrezne tehnične opreme za učinkovito komunikacijo preko aplikacij za video-klice, še posebej v obdobju prvega vala epidemije. Poleg tega pogovori z ljudmi v stiskah zgolj preko informacijsko-komunikacijske tehnologije v času epidemije pogosto niso zadoščali, v čemer se rezultati raziskave ujemajo z ugotovitvami raziskave Fakultete za socialno delo (Leskošek, 2021). Težave pri sodelovanju z uporabniki so se pojavljale tudi ob nekaterih osebnih pogovorih, med katerimi ljudje niso dosledno upoštevali zaščitnih ukrepov, kot je ustrezno nošenje zaščitnih mask, na kar so jih strokovne delavke večkrat opozarjale, o čemer priča tudi raziskava NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142).

Številni avtorji (Urek idr., 2010, str. 111; Lavrič in Štirn, 2016, str. 55, Dominelli, 2020b, str. 2) kot eno izmed glavnih nalog socialnega dela v izrednih razmerah razumejo zmanjševanje ranljivosti udeleženih z omogočanjem večjega dostopa ljudi do služb in storitev ter njihovo seznanjanje s pomočjo, ki jim je na voljo. Strokovni prispevek socialnega dela v izrednih razmerah je, da poišče tiste ljudi, ki nimajo kompetenc, da bi podporo zahtevali sami (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2020, str. 354). Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so opozorile, da je bil dostop ljudi do pomoči institucije, v kateri so zaposlene, med epidemijo precej oviran zaradi zaklenjenih vhodnih vrat in predhodnega naročanja uporabnikov na pogovore. Sodelujoče v raziskavi si želijo, da bi bili ljudje med epidemijo boljše informirani o oblikah pomoči, ki jih nudi CSD. Menijo, da bi k temu veliko doprinesla povečana zastopanost CSD-jev in njihovega dela v medijih ter širši javnosti, kar pa se je v času prvega in drugega vala epidemije slabo uresničevalo, kljub temu, da je Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije na to opozarjalo že v aprilu 2020 (Hrovatič, 2020, str. 1). Udeležene v raziskavi so poudarile tudi slabost oddajanja vlog v nabiralnik, po elektronski pošti ali preko telefona, pri čemer so uporabniki redkeje prihajali na osebne pogovore na CSD, med katerimi so pred epidemijo strokovne delavke poleg materialne stiske pogosto odkrile dodatne težave ljudi in jih napotile na področje Prve socialne pomoči. Tako so med epidemijo zaradi redkejšje osebne komunikacije težje prepoznavale osebe s psihosocialnimi težavami in raziskovale njihove potrebe po dodatni pomoči (Lavrič in Štirn, 2016, str. 55).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije covid-19?

V času epidemije covida-19 je bila praksa socialnega dela še posebej zahtevna, tvegana in polna ovir, v nekaterih primerih pa je prinašala tudi zadovoljstvo, ko se je kljub mnogim preprekam ljudem zagotovilo učinkovito pomoč in podporo (Dominelli, 2020a, str. 2). Strokovne delavke na izbranem CSD-ju primere dobre prakse prepoznavajo v intenzivnem spremljanju in ohranjanju kontinuitete sodelovanja z ljudmi tudi v času epidemije. K učinkovitemu sodelovanju z že poznanimi uporabniki je prispevalo sprotno reševanje njihovih stisk in težav. Sodelujoče v raziskavi so kot dobro prakso prepoznale tudi možnost lastne strokovne presoje o opravljanju terenskega dela. Ugotovila sem, da se je v času epidemije covida-19 največ terenskega dela opravljal na delovnih področjih Prve socialne pomoči in Varstva mladostnikov. Avtorji Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010, str. 354) pri učinkoviti psihosocialni pomoči v izrednih razmerah poudarjajo ravno prisotnost strokovnjakov na terenu. Tudi raziskava Mednarodne federacije socialnih delavk in delavcev iz maja 2020 (Banks idr., 2020, str. 12) poroča, da so nekatere socialne delavke v času epidemije glede terenskega dela ravnale po lastnem preudarku in prostovoljno tvegale svoje zdravje za uresničitev določenih neodložljivih potreb.

Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so izrazile, da so se nekatere prilagoditve njihovega dela zaradi epidemije izkazale kot izboljšave prakse, ki bi si jih želele ohraniti tudi v prihodnje. Mednje umeščajo dogovarjanje z uporabniki glede terminov za telefonske klice in odgovarjanje na vprašanja uporabnikov preko telefona, saj so tako ljudje najhitreje pridobili iskane informacije. Kot o zelo dobrem primeru prakse med epidemijo, sodelujoče v raziskavi poročajo o uporabi aplikacij za video-klice pri komunikaciji s predstavniki različnih institucij in strok. Zdravniki in psihiatri so se veliko pogosteje udeleževali multidisciplinarnih timov, ko so potekali na daljavo, zato bi si strokovne delavke tak način srečevanj želele ohraniti tudi po epidemiji.

V času epidemije je bil za vstop na CSD nujen predhodni dogovor o terminu osebnega obiska preko telefona ali elektronske pošte (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.), kar udeležene v raziskavi prav tako razumejo kot izboljšavo prakse, ki si jo zaradi kakovostnejših storitev želijo ohraniti tudi v prihodnje. S pomočjo naročanja uporabnikov so se strokovne delavke na izbranem CSD-ju lažje pripravile na pogovore in organizirale svoje delo, kar je v njihov delavnik vneslo več jasnosti, strukture in občutka varnosti. Naročanje uporabnikov na pogovore jim je olajšalo razlikovanje tistih ljudi, ki želijo opraviti zgolj neko formalnost, od tistih, ki potrebujejo strukturirano obliko pomoči.

Delodajalci so v času epidemije zaposlenim lahko odredili opravljanje dela na domu (Vlada Republike Slovenije, 2020b), kar si nekatere sodelujoče v raziskavi želijo ohraniti tudi po izrednih razmerah covida-19, predvsem zaradi fleksibilnosti in lažje samoorganizacije dela. Na nekaterih delovnih področjih izbranega CSD-ja, se opravljanje dela na delovnem mestu vsak delovni dan ni izkazalo za potrebno, saj uporabniki niso občutili nobene večje razlike. Poleg tega je bilo v vzpostavitev oddaljenih dostopov vloženega veliko truda, opravljanje dela od doma pa je za delodajalca ceneje, saj mu ni potrebno plačevati potnih stroškov.

RV4: Kako so se strokovnim delavkam na CSD-ju v času epidemije covida-19 zagotavljali ustrežni delovni pogoji?

Za zajezitev širjenja okužb s koronavirusom so bili v Sloveniji sprejeti številni ukrepi glede na epidemiološko situacijo v državi, ves čas pa je bilo potrebno upoštevanje preventivnih ukrepov, predvsem nošenje zaščitne maske, higiena kašlja in rok ter vzdrževanje medosebne razdalje med ljudmi (Vlada Republike Slovenije, 2020b), kar so upoštevale tudi strokovne delavke na izbranem CSD-ju. Pri opravljanju svojega dela v času epidemije so uporabljale zaščitne maske, razkužilo, nekatere tudi rokavice, zaščito za čevlje in obleko ter zaščitno pregrado za osebne pogovore na CSD-ju. Sodelujoče v raziskavi so v prostorih CSD-ja vzdrževale medosebno razdaljo, redno prezračevale pisarne in razkuževale delovne površine. Uporabniki so ob prihodu na CSD podpisali izjavo o tem, da so zdravi in nimajo znakov okužbe, strokovne delavke pa so jih na vratih sprejele ter pospremile do pisarne.

Sodelujoče v raziskavi so izrazile, da so se ob opravljanju dela počutile manj varne predvsem ob začetku epidemije zaradi pomanjkanja zaščitne opreme, saj so pozno prejele dovolj zaščitnih mask za redno menjavo, rokavice in zaščitno obleko. O povečani skrbi za lastno zdravje in tveganju za prenos okužbe zaradi izpostavljenosti virusu na delovnem mestu ter pomanjkanju osebne zaščitne opreme poročajo tudi nekatere druge raziskave (British Association of Social Workers, 2020b; Turner, 2020; Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142). Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so opozorile, da so za svojo varnost v določeni meri morale poskrbeti same, predvsem v začetku epidemije, ko so si samoiniciativno priskrbele zadostno število zaščitnih mask. V prostorih CSD-ja so uporabnike opominjale na nepravilno nošenje zaščitnih mask, v svojem domačem okolju pa so omejile krog ljudi, s katerimi so prihajale v stik. Glede organizacije dela v času epidemije je bila v ospredju lastna strokovna presoja vsake strokovne delavke o tem, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da bo pri tem ohranjala občutek varnosti. Sodelujoče v raziskavi so se najbolj varne pred okužbo s koronavirusom počutile ob terenskem delu na prostem in opravljanju dela od doma. Poudarile so, da se je njihov

občutek varnosti ob različnih dnevih in situacijah spreminjal, kljub temu pa so se v več kot polovici časa pri delu na CSD-ju počutile varne. Glede občutka varnosti pred okužbo z virusom sem ugotovila, da je bil le-ta večji pri mlajših strokovnih delavkah v primerjavi s starejšimi, ki se jim je zaradi uvrščanja v posebej rizično skupino pripisovalo večje tveganje za okužbo.

Navodila glede organizacije dela za zaposlene v socialnem varstvu so se med epidemijo zelo pogosto spreminjala, kar je od strokovnih delavk zahtevalo visoko fleksibilnost (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142), o čemer so poročale tudi sodelujoče v raziskavi, ki so poudarile, da sta jim pogostost informiranja in velika količina informacij iz različnih virov povzročala nejasnosti. Medtem, ko so bile nekatere strokovne delavke na izbranem CSD-ju zadovoljne z dostopnostjo in odzivnostjo vodstva v zvezi z informiranjem glede ukrepov ter priporočil za opravljanje dela med epidemijo, so druge pri vodstvu naletete na neodzivnost, o kateri pričajo tudi rezultati raziskave Mednarodne federacije socialnih delavk in delavcev iz maja 2020 (Banks idr., 2020, str. 12).

Socialne delavke morajo biti pri svojem delu med epidemijo ustrezno podprte (British Association of Social Workers, 2020a, str. 6; Dominelli, 2020a, str. 7). Tudi glede podpore pri delu s strani delodajalca so mnenja strokovnih delavk na izbranem CSD-ju deljena. Nekatere sodelujoče v raziskavi so imele s podporo vodstva dobre izkušnje. Zadovoljne so bile predvsem s tedenskimi strokovnimi timi, kvalitetnimi delavnicami za vodje organizacijskih enot in s tem, da je vodstvo upoštevalo njihovo strokovno presojo, želje ter predloge glede organizacije dela. Poleg različnih oblik podpore s strani delodajalca, so sodelujoče v raziskavi opozorile na določene vidike pomanjkanja tovrstne podpore. Želele bi si več tehnične podpore pri opravljanju dela od doma in uporabi aplikacij za video-klice. Med epidemijo so pogrešale kolegije celotnega kolektiva, kvalitetnejša izobraževanja, psihosocialno pomoč za zaposlene in predvsem redno supervizijo za vsa delovna področja na izbranem CSD-ju, o čemer priča tudi raziskava NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 154-155). Ugotovila sem, da so nekatere strokovne delavke na izbranem CSD-ju komunikacijo z vodstvom ocenile kot neustrezno in pomanjkljivo ter opozorile na hierarhično strukturo odnosov v organizaciji, v kateri so zaposlene. Tudi raziskava Fakultete za socialno delo opisuje, da so se zaposlenim na CSD-jih zaradi šibke povezave z vodstvom pojavljale ovire pri dostopu do odločevalcev in samem delu v času epidemije covid-19 (Leskošek, 2021).

Delo v izrednih razmerah od socialnih delavk še v večji meri zahteva poglobljeno zavedanje in prepoznavanje lastnih čustvenih odzivov, potreb, izčrpanosti in omejitev. Svojo delovno učinkovitost lahko ohranjajo le z ustrezno skrbjo zase in z upoštevanjem meja svoje vloge (Alston, Hazeleger in Hargreaves, 2019, str. 118). Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so

poročale o poslabšanju svojega duševnega zdravja v času epidemije, pri čemer so občutile večjo razdražljivost, stres in obremenitve pri opravljanju dela ter pogostejše konflikte med sodelavci, kar potrjujejo tudi slovenske in tuje raziskave (Banks idr., 2020, str. 17; Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142). Nekatere strokovne delavke na izbranem CSD-ju so izrazile, da skrbi za lastno duševno zdravje med epidemijo niso posvečale dovolj časa in pozornosti, medtem ko so druge poudarile, da večjega stresa niso doživljale oziroma so ga dobro prenašale. Kot strategije skrbi za lastno duševno zdravje so sodelujoče v raziskavi navedle preživljanje časa z družino, sprehode, vrtnarjenje, pozitivno razmišljanje, distanciranje od zamorjenih vsebin in pogled na izredne razmere epidemije kot na nekakšno novo normalnost. Podobno ugotavlja raziskava NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 153), kjer so zaposleni v socialnem varstvu kot vire pomoči pri doživljanju stisk poudarili pogovore s sodelavci, družino ali prijatelji in telesno aktivnost. Odgovori strokovnih delavk na izbranem CSD-ju kažejo, da je pri opravljanju psihično obremenjujočega dela v času izrednih razmer pomembna empatija do ranljivih ljudi in doživljanje svoje poklicne vloge kot poslanstva, pri čemer Truell (2020, str. 1) poudarja, da imajo socialne delavke ustrezno znanje in spretnosti, s katerimi lahko strah in napor ob delu v izrednih razmerah preoblikujejo v socialno preobrazbo in krepitev moči.

RV5: Kakšne so razlike med delom strokovnih delavk na CSD-ju v času prvega in drugega vala epidemije covid-19?

V rezultatih raziskave sem prepoznala tudi nekatere razlike med delom strokovnih delavk na izbranem CSD-ju v času prvega in drugega vala epidemije covid-19. Ob začetku prvega vala epidemije so strokovne delavke občutile nepripravljenost in strah pred neznanim virusom. Neizkušenost in nepredvidljivost epidemioloških razmer sta se odražali v nejasni organizaciji dela, pri čemer sta se na CSD-ju pojavljali nedorečenost in zmeda. V drugem valu epidemije so bile strokovne delavke veliko bolj opremljene z izkušnjami dela v izrednih razmerah, tako so se med seboj učinkoviteje organizirale, manj težav pa so imele tudi z lastno samoorganizacijo dela. V primerjavi z drugim valom, so strokovne delavke med prvim valom epidemije v manjši meri delale od doma predvsem zaradi neurejenih oddaljenih dostopov.

V času prvega vala epidemije je na CSD-ju veljala strožja omejitev oziroma prepoved osebnih stikov z uporabniki. Strokovne delavke so takrat redkeje opravljale terensko delo, vendar so rezultati moje raziskave pri tem odkrili nekatere izjeme strokovnih delavk, ki so se že med prvim valom epidemije z uporabniki srečevale osebno ob upoštevanju zaščitnih ukrepov. V primerjavi z drugim valom epidemije je bil CSD med prvim valom epidemije covid-19 manj

dostopen za ljudi v stiskah. Nepoznavanje virusa je vplivalo tako na zaposlene na CSD-ju kot tudi na uporabnike, ki so v času prvega vala epidemije masovno telefonirali na delovno področje Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kar intervjuvanke pripisujejo začetnemu šoku in strahu pred epidemijo ter številnim odpuščanjem delavcev. Zaradi pomanjkanja zaščitne opreme, kar poudarja tudi raziskava NIJZ (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021, str. 142) in pomanjkljivih informacij o virusu ob začetku epidemije, so imele strokovne delavke na CSD-ju pri opravljanju svojega dela manjši občutek varnosti kot v času drugega vala.

V primerjavi z drugim valom so se med prvim valom epidemije za namene pogovorov z uporabniki in sodelavci na CSD-ju redko posluževali video-klicev, saj so bile strokovne delavke še precej neopremljene z znanjem in tehničnimi pripomočki za tovrstno komuniciranje, o čemer priča tudi raziskava Fakultete za socialno delo (Leskošek, 2021). V obdobju drugega vala so zaposlene na CSD-ju pogosteje imele osebne stike z uporabniki in opravljale več terenskega dela. V drugem valu je bil CSD veliko dostopnejši za ljudi, kar se je odražalo v povečanem obsegu njihovega dela. Če so se uporabniki v času prvega vala epidemije zgražali nad ukrepi in izražali nezadovoljstvo z novim načinom dela na CSD-ju, so se v drugem valu večinoma že privadili na prilagoditve, kot je nošenje maske in predhodno naročanje na pogovore. V času drugega vala epidemije se je zmanjšalo število telefonskih klicev na področje Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, saj je država ljudem zagotovila pomoč v obliki protikoronskih paketov, pojavljati pa so se začele intenzivne duševne stiske mnogih ljudi, predvsem mladostnikov. V obeh valovih epidemije so strokovne delavke med seboj najpogosteje komunicirale preko elektronske pošte in telefona (Leskošek, 2021), pri čemer je bilo v času prvega vala na izbranem CSD-ju manj strokovnih timov, v drugem valu epidemije pa so zaposleni za skupne pogovore in posvetovanja veliko pogosteje začeli uporabljati aplikacije za video-klice, preko katerih so komunicirali tudi s predstavniki drugih institucij in strok.

5.1. Prispevek in omejitve raziskave

Prispevek opravljene raziskave vidim predvsem v osredotočenosti na aktualno in pri nas še precej neraziskano temo izzivov strokovnih delavk na CSD-ju v času epidemije covid-19. Prednost raziskave je, da sem z njo zajela daljše obdobje tako prvega kot drugega vala epidemije covid-19 v Sloveniji, kar mi je omogočil izbran vzorec, v katerega sem vključila strokovne delavke z izkušnjo dela na CSD-ju v obeh valih. S strani strokovnih delavk, zaposlenih na različnih delovnih področjih na izbranem večjem CSD-ju v mestnem okolju, sem pridobila vpogled v organizacijo njihovega dela med epidemijo in odkrila nekatere večje izzive ter etične dileme, s katerimi so se v tem času soočale pri opravljanju svojega dela. Raziskava prispeva tudi k boljšemu poznavanju načinov reševanja izzivov in primerov dobre prakse odzivov strokovnih delavk na stiske uporabnikov v času epidemije, predstavi pa tudi zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev na izbranem CSD-ju. Prispevek opravljene raziskave so tudi neposredni predlogi strokovnih delavk na izbranem CSD-ju za njihovo nadaljnje praktično delovanje, ki sem jih pridobila z izvedbo intervjujev. Kljub temu, da sem dva izmed intervjujev zaradi izrednih razmer opravila preko video-klica, menim, da to ni izrazito vplivalo na kakovost pridobljenih podatkov, saj sem obe sogovornici pred tem že osebno spoznala v času opravljanja študijske prakse.

Predstavljenе ugotovitve veljajo le za populacijo strokovnih delavk na izbranem CSD-ju in jih ni mogoče posplošiti na zaposlene na drugih CSD-jih v Sloveniji. Poudariti je potrebno, da sem s svojim vzorcem zajela le določen del informacij in tako opisala izsek realnosti raziskovalnega problema, ki sem ga uspela zaobjeti z izbranimi enotami. Omejitve raziskave lahko prepoznam v majhnosti vzorca in v tem, da v raziskavo nisem zajela strokovnih delavk z vseh delovnih področij na izbranem CSD-ju. Težko sem pridobivala sogovornice, saj so mnoge strokovne delavke odklanjale sodelovanje zaradi pomanjkanja časa in povečanega obsega dela med epidemijo. Čeprav sem zagotavljala in poudarjala anonimnost, menim, da je k zavračanju participacije v raziskavi prispevala tudi nekoliko občutljivejša tema, ki med sogovorniki zahteva določeno mero zaupanja.

6. SKLEPI

V nadaljevanju navajam sklepe, ki sem jih oblikovala na podlagi rezultatov:

- Organizacija dela na izbranem CSD-ju je bila med epidemijo prilagojena, pri čemer je bilo v času prvega vala več nejasnosti, omejitev in manj osebnega stika z uporabniki, v času drugega vala pa je bila organizacija dela bolj podobna času pred epidemijo. Uporabniki so se za osebne pogovore na CSD-ju morali predhodno naročiti in upoštevati ukrepe za zajezitev širjenja okužb.
- Organizacija dela se je prilagajala željam, potrebam in individualni situaciji zaposlenih. Večina sodelujočih v raziskavi je v obeh valih epidemije kombinirala opravljanje dela od doma z delom na sedežu delodajalca. Med prvim valom epidemije so prednost pri urejanju dostopa za delo od doma imeli zaposleni z otroki in vozači.
- V času drugega vala epidemije so na izbranem CSD-ju uvedli notranje organizacijske enote, kar je njihovim vodjem prineslo dodatne obveznosti in obremenitve.
- Sodelujoče v raziskavi so se pri opravljanju dela med epidemijo soočale z raznolikimi izzivi, predvsem pri zagotavljanju varnih prostorov in zaščite za opravljanje dela, povečanem obsegu dela zaradi mnogih stisk ljudi ter rabi informacijsko-komunikacijske tehnologije, ki je povzročila prikrajšanost za neverbalno komunikacijo in oteženo prepoznavanje čustev.
- Pri učinkoviti rabi aplikacij za video-klice so več težav imele starejše strokovne delavke na izbranem CSD-ju.
- Sprejeti ukrepi za zajezitev širjenja okužb so se na izbranem CSD-ju odražali v specifičnih izzivih in etičnih dilemah na posameznih delovnih področjih.
- Izzivi strokovnih delavk so se v času epidemije pojavljali tudi pri samoorganizaciji dela, spremljanju vseh zakonskih sprememb, pri sodelovanju z uporabniki in sodišči ter pri vožnji na delo zaradi ukinitve javnega prevoza.
- Strokovne delavke na izbranem CSD-ju s šoloobveznimi otroki, ki so svoje delo med epidemijo pogosto opravljale od doma, so se v največji meri soočale z izzivom usklajevanja dela in zasebnega oziroma družinskega življenja.
- Med epidemijo so na izbranem CSD-ju strokovne delavke izzive reševale s pomočjo komunikacije s sodelavci predvsem preko telefona, elektronske pošte in video-klicev, nekatere pa tudi osebno, ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb z virusom.
- Sodelujočim v raziskavi so se v času epidemije pojavljale določene ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki, ki so jih številne reševale s telefonsko

komunikacijo. Z nekaterimi uporabniki so se predhodno dogovarjale o terminih za telefonske pogovore, na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev pa so zaradi mnogih telefonskih klicev vzpostavile dežurno telefonsko linijo.

- Kot dobra praksa v času epidemije se je izkazala komunikacija preko video-klicev s predstavniki različnih institucij in strok, saj so se zdravniki ter psihiatri veliko pogosteje udeleževali multidisciplinarnih timov v primerih, ko so potekali na daljavo.
- Naročanje uporabnikov na osebne pogovore je strokovnim delavkam na izbranem CSD-ju omogočilo boljšo pripravo na pogovor, lažjo časovno organizacijo dela in večji občutek varnosti. Naročanje jim je olajšalo razlikovanje tistih ljudi, ki želijo opraviti zgolj neko formalnost, od tistih, ki potrebujejo strukturirano obliko pomoči.
- Glede organizacije dela v času epidemije je bila v ospredju lastna presoja vsake strokovne delavke o tem, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da bo pri tem ohranjala občutek varnosti. Sodelujoče v raziskavi so se najbolj varne pred okužbo s koronavirusom počutile ob opravljanju dela od doma in terenskem delu na prostem.
- Strokovne delavke na izbranem CSD-ju so pri opravljanju svojega dela v času epidemije uporabljale zaščitno opremo. V prostorih CSD-ja so vzdrževale medsebojno fizično razdaljo, redno prezračevale pisarne in razkuževale delovne površine. Uporabniki so ob prihodu na CSD podpisali izjavo o tem, da so zdravi in nimajo znakov okužbe, strokovne delavke pa so jih na vratih sprejele ter spremljale do pisarne.
- Informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje dela je potekalo dnevno ali celo večkrat dnevno preko elektronske pošte, telefona ali v obliki fizičnih letakov. Pogostost informiranja in velika količina informacij iz različnih virov je pri strokovnih delavkah povzročala nejasnosti.
- Medtem ko so bile nekatere strokovne delavke na izbranem CSD-ju zadovoljne z dostopnostjo, odzivnostjo in podporo vodstva, so druge pri vodstvu naletele na neodzivnost in pomanjkanje podpore. V času epidemije so pogrešale kolegije celotnega kolektiva, kvalitetnejša izobraževanja, psihosocialno pomoč za zaposlene in predvsem redno supervizijo za vsa delovna področja.
- Sodelujoče v raziskavi so poročale o poslabšanju svojega duševnega zdravja v času epidemije, pri čemer so občutile večjo razdražljivost, stres in obremenitve pri opravljanju dela. Med sodelavci na izbranem CSD-ju so bili v tem času konflikti pogostejši.

7. PREDLOGI

- Za strokovne delavke, ki niso večje uporabe aplikacij za video-klice, naj se na izbranem CSD-ju organizira ustrezno izobraževanje oziroma priučevanje teh spretnosti. Za lažje varovanje osebnih podatkov pri komunikaciji z uporabniki preko elektronske pošte, naj se strokovnim delavkam zagotovijo varni elektronski predali, pri opravljanju dela od doma pa službeni mobilni telefoni, ki bi jim olajšali komunikacijo z uporabniki ter ohranjali njihovo zasebnost.
- Tudi po koncu epidemije covid-19 naj se na izbranem CSD-ju ohrani možnost opravljanja dela od doma in naročanje uporabnikov na osebne pogovore. Strokovne delavke naj se z že poznanimi uporabniki še naprej dogovarjajo glede terminov za telefonske klice, saj jim to omogoča lažjo organizacijo dela. Tudi po izteku izrednih razmer epidemije, naj uporabniki ohranijo več možnosti glede oddajanja vlog na področje Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kot so natisnjene vloge, ki so ljudem na voljo pred vrati CSD-ja in oddajanje vlog preko pošte, elektronske pošte, telefona ali v nabiralnik, tudi izven časa uradnih ur CSD-ja.
- V času izrednih razmer si mora vodstvo na CSD-jih še bolj prizadevati za nemoten dostop ljudi do njihovih storitev ter večjo zastopanost v medijih in širši javnosti. Predlagam pripravo zgibank, letakov ali plakatov o oblikah pomoči CSD-jev, bolj transparentne spletne strani in informiranje ljudi preko priljubljenih spletnih družbenih omrežij, kot je *Facebook*.
- Ker se je v času epidemije covid-19 izkazalo, da so se zdravniki in psihiatri veliko pogosteje udeleževali multidisciplinarnih timov, ko so ti potekali na daljavo, naj se možnost medinstitucionalnega posvetovanja preko video-konferenc ohrani tudi v prihodnje.
- Pri opravljanju dela v izrednih razmerah je za strokovne delavke na CSD-ju še posebej pomembno zagotoviti več podpore s strani vodstva, kot so redni kolegiji celotnega kolektiva ter psihosocialna pomoč in supervizija za vsa področja dela. Vodstvo CSD-ja bi si moralo v večji meri prizadevati za ustrezno in redno komunikacijo s svojimi zaposlenimi, kar je še nujnejše v času izrednih razmer, kot je epidemija. Predlagam, da se pri delu v izrednih razmerah strokovne delavke na CSD-ju aktivneje spodbuja k skrbi za lastno duševno

zdravje v obliki ozaveščanja, izobraževanj ali delavnic. Prav tako je večjo pozornost potrebno nameniti ohranjanju dobrih odnosov med sodelavci.

- Predlagam izvajanje preventivnih izobraževanj in delavnic, s katerimi bi strokovne delavke na CSD-ju pripravili na delo v različnih izrednih razmerah, s katerimi smo se v Sloveniji že soočali v preteklosti. Predlagam tudi predstavitev primerov dobrih praks odziva slovenskih CSD-jev na potrebe uporabnikov v času epidemije covid-19. Strokovne delavke, zaposlene na različnih CSD-jih, bi si med seboj izmenjale izkušnje dobrih praks iz časa epidemije in s tem doprinesle k boljšemu znanju za ravnanje socialnega dela v izrednih razmerah.
- Predlagam nadaljnje raziskovanje vpliva uvedbe notranjih organizacijskih enot na delo in odnose med zaposlenimi na CSD-jih.

8. UPORABLJENA LITERATURA

Alston, M., Hazeleger, T., & Hargreaves, D. (2019). *Social work and disasters, A Handbook for Practice*. London; New York: Routledge.

Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective* [pdf]. Pridobljeno 21. 9. 2020 s <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>

Banks, S., Geoghegan, L., & Shears, J. (2020). *Rethinking social work ethics during Covid-19 and beyond: A BASW think piece*. Pridobljeno 22. 11. 2020 s <https://dro.dur.ac.uk/31392/1/31392.pdf?DDD34+dss0sjb>

British Association of Social Workers. (2020a). *The role of social workers in a pandemic and its aftermath: learning from Covid-19*. Pridobljeno 16. 9. 2020 s https://www.basw.co.uk/system/files/resources/The%20role%20of%20social%20workers%20in%20a%20pandemic%20and%20its%20aftermath%3B%20beginning%20to%20learn%20from%20Covid-19%20Published%2028%20May%202020%20v1_0.pdf

British Association of Social Workers. (2020b). *Voices of social workers through BASW Covid-19 survey set agenda for safety and effective practice during pandemic*. Pridobljeno 23. 9. 2020 s <https://www.basw.co.uk/media/news/2020/mar/voices-social-workers-through-basw-covid-19-survey-set-agenda-safety-and>

Centri za socialno delo Slovenije. (b.d.). Pridobljeno 17. 11. 2020 s <https://www.csd-slovenije.si/>

Cigler Kralj, J. (2020). *Navodila za ustrezno zaščito vseh uporabnikov in zaposlenih na področju socialnega varstva*. Pridobljeno 17. 11. 2020 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/Koronavirus/Navodila-za-zascito-uporabnikov-in-zaposlenih-na-podrocju-socialnega-varstva.pdf>

Dominelli, L. (2020a). *Surviving Covid-19: Social Work Issues in a Global Pandemic: Child Protection and Welfare, and Social Care*. Pridobljeno 15. 11. 2020 s https://www.basw.co.uk/system/files/resources/social_work_protection_under_covid_article_14_apr_2020.pdf

Dominelli, L. (2020b). *Social Work During a Health Pandemic*. Pridobljeno 14. 11. 2020 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/03/Social-Work-in-Times-of-the-Covid-19-Pandemic-18-March-20-1.pdf>

Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (2020). *Stališča Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije na temo socialnega dela v času covid krize*. Pridobljeno 15. 9. 2020 s http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/07/DSDDS_stalisce-drustva_COVID-19_julij-2020.pdf

Hacin Beyazoglu, K., Babnik, K., & Lep, Ž. (2020). Sto ur po prvem primeru okužbe s COVID-19 v Sloveniji: zaupanje in zaznana verodostojnost virov informacij ter čustveni odzivi. V Ž. Lep, & K. Hacin Beyazoglu (ur.), *Psihologija pandemije: posamezniki in družba v času koronske krize* (str. 11-22). Pridobljeno 9. 2. 2021 s <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/znanstvena-zalozba/catalog/view/243/347/5746-1>

Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 16. 9. 2020 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf>

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (2018). Pridobljeno 16. 11. 2020 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>

Kerč, P., Krohne, N., Šraj Lebar, T., & Štirn, M. (2021). *Ocena potreb po psihosocialni podpori v drugem valu epidemije covid-19*. Pridobljeno 31. 3. 2021 s http://www.dps.si/wp-content/uploads/2021/03/Ocena-potreb-po-psihosocialni-podpori_2003.pdf

Kuzmanič Korva, D., Perkovič, M., Kovač, J. Rapoša-Tajnšek, P., & Flaker, V. (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.

Lavrič, A., & Štirn, M. (2016). *Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih: priručnik za vsakdanjo rabo*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Leskošek, V., & Mešl, N. (2020). Covid-19 and social work: Slovenia. V L. Dominelli, T. Harikkari, J. Mooney, V. Leskošek, & E. Kennedy Tsunoda (ur.), *Covid-19 and social work: a collection of country reports* (str. 100-109). Pridobljeno 3. 9. 2020 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/07/IASSW-COVID-19-and-Social-Work-Country-Reports-Final-1.pdf>

Leskošek, V. (2021, marec). Djelovanje centara za socijalni rad u vrijeme COVID-19 pandemije u Sloveniji: plenarno izlaganje na »Društvene vulnerabilnosti i inovacije u socijalnom radu«. V *Prva naučna konferencija Društvena kriza i socijalni rad*. Fakultet političkih nauka u Sarajevo: Odsjek za socijalni rad.

Milošević Arnold, V. (2009). Značilnosti in pomen institucionalnih prostorov v socialnem delu. V V. Milošević Arnold, & Š. Urh (ur.), *Terensko delo: Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (str. 23-44). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mooney, J., Harrikari, T., & Dominelli L. (2020). Covid-19: A new challenge for social work. V L. Dominelli, T. Harikkari, J. Mooney, V. Leskošek, & E. Kennedy Tsunoda (ur.), *Covid-19 and social work: a collection of country reports* (str. 1-6). Pridobljeno 3. 9. 2020 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/07/IASSW-COVID-19-and-Social-Work-Country-Reports-Final-1.pdf>

Odlok o preklicu epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) (2020). Ur. l. RS 68/2020.

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije (2020a). Ur. l. RS 146/2020.

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije (2020b). Ur. l. RS 166/2020.

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije (2020c). Ur. l. RS 190/2020.

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije (2021a). Ur. l. RS, št. 5/2021.

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije (2021b). Ur. l. RS, št. 18/2021.

Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije (2020). Ur. l. RS 19/2020.

Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A., & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji: Skupščina kot oblika aktivističnega raziskovanja za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo. *Socialno delo*, 59(1). Pridobljeno 19. 10. 2020 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/1_ziberna_caf.pdf/2020062312131735/

Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: Od razumevanja do upravljanja* (str. 349-355). Pridobljeno 16. 9. 2020 s <http://giam2.zrc-sazu.si/sites/default/files/9789612541859.pdf>

Sklep o ustanovitvi Centra za socialno delo Ljubljana (2018). Ur. l. RS 30/2018.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2020). *Delovna področja centrov za socialno delo*. Pridobljeno 16. 11. 2020 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/>

Tomašič, T. (2020). Koronavirus SARS-CoV-2 in bolezen covid-19. *Farmacevtski vestnik*, 71(2), 107-111. Pridobljeno 19. 10. 2020 s http://www.sfd.si/uploads/datoteke/1fv2_107111.pdf

Truell, R. (2020). *Izjava generalnega sekretarja IFSW*. Pridobljeno 15. 9. 2020 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/03/Izjava-generalnega-sekretarja-IFSW.pdf>

Turner, A. (2020). *Most social workers say Covid-19 has negatively hit their work and the lives of those they support*. Pridobljeno 23. 9. 2020 s <https://www.communitycare.co.uk/2020/05/28/social-workers-say-coronavirus-negatively-affected-services-people-they-support/>

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo. (2020). *Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh: verzija 2.0* [pdf]. Pridobljeno 17. 11. 2020 s <http://www.sos112.si/db/priloga/p29982.pdf>

Urek, M., Škerjanc, J., Lamovšek, V., Rode, N., Recko, T., Kranjc K., & Zidar, R. (2010). Ko se zdi, da ne bo nikoli bolje: socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V V. Leskošek, & B. Petrović Jesenovec (ur.), *4. kongres socialnega dela: od revščine in socialne izključenosti k enakosti, socialni pravičnosti in solidarnosti: zbornik povzetkov* (str. 111). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vlada Republike Slovenije. (2020a). *Obvladovanje nalezljivih bolezni*. Pridobljeno 17. 11. 2020 s <https://www.gov.si teme/obvladovanje-nalezljivih-bolezni/>

Vlada Republike Slovenije. (2020b). *Ukrepi za zajezitev širjenja okužb*. Pridobljeno 17. 11. 2020 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/ukrepi-za-zajezitev-sirjenja-okuzb/>

Vlada Republike Slovenije. (2020c). *Zaradi koronavirusa spremembe poslovanja s strankami in druga navodila*. Pridobljeno 17. 11. 2020 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-13-zaradi-koronavirusa-spremembe-poslovanja-s-strankami-in-druga-navodila/>

Wilkins, D., Thompson, S., & Bezeczký, Z. (2020). *Child and family social work during the covid-19 pandemic: A rapid review of the evidence in relation to social work practice, natural disasters and pandemics*. Pridobljeno 14. 11. 2020 s https://whatworks-csc.org.uk/wp-content/uploads/WWCSC_Natural-Disasters-Rapid-Review_Aug-2020.pdf

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Vodilo za intervju

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na CSD-ju v času epidemije?

- Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?
- Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?
- S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na CSD-ju v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?
- Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.
- Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?
- Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?
- Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije covid-19?

- Naštete primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.
- Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na CSD-ju v času epidemije covid-19 zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?
- Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?
- Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?
- Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?
- Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?

9.2. Priloga 2: Določitev enot kodiranja

INTERVJU A

Delovno področje: Varstvo otrok in družine

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?

V času prvega vala so bile zadeve glede organizacije dela precej nedorečene (A1), zaposleni nismo točno vedeli kaj in kako ravnati (A2). Spraševali smo se, kaj so tiste res nujne zadeve, katerih ne moremo izpustiti in kaj je vse ostalo, kar lahko počaka (A3). Na tem področju se je v času prvega vala obravnavalo samo nujne zadeve, to pomeni zgolj to, kar se tiče nasilja (A4). Vse ostale zadeve, kot je predhodno svetovanje, so morale počakati (A5). Nekatera svetovanja smo opravile preko telefona (A6). Sedaj, v drugem valu, pa je drugače (A7), sicer je bilo sprva spet polno nejasnosti, nihče ni zares vedel, kaj lahko in kaj ne (A8). Vsak se je izgovarjal na neko višjo instanco, ki pa pogosto nima odgovorov (A9). V drugem valu je delo organizirano na veliko bolj običajen način, ki je podoben oziroma skoraj enak tistemu pred epidemijo (A10), razen tega, da uporabnike naročamo, torej na center ne morejo priti kadarkoli v času uradnih ur (A11). Obravnavamo vse nujne zadeve, ki se tičejo nasilja in tudi tiste, manj nujne zadeve (A12). Trenutno opravljamo vse naše naloge (A13). Zaposlene smo imele tudi možnost dela od doma, za kar se v prvem valu nismo odločale pogosto (A14). Takrat nam je bilo rečeno, da delamo predvsem na nasilju, pri tem pa je najbolj učinkovito delati na samem centru, saj lahko žrtev čim prej povabiš na pogovor, se z njo dogovoriš kako naprej in oblikuješ načrt pomoči (A15). Delo na centru smo v času prvega vala izkoristile za urejanje arhivov po naših pisarnah, kar se ni uredilo zadnjih deset let, ker nikoli ni bilo dovolj časa (A16). Sedaj, v drugem valu, pa več zaposlenih kombinira delo na centru z delom od doma (A17), saj veliko komunikacije poteka preko telefona, kar pa lahko opravljaš tudi doma (A18). Od doma lahko pišeš tudi mnenja za sodišča, uradne zaznamke in poročila (A19). Na centru pa ni pa bilo neke stroge organizacije v smislu koronavirusa (A20), da bi se organiziralo nekakšno kroženje ljudi, če bi nekdo zbolel, da bi še vedno ostali drugi zaposleni, ki s to osebo nismo bili v stiku (A21). Organizacija dela je prilagojena željam in potrebam posamezne strokovne delavke, upošteva se individualna situacija zaposlenih. Če želiš, lahko na primer dva dni v tednu delaš od doma (A22). Neke nove organizacije celega sistema na centru v času izrednih razmer ni bilo (A23), temveč gre bolj za prilagajanje posameznih strokovnih delavk svojim družinskim in službenim obveznostim ter je delo od doma bolj povezano s tem vidikom (A24).

- Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?

Največji izziv mi je predstavljalo in mi še vedno predstavlja nošenje maske, ker osebe pred seboj ne vidim v celoti. Ne vidim celotne obrazne mimike in neverbalnega izražanja, ki pove marsikaj. Vidim samo oči, preko katerih malce predvidevam, kako je z osebo, ne vidim pa celotnega bogastva neverbalne komunikacije. To je zadeva, ki me je najbolj ovirala pri delu z ljudmi, saj včasih lahko iz izrazov na obrazu razbereš določene zadeve in čustva ter na podlagi tega vodiš pogovor naprej oziroma nekaj vprašaš (A25). Največ ovir vidim v prepoznavanju človekovih čustev, saj so ljudje pri izražanju svojih občutij pogosto precej redkobesedni. Zaradi maske težko razberem njihova čustva in imam občutek, da je vse bolj »robotsko« (A26). Vemo, da besede predstavljajo majhen delež tega, kar dejansko izražamo s telesom. Ravno v tem vidim največji izziv, kako voditi nek kvaliteten pogovor ob tem, da je veliko komunikacije zakrite in otežene. Pri tem upoštevam tudi svoj delež v pogovoru, saj je moj obraz prav tako zakrit (A27). Izziv mi predstavlja tudi komunikacija preko telefona, ki je ustrezna za urejanje določenih zadev, kot je podajanje nekih informacij, zagotovo pa ni primerna za reševanje stisk in dejansko pomoč (A28). Tudi pri telefonskem komuniciranju smo prikrajšani za neverbalno komunikacijo, izražanje s telesom in obrazom (A29). Po telefonu se težko spregovori o čustvih, kar pa je velika ovira pri razreševanju stisk, pri socialnovarstvenih storitvah, kjer nudim svetovanje in podporo. Pri nekih formalnih postopkih pa to mogoče niti ne pride toliko do izraza (A30).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Ob tem se spomnim na to, ko stranke kličejo preko telefona in govorijo o osebnih podatkih, ob čemer je vedno v ozadju vprašanje varstva osebnih podatkov, torej ali je to res oseba, za katero se izdaja. Sicer potem tekom vsebine pogovora nekako nakaže na to, da je prava oseba in lahko verjameš, da je temu tako (A31). V zvezi s tem bi omenila tudi večji obseg komunikacije preko elektronske pošte, kjer je še posebej potrebno biti pozoren na varstvo osebnih podatkov. Včasih ravno iz vidika, ker strokovne delavke želimo ljudem pomagati, preko take vrste komunikacije izražamo preveč, pa nimamo varnih elektronskih naslovov (A32). Menim, da bi morali nekoliko bolj paziti na posredovanje osebnih podatkov in uporabo le-teh v komunikaciji preko elektronske pošte in telefona. Mogoče se tega preredko zavedamo in prehitro verjamemo v človekovo iskrenost ter dobronamernost, da ne bo prišlo do zlorabe (A33).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

V prvem valu je bila komunikacija med nami v veliki meri odvisna od presoje vsake strokovne delavke (A34). Tista strokovna delavka, ki je mogoče tudi v zasebnem življenju epidemijo vzela resneje, vendar ne panično, je podobno delovala tudi v delovnem okolju in obratno. Osebe, ki so se v zasebnem življenju na epidemijo odzvale bolj burno in dramatično, so to izražale tudi v delovnem okolju (A35). Sama sem v tem času kljub vsem omejitvam, ki sem jih poskušala čim bolj upoštevati, vseeno izpeljala vse, kar se tiče posvetovanj in multidisciplinarnih timov (A36). S tem namenom smo večkrat koristili veliko sejno sobo, kjer je bilo urejeno prezračevanje in dovolj fizične razdalje med prisotnimi (A37). Ves čas smo koristili razkužila in nosili maske (A38). Sama okrog tega nisem imela bojazni ali občutka ogroženosti in sem posvetovanja izvedla (A39). V drugem valu smo glede tega nekoliko bolj strogi kot v marcu 2020 (A40). Preko Zoom-a imamo srečanja supervizije in time področja družine, kjer je večje število udeležencev (A41). Kar se pa tiče naših notranjih posvetovalnih timov glede določenega primera, kaj in kako delovati, pa se še vedno srečujemo osebno (A42).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Zoom razumem kot primer dobre prakse pri dogovarjanju med zaposlenimi glede nekih osnovnih organizacijskih in delno tudi vsebinskih zadev (A43).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

Meni osebno je lažje komunicirati in se dogovarjati osebno kot pa preko Zoom-a, kjer prednostno vidiš le človeka, ki v določenem času govori, ne vidiš pa vseh vzgibov drugih udeleženi, ki bi mogoče želeli vmes nekaj povedati ali dodati na točno določenem mestu, z nekim namenom. Menim, da se preko Zoom-a nekaj komunikacije tudi izgubi (A44). Dogaja se, da nekdo pove svoje, pa se potem čez čas ne želi več oglasiti in vključiti, če ne gre za neko zares pomembno zadevo, čeprav bi se v osebni komunikaciji lahko lažje in večkrat odzval (A45). Poudarjam pa, da je Zoom vseeno boljša možnost kot nič, čeprav ga sama ne morem primerjati s komunikacijo in dogovarjanjem v živo (A46).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Z uporabniki sem pogosto, kar se je le dalo, komunicirala preko telefonskih klicev (A47). Tudi za telefonske klice sem se z uporabniki dogovorila za določen termin, na način, kot da bi oseba tisti čas prišla k meni v pisarno na pogovor. Telefonski pogovor je bil kot nekakšna kompenzacija osebnemu srečanju na centru. Večinoma so se ljudje dogovorjenih terminov držali (A48). V kolikor je prišlo do tega, da z določenim uporabnikom nikakor nisem mogla stopiti v stik, če se ni odzval na klice, sem v vsakem primeru ne glede na vse omejitve in ukrepe, šla na teren, opravila sem obisk na domu (A49). Sedaj, v času drugega vala ljudje lahko s predhodnim naročanjem prihajajo na center (A50), čeprav še vedno velja presoja vsake strokovne delavke, ali bo z določenim uporabnikom komunicirala osebno ali na kakšen drug način (A51). Nimamo pa omejitev pri obiskih uporabnikov osebno na centru. Veljajo pa

preventivni ukrepi, saj ljudje ob vstopu podpišejo izjavo, da nimajo znakov okužbe in da v zadnjih štirinajstih dneh niso bili v stiku z osebo, ki kaže znake okužbe. Na centru koristimo tudi razkužila in nosimo maske (A52).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Mogoče bi v času prvega vala s kom lažje komunicirala preko video klicev, na primer preko Zoom-a, namesto telefonskih klicev. Menim, da so video klici glede neverbalne komunikacije boljše izbira od telefonskih klicev. Na tak način bi z nekaterimi lahko imela nekoliko kvalitetnejše pogovore kot pa preko telefona (A53). Spoznala pa sem, da so pri video komuniciranju prisotne nekatere ovire pri uporabnikih, saj nimajo vsi potrebne opreme, mogoče bi nekdo sicer izbral to možnost, pa ne zna, se ne znajde (A54).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštejte primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

V času epidemije sem še posebej dobro sodelovala z eno družino, pri kateri vodim socialnovarstveno storitev Pomoč družini za dom (A55). Intenzivneje sem sodelovala z mamo in dvema otrokoma na način, da sem hodila k njim domov, na obisk na domu. Pred epidemijo pa seveda nisem uspela hoditi k njim na obiske na domu vsak dan, včasih je bilo težko tudi vsak teden. V času epidemije pa me je gospa veliko pogosteje poklicala po telefonu. Če sem imela kakšen sestanek ali drugo obveznost, sva se dogovorili za kasnejši termin klica (A56). Tako sva sproti reševali vse dileme in težave, ki so se pojavile v družini (A57). Pred epidemijo so se zadeve nabirale, saj je gospa čakala tudi po štirinajst dni, da sem spet prišla na obisk, med izrednimi razmerami pa je najina komunikacija postala pogostejša, kar je prispevalo k izboljšavi razmer v družini (A58). Bilo je lažje in učinkovitejše, saj so se zapleti in težave sproti reševale (A59), prav tako pa se poznamo dovolj časa ter imamo obojestransko zaupanje, da lahko brez skrbi komuniciramo preko telefona (A60). Tudi gospa je izrazila, da ji je všeč, da lahko svoje stike, tudi glede vzgoje otrok, rešuje sproti, ker jo to pomiri (A61).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Brez dvoma je izboljšava prakse v tem, da imam v času uradnih ur stranke naročene in točno vem, kdaj bo kdo prišel (A62). Tako se lahko osebi popolnoma posvetim, imam čas, ki je rezerviran zgolj zanj, medtem pa nihče ne trka ali čaka pred vrati (A63). Za dobro prakso se je izkazalo tudi dogovarjanje z ljudmi glede točnih terminov, kdaj se slišimo preko telefona (A64). Iz tega vidika je precej lažja sama organizacija časa in vsebine dela. Lažje si razporedim svoj čas za pogovore in čas za dokumentacijo (A65). V naročanju vidim obojestransko korist, tako zame kot za svoje uporabnike (A66).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Imela sem nekaj pomislekov glede organizacije našega dela, ker je pri tem v ospredju predvsem lastna presoja, ki vključuje tudi odločitve za obiske na domu (A67). Na začetku epidemije nam je bilo rečeno, da lahko uporabimo zgolj eno masko na dan, pri čemer sem bila nekoliko negotova glede svoje varnosti, saj je maska učinkovita le določen čas (A68). V svoji pisarni se počutim precej varna, saj ima vsaka strokovna delavka svojo pisarno (A69). Menim, da je bilo za našo varnost precej poskrbljeno (A70), nekaj pa smo morali postoriti tudi sami (A71), sploh na začetku, ko sem si sama priskrbela večje število zaščitnih mask (A72). Z vidika varnosti je dobro, da se vsaka strokovna delavka samostojno odloča, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da se bo pri tem počutila varno (A73). Če se nekatera počuti ogroženo, ima možnost dela od doma (A74). Z ljudmi se lahko srečujemo tudi v veliki sejni sobi, če bi na tak način imeli večji občutek varnosti glede lastnega tveganja za okužbo (A75).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Na začetku epidemije so bile na voljo le zaščitne maske (A76) in razkužilo (A77). Tekom časa so nam omogočili dovolj zaloge, tako da pri zaščitni opremi nismo bili omejeni (A78). Za obiske na domu pa so kasneje začeli nuditi tudi rokavice (A79), zaščito za čevlje (A80) in prevleko za obleke (A81).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Na vsake toliko časa smo s strani pomočnika direktorja prejeli obvestilo o ukrepih (A82) v obliki elektronske pošte (A83). Priporočila za delo so se pogosto spreminjala, tudi iz dneva v dan (A84). Ves čas smo zaposleni imeli določena vprašanja, na katera nismo prejeli odgovorov (A85). Večkrat je bil odziv ta, da bo vprašanje posredovano naprej, vendar pogosto nismo prejeli povratne informacije, o kateri smo spraševali (A86).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Podporo delodajalca vidim predvsem v tem, da nas vodstvo ni omejevalo pri ničemer glede na strokovno presojo posamezne strokovne delavke, kar ocenjujem kot dobro (A87). Kot slabo pa bi ocenila to, da zaposlene nismo dobile odgovorov na vprašanja, ki smo jih zastavljale vodstvu (A88). Tako smo spoznale, da s strani vodstva ne bomo dobile smernic in odgovorov (A89), zato smo se organizirale same na način, ki bo varen za nas in za naše uporabnike (A90).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Veliko mi pomeni to, da kljub omejitvam ohranjamo posvetovalne time in se temu ne izognemo, saj mene to na nek način pomiri, da delam dobro (A91). S sodelavkami se v varnih okoliščinah, z uporabo zaščitne opreme tudi pogovarjamo o svojem delu in počutju, kar name deluje razbremenilno ter prispeva k dvigu mojega razpoloženja (A92). Mislim, da sem v zadnjem času nekoliko bolj razdražljiva (A93) zaradi vseh stresorjev iz zunanjega okolja, ki vplivajo name in na moje delo (A94). To opažam tudi pri svojih sodelavkah, kar se odraža v tem, da je med zaposlenimi nekoliko več konfliktov kot pred epidemijo (A95). Lahko rečem, da za svoje duševno zdravje v tem času ne skrbim najboljše in da bi na tem področju lahko zase naredila več (A96).

INTERVJU B

Delovno področje: Prva socialna pomoč

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- **Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?**

Delo v času drugega vala epidemije je drugačno od dela v prvem valu (B1). V prvem valu je bilo stanje glede epidemije drugačno, ljudje so bili bolj prestrašeni (B2), saj niso vedeli za kakšen virus gre in kako bo vplival na naše življenje (B3). Tako je bilo tudi manj uporabnikov, ki so se v času prvega vala obračali na center (B4). V prvem valu smo delno lahko delali od doma (B5), kar sem sama izrabila, ker imam dva otroke in nisem mogla biti vse dni prisotna na centru (B6). Kombinirala sem torej delo od doma in delo na centru (B7). V drugem valu epidemije pa so se stiske ljudi zelo povečale (B8), tako se na našem področju dela občuti velik pritisk s strani uporabnikov in institucij (B9). Povečan je obseg mojega dela (B10). Sama tudi v drugem valu zaradi svojih otrok koristim možnost dela od doma (B11), ki jo kombiniram z delom na centru (B12). Organiziram se in pridem na center, kjer opravim naročene pogovore z ljudmi (B13). Za uporabnike sem vedno dosegljiva po telefonu (B14). Glede organizacije imamo sedaj v drugem valu organizirane tudi notranje organizacijske enote, sama sem tudi vodja ene izmed njih (B15). Menim, da so se notranje organizacijske enote vpeljale v povsem neprimernem času, ker čas izrednih razmer in povečanega obsega dela ni najbolj ugoden za uvajanje takih sprememb (B16).

- **Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

V prvem valu mi je izziv pomenilo vprašanje, ali vabiti ljudi na center, kako, na kakšen način in kdaj. Imela sem dileme, ali sploh vabiti ljudi na osebne pogovore. Zmedla so nas navodila za delo, precej

hitro so se dogajale spremembe in nismo več vedeli, kaj velja in kako ravnati (B17). Največji izziv zame pa je zagotovo usklajevanje dela in zasebnega življenja, še posebej v drugem valu. Težko sem zbrana in popolnoma učinkovita na obeh področjih. Odločila sem se, da bom na prvo mesto postavila svoja otroka, svojo družino (B18). Sicer tudi delam in se trudim po svojih najboljših močeh (B19), vendar imam včasih občutek, da »se gasi požare« (B20). Stremim k temu, da so nujne zadeve opravljene in da uporabniki ne bi občutili velikega obsega dela, kar mi zaenkrat tudi uspeva (B21). Dodaten izziv, pritisk in obremenitev mi predstavlja precej svež prevzem ter opravljanje obveznosti položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot na našem centru. To me še dodatno bremeni (B22), zato je obdobje dela v času epidemije zame precej težko (B23).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Sama sem se srečevala z etičnimi dilemami o tem, ali sploh opravljati terene (B24). V opravljanju terenov in obiskov na domu nisem s svoje strani prepoznala nekih velikih zadržkov, upoštevati pa je vseeno potrebno tudi vidik uporabnikov in njihovo varnost. Tako sem vedno preverjala, ali se uporabnik z mojim prihodom strinja (B25). Ko sem se srečevala z dilemami, sem večkrat morala ravnati na podlagi svoje lastne strokovne presoje (B26). Odločala sem se na način, da je pri meni pretehtalo tisto, kar je za uporabnikovo dobro, ravnala sem tako, da je moje ravnanje prispevalo k dobrobiti uporabnikov (B27).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

V času prvega vala smo komunicirali predvsem preko telefonov (B28), elektronske pošte (B29) in z nekaterimi tudi v živo, osebno, z maskami, razdaljo in razkužilom (B30). Imeli smo nekaj multidisciplinarnih timov z upoštevanjem vseh varnostnih ukrepov (B31). Sedaj, v drugem valu precej komuniciramo preko Zoom-a, kjer imamo pogovore, sestanke, multidisciplinarne time (B32).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Menim, da smo se glede komuniciranja med seboj zaposleni precej dobro prilagodili in organizirali (B33). S policijske postaje smo sicer nekje na začetku drugega vala prejeli obvestilo, da se do nadaljnjega ne udeležujejo multidisciplinarnih timov, čeprav so se v resnici jih, seveda z upoštevanjem vseh varnostnih ukrepov (B34). S tistimi ljudmi, ki se strogo ne želijo udeleževati srečanj, pogovor opravimo preko telefona ali komuniciramo preko elektronske pošte (B35).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

Sama imam veliko raje pristen in osebni stik s svojimi sodelavci, saj je veliko lažje, če se z ljudmi osebno srečaš, pogovarjaš in dogovarjaš. Kljub temu se zavedam, da to glede na situacijo v polnosti ni mogoče (B36).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Pri tem nisem imela težav. Za ljudi sem ves čas epidemije dosegljiva po telefonu (B37), prav tako sem aktivna pri komunikaciji preko elektronske pošte (B38).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Želela bi spremeniti to, kar sama vidim kot velik problem za ljudi v smislu dostopa do pomoči v času epidemije, saj je zaradi naročanja strank dostop ljudi do strokovnih delavk centra za socialno delo precej oviran. V času epidemije so naša vrata zaklenjena, potrebno je pozvoniti in se za termin predhodno naročiti (B39). Na prvo socialno pomoč uporabnik sicer lahko pride nenaroden, kadarkoli v poslovnem času, ampak ljudje s tem niso seznanjeni. Ljudje ne vedo, kaj je to Prva socialna pomoč in ali jih bo strokovna delavka sprejela (B40). Čeprav v naročanju uporabnikov vidim tudi dobre plati, tega vnaprej ne bi ohranila, saj se bojim, da se na tak način lahko popolnoma zapremo pred ljudmi, saj je pri tem

tanka meja (B41). Žal mi je tega, da nekaterim strokovnim delavcem odgovarja, da nimajo stika z ljudmi (B42). V prvem valu smo nekaj časa imeli tudi varnostnika, kar se je meni zdelo neprimerno in neučinkovito. Menim, da mora biti varnostnik na centru za socialno delo nekoliko drugačen tip človeka, da gre za osebo, ki ima potrebne spretnosti za komunikacijo z ljudmi in posluh za ljudi (B43). Pogosto je, da ljudje pridejo na center, vendar ne znajo točno ubesediti, kaj potrebujejo, zakaj točno so prišli. Tako trkajo in zvonijo, ko pa ne pridemo takoj odpreti vrat, so že razburjeni, zato prihaja do neprimerne komunikacije (B44). Varnostnik s tem ni znal ravnati in zgodilo se je, da so ljudje ostali pred vrati in ni imel možnosti povedati, zakaj je prišel ter da bi ga nekdo na drugi strani slišal (B45). Na tak način se lahko določeni uporabniki spregledajo, kar se mi zdi popolnoma nedopustno (B46). Včasih so prinesli vlogo na področje Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kjer so spregovorili o svoji situaciji, nato pa jih je sodelavka po potrebi napotila na Prvo socialno pomoč. V času epidemije tega ni, ker ljudje vloge oddajajo po pošti, v nabiralnik ali po elektronski pošti (B47).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštejte primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

Kot primer dobre prakse, s katerim se uspešno odzivamo na stiske uporabnikov, bi izpostavila multidisciplinarne time in sestanke preko Zoom-a. Strokovne delavke na tem področju že ves čas poudarjamo, da na time in sestanke težko pridobimo udeležbo s strani zdravnikov. Multidisciplinarni tim je sicer obvezen za vse povabljene, nimamo pa nobenih sankcij, če se jih povabljeni ne udeležijo. Kot dobra praksa v tem času se je izkazalo, da se multidisciplinarnih timov preko Zoom-a zdravniki in psihiatri udeležujejo v večji meri. Mogoče jim je tak način komuniciranja z nami lažji (B48). Na nek način lahko tudi naročanje uporabnikov na centru razumem kot nekaj, kar ima svoje prednosti, kar je dobra praksa z vidika tega, da je nivo kakovosti storitve višji (B49). Pred epidemijo so bili pogovori večkrat prekinjeni zaradi drugih ljudi, ki so trkali na vrata. Sedaj je določen čas resnično namenjen samo uporabniku, ki sedi pred mano (B50).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Menim, da bi bilo v prihodnje smiselno ohraniti prav te multidisciplinarne time preko Zoom-a, kjer nam uspe večkrat pridobiti udeležbo zdravnikov in psihiatrov, saj se tako z njimi lahko dogovorimo glede pomoči našim uporabnikom (B51).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Če na virus in vse ukrepe pogledam dovolj strogo, se nisem počutila dovolj varne (B52). Zelo pozno smo prejeli dovolj veliko število mask, tako da jih lahko menjam na vsake dve uri, torej v dnevu dobim štiri maske (B53). Menim, da smo precej pozno prejeli tudi rokavice in skafander (B54). Sama res hodim na različne, nekatere tudi precej tvegane terene (B55). Omenila bi tudi določene zaplete z vodstvom pri izplačilu dodatka za rizično delo. Vodstvo je bilo mnenja, da do teh dodatkov nismo upravičeni, do katerih pa smo po zakonodaji upravičeni (B56).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Uporabljamo maske (B57), razkužila (B58), sedaj po potrebi tudi rokavice (B59) in skafander (B60). Upoštevamo tudi ustrezno fizično razdaljo (B61) in prezračujemo (B62). Vse te zaščitne ukrepe lahko zagotovim v svoji pisarni (B63) in se tega držim (B64).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Informacije o tem smo prejeli preko elektronske pošte (B65) s strani naše direktorice (B66), ki je informacije pošiljala našemu pomočniku direktorja, ki nam je sporočila posredoval (B67). Prejemali smo več elektronskih sporočil na dan (B68), zato je bilo težko slediti in razumeti, kaj velja in kaj ne, kaj

lahko počnemo in kaj ne, kje moramo nositi masko (B69). Navodila so sicer bila dokaj jasna (B70), vendar jih je bilo zelo veliko in brez kakšne posebne obrazložitve, saj so bila zgolj posredovana naprej (B71). Na vodstvo se nisem obračala s kakršnimikoli vprašanji, ker nisem imela občutka, da bo konstruktivno (B72), zato sem informacije raje poiskala sama (B73) in skupaj s sodelavkami (B74). Razumem, da gre za virus in situacijo, s katero se še nismo srečali in ki se neprestano spreminja, zato se moramo odzivati sproti (B75). Kljub temu, da se tega zavedam, je bilo informacij preveč (B76) in je vse skupaj postalo nepregledno (B77). Masa informacij, ki jih prejemo je ogromna (B78), na dan dobivamo res veliko elektronskih sporočil (B79), vsemu je preprosto nemogoče slediti. Težko je pregledati vse (B80), saj je bilo skozi čas veliko sprejetih pravilnikov (B81).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Podpore delodajalca ne ocenjujem dobro (B82). Zelo pogrešam kolegije znotraj celotnega kolektiva, ki jih v času epidemije ni. Na tak način bi se lahko pogovorili o samih ukrepih in delovanju centra v izrednih razmerah (B83). Menim, da bi zaposleni, še toliko bolj v času izrednih razmer, potrebovali kakšno psihosocialno pomoč, pa je nismo dobili (B84). Supervizijo sicer imamo (B85), vendar sem zelo nezadovoljna z organizacijo supervizije na centru, zato ker vanjo nismo vključeni vsi strokovni delavci (B86). Zaenkrat smo v supervizijo vključeni mi, torej Prva socialna pomoč in zaposlene na področju Varstva otrok in družine (B87), ostali pa nimajo te možnosti (B88). Sama sem v supervizijo vključena od prejšnjega meseca (B89). Supervizija naj bi bila pravica strokovnih delavcev, vendar ni ustrezno zagotovljena (B90). Menim, da se direktorica sicer zelo trudi, dela na promociji zdravja in zadovoljstvu zaposlenih, tako se kažejo določeni veliki premiki (B91). Kljub temu pa so določeni pogledi še vedno zastavljeni precej pravniško (B92) in sama ne čutim dovolj podpore s strani vodstva (B93). Pohvalila pa bi kvalitetne delavnice za vodje notranjih organizacijskih enot, od katerih sem veliko odnesla (B94), žal pa so mnoga izobraževanja po mojem mnenju še vedno nekvalitetna (B95). Notranja organizacija enot je bila uvedena z namenom, da se razbremenimo naše vodstvo, naše pomočnike, vendar se sedaj izkazuje, da je to na račun nas, ki smo te funkcije prevzeli in s tem pridobili dodatno delo (B96). Žal te pri vsem tem nihče od vodstva ne vpraša, kako si in kako ti gre (B97). Menim, da ni dovolj kontakta in povezave med vodstvom in nami zaposlenimi, da je vse skupaj še vedno precej hierarhično (B98).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Opravljanje dela v času epidemije doživljam kot zelo stresno in obremenjujoče (B99) predvsem zaradi usklajevanja dela ter zasebnega, družinskega življenja, kjer je v središču šola na daljavo mojih otrok (B100). Lahko bi sicer izbrala možnost, da dela trenutno ne bi opravljala, vendar bi to pomenilo, da bi moje delo, ki je trenutno zelo povečano in ga dojemam kot zelo pomembnega, stalo oziroma bi ga morala naložiti še nekemu drugemu, ki je prav tako obremenjen (B101). Največjo podporo, s katero si ohranjam svoje duševno zdravje, vidim v sodelavkah (B102). Imamo res dober kolektiv in brez sodelavk si svojega dela resnično ne predstavljam (B103). Poudariti moram, da nikoli nisem bila na tej meji, da bi izgorela in se pravzaprav sprašujem, kako da je temu še vedno tako, ker vem, da se zelo hitro lahko znajdeš na tej točki (B104). K lastnemu duševnemu zdravju v teh časih je pripomogla moja odločitev, da na prvo mesto postavim sebe, svoja otroke in družino. Postavila sem si prioritete, prva mi je torej družina in služba takoj za tem (B105), vendar prvenstveno ne zato, ker bi čutila obvezno do delodajalca, vendar zato, ker čutim obvezo do ljudi (B106). Na drugem mestu so mi uporabniki in njihova dobrobit (B107). Samo zaradi njih se trudim še naprej, ne pa zato ker bi mi nekdo od nadrejenih naložil neko obveznost ali zato ker se bliža nek zakonsko določen rok (B108). Zavedam se posledic, ki jih lahko ima moje ravnanje oziroma opuščanje nekega mojega ravnanja za ljudi (B109), vodi me nekakšno poslanstvo, da prispevam k reševanju njihovih stisk (B110). Zadovoljna sem, da ta vzgib pomoči ljudem prepoznavam tudi pri večini svojih sodelavk (B111).

INTERVJU C

Delovno področje: Skrbništvo za mladoletne in odrasle osebe

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- **Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?**

V prvem valu sem več dela opravljala na centru, saj sem tako imela lažji pregled nad dokumentacijo, ker pri svojem delu potrebujem fizično spisovno dokumentacijo (C1). V drugem valu pa sem potem začela kombinirati delo od doma z delom na samem centru (C2).

- **Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Največji izziv mi je predstavljala komunikacija s strankami, saj smo veliko komunicirali zgolj preko telefona (C3) in elektronske pošte (C4). Izziv mi je torej predstavljalo pomanjkanje osebnega stika z ljudmi oziroma razgovorov s samimi varovanci (C5). Težko je bilo tudi varno opravljati terene (C6), praktično nemogoče predvsem v domovih za stare ljudi (C7). Velik izziv v času drugega vala na tem področju je, da so neprestano predstavljali obravnave na sodišču in posledično si bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši (C8). Nad tem nisem imela vpliva (C9), to mi je pomenilo izziv, kako naj to sporočim uporabnikom na način, da bodo razumeli, kaj se dogaja in zakaj se zadeve ne premikajo (C10). Izzivi so se pojavljali tudi pri reševanju konfliktov v rejniških družinah, ki so se v času epidemije povečali. Te konflikte je bilo precej naporno pomirjati (C11). Težavo je predstavljalo izvajanje stikov otrok v rejniških družinah in njihovih bioloških staršev. Kljub epidemiji so biološki starši so želeli videti svoje otroke in so težko razumeli, da je rejnike strah pred okužbo. Vsak je na zadevo gledal le iz svojega zornega kota, niso se znali živeti v situacijo drug drugega, zato je bilo to res težko reševati (C12). Pri opravljanju dela mi je izziv predstavljala tudi ukinitvev javnega prevoza, s katerim sem se vozila na delo, zato sem se mogla temu prilagoditi in si zagotoviti svoj prevoz (C13).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Nisem se srečevala s posebnimi etičnimi dilemami (C14). Spomnim se primera osemnajst-letnice, ki je s svojimi leti pridobila polno poslovno sposobnost, čeprav temu ni tako. Ker so na sodišču predstavljali obravnave, so postopki postavljanja pod skrbništvo trajali veliko dlje. Imela sem skrbi glede tega, kako bo z dekletom, ali bo morebiti delovala na način, da si bo povzročila škodo, bila je izpostavljena morebitnim zlorabam. Premoženje se sicer lahko zavaruje, vendar sem vseeno imela ta uvid, da je zloraba mogoča, vendar žal nad obravnavami nisem imela vpliva (C15).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

Ob začetku epidemije smo zaposleni med seboj veliko komunicirali preko elektronske pošte (C16), pa tudi osebno z upoštevanjem medsebojne razdalje in nošenjem maske ter rabo razkužila (C17). V drugem valu smo vpeljali še komunikacijo preko Zoom-a, preko katerega imamo time in izobraževanja (C18).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Dobra praksa je to, da smo se zaposleni med seboj dobro organizirali (C19) in upoštevali položaj ter mnenje vsakega izmed nas, na primer, če nekdo ni želel osebne komunikacije, smo se pogovarjali preko telefona ali video klica (C20).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

Zase sem pogrešala potrebno, dobro delujočo računalniško opremo, predvsem slušalke, s katerimi bi bila komunikacija preko video klica učinkovitejša (C21).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Oviro tveganja za okužbo na terenu sem predvsem pri mlajših uporabnikih reševala na način, da sem teren opravila zunaj, na prostem, saj sem tako prispevala k svoji in uporabnikovi varnosti (C22). Med delom v času epidemije sem spoznala, da številni starejši ljudje niso večši niti komunikacije preko elektronske pošte, kaj šele preko video klica. To sem reševala s tem, da sem koristila telefon (C23), ko je bilo mogoče sem šla na teren (C24), na center pa so prihajali ljudje tudi osebno, predvsem svojci, ki se jih postavi za skrbnika (C25).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Pri stikih z uporabniki sem pogrešala to, da niso vsi dosledno uporabljali zaščitne opreme, na kar sem jih bila primorana opozarjati. Masko so nekateri nosili nepravilno, pod nosom (C26). Nekateri so povedali, da nimajo dovolj denarja, da bi si kupili večje število mask, da bi jih lahko uporabljali na pravi način (C27). Imela sem sicer eno svojo masko in sem razmišljala o tem, da bi jo dala eni gospe, vendar nisem bila prepričana, kako bo ona z gotovostjo vedela, da maska še ni bila uporabljena. Porajale so se mi misli o tem, da sama ne povzročim okužbe pri svojih uporabnikih, zato sem bila pri delu previdna (C28). Mogoče bi morala nekako spremeniti svojo komunikacijo z ljudmi glede naročanja točnih terminov za srečanje, saj so to nekoliko težje sprejeli, prav tako pa so s težavo sprejeli to, da morajo med obiskom nositi zaščitno opremo. Nikoli pa niso bili glede tega tako nerazumevajoči, da bi se vedli agresivno (C29). Pri razgovorih z uporabniki na centru se je pri ljudeh pojavljala tudi potreba, da na začetku razgovora podelijo svoje mnenje v zvezi s trenutnim dogajanjem glede koronavirusa, da povejo, kaj jih moti, skrbi, s čim se ne strinjajo. Večkrat so torej na začetku razgovora izražali nezadovoljstvo z razmerami, kar je podaljšalo sam razgovor z mano (C30). Pri uporabnikih se je pojavljala težava, da so potrebovali veliko časa za ureditev potrebne dokumentacije zaradi situacije izrednih razmer in s tem povezanega obratovanja določenih institucij, na primer upravne enote (C31).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštete primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

Iz časa epidemije težko naštejem primere dobre prakse, ker jih sama pri svojem delu nisem prepoznala, saj je bilo delo precej oteženo in zadeve se niso odvijale gladko (C32).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Izboljšava prakse na mojem področju je zagotovo sistem naročanja ljudi na razgovore na centru, čeprav naj bi bili kot center odprti za ljudi, v naročanju vidim veliko prednost, ker se na tak način ohranja nek red in kvaliteta dela (C33). Naročanje je prineslo več jasnosti in strukture (C34), prav tako pa tudi večjo varnost, saj vsak dan točno vem, kdo pride, koga naj pričakujem (C35). Menim, da bi bilo dobro naročanje in evidentiranje ljudi, ki prihajajo na center, ohraniti tudi v prihodnje (C36).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Moj občutek varnosti variira, se spreminja iz dneva v dan, iz situacije v situacijo (C37). Ko uporabniki v pisarni z mano maske ne uporabljajo na pravi način, se ne počutim dovolj varna (C38), zato jih tudi neprestano opozarjam na pomen tega (C39), saj verjamem, da maska pomaga (C40). Več kot polovico časa dela na centru, pa se počutim varno (C41). Najbolj se počutim varno na terenih, ki jih opravim na prostem (C42). Varna se počutim tudi na timih, kjer nas je do pet članov, seveda pa upoštevamo vse zaščitne ukrepe (C43). Največji strah za svojo lastno varnost pa sem doživela, ko sem bila prvič daljši čas v stiku z okuženo sodelavko, ki je bila torej pozitivna na virus. Imele sva sicer masko in razkužilo, vendar sva prijemali iste stvari (C44). To je bil še posebej stresen čas, poln negotovosti. Čez čas sem

prišla v stik še s tremi okuženimi (C45), vendar okužba name ni prišla (C46), zagotovo pa je bilo najbolj stresno prvič (C47).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Zaščitne maske (C48), razkužilo (C49), vzdrževanje medsebojne razdalje (C50) in redno zračenje prostorov (C51). Sedaj, kasneje smo dobili še nekaj dodatne zaščitne opreme, rokavice (C52) in nekakšen skafander (C53), vendar tega še nisem koristila, tudi ne čutim potrebe (C54).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Informacije smo prejeli s strani pomočnika direktorja (C55), sama bi informiranje ocenila kot precej ažurno (C56), vendar so se zadeve hitro spreminjale in nisem natančno vedela, kako ravnati v določenih situacijah, na primer ali sploh sprejemati ljudi v pisarno, koliko in katere ljudi (C57). Veliko dilem, ki so se nam pojavljale, smo reševali sproti v krogu zaposlenih (C58).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Pred kratkim sem imela izobraževanje o nasilju (C59). Želela bi si imeti tudi supervizijo, vendar je na tem področju nimamo, nikdar nismo prejeli nobene pobude ali vabil (C60). Kar se tiče organizacije dela, pa sem imela precej proste roke, upoštevale so se moje želje in predlogi (C61). Imeli smo možnost dogovarjanja o načinu opravljanja dela (C62). Podporo delodajalca vidim v tem, da sem v drugem valu dobila službeni telefon za delo od doma (C63). Vsekakor je nek poskus, vendar menim, da bi potrebovala več tehnične podpore (C64). Prejela sem tudi računalnik za delo od doma, kar lahko pohvalim, ker so mi veliko računalniške opreme prevzeli otroci za potrebe šolanja na daljavo (C65).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Za duševno zdravje sem skrbela in še vedno skrbim predvsem s tem, da si vzamem čas zase (C66), kar najpogosteje počnem s sprehodi. Hodim vsaj pol ure na dan (C67). V vsej tej poplavi informacij, ukrepov in negativni, ki nas obdaja, skušam misliti pozitivno (C68). Ohranjam neko distanco do zamorjenih izjav in vsebin (C69). Verjamem, da bodo izredne razmere nekoč minile (C70). Verjamem v to, da človek sam sebi škodi, če je naravnost negativno in opazi zgolj zanj neugodne zadeve (C71). Svoje delo trenutno obvladam, nisem v tako velikem stresu, saj nekako uspevam najti možnosti in priložnosti (C72).

INTERVJU D

Delovno področje: Varstvo mladostnikov

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- **Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?**

V prvem valu epidemije, v marcu, ko je bila razglašena epidemija, je bilo pri opravljanju dela veliko več neznank (D1). Takrat je veljala prepoved sprejemanja uporabnikov (D2) in sem z mladostniki večinoma delala preko telefonov (D3), preko aplikacije Zoom ali Viber (D4), kdor je imel to možnost. V času prvega vala lani v marcu, aprilu in delu meseca maja, ni bilo osebnih stikov (D5). Skozi čas sem pri svojem delu spoznavala, da so mladi v vse večjih stiskah (D6), ker je bila epidemija novost tako za nas odrasle kot tudi za otroke in mladostnike (D7). Zunaj sem se začela srečevati predvsem s tistimi mladostniki in mladostnicami, ki so imeli večje težave, kot so motnje hranjenja, poskus samomora ali druge težave v duševnem zdravju (D8). V drugem valu, oktobra, ko je bila razglašena epidemija, smo strokovni delavci imeli več izkušenj s tem, kako se soočiti z dogajanjem (D9). Marca lani, v začetku epidemije, ko se še ni vedelo, kako se bo epidemija širila (D10), smo imeli prakso, da v kolikor je eden izmed zaposlenih zbolel, da se je enota zaprla za inkubacijsko dobo (D11). Če kdo zbolí sedaj, poskušamo ugotoviti, s kom je imel stike (D12). Če gre za visoko rizični stik, gre ta zaposleni domov. Tudi če sta dve strokovni delavki v pisarni in bi bila ena izmed njiju pozitivna, bi obe šli v samoizolacijo (D13). Že v času prvega vala epidemije so nevladne organizacije, kot je Študijsko-raziskovalni center

za družino, kamor pogosto napotujem mladostnike, z njimi delali osebno, kolikor se je dalo in pa preko Zoom-a (D14). Sedaj, v drugem valu epidemije, delam skoraj običajno (D15). Uporabnike imam naročene, včasih tudi do šest uporabnikov na dan (D16), ker opažam, da je osebni stik neprecenljiv in mladim veliko pomeni (D17). V tem času hodim tudi na terene (D18) in nameščam v zavode ter krizne centre (D19), saj življenje teče naprej, ne glede na epidemijo (D20).

- **Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Izziv je bil zagotoviti dovolj varne prostore in zaščito za delo, tako za nas zaposlene, da smo lahko na razpolago uporabnikom, kot tudi za ljudi. Potrebno je bilo ustvariti pogoje, da sploh lahko delujemo, da ne zbolijo celotna enota centra (D21). Skozi čas sem pri delu spoznavala, da se stiske mladih povečujejo (D22). Majhnemu deležu uporabnikov je šolanje od doma ustrezalo, veliki večini pa ne. Pogrešajo druženje in možnost dodatnih razlag ali spraševanj (D23). Sama sem od novembra naprej opažala, da je vse več otrok in mladostnikov v hudih tiskah, to me je izzvalo, da je ne glede na epidemijo z mladimi potrebno delati. Hkrati spodbujam tudi otroke in mladostnike, da ukrepe spoštujejo (D24). Ker sem starejša, je bil zame osebno izziv tudi učenje uporabe aplikacij za video klice, ker mi tehnika ni blizu (D25).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Etična dilema se je pojavila ob tem, ali so vsi ukrepi res tisto, kar nam omogoča varnost in kar pelje v normalizacijo razmer. Prisoten je bil dvom o tem, ali ukrepi resnično delujejo, ali širjenje virusa obvladujemo. Sedaj se izkazuje, da ukrepi najverjetneje ne delujejo in včasih ne vemo, kako pri svojem delu ravnati, kaj delati naprej. Ne glede na to, s kakšnim velikim številom informacij razpolagamo, se pojavljajo dvomi v učinkovitost ukrepov (D26) in v to, ali ne gre za to, da s tem, ko imamo nekaj zaprto, ne delamo še večje škode. Ta dvom je precej izrazit ravno pri zaprtju šol v času epidemije (D27). Tudi otroci s posebnimi potrebami do odločitve ustavnega sodišča niso mogli obiskovati šol. Gre za posebej ranljivo populacijo, kjer je škoda, ki je lahko narejena, če se dolgo obdobje s temi otroci ne dela, zelo težko popravljiva (D28). Pri zdravih otrocih, v kolikor imajo dobro družinsko podporo, ne bo hudih posledic. Največje posledice bodo občutili otroci, ki tega nimajo, kjer je v družini revščina, bolezen, težave z odvisnostjo (D29). Pri etičnih dilemah se sama sprašujem, ali je nekaj etično in je to potrebno opraviti (D30). Sama kot etično ravnanje pri svojem delu razumem, da posameznika spoštujem in upoštevam njegove potrebe (D31). Kot etična dilema je lahko posredovanje nekaterih osebnih podatkov preko elektronske pošte, čeprav nimamo dovolj visokega varstva, saj nimamo varnih predalov za vročanje, kar bi marsikaj olajšalo (D32). Včasih mi je etično sporno tudi, da sodišča nekatere zadeve oceni kot nenujne, mi pa ocenimo, da je zelo nujno, tukaj se pojavi razkorak (D33). Nekatere odločitve, ki slonijo na Družinskem zakoniku so lahko tudi etično sporne (D34). Bistveno je vprašanje, kaj vse lahko počaka? Ali res lahko nek sklep o stikih ali preživnini počaka, ali je to nujno (D35)? Menim, da je z vidika uporabnika njegova zadeva najbolj nujna (D36).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

V prvem valu še nismo imeli tehničnih pripomočkov, slušalk in aplikacij (D37). Spomnim se, da smo s sodelavci v garaži naredili velik krog, ohranjali varnostno razdaljo in se posvetovali na tak način (D38). Ker takrat na centru ni bilo uporabnikov, smo se po potrebi dogovarjali na hodniku (D39). Veliko smo komunicirali po telefonu (D40) in elektronski pošti (D41). V manjšem številu smo se sestajali tudi v veliki sejni sobi z zagotavljanjem razdalje (D42).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Kot dobro prakso posvetovanja med zaposlenimi bi poudarila multidisciplinarno timo glede nasilja, ki smo jih kljub vsemu imeli v živo (D43). Uspevalo nam je tudi izmenjati informacije s predstavniki drugih strok, institucij (D44).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

Pogrešala sem velik del komunikacije, ki je bila v tem času bistveno zmanjšana in pogosto prikrajšana za neverbalni vidik (D45). Menim, da se komunikacija preko Zoom-a, še posebej ob primerih hudega nasilja ne more primerjati s posvetovanjem v živo, saj na ta način lažje pridobiš vse relevantne podatke (D46).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Za večjo varnost pri srečanjih v pisarni, sem si sama kupila zaščitno pregrado iz pleksi stekla, ker menim, da se moramo z mladostniki pogovarjati v živo kljub temu, da maske skrijejo precejšen del neverbalne komunikacije (D47). V živo sem z mladostniki več delala v drugem valu, saj približno vemo, česa naj se pazimo (D48). Pri mladostnikih, s katerimi sem že delala, pri komuniciranju ni bilo ovir, saj imam njihove kontakte. Če se kdo ni odzval na telefonske klice, me je v času epidemije še toliko bolj zaskrbelo zanje, zato sem preverila pri starših, kako je z njimi. Pred epidemijo sem lahko šla na teren preveriti, kaj se dogaja, sedaj pa so te možnosti zmanjšane (D49). V prvem valu je bilo veliko več telefonskih stikov (D50). Z mladostniki sem opravila nekaj videoklicev tudi preko aplikacije Viber (D51). Komunicirala sem tudi preko elektronske pošte in pri tem pazila na varstvo osebnih podatkov (D52). Pogosto sem se z mladostniki srečevala zunaj, na primer v parku, na hišnem dvorišču, pred blokom, tudi na parkirišču za centrom (D53).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Zmotilo me je, da država v času med prvim in drugim valom ni ustrezno poskrbela za tehnične zadeve, saj bi po mojem mnenju v teh časih že vsi morali imeli računalnike s kamero in dobrimi mikrofoni. To smo začeli kupovati šele v drugem valu, kar je precej pozno (D54). Kar mogoče pogrešam pri sebi pri delu z mladimi je to, da nimam spletnih družbenih omrežij, kot je Facebook ali Instagram. Čeprav so mladi na teh omrežjih zelo aktivni in bi morebiti tako tudi sama dostopala do njih ter spremljala njihova življenja, tega ne znam uporabljati in hkrati menim, da so te platforme preveč javne in nezaščitene (D55). Želela bi spremeniti podobo centrov v medijih in javnosti, kjer nismo zastopani, kot da nas ni in da v tem času ne delamo (D56). Ljudje bi morali vedeti, da temu ni tako. Veliko delamo na področju obravnave preprečevanja nasilja, intenzivno delamo na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, prav tako tudi z otroki in mladostniki (D57). Nekoliko manj delamo na področju varstva zapornikov, ker so Zavodi za prestajanje kazni zapora zaprte institucije (D58).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštete primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

Dobra praksa je zagotovo vpeljava dela na domu. Največ dela na domu opravljajo strokovni delavci, ki delajo odločbe, saj na tak način zagotavljamo, da uporabniki dobijo sredstva za preživetje (D59). Sama kot dobro prakso razumem osebna srečanja z mladostniki ob upoštevanju vseh zaščitnih ukrepov, saj so mladostniki zelo veseli, da lahko pridejo osebno (D60). Veseli so bili tudi mojih telefonskih klicev, ko sem jih povprašala, kako so, kako jim gre, kako se trenutno počutijo in kako jim lahko pomagam (D61). S strani učiteljev so prihajale samo zahteve za opravljanje nalog in obveznosti, sama pa sem jim pomenila drugačen stik, pridobili so občutek, da nekdo misli nanje. Zelo dragoceno se mi zdi, da mladostniki vedo, da smo v času njihovih stisk tukaj zanje (D62). V času epidemije sem sama poklicala tudi tiste poznane uporabnike z manjšimi težavami (D63). Skušala sem vzpostaviti vsaj to, da se vidimo preko kamere, kar se je pokazalo kot dobra praksa, kot nekaj kar veliko pomeni tako uporabnikom kot meni (D64). Sedaj z nekaterimi delam na štirinajst dni, ohranjam kontinuiteto sodelovanja in intenzivno spremljanje, kar se je izkazalo kot učinkovito, saj opažam pozitivne spremembe (D65). Primer je tudi Mladinski dom Maribor, ki se je zelo zaprl, vendar sem ocenila, da je v določenem primeru potrebno iti tja osebno, zato sem šla s sodelavko v Maribor, kjer smo imeli pogovor z mladostnico zunaj na dvorišču (D66). Dobra praksa se mi zdi, da sem znala oceniti, kdaj je potrebno z nekom delati še bolj intenzivno,

tako da nekoliko tvegaš in zagotoviš osebni stik, ker je to za uporabnika lahko nek prelomen trenutek (D67). Pred kratkim smo imeli tudi eno prisilno hospitalizacijo petnajst-letnika, kar je zelo radikalen poseg, otrok je bil v stiski, zato sem strokovno presodila, da osebni stik nujen, kar se je izkazalo kot dobra odločitev (D68).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Mislím, da je smiselno ohraniti delo od doma oziroma fleksibilno zaposlitev za tiste, ki bi to želeli (D69). Pri delu na tem področju, kjer se dela z mladostniki tega ne vidim kot dobro možnost, za tiste strokovne delavke, ki delajo odločbe, pa resnično ni potrebe, da so vsak dan na centru (D70). V tem vidim tudi možnost za boljše usklajevanje poklicnega in družinskega življenja (D71). Menim, da bi se morala ohraniti možnost izbire vsake strokovne delavke glede fleksibilnosti pri delavniku (D72). Želela bi, da se ohrani tudi informiranje glede epidemije, tako da se lahko strokovni delavci opredelimo, kako se bomo odzvali na neko situacijo (D73). Vloge za denarne socialne pomoči so včasih uporabniki kupovali v knjigarnah ali natisnili, sedaj pa to ni več vedno mogoče, zato uporabnikom pred vrati centra nudimo natisnjene vloge, ki jih lahko oddajo v nabiralnik, kar bi se lahko ohranilo tudi v prihodnje (D74). Včasih so bili hodniki polni ljudi, veliko ljudi je stalo v vrsti, pa so imeli mogoče samo nekaj za vprašati. Sedaj lahko pokličejo in dobijo potrebne informacije (D75). Na ta način strokovnim delavkam ostane več časa za tiste, ki res rabijo neko obravnavo ali napotitev k določeni strokovni delavki (D76). Dobro je, da se na nek način ločijo tisti uporabniki, ki morajo opraviti zgolj neko formalnost od tistih, ki res potrebujejo neko strukturirano obliko pomoči (D77).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Tudi mene je strah, ker naj bi spadala v rizično skupino, saj sem starejša, imam sladkorno bolezen in visok pritisk (D78), vendar če se odločiš za to delo, moraš vedeti, da prinaša tudi določena tveganja (D79). V času pred epidemijo so bile to razne grožnje, vendar s tem nekoliko lažje ravnaš, ker ti je znano, z virusom pa nihče nima izkušenj, sovražnik je neznan in ni ga mogoče videti (D80).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Sama sem si kupila zaščitno pregrado iz pleksi stekla (D81). Rokavice (D82), maske (D83), razkužila (D84), prezračevanje (D85). Nihče se ni temu upiral, vsi smo to sprejeli kot neko danost, da lahko sploh opravljamo svoje delo (D86).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Menim, da je bilo v prvem valu epidemije teh informacij premalo, kar je razumljivo, saj nihče ni vedel, kaj virus prinaša (D87). Te informacije, ki jih imamo sedaj s strani države pa mi niso všeč, ker so zmedene (D88). Na našem centru je hierarhija, imamo notranje organizacijske enote. Sama komunikacijo znotraj nas samih, na našem centru ocenjujem kot odlično (D89). Zadovoljna sem tudi z dosegljivostjo in dostopnostjo pomočnika direktorja (D90). Z direktorico v tem času nismo imeli veliko stikov, osebni stiki pa so bili odsvetovali, tako ni mogla na primer obiskovati enot (D91). Smo pa preko elektronske pošte (D92) redno prejemale veliko informacij o ukrepih (D93). O tem smo komunicirali tudi preko telefona (D94), pridobili pa smo tudi letake nevladnih organizacij, ki so sporočale, da so spremenile svoje pristope dela (D95). Letake so prinesli tudi v fizični obliki, da smo jih lahko izročili uporabnikom (D96).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Dobro bi ocenila odzivnost našega vodstva (D97), ker hitro uredijo nek prevoz, ki ga potrebujem za potrebe na primer neke prisilne hospitalizacije (D98). Dragoceno mi je, da vem, da je nekdo zadaj, ki bo mojo odločitev potrdil ali skupaj z mano našel neko drugo izvedljivo rešitev (D99). Lahko se zanesem na operativno raven v isti vrsti in naprej na drugo ali tretjo linijo (D100). Zadovoljna sem s

tem, da lahko postavljam vprašanja in sproti prejemam odgovore (D101). Ne zgodi se tudi na primer, da bi bil nek seminar, pa bi zanj izvedeli samo nekateri strokovni delavci, saj smo o tem obveščeni vsi (D102). V tem prepoznam odprto in iskreno komunikacijo, kar spoštujem (D103). Zaposleni smo bili s strani delodajalca deležni izobraževanj preko Zoom-a in Teams-ov, poleti tudi nekaj izobraževanj v živo (D104). Sama sem zelo zadovoljna z dostopnostjo do izobraževanj, saj ima vodstvo do tega posluh. Imamo obrazec, na katerem obrazložiš, zakaj bi se želel udeležiti določenega izobraževanja in pojasniš na primer, da je vezano na tvoje področje dela. Če me pa zanima nekaj izven mojega področja dela, pa se lahko udeležim, če imam svoje delo opravljeno in če je dovolj sredstev (D105). Na primer glede premagovanja stresa, te vsebine lahko uporabim za to, da boljše delam, čeprav ni neposredno vezano na moje ozko področje dela. To lahko še posebej pomaga pri soočanju z izzivi, s katerimi se srečujemo pri delu v teh situacijah, ki so že večmesečne (D106).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Situacijo sem začela normalizirati, kar je žalostno, da je epidemija stanje neke normalnosti, vendar življenje bo teklo naprej (D107). Izbruhi raznih bolezni so v preteklosti že bili in še bodo (D108). V vsem tem je potrebno poskrbeti za tiste, ki so najbolj ranljivi (D109). Sama sem za svoje duševno zdravje skrbela z delom na vrtu (D110). Veseli me, da je bil začetek epidemije spomladi, ko se je narava začela prebujati, marsikaj sem posadila v rastlinjak (D111). Duševno ravnotežje ohranjam s fizičnim delom in s tem, da vidim, da nekaj uspe in zraste (D112). Veliko sem se družila tudi s sinom in svojo družino (D113). Naučili smo se, kako toliko časa preživeti skupaj in kaj v tem času početi. V družini smo se organizirali, kaj bo kdo delal (D114). Veliko mi pomenijo tudi sprehodi (D115). Sama stres načeloma zelo dobro prenašam (D116), začela pa sem pogrešati določene malenkosti, ki niso življenjsko pomembne, kot je kava z nekom v baru (D117). Če pomislim, da je meni težko, kako hudo mora biti šele mladostnikom, ki se ne smejo družiti (D118). Pomembno je, da smo tisti, ki delamo z ljudmi, v prvi vrsti ljudje, da sem torej človek, nato strokovnjak. Če pa nisi človek, žal vse strokovno znanje ne zadošča (D119).

INTERVJU E

Delovno področje: Varstvo odraslih-oprostitve pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposredno izvajanje skrbniških nalog in institucionalno varstvo

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- **Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?**

V prvem valu smo se še nekoliko lovili glede oddaljenih dostopov za delo od doma. Te zadeve še niso bile organizirane (E1), ker se je epidemija pojavila hitro in nepričakovano (E2). Zadeve so se začele odvijati z manjšo zamudo (E3), saj smo določeni ljudje morali pridobiti oddaljene dostope, kar ni bilo takoj zagotovljeno za vse strokovne delavce, v samem začetku tudi zame ne (E4). V roku desetih dni pa so se oddaljeni dostopi zagotovili (E5), tako smo delali od doma oziroma po potrebi hodili v službo (E6). Za delo od doma imam narejeno prevezavo na dom oziroma na moj mobilni telefon (E7), tako da sem delo lahko opravljal na običajen način (E8). Enako je sedaj v drugem valu epidemije, kombiniram delo od doma in na delovnem mestu, tri dni torej delam od doma, dva dni pa delam na delovnem mestu (E9). Od doma delam zaradi svojih šoloobveznih otrok (E10).

- **Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Izziv je bil predvsem v tehnologiji, težave mi je povzročala predvsem hitrost interneta, kar me je najbolj motilo pri opravljanju dela (E11). Izziv je bil tudi počasno delujoč računalnik (E12).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

V tem času se nisem srečeval z etičnimi dilemami (E13).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

V največji meri smo komunicirali preko telefona (E14) in elektronske pošte, kar je zame in za moje delo povsem zadoščalo (E15).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Komunikacija preko telefona in elektronske pošte se je izkazala kot dobra praksa (E16).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

V času epidemije sem postal vodja notranje organizacijske enote in sem se glede sklica sestanka notranje organizacijske enote nekoliko bal, kako bodo starejše strokovne delavke odreagirale na rabo tehnologije, kot je aplikacija Zoom za video klice. Z nekaterimi je to nemogoče opraviti in ravno to bi nekako želel spremeniti (E17). Tudi ko jih kontaktiram, ne dobim odzivov, tako da v tem vidim problem (E18). Če epidemiji še ne bo konca, se bodo sodelavke primorane privaditi na rabo tehnologije in na delo preko Zooma ali Teams-ov, saj se skozi čas v živo ne bomo mogli konstantno srečevati in videvati. Menim, da bodo mogle tudi one osvojiti tehnologijo, čeprav jih razumem, da se bojijo in je to zanje nekaj povsem neobičajnega (E19).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Opažam, da večjih ovir pri delu in komunikaciji z uporabniki v času epidemije ni prišlo, da ljudje niso občutili posebnih sprememb kar se tiče mojega področja dela. Z uporabniki sem brez ovir stopal v stik, komunicirali smo preko telefona (E20) in elektronske pošte (E21). Opažam, da so se ljudje ob začetku epidemije bolj bali, sedaj, v drugem valu pa so se že zelo privadili na vse spremembe in prilagoditve (E22). Vloge oddajajo v nabiralnik, po elektronski pošti ali pokličejo (E23).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

V določeni meri je manjkalo to, da me ljudje niso mogli osebno videti (E24).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštete primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

Izpostavil bi primer, ko sem pred kratkim pri delu pomagal sodelavki iz delovnega področja invalidov in posledično njenim uporabnikom. Sodelavka je bila na dolgotrajni bolniški, sam pa sem ji pomagal reševati odločbe za njene uporabnike, ki so denar pričakovali, na primer dodatek za nego otroka (E25).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Sam podpiram delo od doma, da bi se ohranilo tudi v bodoče, ko epidemija ne bo razglašena. Na mojem področju se ni izkazalo za potrebno, da sem osem ur na delovnem mestu, še posebej ne ob torkih in četrtnih, ko ni naročenih uporabnikov (E26). Kot izboljšava prakse se je pokazalo to, da si delo lahko sam organiziraš (E27), prav tako je delo od doma ceneje za delodajalca, ker mu ni potrebno plačati potnih stroškov (E28). Tudi meni ustreza, da delam od doma, ker uporabniki ne občutijo nobene razlike (E29). Veliko so se tudi trudili vzpostaviti oddaljene dostope, kar je še dodaten razlog, zakaj menim, da bi morali to prakso ohraniti tudi naprej (E30).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Ker veliko delam od doma, svojo varnost ocenjujem kot precej dobro, saj je ob delu od doma tveganje za okužbo manjše. Manj tvegam, če pridem na center zgolj dvakrat na teden namesto pet dni v tednu (E31). Do sedaj se še nisem okužil (E32). Doma se zadržujem v nekem mehurčku (E33), na center pa prihajajo ljudje in sodelavci iz različnih krajev, kar pa pomeni večjo možnost za okužbo (E34).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Na centru nosimo zaščitne maske v pisarnah, stranišču in čajnici (E35), se razkužujemo (E36) in vzdržujemo medsebojno razdaljo (E37). Po odhodu uporabnika iz pisarne tudi prezračimo prostor (E38). Vse to zaposleni dosledno upoštevamo (E39), na centru je bila s tem namenom tudi inšpekcija, vendar ni bilo nobenih težav (E40).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Tega informiranja je bilo ogromno (E41). Informacije so prihajale s strani pomočnika direktorja (E42), direktorice (E43), pravno-kadrovske službe (E44). Elektronska sporočila (E45) so prihajala dnevno (E46).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Nudena so nam izobraževanja preko video aplikacij, nekatera pa so bila izvedena tudi v živo, ko je bila situacija z virusom bolj umirjena (E47). Sam sem se pred kratkim preko Zoom-a udeležil delavnic za vodje notranjih organizacijskih enot, s katerimi sem zadovoljen (E48).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Pri svojem delu ne doživljam posebnega stresa (E49), zato se neki namerni skrbi za svoje duševno zdravje ne posvečam (E50).

INTERVJU F

Delovno področje: Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev

RV1: S kakšnimi izzivi so se pri svojem delu srečevale strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije?

- **Kako je bilo organizirano vaše delo v času epidemije?**

V prvem valu za moje delo ni bilo velikih sprememb (F1), ker sem delo opravljala na centru (F2), saj so pri zagotovitvi dostopa za delo od doma imeli prednost tisti zaposleni z otroki in tisti, ki so vozači. Sama nisem ne eno, ne drugo, saj nimam otrok in živim v bližini, tako da nisem imela te prednosti (F3). V času prvega vala smo na našem področju prejeli veliko večje število vlog za izredno denarno pomoč (F4), pri čemer se je poznal začetni šok zaradi epidemije (F5) in odpuščanja, predvsem gostincev. Ljudje so dobivali odpovedi (F6), saj so se delodajalci ustrašili, ali bo država zagotovila pomoč ali ne (F7). Takrat je bilo ogromno telefonskih klicev na center (F8). Potem je vlada to nekoliko zajezila s protikoronskimi paketi in s pomočjo drugih kanalov (F9). Pri svojem delu v drugem valu opažam, da se uporabniki zaposlujejo, kar je zanimivo, ker očitno trg dela ni čisto mrtev (F10). V drugem valu sem potem tudi sama pridobila oddaljen dostop za delo od doma (F11), tako da v tem času kombiniram delo od doma z delom na centru (F12). Ponavadi sta na centru dve strokovni delavki iz tega področja, ostale pa so doma (F13). V drugem valu se ljudje napovedujejo (F14) in opažam, da so se ljudje precej privadili na to naročanje (F15) ter upoštevanje ukrepov (F16). Če pa kdo pride nenaročen, ga kljub temu ne odslovimo (F17).

- **Kaj vam je predstavljalo največje izzive pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Izziv mi predstavlja pomanjkanje osebnega stika z ljudmi pri delu, mogoče še toliko bolj, ker živim sama (F18). Veliko je novih in nepoznanih uporabnikov (F19), ker se v času epidemije pojavljajo nove

materialne stiske in odpovedi službe (F20). Pri svojem delu nekaterih izmed uporabnikov sploh nikoli nisem videla v živo, saj se vloge in potrebne dopolnitve lahko pošilja tudi po pošti (F21). Izzive mi predstavlja tudi veliko komunikacije preko telefonov (F22) in vsakodnevno ogromno število elektronske pošte (F23). Izzivi so se mi začeli pojavljati tudi pri samoorganizaciji dela od doma. Ko sem pridobila oddaljen dostop do celotnega programa za delo od doma, se mi je začelo dogajati, da sem si rekla, da bom delala tudi zvečer, ob sobotah in nedeljah, tako se mi je delovnik razpotegnjen čez cel teden in vse ure (F24). Konstantno sem bila v delu, manjkal mi je psihičen počitek in odklop. To je bilo zelo moreče, zato sem s tem morala prenehati, ker sem spoznala, da ne pelje nikamor (F25). Zadala sem si, da dela ne opravljam za vikend. To je bil zame izziv (F26), ker sem pri tem delu vedno pozorna na to, da so kljub veliki količini dela zadeve narejene pravočasno, da ljudje dobijo nakazan denar. Tako vedno lovim datume obdelave, saj ljudje pričakujejo, da določen dan v mesecu dobijo denar, drugače niso zadovoljni. Počakajo le kakšni pozivi, ki jih ne moreš narediti, ker uporabnik ni dopolnil vloge (F27). Zame je izziv v času epidemije tudi spremljanje velikega števila elektronske pošte, ki jo dnevno prejemam, ker tega je res ogromno (F28) in se mi včasih zgodi, da kaj nenamerno spregledam (F29). Zjutraj, ko pridem, imam veliko elektronskih sporočil z vlogami, dopolnitvami, vsebine iz strani pomočnika direktorja in ministrstva, seznanitve z različnimi spremembami zakonov, inšpekcijskimi nadzori, novosti glede notranje organiziranosti enote (F30). Lahko se zgodi, da pozabiš vnesti kakšno vlogo, saj čim v programu Outlook Express klikneš na določeno elektronsko sporočilo, ti ga označi kot prebranega, tako pa lahko pozabiš, da s tem sporočilom nisi nič storil, na primer uvozil v Krpana (F31). Lahko poudarim še en izziv, ki je bolj v smislu samoorganizacije svojega dela takrat, ko sem na centru, (F32), saj se mi pogosto zgodi, da me sodelavke zaradi tehničnih težav zaprosijo za kakšno pomoč, kot je ponastavitev računalnika ali pa za pomoč pri pošiljanju pozivov, da gredo še isti dan iz centra, zato da pozivi ne čakajo, ker strokovne delavke ponavadi pridemo na center enkrat na teden. Ponavadi to pomoč in zadolžitve opravi tista, ki je določen dan na lokaciji centra (F33). Zgodi se tudi, da uporabniki pridejo na center, čeprav niso predhodno naročeni (F34). Svoje delo si organiziram tako, da v tistih dneh, ko sem na centru, vzamem v zakup, da bom naredila manj odločb (F35). Izziv je bil tudi spremljanje in uresničevanje vseh sprememb, ki so se zgodile na našem področju dela zaradi sprejetih protikoronskih paketov (F36). Recimo nekdo, ki nima dohodka je prej imel eno hišo ali stanovanje, ki je bilo vredno 70.000 evrov v Izoli, živi pa v Ljubljani. Včasih taka oseba, tudi če nima dohodkov, ne bi imela denarne pomoči, sedaj pa ima, ker se to premoženje ne upošteva. Tako je sedaj, od prvega vala naprej, več uporabnikov upravičenih do denarne pomoči kot pred epidemijo. V začetku prvega vala, ko je bil Zavod za zaposlovanje zaprt, tako tudi ta osnovni pogoj, da mora biti nekdo prijavljen na Zavodu za zaposlovanje in ni bil, se je štelo, kot da oseba je prijavljena. Pogoji so tako bolj ohlapni. Veliko ljudi je lahko sedaj, med epidemijo, upravičenih do denarne socialne pomoči (F37). Vprašanje pa je, ali to vsi vedo, ti podatki sicer so v javnosti, saj je zakon javen, pa tudi v medijih se kaj govori o tej temi, vendar vseeno obstajajo ljudje, ki so nepoučeni in neinformirani (F38).

- **S kakšnimi etičnimi dilemami ste se srečevali pri opravljanju svojega dela v času epidemije?**

Čisto na začetku epidemije smo za oddajanje vlog pred vrata centra postavili kartonsko škatlo, kar ni bilo ne lično, niti ni dajalo vtisa, da je to varno. Nekateri uporabniki so vztrajali, da strokovne delavke pridemo vlogo fizično prevzeti. Ljudje so bili pri tem nezaupljivi, ker bi kdo lahko škatlo obrnil in prišel do njihovih osebnih podatkov. Nato smo to uredili s postavitvijo klasičnega aluminijastega nabiralnika, ki je pritrjen na steno pri vhodu, kar je veliko varnejše (F39).

RV2: Kako so strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo v času epidemije reševali izzive, s katerimi so se srečevali pri svojem delu?

- **Kako ste zaposleni v času epidemije med seboj komunicirali in se posvetovali?**

V prvem valu smo imeli manj strokovnih timov, ker nismo bili večji tehnologije (F40), sedaj v drugem valu pa jih imamo vsak teden preko Zoom-a (F41). Sodelavci se med seboj pogosto tudi pokličemo po telefonu (F42). Nekaj časa smo se v prvem valu dobivali tudi v veliki sejni sobi z maskami in razdaljo (F43), potem je bilo naročeno, da raje ne. Tako da smo se prilagajali ukrepom in navodilom (F44).

- **Navedite primere dobre prakse komuniciranja in posvetovanja med zaposlenimi v času epidemije.**

Dobra praksa je uporaba Zoom-a za tedenske strokovne time, to je super (F45).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri komuniciranju in posvetovanju med zaposlenimi v času epidemije?**

Zaposlene na tem področju smo vajene med seboj veliko komunicirati, tako da je bilo pri tem občutiti primanjkljaj. Ponavadi sta na centru do dve strokovni delavki in velikokrat se mi zgodi, da potrebujem kakšen nasvet pri reševanju kakšnega kočljivega problema ali se mi pojavijo neki dvomi pri reševanju določene zadeve, zato sem se vajena posvetovati s sodelavkami (F46). Ko delamo od doma, uporabljamo skrite številke. Jaz si skupaj s sodelavko delim pisarno in službeni mobilni telefon. Kadar obe delava od doma ena dela s službenim mobilnim telefonom, druga pa s svojim osebnim telefonom. To mi ni všeč, saj se mi je že zgodilo, da čeprav sem uporabnike klicala iz skrite številke, se je njim nekako izpisala. Počutim se nekoliko izpostavljeno. Ker uporabljam skrito številko se mi zgodi tudi, da se mi nekdo ne javlja, zato moram poklicati sodelavko, da naj to osebo pokliče in pove, da jo kličem jaz. Tako da je komunikacija med zaposlenimi še dodatno obremenjena, z uporabniki pa otežena in to bi želela nekako spremeniti (F47).

- **Kako ste reševali morebitne ovire pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Naši stalni uporabniki so se privadili, da jim nudimo veliko pomoči pri izpolnjevanju vlog, ki so dolge in vsebujejo številna vprašanja, tako da radi vidijo, da jih podpremo. To je bila v začetku epidemije izrazitejša ovira pri stikih z uporabniki, zato strokovne delavke še vedno nudimo svojo pomoč pri izpolnjevanju vlog (F48). Če je potrebna kakšna dopolnitev in bi potrebovala uporabnika videti osebno, se dogovorimo, da pride v pisarno. Primer take dopolnitve so izjave prič, anonimne prijave in zapisniki, ko uporabnik mora priti osebno na center. Pogosto je tudi dokazovanje, da nekdo ni v zunajzakonski skupnosti, ko morata priti dve polnoletni prič (F49). Na tem področju imamo v tem času način, da uporabnike veliko kličemo po telefonu, saj čeprav je to v vlogi neobvezno, ljudje večinoma zapišejo tudi svojo telefonsko številko. Komunikacija preko telefona je dobra rešitev, ker je tako postopek lažji in krajši tako za nas kot za uporabnike (F50). Če uporabnika ne dobim na telefon, pošiljam pozive. Tudi če sem se z neko osebo nekaj dogovorila, pa tega ni izpolnila, pošiljam pozive, da imam zadeve črno na belem. Če ni dopolnila vloge, potem jo zavržem (F51). Ker prejemo veliko telefonskih klicev, to rešujemo z dežurno telefonsko številko za vsako področje na centru. Na našem področju si dežurni telefon izmenjujemo oziroma prevezujemo na tedenski ravni, tako je za to vsak teden dežurna druga strokovna delavka. S tem želimo ljudem olajšati pridobivanje informacij (F52). Ljudje po telefonu postavljajo različna vprašanja, na splošno iz področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, tudi glede nekih zadev, ki jih mi ne rešujemo. Kljub temu poskušamo odgovarjati na vprašanja in ljudi ne odslovimo. Sprašujejo tudi glede solidarnostnih dodatkov, o tem, kaj jim vse pripada, kdaj jim poteče denarna pomoč. Ljudje vedo, da se na našem centru oglašamo na telefonske klice (F53).

- **Kaj ste pogrešali oziroma bi želeli spremeniti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije?**

Pogrešala sem odziv uporabnikov glede tega, da veliko naše komunikacije z njimi poteka po telefonu, saj ne vem, kako so oni zadovoljni s tem (F54). Nekateri pogrešajo osebni stik z nami, ker so bili tega privajeni, kot sem bila tudi sama in moram priznati, da prav tako tudi meni manjkajo osebni stiki z ljudmi (F55). V času pred epidemijo so ljudje prišli v pisarno, se usedli in se začeli pogovarjati z mano ter mi pri tem včasih razkrili kakšen svoj problem. Nekateri uporabniki so se tudi zjokali. Tako sem jih lahko usmerila na področje Prve socialne pomoči, če sem ocenila, da je v ozadju kakšna problematika (F56). Večina mojih uporabnikov je brezposelnih oseb, vendar so neučakani, kar je bilo razvidno pred epidemijo, pa tudi sedaj. Ena gospa mi je nekoč jokala v pisarni, pa so se mi tisti ljudje pred pisarno pritoževali, zakaj je tako dolgo pri meni in neprestano odpirali vrata (F57). V tem času pa se mi je zgodilo tudi, da sem imela uporabnika osebno v pisarni, pa je nekdo iz enake številke večkrat zaporedoma klical. Ljudje pogosto vztrajno kličejo, dokler se jim nekdo ne oglasi, namesto da bi še enkrat poskusili čez nekaj časa. To je še posebej moteče pri pisanju zapisnika, zato se ta čas na telefon ne oglašamo (F58). Uporabniki, ki zaporedoma večkrat kličejo, so nekoliko nepotrpežljivi in mislijo da je njihov problem najpomembnejši (F59).

RV3: Kakšni so bili primeri dobrih praks odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije koronavirusa?

- **Naštejte primere dobre prakse iz časa epidemije, pri katerih ste se še posebej uspešno odzvali na stiske uporabnikov.**

Zelo sem zadovoljna in celo nekoliko presenečena, da se v času epidemije delo na našem področju odvija brez posebnih težav (F60). Dobra praksa je predvsem to, da se na našem področju resnično trudimo dvigovati vse telefone. Včasih celo prejemamo klice iz drugih delov Slovenije, saj se po besedah uporabnikov mi vedno oglasimo in odzovemo na njihova vprašanja (F61).

- **Katere morebitne prilagoditve vašega dela zaradi epidemije so se izkazale kot izboljšave prakse na vašem delovnem področju in bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje?**

Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev nikoli poprej ni bilo naročanja uporabnikov na osebne razgovore na centru. Strokovne delavke se med seboj pogovarjamo o tem, da nam to precej ustreza, saj se lahko pripravimo na prihod uporabnikov (F62). Če se oseba napove, si zanjo vzamem čas (F63). Zaradi naročanja je veliko manj trkanja na naša vrata, manj prekinjanja razgovorov in motečih elementov ob tem, ko ravno delaš odločbo (F64). Pred epidemijo sem pogosto v službo pogosto prihajala dve uri pred začetkom uradnih ur, saj sem želela narediti čim več odločb, saj za preostali čas nisem vedela, kako se bo odvil (F65). Tudi za moje psihično počutje se mi zdi dobro, da vem, koga lahko pričakujem, da pride v pisarno, ker včasih pridejo precej specifične osebe, ki so razburjene in se to kaže tudi v njihovem vedenju in besedah (F66). V času epidemije so se ljudje privadili vloge oddajati preko elektronske pošte, kar bi se lahko ohranilo tudi vnaprej. Prej to po Zakonu o upravnem postopku zaradi identifikacije osebe, ni bilo mogoče brez varnega elektronskega podpisa (F67). Ljudje sedaj lahko vloge oddajajo po pošti, elektronski pošti ali v nabiralnik, kar jim zadeve olajša in dopušča več možnosti (F68). Pred epidemijo so ljudje lahko oddajali vloge v času uradnih ur, sedaj pa jih lahko oddajajo vsak dan, saj je nabiralnik pred vhodnimi vrati, v tem vidim izboljšavo prakse. Stavba centra je odprta vsak dan do petih (F69).

RV4: Kako so se strokovnim delavkam in delavcem na centru za socialno delo v času epidemije koronavirusa zagotavljali ustrezni delovni pogoji?

- **Kako ocenjujete svojo varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije?**

Nisem se počutila dovolj varno, še posebej v prvem valu, ko so ljudje pogosto kar odpirali vrata pisarne, ker so bili zmedeni glede vlog in izpolnjevanja. Pred epidemijo sem mnogim uporabnikom na listek napisala, kam morajo iti, kaj opraviti in prinesiti (F70). Pri nas vloge niso v karanteni, ampak jih kmalu z rokami vzamemo iz nabiralnika, tako da ob tem nisem občutila dovolj varnosti (F71). Težava glede varnosti je tudi to, da nekateri uporabniki ne spoštujejo ukrepov dovolj dosledno, predvsem kar se tiče nošenja maske, ki jo imajo pod nosom (F72), čeprav jih na to večkrat opozorim (F73). Nekateri ljudje prihajajo tudi z zelo starimi, zmečkanimi in umazanimi maskami (F74). Zgodilo se mi je že, da sem osebi dala svojo masko (F75). Če se ne motim, smo sedaj na centru imeli tri okužbe (F76).

- **Katere zaščitne ukrepe ste uporabljali, tako za vas kot za vaše uporabnike?**

Z upoštevanjem zaščitnih ukrepov se trudimo zagotavljati zaščito pred okužbo v pisarnah in prostorih centra (F77). Uporabljam zaščitne maske (F78) in ohranjam razdaljo z drugimi (F79). Po odhodu uporabnika iz pisarne tudi prezračim prostor (F80) in razkužim mizo (F81). Na voljo moramo imeti dovolj razkužila (F82), zato mora nekdo nadzorovati, da so dozirniki z razkužili polni (F83). Zaposleni se ne zadržujemo v skupnih prostorih (F84), raje malicamo v pisarni (F85). Predenj uporabniki pridejo v pisarno, jih gremo strokovni delavci iskat oziroma morajo pridet v spremstvu, zato da ne tavajo po stavbi (F86). Uporabniki ob vstopu podpišejo izjavo, da so zdravi in da nimajo znakov okužbe (F87). Na centru smo večkrat imeli tudi inšpekcijske nadzore (F88). Glede na njihova navodila moram po novem masko nositi tudi takrat, ko sem v pisarni sama. Najprej je bilo rečeno, da če je nekdo na vratih, moraš imeti masko gor, sedaj pa jo moram nositi tudi, ko sem sama, kar se mi ne zdi smiselno (F89).

- **Kako je potekalo informiranje glede najnovjših ukrepov in priporočil za opravljanje vašega dela?**

Informiranje glede tega je potekalo preko elektronske pošte (F90). Navodila so bila precej jasna (F91), prihajala so tudi preko NIJZ (F92), prejeli smo letake o higieni kašlja (F93).

- **Kako ocenjujete podporo pri delu, ki ste je ali niste bili deležni s strani vašega delodajalca v času epidemije?**

Največjo podporo mi pomenijo strokovni timi, ki jih imamo vsak teden preko Zoom-a (F94). Podporo nam nudi pomočnik direktorja, ki nam je na voljo za pomoč ali mnenje (F95).

- **Kako ste ob opravljanju dela v času epidemije skrbeli za svoje duševno zdravje?**

Med epidemijo bolj slabo skrbim zase (F96). Poleti sem pomagala tudi na drugih enotah centra, ker so imeli določene zaostanke, tako da sem neprestano in preveč delala (F97). Manjkajo mi družjenja s prijatelji (F98), izleti in potovanja, še posebej zato, ker živim sama (F99). Veliko mi pomeni, da sem svoj prosti čas preživljam zunaj, zato sem si omislila vrt (F100).

9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje

Tabela 2: Odprto kodiranje

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i>V času prvega vala so bile zadeve glede organizacije dela precej nedorečene</i>	Nedorečenost	Nejasnosti glede organizacije dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A2	<i>...zaposleni nismo točno vedeli kaj in kako ravnati.</i>	Nejasnost pri opravljanju dela	Nejasnosti glede organizacije dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A3	<i>Spraševali smo se, kaj so tiste res nujne zadeve, katerih ne moremo izpustiti in kaj je vse ostalo, kar lahko počaka.</i>	Določanje nujnih in manj nujnih zadev	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A4	<i>Na tem področju se je v času prvega vala obravnavalo samo nujne zadeve, to pomeni zgolj to, kar se tiče nasilja.</i>	Obravnava zgolj nujnih zadev glede nasilja	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A5	<i>Vse ostale zadeve, kot je predhodno svetovanje, so morale počakati.</i>	Odlaganje zadev, kot je predhodno svetovanje, na poznejši čas	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A6	<i>Nekatera svetovanja smo</i>	Opravljanje razgovorov z	Opravljanje dela	Organizacija dela v času	Organizacija dela v času epidemije

	<i>opravile preko telefona.</i>	uporabniki preko telefona		prvega vala epidemije	
A7	<i>Sedaj, v drugem valu, pa je drugače...</i>	Različnost prvega in drugega vala epidemije	Opis organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A8	<i>...sicer je bilo sprva spet polno nejasnosti, nihče ni zares vedel, kaj lahko in kaj ne.</i>	Na začetku nejasnost glede ravnanja	Nejasnosti glede organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A9	<i>Vsak se je izgovarjal na neko višjo instanco, ki pa pogosto nima odgovorov.</i>	Višje instance pogosto brez odgovorov	Nejasnosti glede organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A10	<i>V drugem valu je delo organizirano na veliko bolj običajen način, ki je podoben oziroma skoraj enak tistemu pred epidemijo...</i>	Bolj običajna, podobna času pred epidemijo	Opis organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A11	<i>...razen tega, da uporabnike naročamo, torej na center ne morejo priti kadarkoli v času uradnih ur.</i>	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A12	<i>Obravnavamo vse nujne zadeve, ki se tičejo nasilja in tudi tiste, manj nujne zadeve.</i>	Obravnava vseh nujnih in manj nujnih zadev	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A13	<i>Trenutno opravljamo vse naše naloge.</i>	Opravljanje vseh nalog	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A14	<i>Zaposlene smo imele tudi možnost dela od doma, za kar se v prvem valu nismo odločale pogosto.</i>	Manj opravljanja dela od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A15	<i>Takrat nam je bilo rečeno, da delamo predvsem na nasilju, pri tem pa je najbolj učinkovito delati na samem centru, saj lahko žrtev čim prej povabiš na pogovor, se z njo dogovoriš kako naprej in oblikuješ načrt pomoči.</i>	Predvsem delo na nasilju, kar je najbolj učinkovito delati na samem centru	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A16	<i>Delo na centru smo v času prvega vala izkoristile za</i>	Urejanje arhivov v pisarnah centra	Opravljanje dela	Organizacija dela v času	Organizacija dela v času epidemije

	<i>urejanje arhivov po naših pisarnah, kar se ni uredilo zadnjih deset let, ker nikoli ni bilo dovolj časa.</i>			prvega vala epidemije	
A17	<i>Sedaj, v drugem valu, pa več zaposlenih kombinira delo na centru z delom od doma...</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A18	<i>...saj veliko komunikacije poteka preko telefona, kar pa lahko opravljaš tudi doma.</i>	Veliko komunikacije preko telefona, kar je mogoče opravljati od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A19	<i>Od doma lahko pišeš tudi mnenja za sodišča, uradne zaznamke in poročila.</i>	Pisanje mnenj za sodišča, uradnih zaznamkov in poročil od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A20	<i>Na centru pa ni pa bilo neke stroge organizacije v smislu koronavirusa...</i>	Ni nove, stroge organizacije celotnega sistema na centru za socialno delo	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A21	<i>...da bi se organiziralo nekakšno kroženje ljudi, če bi nekdo zbolel, da bi še vedno ostali drugi zaposleni, ki s to osebo nismo bili v stiku.</i>	V primeru pojava okužbe ni kroženja zaposlenih	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A22	<i>Organizacija dela je prilagojena željam in potrebam posamezne strokovne delavke, upošteva se individualna situacija zaposlenih. Če želiš, lahko na primer dva dni v tednu delaš od doma.</i>	Prilagojena željam, potrebam in individualni situaciji zaposlenih	Opis organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A23	<i>Neke nove organizacije celega sistema na centru v času izrednih razmer ni bilo...</i>	Ni nove, stroge organizacije celotnega sistema na centru za socialno delo	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A24	<i>...temveč gre bolj za prilagajanje posameznih strokovnih delavk svojim družinskim</i>	Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije

	<i>in službenim obveznostim ter je delo od doma bolj povezano s tem vidikom.</i>	službenih obveznosti			
B1	<i>Delo v času drugega vala epidemije je drugačno od dela v prvem valu.</i>	Različnost prvega in drugega vala epidemije	Opis organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B2	<i>V prvem valu je bilo stanje glede epidemije drugačno, ljudje so bili bolj prestrašeni...</i>	Večji strah pri ljudeh zaradi epidemiološkega stanja	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B3	<i>...saj niso vedeli za kakšen virus gre in kako bo vplival na naše življenje.</i>	Nenapovedljivost vpliva virusa na življenje ljudi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B4	<i>Tako je bilo tudi manj uporabnikov, ki so se v času prvega vala obračali na center.</i>	Na center za socialno delo se je obračalo manj uporabnikov	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B5	<i>V prvem valu smo delno lahko delali od doma...</i>	Možnost opravljanja dela od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B6	<i>...kar sem sama izrabila, ker imam dva otroka in nisem mogla biti vse dni prisotna na centru.</i>	Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in službenih obveznosti	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B7	<i>Kombinirala sem torej delo od doma in delo na centru.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B8	<i>V drugem valu epidemije pa so se stiske ljudi zelo povečale...</i>	Povečane stiske ljudi	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B9	<i>...tako se na našem področju dela občuti velik pritisk s strani uporabnikov in institucij.</i>	Zaposleni občutijo pritisk s strani uporabnikov in institucij	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B10	<i>Povečan je obseg mojega dela.</i>	Povečan obseg dela	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
B11	<i>Sama tudi v drugem valu zaradi svojih otrok koristim možnost dela od doma, ...</i>	Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in službenih obveznosti	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije

B12	<i>...ki jo kombiniram z delom na centru.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B13	<i>Organiziram se in pridem na center, kjer opravim naročene razgovore z ljudmi.</i>	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B14	<i>Za uporabnike sem vedno dosegljiva po telefonu.</i>	Opravljanje razgovorov z uporabniki preko telefona	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B15	<i>Glede organizacije imamo sedaj v drugem valu organizirane tudi notranje organizacijske enote, sama sem tudi vodja ene izmed njih.</i>	Uvedba notranjih organizacijskih enot in vodij	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B16	<i>Menim, da so se notranje organizacijske enote vpeljale v povsem neprimernem času, ker čas izrednih razmer in povečanega obsega dela ni najbolj ugoden za uvajanje takih sprememb.</i>	Čas izrednih razmer in povečanega obsega dela kot neprimeren čas za uvajanje sprememb notranje organiziranosti centra	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C1	<i>V prvem valu sem več dela opravljala na centru, saj sem tako imela lažji pregled nad dokumentacijo, ker pri svojem delu potrebujem fizično spisovno dokumentacijo.</i>	Več opravljanja dela na centru zaradi lažjega pregleda nad spisovno dokumentacijo	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C2	<i>V drugem valu pa sem potem začela kombinirati delo od doma z delom na samem centru.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D1	<i>V prvem valu epidemije, v marcu, ko je bila razglašena epidemija je bilo pri opravljanju dela veliko več neznank.</i>	Nejasnost pri opravljanju dela	Nejasnosti glede organizacije dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D2	<i>Takrat je veljala prepoved</i>	Prepoved sprejemanja	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času	Organizacija dela v času epidemije

	<i>sprejemanja uporabnikov...</i>	uporabnikov na centru		prvega vala epidemije	
D3	<i>...in sem z mladostniki večinoma delala preko telefonov...</i>	Opravljanje razgovorov z uporabniki preko telefona	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D4	<i>...preko aplikacije Zoom ali Viber.</i>	Opravljanje razgovorov z uporabniki preko aplikacij za video klice	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D5	<i>V času prvega vala lani v marcu, aprilu in delu meseca maja, ni bilo osebnih stikov.</i>	Brez osebnih stikov z uporabniki	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D6	<i>Skozi čas sem pri svojem delu spoznavala, da so mladi v vse večjih stiskah...</i>	Povečane stiske mladih	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
D7	<i>...ker je bila epidemija novost tako za nas odrasle kot tudi za otroke in mladostnike.</i>	Epidemija kot novost za ljudi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
D8	<i>Zunaj sem se začela srečevati predvsem s tistimi mladostniki in mladostnicami, ki so imeli večje težave, kot so motnje hranjenja, poskus samomora ali druge težave v duševnem zdravju.</i>	Srečevanje na prostem z mladimi uporabniki, ki so imeli večje težave	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D9	<i>V drugem valu, oktobra, ko je bila razglašena epidemija, smo strokovni delavci imeli več izkušenj s tem, kako se soočati z dogajanjem.</i>	Strokovni delavci in delavke imajo več izkušenj dela v izrednih razmerah epidemije	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
D10	<i>Marca lani, v začetku epidemije, ko se še ni vedelo, kako se bo epidemija širila...</i>	Nenapovedljivost vpliva virusa na življenje ljudi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
D11	<i>...smo imeli prakso, da v kolikor je eden izmed zaposlenih zbolel, da se je enota zaprla za inkubacijsko dobo.</i>	Ob okužbi zaposlenega se je enota centra zaprla za čas inkubacijske dobe	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D12	<i>Če kdo zboli sedaj, poskušamo</i>	Ob okužbi zaposlenega se	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času	Organizacija dela v času epidemije

	<i>ugotoviti, s kom je imel stike.</i>	ugotavlja, s kom je oseba imela stike		drugega vala epidemije	
D13	<i>Če gre za visoko rizični stik, gre ta zaposleni domov. Tudi če sta dve strokovni delavki v pisarni in bi bila ena izmed njiju pozitivna, bi obe šli v samoizolacijo.</i>	Ob okužbi zaposlenega napotitev te osebe in sodelavcev iz iste pisarne v samoizolacijo	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D14	<i>Že v času prvega vala epidemije so nevladne organizacije, kot je Študijsko-raziskovalni center za družino, kamor pogosto napotujem mladostnike, z njimi delali osebno, kolikor se je dalo in pa preko Zoom-a.</i>	Nekatere partnerske nevladne organizacije so uspešno prilagodile svoje delovanje	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D15	<i>Sedaj, v drugem valu epidemije, delam skoraj običajno.</i>	Bolj običajna, podobna času pred epidemijo	Opis organizacije dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D16	<i>Uporabnike imam naročene, včasih tudi do šest uporabnikov na dan...</i>	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D17	<i>...ker opažam, da je osebni stik neprecenljiv in mladim veliko pomeni.</i>	Uporabniki cenijo osebni stik s strokovnimi delavkami in delavci	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
D18	<i>V tem času hodim tudi na terene...</i>	Opravljanje terenskega dela	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D19	<i>...in nameščam v zavode ter krizne centre...</i>	Nameščanje uporabnikov v zavode in krizne centre	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
D20	<i>...saj življenje teče naprej, ne glede na epidemijo.</i>	Življenje ljudi se kljub epidemiji odvija naprej	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
E1	<i>V prvem valu smo se še nekoliko lovili glede oddaljenih dostopov za delo od doma. Te zadeve še niso bile organizirane...</i>	Nekaj časa brez oddaljenih dostopov za delo od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E2	<i>...ker se je epidemija pojavila hitro in nepričakovano.</i>	Hiter in nepričakovan pojav epidemije	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije

E3	<i>Zadeve so se začele odvijati z manjšo zamudo...</i>	Manjša zamuda pri delu	Opravljanje dela	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E4	<i>...saj smo določeni ljudje morali pridobiti oddaljene dostope, kar ni bilo takoj zagotovljeno za vse strokovne delavce, v samem začetku tudi zame ne.</i>	Nekaj časa brez oddaljenih dostopov za delo od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E5	<i>V roku desetih dni pa so se oddaljeni dostopi zagotovili.</i>	Zagotovitev oddaljenega dostopa za delo od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E6	<i>...tako smo delali od doma oziroma po potrebi hodili v službo.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E7	<i>Za delo od doma imam narejeno prevezavo na dom oziroma na moj mobilni telefon...</i>	Prevezava na mobilni telefon za opravljanje dela od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E8	<i>...tako da sem delo lahko opravljal na običajen način.</i>	Opravljanje dela na običajen način	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E9	<i>Enako je sedaj v drugem valu epidemije, kombiniram delo od doma in na delovnem mestu, tri dni torej delam od doma, dva dni pa delam na delovnem mestu.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
E10	<i>Od doma delam zaradi svojih šoloobveznih otrok.</i>	Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in službenih obveznosti	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F1	<i>V prvem valu za moje delo ni bilo velikih sprememb...</i>	Opravljanje dela na običajen način	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F2	<i>...ker sem delo opravljala na centru...</i>	Opravljanje dela na centru	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F3	<i>...saj so pri zagotovitvi dostopa za delo od doma imeli prednost tisti zaposleni z otroki in vozači.</i>	Za delo od doma so imeli prednost tisti zaposleni z otroki in vozači	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času prvega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije

	<i>Sama nisem ne eno, ne drugo, saj nimam otrok in živim v bližini, tako da nisem imela te prednosti.</i>				
F4	<i>V času prvega vala smo na našem področju prejeli veliko večje število vlog za izredno denarno pomoč...</i>	Več vlog za izredno denarno socialno pomoč	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F5	<i>...pri čemer se je poznal začetni šok zaradi epidemije...</i>	Hiter in nepričakovan pojav epidemije	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F6	<i>in odpuščanja, predvsem gostincev. Ljudje so dobivali odpovedi,...</i>	Veliko odpuščanja ljudi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F7	<i>...saj so se delodajalci ustrašili, ali bo država zagotovila pomoč ali ne.</i>	Nezaupanje delodajalcev v pomoč države	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F8	<i>Takrat je bilo ogromno telefonskih klicev na center na center.</i>	Veliko telefonskih klicev na center s strani ljudi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F9	<i>Potem je vlada to nekoliko zajezila s protikoronskimi paketi in s pomočjo drugih kanalov.</i>	Pomoč države ljudem s protikoronskimi paketi	Značilnosti dela v času prvega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F10	<i>Pri svojem delu v drugem valu opažam, da se uporabniki zaposlujejo, kar je zanimivo, ker očitno trg dela ni čisto mrtev.</i>	Ljudje se zaposlujejo	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F11	<i>V drugem valu sem potem tudi sama pridobila oddaljen dostop za delo od doma...</i>	Zagotovitev oddaljenega dostopa za delo od doma	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F12	<i>...tako da v tem času kombiniram delo od doma z delom na centru.</i>	Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru	Opravljanje dela od doma	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F13	<i>Ponavadi sta na centru dve strokovni delavki iz tega področja, ostale pa so doma.</i>	Dnevno sta na centru dve strokovni delavki iz področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ostale pa delajo od doma	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije

F14	<i>V drugem valu se ljudje napovedujejo...</i>	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru	Opravljanje dela	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
F15	<i>...in opažam, da so se ljudje precej privadili na to naročanje...</i>	Uporabniki so se privadili na naročanje	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F16	<i>...ter upoštevanje ukrepov.</i>	Uporabniki upoštevajo ukrepe	Značilnosti dela v času drugega vala epidemije		Značilnosti dela v času epidemije
F17	<i>Če pa kdo pride nenaročen, ga kljub temu ne odslovimo.</i>	Ljudje, ki pridejo na center nenaročeni, niso odslovljeni	Opravljanje dela na sedežu delodajalca	Organizacija dela v času drugega vala epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A25	<i>Največji izziv mi je predstavljalo in mi še vedno predstavlja nošenje maske, ker osebe pred seboj ne vidim v celoti. Ne vidim celotne obrazne mimike in neverbalnega izražanja, ki pove marsikaj. Vidim samo oči, preko katerih malce predvidevam, kako je z osebo, ne vidim pa celotnega bogastva neverbalne komunikacije. To je zadeva, ki me je najbolj ovirala pri delu z ljudmi, saj včasih lahko iz izrazov na obrazu razbereš določene zadeve in čustva ter na podlagi tega vodiš pogovor naprej oziroma nekaj vprašaš.</i>	Prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije in oteženo vodenje razgovora z uporabniki zaradi nošenja mask	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
A26	<i>Največ ovir vidim v prepoznavanju človekovih čustev, saj so ljudje pri izražanju svojih občutij pogosto precej redkobesedni. Zaradi maske težko razberem njihova čustva in imam občutek, da je vse bolj »robotsko«.</i>	Težje prepoznavanje uporabnikovih čustev pri razgovoru zaradi nošenja maske	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

A27	<i>Vemo, da besede predstavljajo majhen delež tega, kar dejansko izražamo s telesom. Ravno v tem vidim največji izziv, kako voditi nek kvaliteten pogovor ob tem, da je veliko komunikacije zakrite in otežene. Pri tem upoštevam tudi svoj delež v pogovoru, saj je moj obraz prav tako zakrit.</i>	Prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije in oteženo vodenje razgovora z uporabniki zaradi nošenja mask	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
A28	<i>Izziv mi predstavlja tudi komunikacija preko telefona, ki je ustrezna za urejanje določenih zadev, kot je podajanje nekih informacij, zagotovo pa ni primerna za reševanje stisk in dejansko pomoč.</i>	Neprimernost in nezadostnost telefonskega komuniciranja z uporabniki za svetovanje ter podporo pri reševanju stisk	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
A29	<i>Tudi pri telefonskem komuniciranju smo prikrajšani za neverbalno komunikacijo, izražanje s telesom in obrazom.</i>	Prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije pri telefonskem komuniciranju z uporabniki	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
A30	<i>Po telefonu se težko spregovori o čustvih, kar pa je velika ovira pri razreševanju stisk, pri socialnovarstvenih storitvah, kjer nudim svetovanje in podporo. Pri nekih formalnih postopkih pa to mogoče niti ne pride toliko do izraza.</i>	Neprimernost in nezadostnost telefonskega komuniciranja z uporabniki za svetovanje in podporo pri reševanju stisk	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B17	<i>V prvem valu mi je izziv pomenilo vprašanje, ali vabiti ljudi na center, kako, na kakšen način in kdaj. Imela sem dileme, ali sploh</i>	Zaradi hitrega spreminjanja navodil za delo nejasnost glede tega, ali vabiti ljudi na osebne razgovore	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>vabiti ljudi na osebne razgovore. Zmedla so nas navodila za delo, precej hitro so se dogajale spremembe in nismo več vedeli, kaj velja in kako ravnati.</i>				
B18	<i>Največji izziv zame pa je zagotovo usklajevanje dela in zasebnega življenja, še posebej v drugem valu. Težko sem zbrana in popolnoma učinkovita na obeh področjih. Odločila sem se, da bom na prvo mesto postavila svoja otroka, svojo družino.</i>	Usklajevanje dela in zasebnega življenja	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B19	<i>Sicer tudi delam in se trudim po svojih najboljših močeh, ...</i>	Vlaganje truda v delo	Doživljanje dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B20	<i>...vendar imam včasih občutek, da »se gasi požare«.</i>	Reševanje akutnih stisk ljudi	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B21	<i>Stremim k temu, da so nujne zadeve opravljene in da uporabniki ne bi občutili velikega obsega dela, kar mi zaenkrat tudi uspeva.</i>	Ob velikem obsegu dela sprotno opravljanje nujnih zadev	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B22	<i>Dodaten izziv, pritisk in obremenitev mi predstavlja precej svež prevzem ter opravljanje obveznosti položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot na našem centru. To me še dodatno bremeni ...</i>	Prevzem položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot centra	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
B23	<i>...zato je obdobje dela v času epidemije zame precej težko.</i>	Težko delovno obdobje	Doživljanje dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

C3	<i>Največji izziv mi je predstavljala komunikacija s strankami, saj smo veliko komunicirali zgolj preko telefona...</i>	Veliko telefonske komunikacije	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C4	<i>...in elektronske pošte.</i>	Veliko komunikacije preko elektronske pošte	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C5	<i>Izziv mi je torej predstavljalo pomanjkanje osebnega stika z ljudmi oziroma razgovorov s samimi varovanci.</i>	Pomanjkanje osebnega stika pri sodelovanju z uporabniki	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C6	<i>Teško je bilo tudi varno opravljati terene...</i>	Varno opravljanje terenskega dela	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C7	<i>...praktično nemogoče predvsem v domovih za stare ljudi.</i>	Nemogoče opravljati terensko delo	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C8	<i>Velik izziv v času drugega vala na tem področju je, da so neprestano predstavljali obravnave na sodišču in posledično si bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši.</i>	Ker je sodišče odlagalo obravnave na poznejši čas so bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši	Sodelovanje s sodišči v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C9	<i>Nad tem nisem imela vpliva...</i>	Strokovna delavka brez vpliva na delo sodišč	Sodelovanje s sodišči v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C10	<i>...to mi je pomenilo izziv, kako naj to sporočim uporabnikom na način, da bodo razumeli, kaj se dogaja in zakaj se zadeve ne premikajo.</i>	Sporočanje neugodnih novic uporabnikom na njim razumljiv način	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C11	<i>Izzivi so se pojavljali tudi pri reševanju konfliktov v rejniških družinah, ki so se v času epidemije povečali. Te konflikte je bilo</i>	Naporno reševanje povečanih konfliktov v rejniških družinah	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>precej naporno pomirjati.</i>				
C12	<i>Težavo je predstavljalo izvajanje stikov otrok v rejniških družinah in njihovih bioloških staršev. Kljub epidemiji so biološki starši so želeli videti svoje otroke in so težko razumeli, da je rejnike strah pred okužbo. Vsak je na zadevo gledal le iz svojega zornega kota, niso se znali vživeti v situacijo drug drugega, zato je bilo to res težko reševati.</i>	Oteženo izvajanje stikov med otroci v rejniških družinah in njihovimi biološkimi starši	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
C13	<i>Pri opravljanju dela mi je izziv predstavljala tudi ukinitve javnega prevoza, s katerim sem se vozila na delo, zato sem se mogla temu prilagoditi in si zagotoviti svoj prevoz.</i>	Ukinitve javnega prevoza	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
D21	<i>Izziv je bil zagotoviti dovolj varne prostore in zaščito za delo, tako za nas zaposlene, da smo lahko na razpolago uporabnikom, kot tudi za ljudi. Potrebno je bilo ustvariti pogoje, da sploh lahko delujemo, da ne zbolijo celotna enota centra.</i>	Zagotovitev varnih prostorov in zaščite za delo za zaposlene ter uporabnike	Ukrepi za zajezitev širjenja okužb		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
D22	<i>Skozi čas sem pri delu spoznavala, da se stiske mladih povečujejo.</i>	Povečane stiske mladih ljudi	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
D23	<i>Majhnemu deležu uporabnikov je šolanje od doma ustrezalo, veliki večini pa ne. Pogrešajo druženje in možnost</i>	Večini mladih šolanje od doma ne ustreza	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>dodatnih razlag ali spraševanj.</i>				
D24	<i>Sama sem od novembra naprej opazala, da je vse več otrok in mladostnikov v hudih stiskah, to me je izzvalo, da je ne glede na epidemijo z mladimi potrebno delati. Hkrati spodbujam tudi otroke in mladostnike, da ukrepe spoštujejo.</i>	Zaradi hudih stisk potrebno delo z mladimi ob upoštevanju zaščitnih ukrepov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
D25	<i>Ker sem starejša, je bil zame osebno izziv tudi učenje uporabe aplikacij za video klice, ker mi tehnika ni blizu.</i>	Učenje uporabe aplikacij za video klice	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
E11	<i>Izziv je bil predvsem v tehnologiji, težave mi je povzročala predvsem hitrost interneta, kar me je najbolj motilo pri opravljanju dela.</i>	Hitrost interneta	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
E12	<i>Izziv je bil tudi počasno delujoč računalnik.</i>	Hitrost delovanja računalnika	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F18	<i>Izziv mi predstavlja pomanjkanje osebnega stika z ljudmi pri delu, mogoče še toliko bolj, ker živim sama.</i>	Pomanjkanje osebnega stika pri sodelovanju z uporabniki	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F19	<i>Veliko je novih in nepoznatih uporabnikov...</i>	Veliko novih in nepoznatih uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F20	<i>...ker se v času epidemije pojavljajo nove materialne stiske in odpovedi službe.</i>	Nove materialne stiske in odpuščanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F21	<i>Pri svojem delu nekaterih izmed uporabnikov sploh nikoli nisem videla v živo, saj se vloge in potrebne dopolnitve lahko pošilja tudi po pošti.</i>	Pomanjkanje osebnega stika pri sodelovanju z uporabniki	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

F22	<i>Izzive mi predstavlja tudi veliko komunikacije preko telefonov...</i>	Veliko telefonske komunikacije	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F23	<i>...in vsakodnevno ogromno število elektronske pošte.</i>	Veliko komunikacije preko elektronske pošte	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F24	<i>Izzivi so se mi začeli pojavljati tudi pri samoorganizaciji dela od doma. Ko sem pridobila oddaljen dostop do celotnega programa za delo od doma, se mi je začelo dogajati, da sem si rekla, da bom delala tudi zvečer, ob sobotah in nedeljah, tako se mi je delovnik razpotegnil čez cel teden in vse ure.</i>	Samoorganizacija dela pri opravljanju dela od doma	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F25	<i>Konstantno sem bila v delu, manjkal mi je psihičen počitek in odklop. To je bilo zelo moreče, zato sem s tem morala prenehati, ker sem spoznala, da ne pelje nikamor.</i>	Premalo počitka in psihičnega oddiha	Doživljanje dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F26	<i>Zadala sem si, da dela ne opravljam za vikend. To je bil zame izziv,...</i>	Samoorganizacija dela pri opravljanju dela od doma	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F27	<i>...ker sem pri tem delu vedno pozorna na to, da so kljub veliki količini dela zadeve narejene pravočasno, da ljudje dobijo nakazan denar. Tako vedno lovim datume obdelave, saj ljudje pričakujejo, da določen dan v mesecu dobijo denar, drugače niso zadovoljni. Počakajo le kakšni pozivi, ki jih ne moreš narediti, ker</i>	Ob velikem obsegu dela sprotno opravljanje nujnih zadev	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>uporabnik ni dopolnil vloge.</i>				
F28	<i>Zame je izziv v času epidemije tudi spremljanje velikega števila elektronske pošte, ki jo dnevno prejemam, ker tega je res ogromno...</i>	Veliko komunikacije preko elektronske pošte	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F29	<i>... in se mi včasih zgodi, da kaj nenamerno spregledam.</i>	Ob velikem številu elektronskih sporočil, se kakšno spregleda	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F30	<i>Zjutraj, ko pridem, imam veliko elektronskih sporočil z vlogami, dopolnitvami, vsebine iz strani pomočnika direktorja in ministrstva, seznanitve z različnimi spremembami zakonov, inšpekcijskimi nadzori, novosti glede notranje organiziranosti enote.</i>	Veliko komunikacije preko elektronske pošte	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F31	<i>Lahko se zgodi, da pozabiš vnesti kakšno vlogo, saj čim v programu Outlook Express klikneš na določeno elektronsko sporočilo, ti ga označi kot prebranega, tako pa lahko pozabiš, da s tem sporočilom nisi nič storil, na primer uvozil v Krpana.</i>	Ob velikem številu elektronskih sporočil, se kakšno spregleda	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F32	<i>Lahko poudarim še en izziv, ki je bolj v smislu samoorganizacije svojega dela takrat, ko sem na centru,...</i>	Samoorganizacija dela pri opravljanju dela na centru	Organizacija dela v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
F33	<i>...saj se mi pogosto zgodi, da me sodelavke zaradi tehničnih težav zaprosijo za kakšno pomoč, kot je ponastavitev</i>	Pomoč med sodelavci pri rabi informacijsko-komunikacijske tehnologije	Informacijsko-komunikacijska tehnologija		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije

	<p>računalnika ali pa za pomoč pri pošiljanju pozivov, da gredo še isti dan iz centra, zato da pozivi ne čakajo, ker strokovne delavke ponavadi pridemo na center enkrat na teden. Ponavadi to pomoč in zadolžitve opravi tista, ki je določen dan na lokaciji centra.</p>				
F34	<p>Zgodi se tudi, da uporabniki pridejo na center, čeprav niso predhodno naročeni.</p>	<p>Nekateri uporabniki na center pridejo nenaročeni</p>	<p>Sodelovanje z uporabniki v času epidemije</p>		<p>Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije</p>
F35	<p>Svoje delo si organiziram tako, da v tistih dneh, ko sem na centru, vzamem v zakup, da bom naredila manj odločb.</p>	<p>Samoorganizacija dela pri opravljanju dela na centru</p>	<p>Organizacija dela v času epidemije</p>		<p>Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije</p>
F36	<p>Izziv je bil tudi spremljanje in uresničevanje vseh sprememb, ki so se zgodile na našem področju dela zaradi sprejetih protikoronskih paketov.</p>	<p>Spremembe na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev zaradi protikoronskih paketov</p>	<p>Organizacija dela v času epidemije</p>		<p>Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije</p>
F37	<p>Recimo nekdo, ki nima dohodka je prej imel eno hišo ali stanovanje, ki je bilo vredno 70.000 evrov v Izoli, živi pa v Ljubljani. Včasih taka oseba, tudi če nima dohodkov, ne bi imela denarne pomoči, sedaj pa ima, ker se to premoženje ne upošteva. Tako je sedaj, od prvega vala naprej, več uporabnikov upravičenih do denarne pomoči kot pred epidemijo. V začetku prvega vala, ko je bil Zavod za</p>	<p>Več uporabnikov je upravičenih do denarne socialne pomoči zaradi ohlapnejših pogojev</p>	<p>Organizacija dela v času epidemije</p>		<p>Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije</p>

	<i>zaposlovanje zaprt, tako tudi ta osnovni pogoj, da mora biti nekdo prijavljen na Zavodu za zaposlovanje in ni bil, se je štelo, kot da oseba je prijavljena. Pogoji so tako bolj ohlapni. Veliko ljudi je lahko sedaj, med epidemijo, upravičenih do denarne socialne pomoči.</i>				
F38	<i>Vprašanje pa je, ali to vsi vedo, ti podatki sicer so v javnosti, saj je zakon javen, pa tudi v medijih se kaj govori o tej temi, vendar vseeno obstajajo ljudje, ki so nepoučeni in neinformirani.</i>	Nekateri ljudje so neinformirani o svojih pravicah	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije		Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije
A31	<i>Ob tem se spomnim na to, ko stranke kličejo preko telefona in govorijo o osebnih podatkih, ob čemer je vedno v ozadju vprašanje varstva osebnih podatkov, torej ali je to res oseba, za katero se izdaja. Sicer potem tekom vsebine pogovora nekako nakaže na to, da je prava oseba in lahko verjameš, da je temu tako.</i>	Varstvo osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona	Varstvo osebnih podatkov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
A32	<i>V zvezi s tem bi omenila tudi večji obseg komunikacije preko elektronske pošte, kjer je še posebej potrebno biti pozoren na varstvo osebnih podatkov. Včasih ravno iz vidika, ker strokovne delavke želimo ljudem pomagati, preko take vrste komunikacije</i>	Varstvo osebnih podatkov pri komunikaciji preko elektronske pošte brez varnih elektronskih predalov	Varstvo osebnih podatkov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>izražamo preveč, pa nimamo varnih elektronskih naslovov.</i>				
A33	<i>Menim, da bi morali nekoliko bolj paziti na posredovanje osebnih podatkov in uporabo le-teh v komunikaciji preko elektronske pošte in telefona. Mogoče se tega preredko zavedamo in prehitro verjamemo v človekovo iskrenost ter dobronamernost, da ne bo prišlo do zlorabe.</i>	Premajhna pazljivost ob posredovanju in uporabi osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona in elektronske pošte	Varstvo osebnih podatkov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
B24	<i>Sama sem se srečevala z etičnimi dilemami o tem, ali sploh opravljati terene.</i>	Dilema glede opravljanja terenskega dela	Varnost glede tveganja za okužbo		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
B25	<i>V opravljanju terenov in obiskov na domu nisem s svoje strani prepoznala nekih velikih zadržkov, upoštevati pa je vseeno potrebno tudi vidik uporabnikov in njihovo varnost. Tako sem vedno preverjala, ali se uporabnik z mojim prihodom strinja.</i>	Zagotavljanje varnosti in pridobitev soglasja uporabnikov pri opravljanju terenskega dela	Varnost glede tveganja za okužbo		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
B26	<i>Ko sem se srečevala z dilemami, sem večkrat morala ravnati na podlagi svoje lastne strokovne presoje.</i>	Ravnanje na podlagi lastne strokovne presoje	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
B27	<i>Odločala sem se na način, da je pri meni pretehtalo tisto, kar je za uporabnikovo dobro, ravnala sem tako, da je moje ravnanje prispevalo k dobrobiti uporabnikov.</i>	Odločanje za uporabnikovo dobrobit	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

C14	<i>Nisem se srečevala s posebnimi etičnimi dilemami.</i>	Brez posebnih etičnih dilem	Brez etičnih dilem		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
C15	<i>Spomnim se primera osemnajstletnice, ki je s svojimi leti pridobila polno poslovno sposobnost, čeprav temu ni tako. Ker so na sodišču prestavljali obravnave, so postopki postavljanja pod skrbništvo trajali veliko dlje. Imela sem skrbi glede tega, kako bo z dekletom, ali bo morebiti delovala na način, da si bo povzročila škodo, bila je izpostavljena morebitnim zlorabam. Premoženje se sicer lahko zavaruje, vendar sem vseeno imela ta uvid, da je zloraba mogoča, vendar žal nad obravnavami nisem imela vpliva.</i>	Možnost zlorabe poslovne sposobnosti uporabnikov zaradi dolgih postopkov postavljanja pod skrbništvo na sodišču	Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D26	<i>Etična dilema se je pojavila ob tem, ali so vsi ukrepi res tisto, kar nam omogoča varnost in kar pelje v normalizacijo razmer. Prisoten je bil dvom o tem, ali ukrepi resnično delujejo, ali širjenje virusa obvladujemo. Sedaj se izkazuje, da ukrepi najverjetneje ne delujejo in včasih ne vemo, kako pri svojem delu ravnati, kaj delati naprej. Ne glede na to, s kakšnim velikim številom</i>	Dvomi v učinkovitost ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Varnost glede tveganja za okužbo		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>informacij razpolagamo, se pojavljajo dvomi v učinkovitost ukrepov...</i>				
D27	<i>...in v to, ali ne gre za to, da s tem, ko imamo nekaj zaprto, ne delamo še večje škode. Ta dvom je precej izrazit ravno pri zaprtju šol v času epidemije.</i>	Dvomi v učinkovitost zaprtja šol	Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D28	<i>Tudi otroci s posebnimi potrebami do odločitve ustavnega sodišča niso mogli obiskovati šol. Gre za posebej ranljivo populacijo, kjer je škoda, ki je lahko narejena, če se dolgo obdobje s temi otroci ne dela, zelo težko popravljiva.</i>	Zaradi zaprtja šol nastala težko popravljiva škoda pri otrocih s posebnimi potrebami	Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D29	<i>Pri zdravih otrocih, v kolikor imajo dobro družinsko podporo, ne bo hudih posledic. Največje posledice bodo občutili otroci, ki tega nimajo, kjer je v družini revščina, bolezen, težave z odvisnostjo.</i>	Negativne posledice zaprtja šol za otroke iz družin v revščini, z odvisnostjo ali boleznijo	Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D30	<i>Pri etičnih dilemah se sama sprašujem, ali je nekaj etično in je to potrebno opraviti.</i>	Presojanje nujnosti uporabnikovih zadev	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D31	<i>Sama kot etično ravnanje pri svojem delu razumem, da posameznika spoštujem in upoštevam njegove potrebe.</i>	Upoštevanje uporabnikovih potreb kot etično ravnanje	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D32	<i>Kot etična dilema je lahko posredovanje nekih osebnih podatkov preko elektronske pošte, čeprav nimamo dovolj visokega varstva,</i>	Varstvo osebnih podatkov pri komunikaciji preko elektronske pošte brez varnih elektronskih predalov	Varstvo osebnih podatkov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

	<i>saj nimamo varnih predalov za vročanje, kar bi marsikaj olajšalo.</i>				
D33	<i>Včasih mi je etično sporno tudi, da sodišča nekatere zadeve oceni kot nenujne, mi pa ocenimo, da je zelo nujno, tukaj se pojavi razkorak.</i>	Etično sporne ocene sodišč glede nujnosti zadev	Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D34	<i>Nekatere odločitve, ki slonijo na Družinskem zakoniku so lahko tudi etično sporne.</i>	Etično sporne odločitve sodišč na podlagi Družinskega zakonika	Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D35	<i>Bistveno je vprašanje, kaj vse lahko počaka? Ali res lahko nek sklep o stikih ali preživnini počaka, ali je to nujno?</i>	Etično sporne ocene sodišč glede nujnosti zadev	Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
D36	<i>Menim, da je z vidika uporabnika njegova zadeva najbolj nujna.</i>	Presojanje nujnosti uporabnikovih zadev	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
E13	<i>V tem času se nisem srečeval z etičnimi dilemami.</i>	Brez posebnih etičnih dilem	Brez etičnih dilem		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije
F39	<i>Čisto na začetku epidemije smo za oddajanje vlog pred vrata centra postavili kartonsko škatlo, kar ni bilo ne lično, niti ni dajalo vtisa, da je to varno. Nekateri uporabniki so vztrajali, da strokovne delavke pridemo vlogo fizično prevzeti. Ljudje so bili pri tem nezaupljivi, ker bi kdo lahko škatlo obrnil in prišel do njihovih osebnih podatkov. Nato smo to uredili s postavitvijo klasičnega aluminijastega nabiralnika, ki je pritrjen na steno pri vhodu, kar je veliko varnejše.</i>	Zagotavljanje varstva osebnih podatkov pri oddajanju vlog v nabiralnik pred vrati centra	Varstvo osebnih podatkov		Etične dileme pri opravljanju dela v času epidemije

A34	<i>V prvem valu je bila komunikacija med nami v veliki meri odvisna od presoje vsake strokovne delavke.</i>	Odvisna od strokovne presoje vsake strokovne delavke ali delavca	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A35	<i>Tista strokovna delavka, ki je mogoče tudi v zasebnem življenju epidemijo vzela resneje, vendar ne panično, je podobno delovala tudi v delovnem okolju in obratno. Osebe, ki so se v zasebnem življenju na epidemijo odzvale bolj burno in dramatično, so to izražale tudi v delovnem okolju.</i>	Povezana z doživljanjem epidemije in vedenjem v zasebnem življenju strokovne delavke ali delavca	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A36	<i>Sama sem v tem času kljub vsem omejitvam, ki sem jih poskušala čim bolj upoštevati, vseeno izpeljala vse, kar se tiče posvetovanj in multidisciplinarnih timov.</i>	Osebna posvetovanja in multidisciplinarni timi ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A37	<i>S tem namenom smo večkrat koristili veliko sejno sobo, kjer je bilo urejeno prezračevanje in dovolj fizične razdalje med prisotnimi.</i>	Koriščenje velike sejne sobe na centru ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A38	<i>Ves čas smo koristili razkužila in nosili maske.</i>	Upoštevanje ukrepov za zajezitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A39	<i>Sama okrog tega nisem imela bojazni ali občutka ogroženosti in sem posvetovanja izvedla.</i>	Brez občutka ogroženosti zaradi osebnih posvetovanj med zaposlenimi	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A40	<i>V drugem valu smo glede tega nekoliko bolj strogi kot v marcu 2020.</i>	Bolj strogo organizirana	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A41	<i>Preko Zoom-a imamo srečanja supervizije in time področja družine,</i>	Preko aplikacije Zoom – supervizija, timi posameznega	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

	<i>kjer je večje število udeležencev.</i>	delovnega področja			
A42	<i>Kar se pa tiče naših notranjih posvetovalnih timov glede določenega primera, kaj in kako delovati, pa se še vedno srečujemo osebno.</i>	Notranji posvetovalni timi na centru potekajo osebno	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B28	<i>V času prvega vala smo komunicirali predvsem preko telefonov...</i>	Preko telefona	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B29	<i>... elektronske pošte...</i>	Preko elektronske pošte	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B30	<i>... in z nekaterimi tudi v živo, osebno, z maskami, razdaljo in razkužilom.</i>	Osebna komunikacija z nekaterimi zaposlenimi ob upoštevanju ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B31	<i>Imeli smo nekaj multidisciplinarnih timov z upoštevanjem vseh varnostnih ukrepov.</i>	Osebna posvetovanja in multidisciplinarni timi ob upoštevanju ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B32	<i>Sedaj, v drugem valu precej komuniciramo preko Zoom-a, kjer imamo razgovore, sestanke, multidisciplinarne time.</i>	Preko aplikacije Zoom – razgovori, sestanki, multidisciplinarni timi	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C16	<i>Ob začetku epidemije smo zaposleni med seboj veliko komunicirali preko elektronske pošte...</i>	Preko elektronske pošte	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C17	<i>... pa tudi osebno z upoštevanjem medsebojne razdalje in nošenjem maske ter rabo razkužila.</i>	Osebna komunikacija z nekaterimi zaposlenimi ob upoštevanju ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C18	<i>V drugem valu smo vpeljali še komunikacijo preko</i>	Preko aplikacije Zoom – timi, izobraževanja	Komunikacija med zaposlenimi v času		Komunikacija med

	<i>Zoom-a, preko katerega imamo time in izobraževanja.</i>		drugega vala epidemije		zaposlenimi v času epidemije
D37	<i>V prvem valu še nismo imeli tehničnih pripomočkov, slušalk in aplikacij.</i>	Brez tehničnih pripomočkov za rabo aplikacij za video klice	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D38	<i>Spomnim se, da smo s sodelavci v garaži naredili velik krog, ohranjali varnostno razdaljo in se posvetovali na tak način.</i>	Posvetovanje zaposlenih v garaži ob upoštevanju ukrepov za zavezitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D39	<i>Ker takrat na centru ni bilo uporabnikov, smo se po potrebi dogovarjali na hodniku.</i>	Komunikacija med zaposlenimi na hodnikih centra	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D40	<i>Veliko smo komunicirali po telefonu...</i>	Preko telefona	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D41	<i>...in elektronski pošti.</i>	Preko elektronske pošte	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D42	<i>V manjšem številu smo se sestajali tudi v veliki sejni sobi z zagotavljanjem razdalje.</i>	Koriščenje velike sejne sobe na centru ob upoštevanju ukrepov za zavezitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
E14	<i>V največji meri smo komunicirali preko telefona...</i>	Preko telefona	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
E15	<i>...in elektronske pošte, kar je zame in za moje delo povsem zadoščalo.</i>	Preko elektronske pošte	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F40	<i>V prvem valu smo imeli manj strokovnih timov, ker nismo bili večji tehnologije...</i>	Manj strokovnih timov	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F41	<i>... sedaj v drugem valu pa jih imamo vsak teden preko Zoom-a.</i>	Preko aplikacije Zoom – strokovni timi	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F42	<i>Sodelavci se med seboj pogosto tudi pokličemo po telefonu.</i>	Preko telefona	Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

F43	<i>Nekaj časa smo se v prvem valu dobivali tudi v veliki sejni sobi z maskami in razdaljo...</i>	Koriščenje velike sejne sobe na centru ob upoštevanju ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F44	<i>... potem je bilo naročeno, da raje ne. Tako da smo se prilagajali ukrepom in navodilom.</i>	Upoštevanje ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A43	<i>Zoom razumem kot primer dobre prakse pri dogovarjanju med zaposlenimi glede nekih osnovnih organizacijskih in delno tudi vsebinskih zadev.</i>	Uporaba aplikacije Zoom	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B33	<i>Menim, da smo se glede komuniciranja med seboj zaposleni precej dobro prilagodili in organizirali.</i>	Dobra organizacija zaposlenih glede medsebojnega komuniciranja	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B34	<i>S policijske postaje smo sicer nekje na začetku drugega vala prejeli obvestilo, da se do nadaljnjega ne udeležujejo multidisciplinarnih timov, čeprav so se v resnici jih, seveda z upoštevanjem vseh varnostnih ukrepov.</i>	Izmenjava informacij s predstavniki drugih institucij in strok	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B35	<i>S tistimi ljudmi, ki se strogo ne želijo udeleževati srečanj, pogovor opravimo preko telefona ali komuniciramo preko elektronske pošte.</i>	Posluževanje informacijsko-komunikacijske tehnologije, v kolikor nekdo ne želi osebno komunicirati	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C19	<i>Dobra praksa je to, da smo se zaposleni med seboj dobro organizirali...</i>	Dobra organizacija zaposlenih glede medsebojnega komuniciranja	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C20	<i>... in upoštevali položaj ter mnenje vsakega izmed nas, na primer, če nekdo ni želel osebne</i>	Posluževanje informacijsko-komunikacijske tehnologije, v kolikor nekdo ne	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

	<i>komunikacije, smo se pogovarjali preko telefona ali video klica.</i>	želi osebno komunicirati			
D43	<i>Kot dobro prakso posvetovanja med zaposlenimi bi poudarila multidisciplinarne time glede nasilja, ki smo jih kljub vsemu imeli v živo.</i>	Multidisciplinarni timi glede nasilja v živo	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D44	<i>Uspevalo nam je tudi izmenjati informacije s predstavniki drugih institucij in strok.</i>	Izmenjava informacij s predstavniki drugih institucij in strok	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
E16	<i>Komunikacija preko telefona in elektronske pošte se je izkazala kot dobra praksa.</i>	Komunikacija preko telefona in elektronske pošte	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F45	<i>Dobra praksa je uporaba Zoom-a za tedenske strokovne time, to je super.</i>	Uporaba aplikacije Zoom	Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A44	<i>Meni osebno je lažje komunicirati in se dogovarjati osebno kot pa preko Zoom-a, kjer prednostno vidiš le človeka, ki v določenem času govori, ne vidiš pa vseh vzgibov drugih udeleženi, ki bi mogoče želeli vmes nekaj povedati ali dodati na točno določenem mestu, z nekim namenom. Menim, da se preko Zoom-a nekaj komunikacije tudi izgubi.</i>	Komunikacija večjega števila ljudi preko aplikacije Zoom je otežena in pomanjkljiva	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A45	<i>Dogaja se, da nekdo pove svoje, pa se potem čez čas ne želi več oglasiti in vključiti, če ne gre za neko zares pomembno zadevo, čeprav bi se v osebni komunikaciji lahko lažje in večkrat odzval.</i>	Pri komunikaciji večjega števila ljudi preko aplikacije Zoom se ljudje manj vključujejo in odzivajo na povedano	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

A46	<i>Poudarjam pa, da je Zoom vseeno boljša možnost kot nič, čeprav ga sama ne morem primerjati s komunikacijo in dogovarjanjem v živo.</i>	Komunikacija preko aplikacije Zoom je slabše kakovosti v primerjavi s komunikacijo v živo	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
B36	<i>Sama imam veliko raje pristen in osebni stik s svojimi sodelavci, saj je veliko lažje, če se z ljudmi osebno srečaš, pogovarjaš in dogovarjaš. Kljub temu se zavedam, da to glede na situacijo v polnosti ni mogoče.</i>	Pomanjkanje osebne komunikacije	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
C21	<i>Zase sem pogrešala potrebno, dobro delujočo računalniško opremo, predvsem slušalke, s katerimi bi bila komunikacija preko video klica učinkovitejša.</i>	Pomanjkanje dobro delujoče opreme za komuniciranje preko aplikacij za video klice	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D45	<i>Pogrešala sem velik del komunikacije, ki je bila v tem času bistveno zmanjšana in pogosto prikrajšana za neverbalni vidik.</i>	Pomanjkanje osebne komunikacije	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
D46	<i>Menim, da se komunikacija preko Zoom-a, še posebej ob primerih hudega nasilja ne more primerjati s posvetovanjem v živo, saj na ta način lažje pridobiš vse relevantne podatke.</i>	Komunikacija preko aplikacije Zoom je slabše kakovosti v primerjavi s komunikacijo v živo	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
E17	<i>V času epidemije sem postal vodja notranje organizacijske enote in sem se glede sklica sestanka notranje organizacijske</i>	Zaposleni bi morali usvojiti rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, predvsem aplikacij za video klice	Želene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

	<i>enote nekoliko bal, kako bodo starejše strokovne delavke odreagirale na rabo tehnologije, kot je aplikacija Zoom za video klice. Z nekaterimi je to nemogoče opraviti in ravno to bi nekako želel spremeniti.</i>				
E18	<i>Tudi ko jih kontaktiram, ne dobim odzivov, tako da v tem vidim problem.</i>	Nekateri zaposleni se ne odzivajo na pobude sodelavcev	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
E19	<i>Če epidemiji še ne bo konca, se bodo sodelavke primorane privaditi na rabo tehnologije in na delo preko Zooma ali Teams-ov, saj se skozi čas v živo ne bomo mogli konstantno srečevati in videvati. Menim, da bodo mogle tudi one osvojiti tehnologijo, čeprav jih razumem, da se bojijo in je to zanje nekaj povsem neobičajnega.</i>	Zaposleni bi morali usvojiti rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, predvsem aplikacij za video klice	Želene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
F46	<i>Zaposlene na tem področju smo vajene med seboj veliko komunicirati, tako da je bilo pri tem občutiti primanjkljaj. Ponavadi sta na centru do dve strokovni delavki in velikokrat se mi zgodi, da potrebujem kakšen nasvet pri reševanju kakšnega kočljivega problema ali se mi pojavijo neki dvomi pri reševanju določene zadeve, zato sem se vajena posvetovati s sodelavkami.</i>	Manj komunikacije in posvetovanja med zaposlenimi na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije

F47	<i>Ko delamo od doma, uporabljamo skrite številke. Jaz si skupaj s sodelavko delim pisarno in službeni mobilni telefon. Kadar obe delava od doma ena dela s službenim mobilnim telefonom, druga pa s svojim osebnim telefonom. To mi ni všeč, saj se mi je že zgodilo, da čeprav sem uporabnike klicala iz skrite številke, se je njim nekako izpisala. Počutim se nekoliko izpostavljeno. Ker uporabljam skrito številko se mi zgodi tudi, da se mi nekdo ne javlja, zato moram poklicati sodelavko, da naj to osebo pokliče in pove, da jo kličem jaz. Tako da je komunikacija med zaposlenimi še dodatno obremenjena, z uporabniki pa otežena in to bi želela nekako spremeniti.</i>	Zaradi ohranjanja zasebnosti in učinkovite komunikacije bi morali strokovni delavci in delavke, ki delajo od doma, imeti vsak svoj službeni mobilni telefon	Želene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije		Komunikacija med zaposlenimi v času epidemije
A47	<i>Z uporabniki sem pogosto, kar se je le dalo, komunicirala preko telefonskih klicev.</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A48	<i>Tudi za telefonske klice sem se z uporabniki dogovorila za določen termin, na način, kot da bi oseba tisti čas prišla k meni v pisarno na pogovor. Telefonski pogovor je bil kot nekakšna</i>	Dogovori z uporabniki glede terminov za telefonske razgovore	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>kompensacija osebnemu srečanju na centru. Večinoma so se ljudje dogovorjenih terminov držali.</i>				
A49	<i>V kolikor je prišlo do tega, da z določenim uporabnikom nikakor nisem mogla stopiti v stik, če se ni odzval na klice, sem v vsakem primeru ne glede na vse omejitve in ukrepe, šla na teren, opravila sem obisk na domu.</i>	Če se uporabnik ni odzval na telefonske klice, je strokovna delavka opravila obisk na domu	Opravljanje terenskega dela	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A50	<i>Sedaj, v času drugega vala ljudje lahko s predhodnim naročanjem prihajajo na center...</i>	V času drugega vala epidemije se ljudje za razgovore na centru predhodno naročajo	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A51	<i>... čeprav še vedno velja presoja vsake strokovne delavke, ali bo z določenim uporabnikom komunicirala osebno ali na kakšen drug način.</i>	Glede načina komunikacije z uporabniki presoja vsaka strokovna delavka ali delavec	Spremembe in prilagoditve dela centra za socialno delo	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A52	<i>Nimamo pa omejitev pri obiskih uporabnikov osebno na centru. Veljajo pa preventivni ukrepi, saj ljudje ob vstopu podpišejo izjavo, da nimajo znakov okužbe in da v zadnjih štirinajstih dneh niso bili v stiku z osebo, ki kaže znake okužbe. Na centru koristimo tudi razkužila in nosimo maske.</i>	Uporabniki na centru podpišejo izjavo in spoštujejo ukrepe za zajezitev širjenja okužb	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B37	<i>Pri tem nisem imela težav. Za ljudi sem ves čas epidemije dosegljiva po telefonu,...</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

B38	<i>...prav tako sem aktivna pri komunikaciji preko elektronske pošte.</i>	Komunikacija preko elektronske pošte	Komunikacija z uporabniki preko elektronske pošte	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C22	<i>Oviro tveganja za okužbo na terenu sem predvsem pri mlajših uporabnikih reševala na način, da sem teren opravila zunaj, na prostem, saj sem tako prispevala k svoji in uporabnikovi varnosti.</i>	Opravljanje terenskega dela na prostem zaradi zagotavljanja večje varnosti	Opravljanje terenskega dela	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C23	<i>Med delom v času epidemije sem spoznala, da številni starejši ljudje niso veščji niti komunikacije preko elektronske pošte, kaj šele preko video klica. To sem reševala s tem, da sem koristila telefon...</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C24	<i>... ko je bilo mogoče sem šla na teren...</i>	Opravljanje terenskega dela v primerih, ko je bilo to mogoče	Opravljanje terenskega dela	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C25	<i>... na center pa so prihajali ljudje tudi osebno, predvsem svojci, ki se jih postavi za skrbnika.</i>	Nekateri uporabniki so na center prihajali osebno	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D47	<i>Za večjo varnost pri srečanjih v pisarni, sem si sama kupila zaščitno pregrado iz pleksi stekla, ker menim, da se moramo z mladostniki pogovarjati v živo kljub temu, da</i>	Uporaba zaščitne pregrade iz pleksi stekla zaradi zagotavljanja večje varnosti med osebnimi razgovori z uporabniki v pisarni	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>maske skrivajo precejšen del neverbalne komunikacije.</i>				
D48	<i>V živo sem z mladostniki več delala v drugem valu, saj približno vemo, česa naj se pazimo.</i>	Nekateri uporabniki so na center prihajali osebno	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D49	<i>Pri mladostnikih, s katerimi sem že delala, pri komuniciranju ni bilo ovir, saj imam njihove kontakte. Če se kdo ni odzval na telefonske klice, me je v času epidemije še toliko bolj zaskrbelo zanje, zato sem preverila pri starših, kako je z njimi. Pred epidemijo sem lahko šla na teren preveriti, kaj se dogaja, sedaj pa so te možnosti zmanjšane.</i>	Če se mladostnik ni odzval na telefonske klice, je strokovna delavka kontaktirala njegove starše	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D50	<i>V prvem valu je bilo veliko več telefonskih stikov.</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D51	<i>Z mladostniki sem opravila nekaj videoklicev tudi preko aplikacije Viber.</i>	Video klici preko aplikacije Viber	Komunikacija z uporabniki preko aplikacij za video-klice	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D52	Komunicirala sem tudi preko elektronske pošte in pri tem pazila na varstvo osebnih podatkov	Komunikacija preko elektronske pošte	Komunikacija z uporabniki preko elektronske pošte	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D53	<i>Pogosto sem se z mladostniki srečevala zunaj, na</i>	Opravljanje terenskega dela na prostem za	Opravljanje terenskega dela	Reševanje ovir pri vzpostavljanju	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje

	<i>primer v parku, na hišnem dvorišču, pred blokom, tudi na parkirišču za centrom.</i>	zagotavljanje večje varnosti		stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	odnosov z uporabniki v času epidemije
E20	<i>Opažam, da večjih ovir pri delu in komunikaciji z uporabniki v času epidemije ni prišlo, da ljudje niso občutili posebnih sprememb kar se tiče mojega področja dela. Z uporabniki sem brez ovir stopal v stik, komunicirali smo preko telefona...</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
E21	<i>... in elektronske pošte.</i>	Komunikacija preko elektronske pošte	Komunikacija z uporabniki preko elektronske pošte	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
E22	<i>Opažam, da so se ljudje ob začetku epidemije bolj bali, sedaj, v drugem valu pa so se že zelo privadili na vse spremembe in prilagoditve.</i>	Uporabniki so se privadili na spremembe in prilagoditve	Spremembe in prilagoditve dela centra za socialno delo	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
E23	<i>Vloge oddajajo v nabiralnik, po elektronski pošti ali pokličejo.</i>	Uporabniki oddajajo vloge v nabiralnik, preko elektronske pošte ali telefona	Oddajanje vlog na center za socialno delo	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F48	<i>Naši stalni uporabniki so se privadili, da jim nudimo veliko pomoči pri izpolnjevanju vlog, ki so dolge in vsebujejo številna vprašanja, tako da radi vidijo, da jih podpremo. To je bila v začetku epidemije izrazitejša ovira pri stikih z uporabniki, zato strokovne</i>	Strokovne delavke uporabnikom nudijo pomoč pri izpolnjevanju vlog	Oddajanje vlog na center za socialno delo	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>delavke še vedno nudimo svojo pomoč pri izpolnjevanju vlog.</i>				
F49	<i>Ce je potrebna kakšna dopolnitev in bi potrebovala uporabnika videti osebno, se dogovorimo, da pride v pisarno. Primer take dopolnitve so izjave prič, anonimne prijave in zapisniki, ko uporabnik mora pridet i osebno na center. Pogosto je tudi dokazovanje, da nekdo ni v zunajzakonski skupnosti, ko morata priti dve polnoletni prič i.</i>	Nekateri uporabniki so na center prihajali osebno	Delo z uporabniki osebno na centru	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F50	<i>Na tem področju imamo v tem času način, da uporabnike veliko kličemo po telefonu, saj čeprav je to v vlogi neobvezno, ljudje večinoma zapišejo tudi svojo telefonsko številko. Komunikacija preko telefona je dobra rešitev, ker je tako postopek lažji in krajši tako za nas kot za uporabnike.</i>	Komunikacija preko telefona	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F51	<i>Ce uporabnika ne dobim na telefon, pošiljam pozive. Tudi ce sem se z neko osebo nekaj dogovorila, pa tega ni izpolnila, pošiljam pozive, da imam zadeve črno na belem. Ce ni dopolnila vloge, potem jo zavržem.</i>	Ce se uporabnik ne odzove na telefonske klice, strokovna delavka pošlje poziv	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F52	<i>Ker prejemo veliko telefonskih klicev, to rešujemo z dežurno telefonsko številko za vsako področje</i>	Zaradi velikega števila klicev se je vzpostavila dežurna telefonska linija na področju Uveljavljanja	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>na centru. Na našem področju si dežurni telefon izmenjujemo oziroma prevezujemo na tedenski ravni, tako je za to vsak teden dežurna druga strokovna delavka. S tem želimo ljudem olajšati pridobivanje informacij.</i>	pravic iz javnih sredstev		uporabniki v času epidemije	
F53	<i>Ljudje po telefonu postavljajo različna vprašanja, na splošno iz področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, tudi glede nekih zadev, ki jih mi ne rešujemo. Kljub temu poskušamo odgovarjati na vprašanja in ljudi ne odslovimo. Sprašujejo tudi glede solidarnostnih dodatkov, o tem, kaj jim vse pripada, kdaj jim poteče denarna pomoč. Ljudje vedo, da se na našem centru oglašamo na telefonske klice.</i>	Strokovne delavke in delavci se oglašajo na telefonske klice ljudi in odgovarjajo na njihova vprašanja	Telefonska komunikacija z uporabniki	Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A53	<i>Mogoče bi v času prvega vala s kom lažje komunicirala preko video klicev, na primer preko Zoom-a, namesto telefonskih klicev. Menim, da so video klici glede neverbalne komunikacije boljša izbira od telefonskih klicev. Na tak način bi z nekaterimi lahko imela nekoliko kvalitetnejše pogovore kot pa preko telefona.</i>	Strokovna delavka bi z nekaterimi uporabniki lahko več in kvalitetnejše komunicirala preko video klicev	Boljša komunikacija z uporabniki	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A54	<i>Spoznala pa sem, da so pri video</i>	Vsi uporabniki nimajo tehnične	Težave z informacijsko-	Pomanjkljivosti pri	Vzpostavljanje stikov in

	<i>komuniciranju prisotne nekatere ovire pri uporabnikih, saj nimajo vsi potrebne opreme, mogoče bi nekdo sicer izbral to možnost, pa ne zna, se ne znajde.</i>	opreme in znanja za komunikacijo preko video klicev	komunikacijsko tehnologijo	vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B39	<i>Želela bi spremeniti to, kar sama vidim kot velik problem za ljudi v smislu dostopa do pomoči v času epidemije, saj je zaradi naročanja strank dostop ljudi do strokovnih delavk centra za socialno delo precej oviran. V času epidemije so naša vrata zaklenjena, potrebno je pozvoniti in se za termin predhodno naročiti.</i>	Morali bi povečati dostop ljudi do pomoči strokovnih delavk in delavcev centra, ki je precej oviran zaradi zaklenjenih vrat in naročanja uporabnikov na razgovore na centru	Večji dostop ljudi do pomoči centra za socialno delo	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B40	<i>Na prvo socialno pomoč uporabnik sicer lahko pride nenaročen, kadarkoli v poslovnem času, ampak ljudje s tem niso seznanjeni. Ljudje ne vedo, kaj je to Prva socialna pomoč in ali jih bo strokovna delavka sprejela.</i>	Morali bi bolje seznaniti ljudi z oblikami pomoči, ki jih nudi center za socialno delo	Večja informiranost ljudi o delu centra za socialno delo	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B41	<i>Čeprav v naročanju uporabnikov vidim tudi dobre plati, tega vnaprej ne bi ohranila, saj se bojim, da se na tak način lahko popolnoma zapremo pred ljudmi, saj je pri tem tanka meja.</i>	Morali bi povečati dostop ljudi do pomoči strokovnih delavk in delavcev centra, ki je precej oviran zaradi zaklenjenih vrat in naročanja uporabnikov na razgovore na centru	Večji dostop ljudi do pomoči centra za socialno delo	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B42	<i>Žal mi je tega, da nekaterim strokovnim delavcem odgovarja, da nimajo stika z ljudmi.</i>	Nekatere strokovne delavce ne moti, da nimajo stika z ljudmi	Nekateri strokovni delavci ne pogrešajo osebnega stika z uporabniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

B43	<i>V prvem valu smo nekaj časa imeli tudi varnostnika, kar se je meni zdelo neprimerno in neučinkovito. Menim, da mora biti varnostnik na centru za socialno delo nekoliko drugačen tip človeka, da gre za osebo, ki ima potrebne spretnosti za komunikacijo z ljudmi in posluh za ljudi.</i>	V času prvega vala epidemije je varnostnik centra z uporabniki komuniciral na neprimeren in neučinkovit način	Neprimerna izbira zaposlenega varnostnika na centru za socialno delo	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B44	<i>Pogosto je, da ljudje pridejo na center, vendar ne znajo točno ubesediti, kaj potrebujejo, zakaj točno so prišli. Tako trkajo in zvonijo, ko pa ne pridemo takoj odpreti vrat, so že razburjeni, zato prihaja do neprimerne komunikacije.</i>	Uporabniki so nepotrpežljivi in neprimerno komunicirajo	Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B45	<i>Varnostnik s tem ni znal ravnati in zgodilo se je, da so ljudje ostali pred vrati in ni imel možnosti povedati, zakaj je prišel ter da bi ga nekdo na drugi strani slišal.</i>	V času prvega vala epidemije je varnostnik centra z uporabniki komuniciral na neprimeren in neučinkovit način	Neprimerna izbira zaposlenega varnostnika na centru za socialno delo	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B46	<i>Na tak način se lahko določeni uporabniki spregledajo, kar se mi zdi popolnoma nedopustno.</i>	Določeni uporabniki so bili lahko spregledani, kar je nedopustno	Morebitno spregledani uporabniki v stiski	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
B47	<i>Včasih so prinesli vlogo na področje Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kjer so spregovorili o svoji situaciji, nato pa jih je sodelavka po potrebi napotila na Prvo socialno pomoč. V času</i>	Ker ljudje vloge oddajajo po elektronski ali navadni pošti oziroma v nabiralnik, jih ob primerih zaznanih stisk med razgovorom v pisarni področja Uveljavljanja	Morebitno spregledani uporabniki v stiski	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>epidemije tega ni, ker ljudje vloge oddajajo po pošti, v nabiralnik ali po elektronski pošti.</i>	pravic iz javnih sredstev, ni več mogoče napotiti na Prvo socialno pomoč			
C26	<i>Pri stikih z uporabniki sem pogrešala to, da niso vsi dosledno uporabljali zaščitne opreme, na kar sem jih bila primorana opozarjati. Masko so nekateri nosili nepravilno, pod nosom.</i>	Vsi uporabniki niso dosledno uporabljali zaščitne opreme, predvsem so nepravilno nosili maske	Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C27	<i>Nekateri so povedali, da nimajo dovolj denarja, da bi si kupili večje število mask, da bi jih lahko uporabljali na pravilen način.</i>	Nekateri uporabniki so priznali, da nimajo dovolj denarja za nakup zaščitne opreme	Pomanjkanje zaščitne opreme pri uporabnikih	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C28	<i>Imela sem sicer eno svojo masko in sem razmišljala o tem, da bi jo dala eni gospe, vendar nisem bila prepričana, kako bo ona z gotovostjo vedela, da maska še ni bila uporabljena. Porajale so se mi misli o tem, da sama ne povzročim okužbe pri svojih uporabnikih, zato sem bila pri delu previdna.</i>	Strokovna delavka zaradi previdnosti uporabnikom ni ponujala svoje zaščitne opreme, da ne bi povzročila okužbe	Pomanjkanje zaščitne opreme pri uporabnikih	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C29	<i>Mogoče bi morala nekako spremeniti svojo komunikacijo z ljudmi glede naročanja točnih terminov za srečanje, saj so to nekoliko težje sprejeli, prav tako pa so s težavo sprejeli to, da morajo med obiskom nositi zaščitno opremo. Nikoli pa niso bili glede tega tako nerazumevajoči, da bi se vedli agresivno.</i>	Strokovna delavka bi želela spremeniti svojo komunikacijo z uporabniki v zvezi z naročanjem na razgovore na centru in nošenjem zaščitne opreme	Boljša komunikacija z uporabniki	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

C30	<i>Pri razgovorih z uporabniki na centru se je pri ljudeh pojavljala tudi potreba, da na začetku razgovora podelijo svoje mnenje v zvezi s trenutnim dogajanjem glede koronavirusa, da povejo, kaj jih moti, skrbi, s čim se ne strinjajo. Večkrat so torej na začetku razgovora izražali nezadovoljstvo z razmerami, kar je podaljšalo sam razgovor z mano.</i>	Uporabniki so na začetku razgovora na centru podelili svoje doživljanje in mnenje v zvezi z epidemijo, kar je podaljšalo sam razgovor	Podaljšan proces sodelovanja z uporabniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
C31	<i>Pri uporabnikih se je pojavljala težava, da so potrebovali veliko časa za ureditev potrebne dokumentacije zaradi situacije izrednih razmer in s tem povezanega obratovanja določenih institucij, na primer upravne enote.</i>	Zaradi spremenjenega obratovanja institucij so uporabniki potrebovali veliko več časa za urejanje potrebne dokumentacije	Podaljšan proces sodelovanja z uporabniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D54	<i>Zmotilo me je, da država v času med prvim in drugim valom ni ustrezno poskrbela za tehnične zadeve, saj bi po mojem mnenju v teh časih že vsi morali imeli računalnike s kamero in dobrimi mikrofoni. To smo začeli kupovati šele v drugem valu, kar je precej pozno.</i>	Država med prvim in drugim valom epidemije ni zagotovila potrebne opreme za komunikacijo preko video klicev, temveč je za to poskrbela šele pozneje, v drugem valu	Težave z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D55	<i>Kar mogoče pogrešam pri sebi pri delu z mladimi je to, da nimam spletnih družbenih omrežij, kot je Facebook ali Instagram. Čeprav so mladi na teh omrežjih zelo aktivni in bi</i>	Strokovna delavka za komunikacijo z mladostniki ne uporablja spletnih družbenih omrežij, kjer so mladi zelo aktivni (Facebook, Instagram), saj jih razume kot preveč javna in nezaščitena	Težave z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

	<i>morebiti tako tudi sama dostopala do njih ter spremljala njihova življenja, tega ne znam uporabljati in hkrati menim, da so te platforme preveč javne in nezaščitene.</i>				
D56	<i>Želela bi spremeniti podobo centrov v medijih in javnosti, kjer nismo zastopani, kot da nas ni in da v tem času ne delamo.</i>	Povečati bi morali zastopanost centrov za socialno delo v medijih in javnosti	Večja informiranost ljudi o delu centra za socialno delo	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D57	<i>Ljudje bi morali vedeti, da temu ni tako. Veliko delamo na področju obravnave preprečevanja nasilja, intenzivno delamo na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, prav tako tudi z otroki in mladostniki.</i>	Ljudje bi morali biti informirani o intenzivnem delu centra za socialno delo na področju obravnave in preprečevanja nasilja, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ter o delu z otroki in mladostniki	Večja informiranost ljudi o delu centra za socialno delo	Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
D58	<i>Nekoliko manj delamo na področju varstva zapornikov, ker so Zavodi za prestajanje kazni zapora zaprte institucije.</i>	Manj dela se opravlja na področju varstva zapornikov zaradi zaprtosti Zavodov za prestajanje kazni zapora	Manj opravljanja dela z zaporniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
E24	<i>V določeni meri je manjkalo to, da me ljudje niso mogli osebno videti.</i>	Pomanjkanje osebne komunikacije	Zmanjšana oseba komunikacija z uporabniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F54	<i>Pogrešala sem odziv uporabnikov glede tega, da veliko naše komunikacije z njimi poteka po telefonu, saj ne vem, kako so oni zadovoljni s tem.</i>	Pomanjkanje odziva uporabnikov glede zadovoljstva s telefonsko komunikacijo	Premalo povratnih informacij s strani uporabnikov	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F55	<i>Nekateri pogrešajo osebni stik z nami, ker so bili tega</i>	Pomanjkanje osebne komunikacije	Zmanjšana osebna komunikacija z uporabniki	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje

	<i>privajeni, kot sem bila tudi sama in moram priznati, da prav tako tudi meni manjkajo osebni stiki z ljudmi.</i>			stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	odnosov z uporabniki v času epidemije
F56	<i>V času pred epidemijo so ljudje prišli v pisarno, se usedli in se začeli pogovarjati z mano ter mi pri tem včasih razkrili kakšen svoj problem. Nekateri uporabniki so se tudi zjokali. Tako sem jih lahko usmerila na področje Prve socialne pomoči, če sem ocenila, da je v ozadju kakšna problematika.</i>	Ker ljudje vloge oddajajo po elektronski ali navadni pošti oziroma v nabiralnik, jih ob primerih zaznanih stisk med razgovorom v pisarni področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ni več mogoče napotiti na Prvo socialno pomoč	Morebitno spregledani uporabniki v stiski	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F57	<i>Večina mojih uporabnikov je brezposelnih oseb, vendar so neučakani, kar je bilo razvidno pred epidemijo, pa tudi sedaj. Ena gospa mi je nekoč jokala v pisarni, pa so se mi tisti ljudje pred pisarno pritoževali, zakaj je tako dolgo pri meni in ne prestando odpirali vrata.</i>	Uporabniki so nepotrpežljivi in neprimerno komunicirajo	Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
F58	<i>V tem času pa se mi je zgodilo tudi, da sem imela uporabnika osebno v pisarni, pa je nekdo iz enake številke večkrat zaporedoma klical. Ljudje pogosto vztrajno kličejo, dokler se jim nekdo ne oglasi, namesto da bi še enkrat poskusili čez nekaj časa. To je še posebej moteče pri pisanju zapisnika, zato se ta čas na telefon ne oglašamo.</i>	Ljudje vztrajno kličejo na telefon, dokler se jim nekdo ne oglasi, kar je moteče za razgovore v pisarni centra	Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije

F59	<i>Uporabniki, ki zaporedoma večkrat kličejo, so nekoliko nepotrpežljivi in mislijo da je njihov problem najpomembnejši.</i>	Uporabniki so nepotrpežljivi in neprimerno komunicirajo	Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev	Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije	Vzpostavljanje stikov in vzdrževanje odnosov z uporabniki v času epidemije
A55	<i>V času epidemije sem še posebej dobro sodelovala z eno družino, pri kateri vodim socialnovarstveno storitev Pomoč družini za dom.</i>	Dobro sodelovanje z družino v okviru storitve Pomoč družini za dom	Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
A56	<i>Intenzivneje sem sodelovala z mamo in dvema otrokoma na način, da sem hodila k njim domov, na obisk na domu. Pred epidemijo pa seveda nisem uspela hoditi k njim na obiske na domu vsak dan, včasih je bilo težko tudi vsak teden. V času epidemije pa me je gospa veliko pogosteje poklicala po telefonu. Če sem imela kakšen sestanek ali drugo obveznost, sva se dogovorili za kasnejši termin klica.</i>	Redni telefonski klici z že poznanimi uporabniki	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
A57	<i>Tako sva sproti reševali vse dileme in težave, ki so se pojavile v družini.</i>	Sprotno reševanje težav, ki se pojavljajo že poznanim uporabnikom	Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
A58	<i>Pred epidemijo so se zadeve nabirale, saj je gospa čakala tudi po štirinajst dni, da sem spet prišla na obisk, med izrednimi razmerami pa je najina komunikacija postala pogostejša, kar je prispevalo k izboljšavi razmer v družini.</i>	Redni telefonski klici z že poznanimi uporabniki	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije

A59	<i>Bilo je lažje in učinkovitejše, saj so se zapleti in težave sproti reševale...</i>	Sprotno reševanje težav, ki se pojavljajo že poznanim uporabnikom	Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
A60	<i>... prav tako pa se poznamo dovolj časa ter imamo obojestransko zaupanje, da lahko brez skrbi komuniciramo preko telefona.</i>	Obojestransko zaupanje pri telefonski komunikaciji z že poznanimi uporabniki	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
A61	<i>Tudi gospa je izrazila, da ji je všeč, da lahko svoje stike, tudi glede vzgoje otrok, rešuje sproti, ker jo to pomiri.</i>	Sprotno reševanje težav, ki se pojavljajo že poznanim uporabnikom	Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
B48	<i>Kot primer dobre prakse, s katerim se uspešno odzivamo na stiske uporabnikov, bi izpostavila multidisciplinarne time in sestanke preko Zoom-a. Strokovne delavke na tem področju že ves čas poudarjamo, da na time in sestanke težko pridobimo udeležbo s strani zdravnikov. Multidisciplinarni tim je sicer obvezen za vse povabljeni, nimamo pa nobenih sankcij, če se jih povabljeni ne udeležijo. Kot dobra praksa v tem času se je izkazalo, da se multidisciplinarnih timov preko Zoom-a zdravniki in psihiatri udeležujejo v večji meri. Mogoče jim je tak način komuniciranja z nami lažji.</i>	Zdravniki in psihiatri so se redno udeleževali multidisciplinarnih timov preko aplikacije Zoom	Uporaba aplikacij za video-klice pri komunikaciji z uporabniki in predstavniki različnih strok		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
B49	<i>Na nek način lahko tudi naročanje uporabnikov na</i>	Zaradi naročanja uporabnikov na razgovore na	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela

	<i>centru razumem kot nekaj, kar ima svoje prednosti, kar je dobra praksa z vidika tega, da je nivo kakovosti storitve višji.</i>	centru, so nudene storitve kakovostnejše			na stiske uporabnikov v času epidemije
B50	<i>Pred epidemijo so bili razgovori večkrat prekinjeni zaradi drugih ljudi, ki so trkali na vrata. Sedaj je določen čas resnično namenjen samo uporabniku, ki sedi pred mano.</i>	Zaradi naročanja uporabnikov na razgovore na centru, so nudene storitve kakovostnejše	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
C32	<i>Iz časa epidemije težko naštejemo primere dobre prakse, ker jih sama pri svojem delu nisem prepoznala, saj je bilo delo precej oteženo in zadeve se niso odvijale gladko.</i>	Delo v času epidemije je bilo zelo oteženo	Težko prepoznati primere dobre prakse		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D59	<i>Dobra praksa je zagotovo vpeljava dela na domu. Največ dela na domu opravljajo strokovni delavci, ki delajo odločbe, saj na tak način zagotavljamo, da uporabniki dobijo sredstva za preživetje.</i>	Delo strokovnih delavk in delavcev področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev od doma, kar zagotavlja, da ljudje dobijo sredstva za preživetje	Delo strokovnih delavk in delavcev od doma		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D60	<i>Sama kot dobro prakso razumem osebna srečanja z mladostniki ob upoštevanju vseh zaščitnih ukrepov, saj so mladostniki zelo veseli, da lahko pridejo osebno.</i>	Zadovoljstvo mladostnikov z osebni razgovori na centru ob upoštevanju zaščitnih ukrepov	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D61	<i>Veseli so bili tudi mojih telefonskih klicev, ko sem jih povprašala, kako so, kako jim gre, kako se trenutno počutijo in kako jim lahko pomagam.</i>	Mladostniki so bili veseli telefonskih klicev strokovne delavke področja Varstva mladostnikov	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D62	<i>S strani učiteljev so prihajale samo</i>	Mladostniki so občutili, da nekdo	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva

	<i>zahteve za opravljanje nalog in obveznosti, sama pa sem jim pomenila drugačen stik, pridobili so občutek, da nekdo misli nanje. Zelo dragoceno se mi zdi, da mladostniki vedo, da smo v času njihovih stisk tukaj zanje.</i>	misli nanje in jim je pripravljen nuditi podporo			socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D63	<i>V času epidemije sem sama poklicala tudi tiste poznane uporabnike z manjšimi težavami.</i>	Redni telefonski klici z že poznanimi uporabniki	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D64	<i>Skušala sem vzpostaviti vsaj to, da se vidimo preko kamere, kar se je pokazalo kot dobra praksa, kot nekaj kar veliko pomeni tako uporabnikom kot meni.</i>	Komunikacija preko video-klica je cenjena s strani uporabnikov in strokovne delavke	Uporaba aplikacij za video-klice pri komunikaciji z uporabniki in predstavniki različnih strok		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D65	<i>Sedaj z nekaterimi delam na štirinajst dni, ohranjam kontinuiteto sodelovanja in intenzivno spremljanje, kar se je izkazalo kot učinkovito, saj opažam pozitivne spremembe.</i>	Ohranjanje kontinuitete sodelovanja in intenzivno spremljanje	Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D66	<i>Primer je tudi Mladinski dom Maribor, ki se je zelo zaprl, vendar sem ocenila, da je v določenem primeru potrebno iti tja osebno, zato sem šla s sodelavko v Maribor, kjer smo imeli pogovor z mladostnico zunaj na dvorišču.</i>	Strokovna presoja strokovne delavke glede opravljanja terenskega dela	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
D67	<i>Dobra praksa se mi zdi, da sem znala oceniti, kdaj je potrebno z nekom delati še bolj intenzivno, tako da nekoliko tvegaš in zagotoviš osebni</i>	Strokovna presoja strokovne delavke glede opravljanja terenskega dela	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije

	<i>stik, ker je to za uporabnika lahko nek prelomen trenutek.</i>				
D68	<i>Pred kratkim smo imeli tudi eno prisilno hospitalizacijo petnajst-letnika, kar je zelo radikalen poseg, otrok je bil v stiski, zato sem strokovno presodila, da osebni stik nujen, kar se je izkazalo kot dobra odločitev.</i>	Strokovna presoja strokovne delavke glede opravljanja terenskega dela	Strokovna presoja posamezne strokovne delavke		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
E25	<i>Izpostavil bi primer, ko sem pred kratkim pri delu pomagal sodelavki iz delovnega področja invalidov in posledično njenim uporabnikom. Sodelavka je bila na dolgotrajni bolniški, sam pa sem ji pomagal reševati odločbe za njene uporabnike, ki so denar pričakovali, na primer dodatek za nego otroka.</i>	Pomoč sodelavki iz področja Varstva invalidov pri reševanju odločb za uporabnike, ki so denar pričakovali	Medsebojna pomoč strokovnih delavk in delavcev pri opravljanju dela		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
F60	<i>Zelo sem zadovoljna in celo presenečena, da se v času epidemije delo na našem področju odvija brez posebnih težav.</i>	Delo na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev poteka brez večjih težav	Delo poteka brez večjih težav		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije
F61	<i>Dobra praksa je predvsem to, da se na našem področju resnično trudimo dvigovati vse telefone. Včasih celo prejemamo klice iz drugih delov Slovenije, saj se po besedah uporabnikov mi vedno oglasimo in odzovemo na njihova vprašanja.</i>	Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se strokovne delavke in delavci oglašajo na vse telefonske klice ter odgovarjajo na vprašanja ljudi	Več telefonske komunikacije		Primeri dobre prakse odziva socialnega dela na stiske uporabnikov v času epidemije

A62	<i>Brez dvoma je izboljšava prakse v tem, da imam v času uradnih ur stranke naročene in točno vem, kdaj bo kdo prišel.</i>	Lažja časovna organizacija dela	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
A63	<i>Tako se lahko osebi popolnoma posvetim, imam čas, ki je rezerviran zgolj zanj, medtem pa nihče ne trka ali čaka pred vrati.</i>	Brez motenj med razgovori z uporabniki	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
A64	<i>Za dobro prakso se je izkazalo tudi dogovarjanje z ljudmi glede točnih terminov, kdaj se slišimo preko telefona.</i>	Dogovori z uporabniki glede terminov za telefonske klice	Telefonska komunikacija		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
A65	<i>Iz tega vidika je precej lažja sama organizacija časa in vsebine dela. Lažje si razporedim svoj čas za pogovore in čas za dokumentacijo.</i>	Lažja časovna organizacija dela	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
A66	<i>V naročanju vidim obojestransko korist, tako zame kot za svoje uporabnike.</i>	Obojestranske koristi	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
B51	<i>Menim, da bi bilo v prihodnje smiselno ohraniti prav te multidisciplinarne time preko Zoom-a, kjer nam uspe večkrat pridobiti udeležbo zdravnikov in psihiatrov, saj se tako z njimi lahko dogovorimo glede pomoči našim uporabnikom.</i>	Multidisciplinarni timi preko aplikacije Zoom z redno udeležbo zdravnikov in psihiatrov	Uporaba aplikacij za video-klice pri komunikaciji s predstavniki različnih strok		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
C33	<i>Izboljšava prakse na mojem področju je zagotovo sistem naročanja ljudi na razgovore na centru, čeprav naj bi bili kot center odprti za ljudi, v naročanju vidim veliko prednost, ker</i>	Večja kakovost dela z uporabniki	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje

	<i>se na tak način ohranja nek red in kvaliteta dela.</i>				
C34	<i>Naročanje je prineslo več jasnosti in strukture...</i>	Več jasnosti in strukture	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
C35	<i>... prav tako pa tudi večjo varnost, saj vsak dan točno vem, kdo pride, koga naj pričakujem.</i>	Večji občutek varnosti strokovnih delavk	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
C36	<i>Menim, da bi bilo dobro naročanje in evidentiranje ljudi, ki prihajajo na center, ohraniti tudi v prihodnje.</i>	Evidentiranje uporabnikov, ki prihajajo na center	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D69	<i>Mislim, da je smiselno ohraniti delo od doma oziroma fleksibilno zaposlitev za tiste, ki bi to želeli.</i>	Možnost fleksibilnosti dela	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D70	<i>Pri delu na tem področju, kjer se dela z mladostniki tega ne vidim kot dobro možnost, za tiste strokovne delavke, ki delajo odločbe, pa resnično ni potrebe, da so vsak dan na centru.</i>	Predvsem na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D71	<i>V tem vidim tudi možnost za boljše usklajevanje poklicnega in družinskega življenja.</i>	Priložnost za lažje usklajevanje poklicnega in družinskega življenja	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D72	<i>Menim, da bi se morala ohraniti možnost izbire vsake strokovne delavke glede fleksibilnosti pri delavniku.</i>	Možnost fleksibilnosti dela	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D73	<i>Želela bi, da se ohrani tudi informiranje glede epidemije, tako da</i>	Informiranje glede ukrepov za zaježitev širjenja okužb	Informiranje strokovnih delavk in delavcev centra		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo

	<i>se lahko strokovni delavci opredelimo, kako se bomo odzvali na neko situacijo.</i>				smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D74	<i>Vloge za denarne socialne pomoči so včasih uporabniki kupovali v knjigarnah ali natisnili, sedaj pa to ni več vedno mogoče, zato uporabnikom pred vrati centra nudimo natisnjene vloge, ki jih lahko oddajo v nabiralnik, kar bi se lahko ohranilo tudi v prihodnje.</i>	Pred vrati centra so uporabnikom na voljo natisnjene vloge, ki jih lahko oddajo v nabiralnik	Dostop in oddaja vlog za denarno socialno pomoč		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D75	<i>Včasih so bili hodniki polni ljudi, veliko ljudi je stalo v vrsti, pa so imeli mogoče samo nekaj za vprašati. Sedaj lahko pokličejo in dobijo potrebne informacije.</i>	Ljudje preko telefonskih klicev hitro pridobijo potrebne informacije	Telefonska komunikacija		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D76	<i>Na ta način strokovnim delavkam ostane več časa za tiste, ki res rabijo neko obravnavo ali napotitev k določeni strokovni delavki.</i>	Večja kakovost dela z uporabniki	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
D77	<i>Dobro je, da se na nek način ločijo tisti uporabniki, ki morajo opraviti zgolj neko formalnost od tistih, ki res potrebujejo neko strukturirano obliko pomoči.</i>	Razlikovanje tistih uporabnikov, ki želijo opraviti neko formalnost od tistih, ki potrebujejo strukturirano obliko pomoči	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
E26	<i>Sam podpiram delo od doma, da bi se ohranilo tudi v bodoče, ko epidemija ne bo razglašena. Na mojem področju se ni izkazalo za potrebno, da sem osem ur na delovnem mestu, še posebej ne ob</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu vsak delovni dan se ni izkazalo za potrebno na delovnem področju Varstva odraslih-oprostitve pri plačilu socialnovarstvenih storitev,	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje

	<i>torkih in četrtek, ko ni naročenih uporabnikov.</i>	neposredno izvajanje skrbniških nalog in institucionalno varstvo			
E27	<i>Kot izboljšava prakse se je pokazalo to, da si delo lahko sam organiziraš...</i>	Samoorganizacija dela	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
E28	<i>... prav tako je delo od doma ceneje za delodajalca, ker mu ni potrebno plačati potnih stroškov.</i>	Ceneje za delodajalca, ker ni potrebno plačilo potnih stroškov	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
E29	<i>Tudi meni ustreza, da delam od doma, ker uporabniki ne občutijo nobene razlike.</i>	Uporabniki ne občutijo razlike	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
E30	<i>Veliko so se tudi trudili vzpostaviti oddaljene dostope, kar je še dodaten razlog, zakaj menim, da bi morali to prakso ohraniti tudi naprej.</i>	Veliko truda je bilo vloženega v vzpostavitev oddaljenih dostopov	Opravljanje dela od doma		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F62	<i>Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev nikoli poprej ni bilo naročanja uporabnikov na osebne razgovore na centru. Strokovne delavke se med seboj pogovarjamo o tem, da nam to precej ustreza, saj se lahko pripravimo na prihod uporabnikov.</i>	Strokovne delavke in delavci področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se lahko pripravijo na prihod uporabnikov	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F63	<i>Če se oseba napove, si zanjo vzamem čas.</i>	Večja kakovost dela z uporabniki	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje

F64	<i>Zaradi naročanja je veliko manj trkanja na naša vrata, manj prekinjanja razgovorov in motečih elementov ob tem, ko ravno delaš odločbo.</i>	Brez motenj med razgovori z uporabniki	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F65	<i>Pred epidemijo sem pogosto v službo pogosto prihajala dve uri pred začetkom uradnih ur, saj sem želela narediti čim več odločb, saj za preostali čas nisem vedela, kako se bo odvil.</i>	Lažja časovna organizacija dela	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F66	<i>Tudi za moje psihično počutje se mi zdi dobro, da vem, koga lahko pričakujem, da pride v pisarno, ker včasih pridejo precej specifične osebe, ki so razburjene in se to kaže tudi v njihovem vedenju in besedah.</i>	Večji občutek varnosti strokovnih delavk	Naročanje uporabnikov na razgovore na centru		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F67	<i>V času epidemije so se ljudje privadili vloge oddajati preko elektronske pošte, kar bi se lahko ohranilo tudi vnaprej. Prej to po Zakonu o upravnem postopku zaradi identifikacije osebe, ni bilo mogoče brez varnega elektronskega podpisa.</i>	Oddajanje vlog za denarno socialno pomoč preko elektronske pošte	Dostop in oddaja vlog za denarno socialno pomoč		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F68	<i>Ljudje sedaj lahko vloge oddajajo po pošti, elektronski pošti ali v nabiralnik, kar jim zadeve olajša in dopušča več možnosti.</i>	Več možnosti pri oddajanju vlog za denarno socialno pomoč; preko pošte, elektronske pošte ali v nabiralnik pred centrom	Dostop in oddaja vlog za denarno socialno pomoč		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno ohraniti tudi v prihodnje
F69	<i>Pred epidemijo so ljudje lahko oddajali vloge v času uradnih ur, sedaj pa jih lahko</i>	Uporabniki lahko oddajajo vloge za denarno socialno pomoč tudi izven časa uradnih ur	Dostop in oddaja vlog za denarno socialno pomoč		Izboljšave prakse v času epidemije, ki bi jih bilo smiselno

	<i>oddajajo vsak dan, saj je nabiralnik pred vhodnimi vrati, v tem vidim izboljšavo prakse. Stavba centra je odprta vsak dan do petih.</i>				ohraniti tudi v prihodnje
A67	<i>Imela sem nekaj pomislekov glede organizacije našega dela, ker je pri tem v ospredju predvsem lastna presoja, ki vključuje tudi odločitve za obiske na domu.</i>	Pri odločitvah glede opravljanja terenskega dela je v ospredju lastna strokovna presoja	Varnost z vidika organizacije dela		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A68	<i>Na začetku epidemije nam je bilo rečeno, da lahko uporabimo zgolj eno masko na dan, pri čemer sem bila nekoliko negotova glede svoje varnosti, saj je maska učinkovita le določen čas.</i>	Ob začetku epidemije je vodstvo odredilo uporabo zgolj ene zaščitne maske na dan	Negotovost zaradi pomanjkanja zaščitne opreme		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A69	<i>V svoji pisarni se počutim precej varna, saj ima vsaka strokovna delavka svojo pisarno.</i>	Vsaka strokovna delavka na področju Varstva otrok in družine ima svojo pisarno	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A70	<i>Menim, da je bilo za našo varnost precej dobro poskrbljeno...</i>	S strani vodstva je bilo za varnost precej dobro poskrbljeno	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A71	<i>... nekaj pa smo morali postoriti tudi sami...</i>	Za svojo varnost so strokovne delavke in delavci v določeni meri morali poskrbeti sami	Samoiniciativnost pri krepitvi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A72	<i>... sploh na začetku, ko sem si sama priskrbel večje število zaščitnih mask.</i>	Ob začetku epidemije si je strokovna delavka sama priskrbel večje število zaščitnih mask	Samoiniciativnost pri krepitvi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju

					dela v času epidemije
A73	<i>Z vidika varnosti je dobro, da se vsaka strokovna delavka samostojno odloča, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da se bo pri tem počutila varno.</i>	Vsaka strokovna delavka se samostojno odloča, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da bo pri tem ohranjala občutek varnosti	Varnost z vidika organizacije dela		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A74	<i>Če se nekatera počuti ogroženo, ima možnost dela od doma.</i>	Kdor se počuti ogroženo, ima možnost dela od doma	Varnost z vidika organizacije dela		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A75	<i>Z ljudmi se lahko srečujemo tudi v veliki sejni sobi, če bi na tak način imeli večji občutek varnosti glede lastnega tveganja za okužbo.</i>	Možnost srečevanja z uporabniki v veliki sejni sobi	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
B52	<i>Če na virus in vse ukrepe pogledam dovolj strogo, se nisem počutila dovolj varne.</i>	Nezadosten občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
B53	<i>Zelo pozno smo prejeli dovolj veliko število mask, tako da jih lahko menjam na vsake dve uri, torej v dnevu dobim štiri maske.</i>	Strokovne delavke in delavci so pozno prejeli dovolj veliko število zaščitnih mask	Negotovost zaradi pomanjkanja zaščitne opreme		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
B54	<i>Menim, da smo precej pozno prejeli tudi rokavice in skafander.</i>	Strokovne delavke in delavci so pozno prejeli rokavice in skafander	Negotovost zaradi pomanjkanja zaščitne opreme		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
B55	<i>Sama res hodim na različne, nekatere tudi precej tvegane terene.</i>	Opravljanje raznolikega in tveganega terenskega dela	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije

B56	<i>Omenila bi tudi določene zaplete z vodstvom pri izplačilu dodatka za rizično delo. Vodstvo je bilo mnenja, da do teh dodatkov nismo upravičeni, do katerih pa smo po zakonodaji upravičeni.</i>	Vodstvo je menilo, da strokovne delavke in delavci niso upravičeni do dodatka za delo v rizičnih razmerah, čeprav so po zakonodaji upravičeni	Zapleti z vodstvom pri izplačilu dodatka za delo v rizičnih razmerah		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C37	<i>Moj občutek varnosti variira, se spreminja iz dneva v dan, iz situacije v situacijo.</i>	Občutek varnosti se ob različnih dnevih in situacijah spreminja	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C38	<i>Ko uporabniki v pisarni z mano maske ne uporabljajo na pravilen način, se ne počutim dovolj varna...</i>	Uporabniki med razgovori v pisarni ne uporabljajo zaščitnih mask na pravilen način	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C39	<i>... zato jih tudi neprestano opozarjam na pomen tega...</i>	Opozarjanje uporabnikov na nepravilno nošenje maske	Samoiniciativnost pri krepitevi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C40	<i>... saj verjamem, da maska pomaga.</i>	Zaupanje v učinkovitost nošenja zaščitnih mask	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C41	<i>Več kot polovico časa dela na centru, pa se počutim varno.</i>	Občutek varnosti v več kot polovici časa med delom na centru	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C42	<i>Najbolj se počutim varno na terenih, ki jih opravi na prostem.</i>	Največji občutek varnosti med opravljanjem terenskega dela na prostem	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije

C43	<i>Varna se počutim tudi na timih, kjer nas je do pet članov, seveda pa upoštevamo vse zaščitne ukrepe.</i>	Občutek varnosti na timih s petimi člani z upoštevanjem zaščitnih ukrepov	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C44	<i>Največji strah za svojo lastno varnost pa sem doživela, ko sem bila prvič daljši čas v stiku z okuženo sodelavko, ki je bila torej pozitivna na virus. Imele sva sicer masko in razkužilo, vendar sva prijemale iste stvari.</i>	Največji strah za varnost pred okužbo v času prvega daljšega stika s sodelavko, ki je bila pozitivna na koronavirus	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C45	<i>To je bil še posebej stresen čas, poln negotovosti. Čez čas sem prišla v stik še s tremi okuženimi, ...</i>	Zmanjšan občutek varnosti in povečan stres ter negotovost zaradi stikov z okuženimi sodelavci	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C46	<i>... vendar okužba name ni prišla...</i>	Do tega trenutka brez okužbe s koronavirusom	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
C47	<i>... zagotovo pa je bilo najbolj stresno prvič.</i>	Največji strah za varnost pred okužbo v času prvega daljšega stika s sodelavko, ki je bila pozitivna na koronavirus	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
D78	<i>Tudi mene je strah, ker naj bi spadala v rizično skupino, saj sem starejša, imam sladkorno bolezen in visok pritisk...</i>	Uvrščanje v posebej rizično skupino (višja starost, obstoječa zdravstvena stanja)	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
D79	<i>... vendar če se odločiš za to delo, moraš vedeti, da prinaša tudi določena tveganja.</i>	Pri odločitvi za opravljanje tega dela se moraš zavedati tveganj	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju

					delo v času epidemije
D80	<i>V času pred epidemijo so bile to razne grožnje, vendar s tem nekoliko lažje ravnaš, ker ti je znano, z virusom pa nihče nima izkušenj, sovražnik je neznan in ni ga mogoče videti.</i>	Virus je neviden in neznan	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
E31	<i>Ker veliko delam od doma, svojo varnost ocenjujem kot precej dobro, saj je ob delu od doma tveganje za okužbo manjše. Manj tvegam, če pridem na center zgolj dvakrat na teden namesto pet dni v tednu.</i>	Večji občutek varnosti zaradi opravljanja dela od doma, kjer je tveganje za okužbo manjše	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
E32	<i>Do sedaj se še nisem okužil.</i>	Do tega trenutka brez okužbe s koronavirusom	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
E33	<i>Doma se zadržujem v nekem mehurčku...</i>	V domačem okolju druženje z omejenim številom poznanih ljudi	Samoiniciativnost pri krepitvi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
E34	<i>... na center pa prihajajo ljudje in sodelavci iz različnih krajev, kar pa pomeni večjo možnost za okužbo.</i>	Pri opravljanju dela na centru je tveganje za okužbo večje zaradi srečevanja z večjim številom ljudi iz različnih krajev	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F70	<i>Nisem se počutila dovolj varno, še posebej v prvem valu, ko so ljudje pogosto kar odpirali vrata pisarne, ker so bili zmedeni glede vlog in izpolnjevanja. Pred epidemijo sem mnogim</i>	V času prvega vala epidemije so uporabniki na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev odpirali vrata pisarne in spraševali glede izpolnjevanja vlog	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije

	<i>uporabnikom na listek napisala, kam morajo iti, kaj opraviti in prinesiti.</i>				
F71	<i>Pri nas vloge niso v karanteni, ampak jih kmalu z rokami vzamemo iz nabiralnika, tako da ob tem nisem občutila dovolj varnosti.</i>	Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev fizičnih vlog ne hranijo v karanteni, strokovne delavke in delavci pa jih prijemajo z rokami	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F72	<i>Težava glede varnosti je tudi to, da nekateri uporabniki ne spoštujejo ukrepov dovolj dosledno, predvsem kar se tiče nošenja maske, ki jo imajo pod nosom...</i>	Uporabniki med razgovori v pisarni ne uporabljajo zaščitnih mask na pravilen način	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F73	<i>... čeprav jih na to večkrat opozorim.</i>	Opozarjanje uporabnikov na nepravilno nošenje maske	Samoiniciativnost pri krepitevi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F74	<i>Nekateri ljudje prihajajo tudi z zelo starimi, zmečkanimi in umazanimi maskami.</i>	Uporabniki med razgovori v pisarni nosijo stare, zmečkane in umazane zaščitne maske	Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F75	<i>Zgodilo se mi je že, da sem osebi dala svojo masko.</i>	Strokovna delavka je uporabniku podarila eno od svojih mask	Samoiniciativnost pri krepitevi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
F76	<i>Če se ne motim, smo sedaj na centru imeli tri okužbe.</i>	Do tega trenutka so bile med zaposlenimi tri okužbe s koronavirusom	Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom		Varnost glede lastnega tveganja za okužbo s koronavirusom ob opravljanju dela v času epidemije
A76	<i>Na začetku epidemije so bile na voljo le zaščitne maske...</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
A77	<i>... in razkužilo.</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi

A78	<i>Tekom časa so nam omogočili dovolj zaloge, tako da pri zaščitni opremi nismo bili omejeni.</i>	Strokovnim delavkam in delavcem je na voljo dovolj zaščitne opreme	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
A79	<i>Za obiske na domu pa so kasneje začeli nuditi tudi rokavice...</i>	Rokavice	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
A80	<i>... zaščito za čevlje...</i>	Zaščita za čevlje	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
A81	<i>... in prevleko za obleke.</i>	Zaščitna obleka	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
B57	<i>Uporabljamo maske...</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
B58	<i>... razkužila...</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
B59	<i>... sedaj po potrebi tudi rokavice...</i>	Rokavice	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
B60	<i>... in skafander.</i>	Zaščitna obleka	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
B61	<i>Upošteevamo tudi ustrezno fizično razdaljo...</i>	Vzdrževanje medsebojne fizične razdalje	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
B62	<i>... in prezračujemo.</i>	Redno prezračevanje prostorov	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
B63	<i>Vse te zaščitne ukrepe lahko zagotovim v svoji pisarni...</i>	Mogoče jih je zagotoviti v pisarni	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
B64	<i>... in se tega držim.</i>	Upoštevanje zaščitnih ukrepov s strani strokovnih delavk in delavcev	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
C48	<i>Zaščitne maske...</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
C49	<i>... razkužilo...</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
C50	<i>... vzdrževanje medsebojne razdalje...</i>	Vzdrževanje medsebojne fizične razdalje	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
C51	<i>... in redno zračenje prostorov.</i>	Redno prezračevanje prostorov	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
C52	<i>Sedaj, kasneje smo dobili še nekaj dodatne zaščitne opreme, rokavice...</i>	Rokavice	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
C53	<i>... in nekakšen skafander...</i>	Zaščitna obleka	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
C54	<i>... vendar tega še nisem koristila, tudi ne čutim potrebe.</i>	Nekatere strokovne delavke ne koristijo vse zaščitne opreme, ki jim je na voljo, ker ne občutijo potrebe po tem	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
D81	<i>Sama sem si kupila zaščitno pregrado iz pleksi stekla.</i>	Zaščitna pregrada iz pleksi stekla	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
D82	<i>Rokavice...</i>	Rokavice	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
D83	<i>... maske...</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi

D84	<i>... razkužila...</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
D85	<i>... prezračevanje.</i>	Redno prezračevanje prostorov	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
D86	<i>Nihče se ni temu upiral, vsi smo to sprejeli kot neko danost, da lahko sploh opravljamo svoje delo.</i>	Upoštevanje zaščitnih ukrepov s strani strokovnih delavk in delavcev	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
E35	<i>Na centru nosimo zaščitne maske v pisarnah, stranišču in čajnici...</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
E36	<i>... se razkužujemo...</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
E37	<i>... in vzdržujemo medsebojno razdaljo.</i>	Vzdrževanje medsebojne fizične razdalje	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
E38	<i>Po odhodu uporabnika iz pisarne tudi prezračimo prostor.</i>	Redno prezračevanje prostorov	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
E39	<i>Vse to zaposleni dosledno upoštevamo...</i>	Upoštevanje zaščitnih ukrepov s strani strokovnih delavk in delavcev	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
E40	<i>... na centru je bila s tem namenom tudi inšpekcija, vendar ni bilo nobenih težav.</i>	Inšpekcijski nadzori	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F77	<i>Z upoštevanjem zaščitnih ukrepov se trudimo zagotavljati zaščito pred okužbo v pisarnah in prostorih centra.</i>	Upoštevanje zaščitnih ukrepov s strani strokovnih delavk in delavcev	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F78	<i>Uporabljam zaščitne maske..</i>	Zaščitne maske	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
F79	<i>... in ohranjam razdaljo z drugimi.</i>	Vzdrževanje medsebojne fizične razdalje	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F80	<i>Po odhodu uporabnika iz pisarne tudi prezračim prostor...</i>	Redno prezračevanje prostorov	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F81	<i>... in razkužim mizo.</i>	Redno razkuževanje delovnih površin	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F82	<i>Na voljo moramo imeti dovolj razkužila...</i>	Razkužilo	Zaščitna oprema		Zaščitni ukrepi
F83	<i>... zato mora nekdo nadzorovati, da so dozirniki z razkužili polni.</i>	Nadzor nad zadostno količino razkužila v dozirnikih	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi

F84	<i>Zaposleni se ne zadržujemo v skupnih prostorih...</i>	Zaposleni se ne zadržujejo v skupnih prostorih	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F85	<i>... raje malicamo v pisarni.</i>	Malicanje v pisarnah	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F86	<i>Predejen uporabniki pridejo v pisarno, jih gremo strokovni delavci iskat oziroma morajo pridet v spremstvu, zato da ne tavajo po stavbi.</i>	Strokovne delavke in delavci sprejmejo uporabnike na vratih ter jih spremljajo po prostorih centra	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F87	<i>Uporabniki ob vstopu podpišejo izjavo, da so zdravi in da nimajo znakov okužbe.</i>	Uporabniki ob vstopu na center podpišejo izjavo o tem, da so zdravi in nimajo znakov okužbe	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F88	<i>Na centru smo večkrat imeli tudi inšpekcijske nadzore.</i>	Inšpekcijski nadzori	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
F89	<i>Glede na njihova navodila moram po novem masko nositi tudi takrat, ko sem v pisarni sama. Najprej je bilo rečeno, da če je nekdo na vratih, moraš imeti masko gor, sedaj pa jo moram nositi tudi, ko sem sama, kar se mi ne zdi smiselno.</i>	Mnenje o nesmiselnosti ukrepa nošenja zaščitne maske tudi na samem v pisarni	Zaščitni ukrepi v prostorih centra		Zaščitni ukrepi
A82	<i>Na vsake toliko časa smo s strani pomočnika direktorja prejeli obvestilo o ukrepih...</i>	Pomočnik direktorja	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
A83	<i>... v obliki elektronske pošte.</i>	Preko elektronske pošte	Načini informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
A84	<i>Priporočila za delo so se pogosto spreminjala, tudi iz dneva v dan.</i>	Dnevno	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
A85	<i>Ves čas smo zaposleni imeli določena vprašanja, na katera nismo prejeli odgovorov.</i>	Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja	Dostopnost in odzivnost vodstva		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela

A86	<i>Večkrat je bil odziv ta, da bo vprašanje posredovano naprej, vendar pogosto nismo prejeli povratne informacije, o kateri smo spraševali.</i>	Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja	Dostopnost in odzivnost vodstva		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B65	<i>Informacije o tem smo prejeli preko elektronske pošte...</i>	Preko elektronske pošte	Načini informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B66	<i>... s strani naše direktorice...</i>	Direktorica	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B67	<i>... ki je informacije pošiljala našemu pomočniku direktorja, ki nam je sporočila posredoval.</i>	Pomočnik direktorja	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B68	<i>Prejemali smo več elektronskih sporočil na dan,...</i>	Večkrat na dan	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B69	<i>... zato je bilo težko slediti in razumeti, kaj velja in kaj ne, kaj lahko počnemo in kaj ne, kje moramo nositi masko.</i>	Zaradi velike količine informacij, strokovne delavke in delavci niso vedeli, kako ravnati	Razumljivost informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B70	<i>Navodila so sicer bila dokaj jasna,...</i>	Precej razumljive	Razumljivost informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B71	<i>... vendar jih je bilo zelo veliko in brez kakšne posebne obrazložitve, saj so bila zgolj posredovana naprej.</i>	Zelo velika	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B72	<i>Na vodstvo se nisem obračala s kakršnimikoli vprašanji, ker nisem imela občutka, da bo konstruktivno,...</i>	Nezaupanje v odzivnost vodstva	Dostopnost in odzivnost vodstva		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B73	<i>... zato sem informacije raje poiskala sama...</i>	Strokovna delavka ali delavec sam	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za

					opravljanje dela
B74	<i>... in skupaj s sodelavkami.</i>	Sodelavci	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B75	<i>Razumem, da gre za virus in situacijo, s katero se še nismo srečali in ki se neprestano spreminja, zato se moramo odzivati sproti.</i>	Zavedanje, da je zaradi spremenljivih razmer potrebno pogosto informiranje in sprotne odzivanje	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B76	<i>Kljub temu, da se tega zavedam, je bilo informacij preveč...</i>	Prevelika	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B77	<i>... in je vse skupaj postalo nepregledno.</i>	Zaradi velike količine informacij, je strokovnim delavkam in delavcem težko pregledati vse	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B78	<i>Masa informacij, ki jih prejemo je ogromna, ...</i>	Zelo velika	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B79	<i>...na dan dobivamo res veliko elektronskih sporočil, ...</i>	Dnevno	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B80	<i>...vsemu je preprosto nemogoče slediti. Težko je pregledati vse, ...</i>	Zaradi velike količine informacij, je strokovnim delavkam in delavcem težko pregledati vse	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
B81	<i>...saj je bilo skozi čas veliko sprejetih pravilnikov.</i>	Veliko sprejetih pravilnikov	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
C55	<i>Informacije smo prejeli s strani pomočnika direktorja...</i>	Pomočnik direktorja	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
C56	<i>... sama bi informiranje ocenila kot precej ažurno, ...</i>	Redno	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela

C57	<i>... vendar so se zadeve hitro spreminjale in nisem natančno vedela, kako ravnati v določenih situacijah, na primer ali sploh sprejemati ljudi v pisarno, koliko in katere ljudi.</i>	Zaradi velike količine informacij, strokovne delavke in delavci niso vedeli, kako ravnati	Razumljivost informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
C58	<i>Veliko dilem, ki so se nam pojavljale, smo reševali sproti v krogu zaposlenih.</i>	Sodelavci	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D87	<i>Menim, da je bilo v prvem valu epidemije teh informacij premalo, kar je razumljivo, saj nihče ni vedel, kaj virus prinaša.</i>	V času prvega vala epidemije je bilo informacij premalo, saj je bil virus slabo poznan	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D88	<i>Te informacije, ki jih imamo sedaj s strani države pa mi niso všeč, ker so zmedene.</i>	Informacije s strani države so zmedene	Razumljivost informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D89	<i>Na našem centru je hierarhija, imamo notranje organizacijske enote. Sama komunikacija znotraj nas samih, na našem centru ocenjujem kot odlično.</i>	Sodelavci	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D90	<i>Zadovoljna sem tudi z dosegljivostjo in dostopnostjo pomočnika direktorja.</i>	Zadovoljstvo z dostopnostjo in odzivnostjo vodstva	Dostopnost in odzivnost vodstva		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D91	<i>Z direktorico v tem času nismo imeli veliko stikov, osebni stiki pa so bili odsvetovali, tako ni mogla na primer obiskovati enot.</i>	Strokovne delavke in delavci so imeli malo stikov z direktorico	Dostopnost in odzivnost vodstva		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D92	<i>Smo pa preko elektronske pošte...</i>	Preko elektronske pošte	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D93	<i>...redno prejeli veliko informacij o ukrepih.</i>	Redno	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za

					opravljanje dela
D94	<i>O tem smo komunicirali tudi preko telefona...</i>	Telefonska komunikacija	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D95	<i>... pridobili pa smo tudi letake nevladnih organizacij, ki so sporočale, da so spremenile svoje pristope dela.</i>	Nevladne organizacije	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
D96	<i>Letake so prinesli tudi v fizični obliki, da smo jih lahko izročili uporabnikom.</i>	Fizični letaki	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E41	<i>Tega informiranja je bilo ogromno.</i>	Zelo velika	Količina informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E42	<i>Informacije so prihajale s strani pomočnika direktorja...</i>	Pomočnik direktorja	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E43	<i>... direktorice...</i>	Direktorica	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E44	<i>... pravno-kadrovske službe.</i>	Pravno-kadrovska služba	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E45	<i>Elektronska sporočila...</i>	Preko elektronske pošte	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
E46	<i>... so prihajala dnevno.</i>	Dnevno	Pogostost informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
F90	<i>Informiranje glede tega je potekalo preko elektronske pošte.</i>	Preko elektronske pošte	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
F91	<i>Navodila so bila precej jasna...</i>	Precej razumljive	Razumljivost informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela

F92	<i>... prihajala so tudi preko NIJZ,...</i>	Nacionalni inštitut za javno zdravje	Viri informacij		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
F93	<i>... prejeli smo letake o higieni kašlja.</i>	Fizični letaki	Način informiranja		Informiranje glede ukrepov in priporočil za opravljanje dela
A87	<i>Podpore delodajalca vidim predvsem v tem, da nas vodstvo ni omejevalo pri ničemer glede na strokovno presojo posamezne strokovne delavke, kar ocenjujem kot dobro.</i>	Vodstvo je upoštevalo strokovno presojo posamezne strokovne delavke ali delavca	Upoštevanje glasu strokovnih delavk in delavcev	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A88	<i>Kot slabo pa bi ocenila to, da zaposlene nismo dobile odgovorov na vprašanja, ki smo jih zastavljale vodstvu.</i>	Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A89	<i>Tako smo spoznale, da s strani vodstva ne bomo dobile smernic in odgovorov...</i>	Nezaupanje v odzivnost vodstva	Nezadovoljstvo s podporo vodstva	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A90	<i>... zato smo se organizirale same na način, ki bo varen za nas in za naše uporabnike.</i>	Strokovne delavke in delavci so organizacijo varnega dela prevzeli sami	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B82	<i>Podpore delodajalca ne ocenjujem dobro.</i>	Slaba podpora	Nezadovoljstvo s podporo s strani delodajalca	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B83	<i>Zelo pogrešam kolegije znotraj celotnega kolektiva, ki jih v času epidemije ni. Na tak način bi se lahko pogovorili o samih ukrepih in delovanju centra v izrednih razmerah.</i>	V času epidemije ni kolegijev celotnega kolektiva, kjer bi se lahko pogovorili o delovanju centra v izrednih razmerah	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B84	<i>Menim, da bi zaposleni, še toliko bolj v času izrednih razmer, potrebovali kakšno psihosocialno pomoč, pa je nismo dobili.</i>	V času izrednih razmer ni bila zagotovljena potrebna psihosocialna pomoč za strokovne delavke in delavce	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

B85	<i>Supervizijo sicer imamo ...</i>	Supervizija za strokovne delavke in delavce področij Prve socialne pomoči ter Varstva otrok in družine	Supervizija	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B86	<i>... vendar sem zelo nezadovoljna z organizacijo supervizije na centru, zato ker vanjo nismo vključeni vsi strokovni delavci.</i>	Supervizija ni ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke in delavce	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B87	<i>Zaenkrat smo v supervizijo vključeni mi, torej Prva socialna pomoč in zaposlene na področju Varstva otrok in družine...</i>	Supervizija za strokovne delavke in delavce področij Prve socialne pomoči ter Varstva otrok in družine	Supervizija	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B88	<i>... ostali pa nimajo te možnosti.</i>	Supervizija ni ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke in delavce	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B89	<i>Sama sem v supervizijo vključena od prejšnjega meseca.</i>	Supervizija za strokovne delavke in delavce področij Prve socialne pomoči ter Varstva otrok in družine	Supervizija	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B90	<i>Supervizija naj bi bila pravica strokovnih delavcev, vendar ni ustrezno zagotovljena.</i>	Supervizija ni ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke in delavce	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B91	<i>Menim, da se direktorica sicer zelo trudi, dela na promociji zdravja in zadovoljstvu zaposlenih, tako se kažejo določeni veliki premiki.</i>	Direktorica prispeva k velikim premikom s promocijo zdravja in zadovoljstva zaposlenih	Krepitev zdravja in zadovoljstva zaposlenih	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B92	<i>Kljub temu pa so določeni pogledi še vedno zastavljeni precej pravniško...</i>	Pogledi vodstva so precej pravniški	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B93	<i>... in sama ne čutim dovolj podpore s strani vodstva.</i>	Občutek pomanjkanja podpore s strani vodstva	Nezadovoljstvo s podporo s strani delodajalca	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

B94	<i>Pohvalila pa bi kvalitetne delavnice za vodje notranjih organizacijskih enot, od katerih sem veliko odnesla...</i>	Kvalitetne delavnice za vodje organizacijskih enot preko aplikacije Zoom	Delavnice	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B95	<i>... žal pa so mnoga izobraževanja po mojem mnenju še vedno nekvalitetna.</i>	Mnoga izobraževanja so slabše kakovosti	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B96	<i>Notranja organizacija enot je bila uvedena z namenom, da se razbremeni naše vodstvo, naše pomočnike, vendar se sedaj izkazuje, da je to na račun nas, ki smo te funkcije prevzeli in s tem pridobili dodatno delo.</i>	Uvedba notranjih organizacijskih enot je dodatno delovno obremenila vodje le-teh	Nalaganje dodatnih delovnih obremenitev strokovnim delavkam in delavcem	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B97	<i>Žal te pri vsem tem nihče od vodstva ne vpraša, kako si in kako ti gre.</i>	Občutek pomanjkanja podpore s strani vodstva	Nezadovoljstvo s podporo s strani delodajalca	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
B98	<i>Menim, da ni dovolj kontakta in povezave med vodstvom in nami zaposlenimi, da je vse skupaj še vedno precej hierarhično.</i>	Premalo stikov med vodstvom in zaposlenimi	Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C59	<i>Pred kratkim sem imela izobraževanje o nasilju.</i>	Izobraževanje o nasilju	Izobraževanja	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C60	<i>Želela bi si imeti tudi supervizijo, vendar je na tem področju nimamo, nikdar nismo prejeli nobene pobude ali vabil.</i>	Supervizija ni ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke in delavce	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C61	<i>Kar se tiče organizacije dela, pa sem imela precej proste roke, upoštevale so se moje želje in predlogi.</i>	Upoštewane so bile želje in predlogi strokovnih delavk in delavcev glede organizacije ter načina dela	Upoštevanje glasu strokovnih delavk in delavcev	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C62	<i>Imeli smo možnost dogovarjanja o načinu opravljanja dela.</i>	Upoštewane so bile želje in predlogi strokovnih delavk in delavcev glede organizacije ter načina dela	Upoštevanje glasu strokovnih delavk in delavcev	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

C63	<i>Podporo delodajalca vidim v tem, da sem v drugem valu dobila službeni telefon za delo od doma.</i>	Službeni telefon za opravljanje dela od doma	Zagotavljanje potrebne opreme za opravljanje dela	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C64	<i>Vsekakor je nek poskus, vendar menim, da bi potrebovala več tehnične podpore.</i>	Pomanjkanje tehnične podpore	Potrebna podpora ni zagotovljena	Pomanjkanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
C65	<i>Prejela sem tudi računalnik za delo od doma, kar lahko pohvalim, ker so mi veliko računalniške opreme prevzeli otroci za potrebe šolanja na daljavo.</i>	Računalnik za opravljanje dela od doma	Zagotavljanje potrebne opreme za opravljanje dela	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D97	<i>Dobro bi ocenila odzivnost našega vodstva, ...</i>	Dobra odzivnost vodstva	Dobra komunikacija z vodstvom	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D98	<i>... ker hitro uredijo nek prevoz, ki ga potrebujem za potrebe na primer neke prisilne hospitalizacije.</i>	Vodstvo hitro uredi prevoz, ki ga strokovna delavka potrebuje za opravljanje dela	Zagotavljanje potrebne opreme za opravljanje dela	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D99	<i>Dragoceno mi je, da vem, da je nekdo zadaj, ki bo mojo odločitev potrdil ali skupaj z mano našel neko drugo izvedljivo rešitev.</i>	Strokovna delavka se lahko zanese na podporo in sodelovanje z vodstvom	Zadovoljstvo s podporo s strani delodajalca	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D100	<i>Lahko se zanesem na operativno raven v isti vrsti in naprej na drugo ali tretjo linijo.</i>	Strokovna delavka se lahko zanese na druge strokovne delavke in delavce, preostale sodelavce in vodstvo	Zadovoljstvo s podporo s strani delodajalca	Doživljanje podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D101	<i>Zadovoljna sem s tem, da lahko postavljam vprašanja in sproti prejemam odgovore.</i>	Vodstvo sproti odgovarja na vprašanja strokovne delavke	Dobra komunikacija z vodstvom	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D102	<i>Ne zgodi se tudi na primer, da bi bil nek seminar, pa bi zanj izvedeli samo nekateri strokovni delavci, saj smo o tem obveščeni vsi.</i>	Vse strokovne delavke in delavci so obveščeni o seminarjih	Dobra komunikacija z vodstvom	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

D103	<i>V tem prepoznam odprto in iskreno komunikacijo, kar spoštujem.</i>	Odprta in iskrena komunikacija z vodstvom	Dobra komunikacija z vodstvom	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D104	<i>Zaposleni smo bili s strani delodajalca deležni izobraževanj preko Zoom-a in Teams-ov, poleti tudi nekaj izobraževanj v živo.</i>	Izobraževanja v živo in preko aplikacij za videoklice	Izobraževanja	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D105	<i>Sama sem zelo zadovoljna z dostopnostjo do izobraževanj, saj ima vodstvo do tega posluh. Imamo obrazec, na katerem obrazložiš, zakaj bi se želel udeležiti določenega izobraževanja in pojasniš na primer, da je vezano na tvoje področje dela. Če me pa zanima nekaj izven mojega področja dela, pa se lahko udeležim, če imam svoje delo opravljeno in če je dovolj sredstev.</i>	Dobra dostopnost do raznolikih izobraževanj	Izobraževanja	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
D106	<i>Na primer glede premagovanja stresa, te vsebine lahko uporabim za to, da boljše delam, čeprav ni neposredno vezano na moje ozko področje dela. To lahko še posebej pomaga pri soočanju z izzivi, s katerimi se srečujemo pri delu v teh situacijah, ki so že večmesečne.</i>	Izobraževanja z vsebinami glede premagovanja stresa, ki pomagajo pri soočanju z izzivi opravljanja dela v času epidemije	Izobraževanja	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
E47	<i>Nudena so nam izobraževanja preko video aplikacij, nekatera pa so bila izvedena tudi v živo, ko je bila situacija z virusom bolj umirjena.</i>	Izobraževanja v živo in preko aplikacij za videoklice	Izobraževanja	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije

E48	<i>Sam sem se pred kratkim preko Zoom-a udeležil delavnic za vodje notranjih organizacijskih enot, s katerimi sem zadovoljen.</i>	Kvalitetne delavnice za vodje organizacijskih enot preko aplikacije Zoom	Delavnice	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
F94	<i>Največjo podporo mi pomenijo strokovni timi, ki jih imamo vsak teden preko Zoom-a.</i>	Tedenski strokovni timi preko aplikacije Zoom	Strokovni timi	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
F95	<i>Podpora nam nudi pomočnik direktorja, ki nam je na voljo za pomoč ali mnenje.</i>	Mnenje in pomoč s strani pomočnika direktorja	Dobra komunikacija z vodstvom	Oblike podpore s strani delodajalca	Podpora pri delu s strani delodajalca v času epidemije
A91	<i>Veliko mi pomeni to, da kljub omejitvam ohranjamo posvetovalne time in se temu ne izognemo, saj mene to na nek način pomiri, da delam dobro.</i>	Posvetovalni timi dajejo občutek pomiritve in potrditev, da se delo dobro opravlja	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
A92	<i>S sodelavkami se v varnih okoliščinah, z uporabo zaščitne opreme tudi pogovarjamo o svojem delu in počutju, kar name deluje razbremenilno ter prispeva k dvigu mojega razpoloženja.</i>	Razbremenilni pogovori med sodelavci o delu in počutju ob upoštevanju zaščitnih ukrepov	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
A93	<i>Mislím, da sem v zadnjem času nekoliko bolj razdražljiva...</i>	Večja razdražljivost	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
A94	<i>... zaradi vseh stresorjev iz zunanjega okolja, ki vplivajo name in na moje delo.</i>	Stresorji iz zunanjega okolja vplivajo na delo in počutje	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
A95	<i>To opažam tudi pri svojih sodelavkah, kar se odraža v tem, da je med zaposlenimi nekoliko več</i>	Več konfliktov med zaposlenimi kot pred epidemijo	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije

	<i>konfliktov kot pred epidemijo.</i>				
A96	<i>Lahko rečem, da za svoje duševno zdravje v tem času ne skrbim najboljše in da bi na tem področju lahko zase naredila več.</i>	Prešibka skrb za lastno duševno zdravje	Skrb za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B99	<i>Opravljanje dela v času epidemije doživljam kot zelo stresno in obremenjujoče...</i>	Opravljanje dela v času epidemije je zelo stresno in obremenjujoče	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B100	<i>... predvsem zaradi usklajevanja dela ter zasebnega, družinskega življenja, kjer je v središču šola na daljavo mojih otrok.</i>	Izziv usklajevanja dela in družinskega življenja v času šolanja na daljavo	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B101	<i>Lahko bi sicer izbrala možnost, da dela trenutno ne bi opravljala, vendar bi to pomenilo, da bi moje delo, ki je trenutno zelo povečano in ga dojemam kot zelo pomembnega, stalo oziroma bi ga morala naložiti še nekemu drugemu, ki je prav tako obremenjen.</i>	Strokovna delavka svoje delo razume kot zelo pomembno in ga kljub povečanemu obsegu ne želi naložiti nekemu drugemu, ki je prav tako obremenjen	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B102	<i>Največjo podporo, s katero si ohranjam svoje duševno zdravje, vidim v sodelavkah.</i>	Podpora med sodelavci	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B103	<i>Imamo res dober kolektiv in brez sodelavk si svojega dela resnično ne predstavljam.</i>	Podpora med sodelavci	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B104	<i>Poudariti moram, da nikoli nisem bila na tej meji, da bi izgorela in se pravzaprav sprašujem, kako da je temu še vedno tako, ker vem, da se zelo hitro lahko znajdeš na tej točki.</i>	Veliko tveganje za izgorelost	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije

B105	<i>K lastnemu duševnemu zdravju v teh časih je pripomogla moja odločitev, da na prvo mesto postavim sebe, svoja otroka in družino. Postavila sem si prioritete, prva mi je torej družina in služba takoj za tem...</i>	Postavitev prioritete pri čemer je najprej družina, nato pa delo in dobrobit uporabnikov	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B106	<i>... vendar prvenstveno ne zato, ker bi čutila obvezno do delodajalca, vendar zato, ker čutim obvezo do ljudi.</i>	Opravljanje dela zaradi občutka obveze do ranljivih ljudi	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B107	<i>Na drugem mestu so mi uporabniki in njihova dobrobit.</i>	Postavitev prioritete pri čemer je najprej družina, nato pa delo in dobrobit uporabnikov	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B108	<i>Samo zaradi njih se trudim še naprej, ne pa zato ker bi mi nekdo od nadrejenih naložil neko obveznost ali zato ker se bliža nek zakonsko določen rok.</i>	Opravljanje dela zaradi občutka obveze do ranljivih ljudi	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B109	<i>Zavedam se posledic, ki jih lahko ima moje ravnanje oziroma opuščanje nekega mojega ravnanja za ljudi...</i>	Zavedanje posledic, ki jih lahko ima opuščanje opravljanja dela za uporabnike	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B110	<i>... vodi me nekakšno poslanstvo, da prispevam k reševanju njihovih stisk.</i>	Prispevati k reševanju stisk ljudi kot poslanstvo	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
B111	<i>Zadovoljna sem, da ta vzgib pomoči ljudem prepoznavam tudi pri večini svojih sodelavk.</i>	Prepoznavanje vzgiba pomoči ljudem tudi pri večini sodelavk	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C66	<i>Za duševno zdravje sem skrbela in še vedno skrbim predvsem s tem, da si vzamem čas zase, ...</i>	Čas zase	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije

C67	<i>...kar najpogosteje počnem s sprehodi. Hodim vsaj pol ure na dan.</i>	Sprehodi	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C68	<i>V vsej tej poplavi informacij, ukrepov in negativih, ki nas obdaja, skušam misliti pozitivno.</i>	Pozitivno razmišljanje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C69	<i>Ohranjam neko distanco do zamorjenih izjav in vsebin.</i>	Distanciranje od zamorjenih vsebin in izjav	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C70	<i>Verjamem, da bodo izredne razmere nekoč minile.</i>	Upanje v to, da bodo izredne razmere nekoč minile	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C71	<i>Verjamem v to, da človek sam sebi škodi, če je naravnano negativno in opazi zgolj zanj neugodne zadeve.</i>	Pozitivno razmišljanje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
C72	<i>Svoje delo trenutno obvladam, nisem v tako velikem stresu, saj nekako uspem najti možnosti in priložnosti.</i>	Dobro prenašanje stresa	Skrb za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D107	<i>Situacijo sem začela normalizirati, kar je žalostno, da je epidemija stanje neke normalnosti, vendar življenje bo teklo naprej.</i>	Normaliziranje izrednih razmer epidemije	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D108	<i>Izbruhi raznih bolezni so v preteklosti že bili in še bodo.</i>	Normaliziranje izrednih razmer epidemije	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D109	<i>V vsem tem je potrebno poskrbeti za tiste, ki so najbolj ranljivi.</i>	Opravljanje dela zaradi občutka obveze do ranljivih ljudi	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D110	<i>Sama sem za svoje duševno zdravje</i>	Vrtnarjenje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje

	<i>skrbela z delom na vrtu.</i>				strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D111	<i>Veseli me, da je bil začetek epidemije spomladi, ko se je narava začela prebujati, marsikaj sem posadila v rastlinjak.</i>	Vrtnarjenje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D112	<i>Duševno ravnotežje ohranjam s fizičnim delom in s tem, da vidim, da nekaj uspe in zraste.</i>	Vrtnarjenje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D113	<i>Veliko sem se družila tudi s sinom in svojo družino.</i>	Preživljanje časa z družino	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D114	<i>Naučili smo se, kako toliko časa preživeti skupaj in kaj v tem času početi. V družini smo se organizirali, kaj bo kdo delal.</i>	Preživljanje časa z družino	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D115	<i>Veliko mi pomenijo tudi sprehodi.</i>	Sprehodi	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D116	<i>Sama stres načeloma zelo dobro prenašam...</i>	Dobro prenašanje stresa	Skrb za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D117	<i>... začela pa sem pogrešati določene malenkosti, ki niso življenjsko pomembne, kot je kava z nekom v baru.</i>	Pogrešanje druženja v barih	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D118	<i>Če pomislim, da je meni težko, kako hudo mora biti šele mladostnikom, ki se ne smejo družiti.</i>	Pomembnost empatije do uporabnikov	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
D119	<i>Pomembno je, da smo tisti, ki delamo z ljudmi, v prvi vrsti ljudje, da sem torej človek, nato</i>	Pomembnost empatije do uporabnikov	Doživljanje svoje poklicne vloge		Duševno zdravje strokovnih delavk in

	<i>strokovnjak. Če pa nisi človek, žal vse strokovno znanje ne zadošča.</i>				delavcev v času epidemije
E49	<i>Pri svojem delu ne doživljam posebnega stresa...</i>	Brez doživljanja stresa	Brez skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
E50	<i>... zato se neki namerni skrbi za svoje duševno zdravje ne posvečam.</i>	Brez posvečanja posebni skrbi za lastno duševno zdravje	Brez skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
F96	<i>Med epidemijo bolj slabo skrbim zase.</i>	Prešibka skrb za lastno duševno zdravje	Skrb za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
F97	<i>Poleti sem pomagala tudi na drugih enotah centra, ker so imeli določene zaostanke, tako da sem neprestano in preveč delala.</i>	Strokovna delavka je neprestano in preveč delala, da so nadoknadili zaostanke	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
F98	<i>Manjkajo mi druženja s prijatelji, ...</i>	Pogrešanje druženja s prijatelji	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
F99	<i>... izleti in potovanja, še posebej zato, ker živim sama.</i>	Pogrešanje izletov in potovanj	Slabše duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije
F100	<i>Veliko mi pomeni, da sem svoj prosti čas preživljam zunaj, zato sem si omislila vrt.</i>	Vrtnarjenje	Strategije skrbi za duševno zdravje		Duševno zdravje strokovnih delavk in delavcev v času epidemije

9.4. Priloga 4: Osno kodiranje

ORGANIZACIJA DELA V ČASU EPIDEMIJE

Organizacija dela v času prvega vala epidemije

- Nejasnosti glede organizacije dela
 - o Nedorečenost (A1)
 - o Nejasnost pri opravljanju dela (A2, D1)

- Opravljanje dela
 - o Določanje nujnih in manj nujnih zadev (A3)
 - o Obravnava zgolj nujnih zadev glede nasilja (A4)
 - o Odlaganje zadev, kot je predhodno svetovanje, na poznejši čas (A5)
 - o Predvsem delo na nasilju, kar je najbolj učinkovito delati na samem centru (A15)
 - o Urejanje arhivov v pisarnah centra (A16)
 - o Opravljanje pogovorov z uporabniki preko telefona (A6, D3)
 - o Opravljanje pogovorov z uporabniki preko aplikacij za video klice (D4)
 - o Brez osebnih stikov z uporabniki (D5)
 - o Srečevanje na prostem z mladimi uporabniki, ki so imeli večje težave (D8)
 - o Nekatere partnerske nevladne organizacije so uspešno prilagodile svoje delovanje (D14)
 - o Manjša zamuda pri delu (E3)

- Opravljanje dela od doma
 - o Manj opravljanja dela od doma (A14)
 - o Možnost opravljanja dela od doma (B5)
 - o Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in službenih obveznosti (B6)
 - o Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru (B7, E6)
 - o Nekaj časa brez oddaljenih dostopov za delo od doma (E1, E4)
 - o Zagotovitev oddaljenega dostopa za delo od doma (E5)
 - o Prevezava na mobilni telefon za opravljanje dela od doma (E7)
 - o Za delo od doma so imeli prednost tisti zaposleni z otroki in vozači (F3)

- Opravljanje dela na sedežu delodajalca
 - o Več opravljanja dela na centru zaradi lažjega pregleda nad spisovno dokumentacijo (C1)
 - o Prepoved sprejemanja uporabnikov na centru (D2)
 - o Ob okužbi zaposlenega se je enota centra zaprla za čas inkubacijske dobe (D11)
 - o Opravljanje dela na običajen način (E8, F1)
 - o Opravljanje dela na centru (F2)

Organizacija dela v času drugega vala epidemije

- Opis organizacije dela
 - o Različnost prvega in drugega vala epidemije (A7, B1)
 - o Bolj običajna, podobna času pred epidemijo (A10, D15)
 - o Prilagojena željam, potrebam in individualni situaciji zaposlenih (A22)

- Nejasnosti glede organizacije dela
 - o Na začetku nejasnost glede ravnanja (A8)
 - o Višje instance pogosto brez odgovorov (A9)

- Opravljanje dela

- Naročanje uporabnikov na pogovore na centru (A11, B13, D16, F14)
 - Obravnava vseh nujnih in manj nujnih zadev (A12)
 - Opravljanje vseh nalog (A13)
 - Opravljanje pogovorov z uporabniki preko telefona (B14)
 - Opravljanje terenskega dela (D18)
 - Nameščanje uporabnikov v zavode in krizne centre (D19)
- Opravljanje dela od doma
 - Kombiniranje opravljanja dela od doma z delom na centru (A17, B12, C2, E9, F12)
 - Veliko komunikacije preko telefona, kar je mogoče opravljati od doma (A18)
 - Pisanje mnenj za sodišča, uradnih zaznamkov in poročil od doma (A19)
 - Opravljanje dela od doma zaradi usklajevanja družinskih in službenih obveznosti (A24, B11, E10)
 - Zagotovitev oddaljenega dostopa za delo od doma (F11)
- Opravljanje dela na sedežu delodajalca
 - Ni nove, stroge organizacije celotnega sistema na centru za socialno delo (A20, A23)
 - V primeru pojava okužbe ni kroženja zaposlenih (A21)
 - Uvedba notranjih organizacijskih enot in vodij (B15)
 - Čas izrednih razmer in povečanega obsega dela kot neprimeren čas za uvajanje sprememb notranje organiziranosti centra (B16)
 - Ob okužbi zaposlenega se ugotavlja, s kom je oseba imela stike (D12)
 - Ob okužbi zaposlenega napotitev te osebe in sodelavcev iz iste pisarne v samoizolacijo (D13)
 - Dnevno sta na centru dve strokovni delavki iz področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ostale pa delajo od doma (F13)
 - Ljudje, ki pridejo na center nenaročeni, niso odslovljeni (F17)

ZNAČILNOSTI DELA V ČASU EPIDEMIJE

- Značilnosti dela v času prvega vala epidemije
 - Večji strah pri ljudeh zaradi epidemiološkega stanja (B2)
 - Nenapovedljivost vpliva virusa na življenje ljudi (B3, D10)
 - Na center za socialno delo se je obračalo manj uporabnikov (B4)
 - Povečane stiske mladih (D6)
 - Epidemija kot novost za ljudi (D7)
 - Hiter in nepričakovan pojav epidemije (E2, F5)
 - Več vlog za izredno denarno socialno pomoč (F4)
 - Veliko odpuščanja ljudi (F6)
 - Nezaupanje delodajalcev v pomoč države (F7)
 - Veliko telefonskih klicev na center s strani ljudi (F8)
 - Pomoč države ljudem s protikoronskimi paketi (F9)
- Značilnosti dela v času drugega vala epidemije
 - Povečane stiske ljudi (B8)
 - Zaposleni občutijo pritisk s strani uporabnikov in institucij (B9)
 - Povečan obseg dela (B10)
 - Strokovni delavci in delavke imajo več izkušenj dela v izrednih razmerah epidemije (D9)
 - Uporabniki cenijo osebni stik s strokovnimi delavkami in delavci (D17)
 - Življenje ljudi se kljub epidemiji odvija naprej (D20)
 - Uporabniki so se privadili na naročanje (F15)
 - Uporabniki upoštevajo ukrepe (F16)

IZZIVI PRI OPRAVLJANJU DELA V ČASU EPIDEMIJE

- Ukrepi za zajezitev širjenja okužb
 - Prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije in oteženo vodenje pogovora z uporabniki zaradi nošenja mask (A25, A27)
 - Težje prepoznavanje uporabnikovih čustev pri pogovoru zaradi nošenja maske (A26)
 - Varno opravljanje terenskega dela (C6)
 - Nemogoče opravljati terensko delo (C7)
 - Oteženo izvajanje stikov med otroci v rejniških družinah in njihovimi biološkimi starši (C12)
 - Ukinitve javnega prevoza (C13)
 - Zagotovitev varnih prostorov in zaščite za delo za zaposlene ter uporabnike (D21)

- Informacijsko-komunikacijska tehnologija
 - Neprimernost in nezadostnost telefonskega komuniciranja z uporabniki za svetovanje ter podporo pri reševanju stisk (A28, A30)
 - Prikrajšanost za velik del neverbalne komunikacije pri telefonskem komuniciranju z uporabniki (A29)
 - Veliko telefonske komunikacije (C3, F22)
 - Veliko komunikacije preko elektronske pošte (C4, F23, F28, F30)
 - Učenje uporabe aplikacij za video klice (D25)
 - Hitrost interneta (E11)
 - Hitrost delovanja računalnika (E12)
 - Ob velikem številu elektronskih sporočil, se kakšno spregleda (F29, F31)
 - Pomoč med sodelavci pri rabi informacijsko-komunikacijske tehnologije (F33)

- Organizacija dela v času epidemije
 - Zaradi hitrega spreminjanja navodil za delo nejasnost glede tega, ali vabiti ljudi na osebne pogovore (B17)
 - Usklajevanje dela in zasebnega življenja (B18)
 - Ob velikem obsegu dela sprotno opravljanje nujnih zadev (B21, F27)
 - Prevzem položaja vodje ene izmed notranjih organizacijskih enot centra (B22)
 - Samoorganizacija dela pri opravljanju dela od doma (F24, F26)
 - Samoorganizacija dela pri opravljanju dela na centru (F32, F35)
 - Spremembe na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev zaradi protikoronskih paketov (F36)
 - Več uporabnikov je upravičenih do denarne socialne pomoči zaradi ohlapnejših pogojev (F37)

- Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
 - Pomanjkanje osebnega stika pri sodelovanju z uporabniki (C5, F18, F21)
 - Reševanje akutnih stisk ljudi (B20)
 - Sporočanje neugodnih novic uporabnikom na njim razumljiv način (C10)
 - Naporno reševanje povečanih konfliktov v rejniških družinah (C11)
 - Povečane stiske mladih ljudi (D22)
 - Večini mladih šolanje od doma ne ustreza (D23)
 - Zaradi hudih stisk potrebno delo z mladimi ob upoštevanju zaščitnih ukrepov (D24)
 - Veliko novih in nepoznanih uporabnikov (F19)
 - Nove materialne stiske in odpuščanja (F20)
 - Nekateri uporabniki na center pridejo nenaročeni (F34)
 - Nekateri ljudje so neinformirani o svojih pravicah (F38)

- Sodelovanje s sodišči v času epidemije

- Ker je sodišče odlagalo obravnave na poznejši čas so bili postopki postavitve pod skrbništvo dolgotrajnejši (C8)
 - Strokovna delavka brez vpliva na delo sodišč (C9)
- Doživljanje dela v času epidemije
 - Vlaganje truda v delo (B19)
 - Težko delovno obdobje (B23)
 - Premalo počitka in psihičnega oddiha (F25)

ETIČNE DILEME PRI OPRAVLJANJU DELA V ČASU EPIDEMIJE

- Varstvo osebnih podatkov
 - Varstvo osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona (A31)
 - Varstvo osebnih podatkov pri komunikaciji preko elektronske pošte brez varnih elektronskih predalov (A32, D32)
 - Premajhna pazljivost ob posredovanju in uporabi osebnih podatkov pri komunikaciji preko telefona in elektronske pošte (A33)
 - Zagotavljanje varstva osebnih podatkov pri oddajanju vlog v nabiralnik pred vrati centra (F39)
- Varnost glede tveganja za okužbo
 - Dilema glede opravljanja terenskega dela (B24)
 - Zagotavljanje varnosti in pridobitev soglasja uporabnikov pri opravljanju terenskega dela (B25)
 - Dvomi v učinkovitost ukrepov za zaježitev širjenja okužb (D26)
- Strokovna presoja posamezne strokovne delavke ali delavca
 - Ravnanje na podlagi lastne strokovne presoje (B26)
 - Odločanje za uporabnikovo dobrobit (B27)
 - Presojanje nujnosti uporabnikovih zadev (D30, D36)
 - Upoštevanje uporabnikovih potreb kot etično ravnanje (D31)
- Brez etičnih dilem
 - Brez posebnih etičnih dilem (C14, E13)
- Negativne posledice sodne prakse na življenje uporabnikov
 - Možnost zlorabe poslovne sposobnosti uporabnikov zaradi dolgih postopkov postavljanja pod skrbništvo na sodišču (C15)
 - Etično sporne ocene sodišč glede nujnosti zadev (D33, D35)
 - Etično sporne odločitve sodišč na podlagi Družinskega zakonika (D34)
- Negativne posledice zaprtja šol na življenje uporabnikov
 - Dvomi v učinkovitost zaprtja šol (D27)
 - Zaradi zaprtja šol nastala težko popravljiva škoda pri otrocih s posebnimi potrebami (D28)
 - Negativne posledice zaprtja šol za otroke iz družin v revščini, z odvisnostjo ali boleznijo (D29)

KOMUNIKACIJA MED ZAPOSLENIMI V ČASU EPIDEMIJE

- Komunikacija med zaposlenimi v času prvega vala epidemije
 - o Odvisna od strokovne presoje vsake strokovne delavke ali delavca (A34)
 - o Povezana z doživljanjem epidemije in vedenjem v zasebnem življenju strokovne delavke ali delavca (A35)
 - o Osebna posvetovanja in multidisciplinarni timi ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb (A36, B31)
 - o Koriščenje velike sejne sobe na centru ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb (A37, D42, F43)
 - o Upoštevanje ukrepov za zajezitev širjenja okužb (A38, F44)
 - o Brez občutka ogroženosti zaradi osebnih posvetovanj med zaposlenimi (A39)
 - o Preko telefona (B28, D40, E14)
 - o Preko elektronske pošte (B29, C16, D41, E15)
 - o Osebna komunikacija z nekaterimi zaposlenimi ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb (B30, C17)
 - o Brez tehničnih pripomočkov za rabo aplikacij za video klice (D37)
 - o Posvetovanje zaposlenih v garaži ob upoštevanju ukrepov za zajezitev širjenja okužb (D38)
 - o Komunikacija med zaposlenimi na hodnikih centra (D39)
 - o Manj strokovnih timov (F40)

- Komunikacija med zaposlenimi v času drugega vala epidemije
 - o Bolj strogo organizirana (A40)
 - o Preko aplikacije Zoom – supervizija, izobraževanja, pogovori, sestanki, multidisciplinarni in strokovni timi ter timi posameznega delovnega področja (A41, B32, C18, F41)
 - o Notranji posvetovalni timi na centru potekajo osebno (A42)
 - o Preko telefona (F42)

- Primeri dobre prakse komuniciranja med zaposlenimi v času epidemije
 - o Uporaba aplikacije Zoom (A43, F45)
 - o Dobra organizacija zaposlenih glede medsebojnega komuniciranja (B33, C19)
 - o Izmenjava informacij s predstavniki drugih institucij in strok (B34, D44)
 - o Posluževanje informacijsko-komunikacijske tehnologije, v kolikor nekdo ne želi osebno komunicirati (B35, C20)
 - o Multidisciplinarni timi glede nasilja v živo (D43)
 - o Komunikacija preko telefona in elektronske pošte (E16)

- Pomanjkljivosti pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije
 - o Komunikacija večjega števila ljudi preko aplikacije Zoom je otežena in pomanjkljiva (A44)
 - o Pri komunikaciji večjega števila ljudi preko aplikacije Zoom se ljudje manj vključujejo in odzivajo na povedano (A45)
 - o Komunikacija preko aplikacije Zoom je slabše kakovosti v primerjavi s komunikacijo v živo (A46, D46)
 - o Pomanjkanje osebne komunikacije (B36, D45)
 - o Pomanjkanje dobro delujoče opreme za komuniciranje preko aplikacij za video klice (C21)
 - o Nekateri zaposleni se ne odzivajo na pobude sodelavcev (E18)
 - o Manj komunikacije in posvetovanja med zaposlenimi na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (F46)

- Zelene spremembe pri komunikaciji med zaposlenimi v času epidemije
 - o Zaposleni bi morali usvojiti rabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, predvsem aplikacij za video klice (E17, E19)
 - o Zaradi ohranjanja zasebnosti in učinkovite komunikacije bi morali strokovni delavci in delavke, ki delajo od doma, imeti vsak svoj službeni mobilni telefon (F47)

VZPOSTAVLJANJE STIKOV IN VZDRŽEVANJE ODNOSOV Z UPORABNIKI V ČASU EPIDEMIJE

Reševanje ovir pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

- Telefonska komunikacija z uporabniki
 - o Komunikacija preko telefona (A47, B37, C23, D50, E20, F50)
 - o Dogovori z uporabniki glede terminov za telefonske pogovore (A48)
 - o Če se mladostnik ni odzval na telefonske klice, je strokovna delavka kontaktirala njegove starše (D49)
 - o Če se uporabnik ne odzove na telefonske klice, strokovna delavka pošlje poziv (F51)
 - o Zaradi velikega števila klicev se je vzpostavila dežurna telefonska linija na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (F52)
 - o Strokovne delavke in delavci se oglašajo na telefonske klice ljudi in odgovarjajo na njihova vprašanja (F53)
- Komunikacija z uporabniki preko elektronske pošte
 - o Komunikacija preko elektronske pošte (B38, D52, E21)
- Komunikacija z uporabniki preko aplikacij za video-klice
 - o Video klici preko aplikacije Viber (D51)
- Delo z uporabniki osebno na centru
 - o V času drugega vala epidemije se ljudje za pogovore na centru predhodno naročajo (A50)
 - o Uporabniki na centru podpišejo izjavo in spoštujejo ukrepe za zaježitev širjenja okužb (A52)
 - o Nekateri uporabniki so na center prihajali osebno (C25, D48, F49)
 - o Uporaba zaščitne pregrade iz pleksi stekla zaradi zagotavljanja večje varnosti med osebnimi pogovori z uporabniki v pisarni (D47)
- Opravljanje terenskega dela
 - o Če se uporabnik ni odzval na telefonske klice, je strokovna delavka opravila obisk na domu (A49)
 - o Opravljanje terenskega dela na prostem zaradi zagotavljanja večje varnosti (C22, D53)
 - o Opravljanje terenskega dela v primerih, ko je bilo to mogoče (C24)
- Oddajanje vlog na center za socialno delo
 - o Uporabniki oddajajo vloge v nabiralnik, preko elektronske pošte ali telefona (E23)
 - o Strokovne delavke uporabnikom nudijo pomoč pri izpolnjevanju vlog (F48)
- Spremembe in prilagoditve dela centra za socialno delo
 - o Glede načina komunikacije z uporabniki presoja vsaka strokovna delavka ali delavec (A51)
 - o Uporabniki so se privadili na spremembe in prilagoditve (E22)

Želene spremembe pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

- Boljša komunikacija z uporabniki
 - o Strokovna delavka bi z nekaterimi uporabniki lahko več in kvalitetnejše komunicirala preko video klicev (A53)
 - o Strokovna delavka bi želela spremeniti svojo komunikacijo z uporabniki v zvezi z naročanjem na pogovore na centru in nošenjem zaščitne opreme (C29)
- Večji dostop ljudi do pomoči centra za socialno delo
 - o Morali bi povečati dostop ljudi do pomoči strokovnih delavk in delavcev centra, ki je precej oviran zaradi zaklenjenih vrat in naročanja uporabnikov na pogovore na centru (B39, B41)
- Večja informiranost ljudi o delu centra za socialno delo
 - o Morali bi bolje seznaniti ljudi z oblikami pomoči, ki jih nudi center za socialno delo (B40)
 - o Povečati bi morali zastopanost centrov za socialno delo v medijih in javnosti (D56)
 - o Ljudje bi morali biti informirani o intenzivnem delu centra za socialno delo na področju obravnave in preprečevanja nasilja, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ter o delu z otroki in mladostniki (D57)

Pomanjkljivosti pri vzpostavljanju stikov in vzdrževanju odnosov z uporabniki v času epidemije

- Težave z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo
 - o Vsi uporabniki nimajo tehnične opreme in znanja za komunikacijo preko video klicev (A54)
 - o Država med prvim in drugim valom epidemije ni zagotovila potrebne opreme za komunikacijo preko video klicev, temveč je za to poskrbela šele pozneje, v drugem valu (D54)
 - o Strokovna delavka za komunikacijo z mladostniki ne uporablja spletnih družbenih omrežij, kjer so mladi zelo aktivni (Facebook, Instagram), saj jih razume kot preveč javna in nezaščitena (D55)
- Nekateri strokovni delavci ne pogrešajo osebne stika z uporabniki
 - o Nekatere strokovne delavce ne moti, da nimajo stika z ljudmi (B42)
- Neprimerna izbira zaposlenega varnostnika na centru za socialno delo
 - o V času prvega vala epidemije je varnostnik centra z uporabniki komuniciral na neprimeren in neučinkovit način (B43, B45)
- Morebitno spregledani uporabniki v stiski
 - o Določeni uporabniki so bili lahko spregledani, kar je nedopustno (B46)
 - o Ker ljudje vloge oddajajo po elektronski ali navadni pošti oziroma v nabiralnik, jih ob primerih zaznanih stisk med pogovorom v pisarni področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ni več mogoče napotiti na Prvo socialno pomoč (B47, F56)
- Nespoštljiv odnos uporabnikov do strokovnih delavk in delavcev
 - o Uporabniki so nepotrpežljivi in neprimerno komunicirajo (B44, F57, F59)
 - o Vsi uporabniki niso dosledno uporabljali zaščitne opreme, predvsem so nepravilno nosili maske (C26)
 - o Ljudje vztrajno kličejo na telefon, dokler se jim nekdo ne oglasi, kar je moteče za pogovore v pisarni centra (F58)

- Pomanjkanje zaščitne opreme pri uporabnikih
 - o Nekateri uporabniki so priznali, da nimajo dovolj denarja za nakup zaščitne opreme (C27)
 - o Strokovna delavka zaradi previdnosti uporabnikom ni ponujala svoje zaščitne opreme, da ne bi povzročila okužbe (C28)
- Podaljšan proces sodelovanja z uporabniki
 - o Uporabniki so na začetku pogovora na centru podelili svoje doživljanje in mnenje v zvezi z epidemijo, kar je podaljšalo sam pogovor (C30)
 - o Zaradi spremenjenega obratovanja institucij so uporabniki potrebovali veliko več časa za urejanje potrebne dokumentacije (C31)
- Manj opravljanja dela z zaporniki
 - o Manj dela se opravlja na področju varstva zapornikov zaradi zaprtosti Zavodov za prestajanje kazni zavora (D58)
- Zmanjšana osebna komunikacija z uporabniki
 - o Pomanjkanje osebne komunikacije (E24, F55)
- Premalo povratnih informacij s strani uporabnikov
 - o Pomanjkanje odziva uporabnikov glede zadovoljstva s telefonsko komunikacijo (F54)

PRIMERI DOBRE PRAKSE ODZIVA SOCIALNEGA DELA NA STISKE UPORABNIKOV V ČASU EPIDEMIJE

- Dobro sodelovanje z že poznanimi uporabniki
 - o Dobro sodelovanje z družino v okviru storitve Pomoč družini za dom (A55)
 - o Sprotno reševanje težav, ki se pojavljajo že poznanim uporabnikom (A57, A59, A61)
 - o Ohranjanje kontinuitete sodelovanja in intenzivno spremljanje (D65)
- Več telefonske komunikacije
 - o Redni telefonski klici z že poznanimi uporabniki (A56, A58, D63)
 - o Obojestransko zaupanje pri telefonski komunikaciji z že poznanimi uporabniki (A60)
 - o Mladostniki so bili veseli telefonskih klicev strokovne delavke področja Varstva mladostnikov (D61)
 - o Mladostniki so občutili, da nekdo misli nanje in jim je pripravljen nuditi podporo (D62)
 - o Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se strokovne delavke in delavci oglašajo na vse telefonske klice ter odgovarjajo na vprašanja ljudi (F61)
- Uporaba aplikacij za video-klice pri komunikaciji z uporabniki in predstavniki različnih strok
 - o Zdravniki in psihiatri so se redno udeleževali multidisciplinarnih timov preko aplikacije Zoom (B48)
 - o Komunikacija preko video-klica je cenjena s strani uporabnikov in strokovne delavke (D64)
- Naročanje uporabnikov na pogovore na centru
 - o Zaradi naročanja uporabnikov na pogovore na centru, so nudene storitve kakovostnejše (B49, B50)

- Zadovoljstvo mladostnikov z osebnimi pogovori na centru ob upoštevanju zaščitnih ukrepov (D60)
- Težko prepoznati primere dobre prakse
 - Delo v času epidemije je bilo zelo oteženo (C32)
- Delo strokovnih delavk in delavcev od doma
 - Delo strokovnih delavk in delavcev področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev od doma, kar zagotavlja, da ljudje dobijo sredstva za preživetje (D59)
- Strokovna presoja posamezne strokovne delavke
 - Strokovna presoja strokovne delavke glede opravljanja terenskega dela (D66, D67, D68)
- Medsebojna pomoč strokovnih delavk in delavcev pri opravljanju dela
 - Pomoč sodelavki iz področja Varstva invalidov pri reševanju odločb za uporabnike, ki so denar pričakovali (E25)
- Delo poteka brez večjih težav
 - Delo na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev poteka brez večjih težav (F60)

IZBOLJŠAVE PRAKSE V ČASU EPIDEMIJE, KI BI JIH BILO SMISELNO OHRANITI TUDI V PRIHODNJE

- Naročanje uporabnikov na pogovore na centru
 - Lažja časovna organizacija dela (A62, A65, F65)
 - Brez motenj med pogovori z uporabniki (A63, F64)
 - Obojestranske koristi (A66)
 - Večja kakovost dela z uporabniki (C33, D76, F63)
 - Več jasnosti in strukture (C34)
 - Večji občutek varnosti strokovnih delavk (C35, F66)
 - Evidentiranje uporabnikov, ki prihajajo na center (C36)
 - Razlikovanje tistih uporabnikov, ki želijo opraviti neko formalnost od tistih, ki potrebujejo strukturirano obliko pomoči (D77)
 - Strokovne delavke in delavci področja Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se lahko pripravijo na prihod uporabnikov (F62)
- Telefonska komunikacija
 - Dogovori z uporabniki glede terminov za telefonske klice (A64)
 - Ljudje preko telefonskih klicev hitro pridobijo potrebne informacije (D75)
- Uporaba aplikacij za video-klice pri komunikaciji s predstavniki različnih strok
 - Multidisciplinarni timi preko aplikacije Zoom z redno udeležbo zdravnikov in psihiatrov (B51)
- Opravljanje dela od doma
 - Možnost fleksibilnosti dela (D69, D72)
 - Predvsem na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (D70)
 - Priložnost za lažje usklajevanje poklicnega in družinskega življenja (D71)

- Opravljanje dela na delovnem mestu vsak delovni dan se ni izkazalo za potrebno na delovnem področju Varstva odraslih-oprostitve pri plačilu socialnovarstvenih storitev, neposredno izvajanje skrbniških nalog in institucionalno varstvo (E26)
 - Samoorganizacija dela (E27)
 - Ceneje za delodajalca, ker ni potrebno plačilo potnih stroškov (E28)
 - Uporabniki ne občutijo razlike (E29)
 - Veliko truda je bilo vložena v vzpostavitev oddaljenih dostopov (E30)
- Informiranje strokovnih delavk in delavcev centra
 - Informiranje glede ukrepov za zajezitev širjenja okužb (D73)
- Dostop in oddaja vlog za denarno socialno pomoč
 - Pred vrati centra so uporabnikom na voljo natisnjene vloge, ki jih lahko oddajo v nabiralnik (D74)
 - Oddajanje vlog za denarno socialno pomoč preko elektronske pošte (F67)
 - Več možnosti pri oddajanju vlog za denarno socialno pomoč; preko pošte, elektronske pošte ali v nabiralnik pred centrom (F68)
 - Uporabniki lahko oddajajo vloge za denarno socialno pomoč tudi izven časa uradnih ur (F69)

VARNOST GLEDE LASTNEGA TVEGANJA ZA OKUŽBO S KORONAVIRUSOM OB OPRAVLJANJU DELA V ČASU EPIDEMIJE

- Varnost z vidika organizacije dela
 - Pri odločitvah glede opravljanja terenskega dela je v ospredju lastna strokovna presoja (A67)
 - Vsaka strokovna delavka se samostojno odloča, na kakšen način bo opravljala svoje delo, da bo pri tem ohranjala občutek varnosti (A73)
 - Kdor se počuti ogroženo, ima možnost dela od doma (A74)
- Negotovost zaradi pomanjkanja zaščitne opreme
 - Ob začetku epidemije je vodstvo odredilo uporabo zgolj ene zaščitne maske na dan (A68)
 - Strokovne delavke in delavci so pozno prejeli dovolj veliko število zaščitnih mask (B53)
 - Strokovne delavke in delavci so pozno prejeli rokavice in skafander (B54)
- Občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom
 - Vsaka strokovna delavka na področju Varstva otrok in družine ima svojo pisarno (A69)
 - S strani vodstva je bilo za varnost precej dobro poskrbljeno (A70)
 - Možnost srečevanja z uporabniki v veliki sejni sobi (A75)
 - Občutek varnosti se ob različnih dnevih in situacijah spreminja (C37)
 - Zaupanje v učinkovitost nošenja zaščitnih mask (C40)
 - Občutek varnosti v več kot polovici časa med delom na centru (C41)
 - Največji občutek varnosti med opravljanjem terenskega dela na prostem (C42)
 - Občutek varnosti na timih s petimi člani z upoštevanjem zaščitnih ukrepov (C43)
 - Do tega trenutka brez okužbe s koronavirusom (C46, E32)
 - Pri odločitvi za opravljanje tega dela se moraš zavedati tveganj (D79)
 - Večji občutek varnosti zaradi opravljanja dela od doma, kjer je tveganje za okužbo manjše (E31)
 - Do tega trenutka so bile med zaposlenimi tri okužbe s koronavirusom (F76)

- Zmanjšan občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom
 - o Nezadosten občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom (B52)
 - o Opravljanje raznolikega in tveganega terenskega dela (B55)
 - o Uporabniki med pogovori v pisarni ne uporabljajo zaščitnih mask na pravilen način (C38, F72)
 - o Največji strah za varnost pred okužbo v času prvega daljšega stika s sodelavko, ki je bila pozitivna na koronavirus (C44, C47)
 - o Zmanjšan občutek varnosti in povečan stres ter negotovost zaradi stikov z okuženimi sodelavci (C45)
 - o Uvrščanje v posebej rizično skupino (višja starost, obstoječa zdravstvena stanja) (D78)
 - o Virus je neviden in neznan (D80)
 - o Pri opravljanju dela na centru je tveganje za okužbo večje zaradi srečevanja z večjim številom ljudi iz različnih krajev (E34)
 - o V času prvega vala epidemije so uporabniki na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev odpirali vrata pisarne in spraševali glede izpolnjevanja vlog (F70)
 - o Na področju Uveljavljanja pravic iz javnih sredstev fizičnih vlog ne hranijo v karanteni, strokovne delavke in delavci pa jih prijemajo z rokami (F71)
 - o Uporabniki med pogovori v pisarni nosijo stare, zmečkane in umazane zaščitne maske (F74)

- Samoiniciativnost pri krepitevi občutka varnosti pred okužbo s koronavirusom
 - o Za svojo varnost so strokovne delavke in delavci v določeni meri morali poskrbeti sami (A71)
 - o Ob začetku epidemije si je strokovna delavka sama priskrbela večje število zaščitnih mask (A72)
 - o Opozorjanje uporabnikov na nepravilno nošenje maske (C39, F73)
 - o V domačem okolju druženje z omejenim številom poznanih ljudi (E33)
 - o Strokovna delavka je uporabniku podarila eno od svojih mask (F75)

- Zapleti z vodstvom pri izplačilu dodatka za delo v rizičnih razmerah
 - o Vodstvo je menilo, da strokovne delavke in delavci niso upravičeni do dodatka za delo v rizičnih razmerah, čeprav so po zakonodaji upravičeni (B56)

ZAŠČITNI UKREPI

- Zaščitna oprema
 - o Zaščitne maske (A76, B57, C48, D83, E35, F78)
 - o Razkužilo (A77, B58, C49, D84, E36, F82)
 - o Strokovnim delavkam in delavcem je na voljo dovolj zaščitne opreme (A78)
 - o Rokavice (A79, B59, C52, D82)
 - o Zaščita za čevlje (A80)
 - o Zaščitna obleka (A81, B60, C53)
 - o Nekatere strokovne delavke ne koristijo vse zaščitne opreme, ki jim je na voljo, ker ne občutijo potrebe po tem (C54)
 - o Zaščitna pregrada iz pleksi stekla (D81)

- Zaščitni ukrepi v prostorih centra
 - o Vzdrževanje medsebojne fizične razdalje (B61, C50, E37, F79)
 - o Redno prezračevanje prostorov (B62, C51, D85, E38, F80)
 - o Mogoče jih je zagotoviti v pisarni (B63)

- Upoštevanje zaščitnih ukrepov s strani strokovnih delavk in delavcev (B64, D86, E39, F77)
- Inšpekcijski nadzori (E40, F88)
- Redno razkuževanje delovnih površin (F81)
- Nadzor nad zadostno količino razkužila v dozirnikih (F83)
- Zaposleni se ne zadržujejo v skupnih prostorih (F84)
- Malicanje v pisarnah (F85)
- Strokovne delavke in delavci sprejmejo uporabnike na vratih ter jih spremljajo po prostorih centra (F86)
- Uporabniki ob vstopu na center podpišejo izjavo o tem, da so zdravi in nimajo znakov okužbe (F87)
- Mnenje o nesmiselnosti ukrepa nošenja zaščitne maske tudi na samem v pisarni (F89)

INFORMIRANJE GLEDE UKREPOV IN PRIPOROČIL ZA OPRAVLJANJE DELA

- Viri informacij
 - Pomočnik direktorja (A82, B67, C55, E42)
 - Direktorica (B66, E43)
 - Strokovna delavka ali delavec sam (B73)
 - Sodelavci (B74, C58, D89)
 - Nevladne organizacije (D95)
 - Pravno-kadrovska služba (E44)
 - Nacionalni inštitut za javno zdravje (F92)

- Načini informiranja
 - Preko elektronske pošte (A83, B65, D92, E45, F90)
 - Telefonska komunikacija (D94)
 - Fizični letaki (D96, F93)

- Pogostost informiranja
 - Dnevno (A84, B79, E46)
 - Večkrat na dan (B68)
 - Zavedanje, da je zaradi spremenljivih razmer potrebno pogosto informiranje in sprotno odzivanje (B75)
 - Redno (C56, D93)

- Dostopnost in odzivnost vodstva
 - Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja (A85, A86)
 - Nezaupanje v odzivnost vodstva (B72)
 - Zadovoljstvo z dostopnostjo in odzivnostjo vodstva (D90)
 - Strokovne delavke in delavci so imeli malo stikov z direktorico (D91)

- Razumljivost informacij
 - Zaradi velike količine informacij, strokovne delavke in delavci niso vedeli, kako ravnati (B69, C57)
 - Precej razumljive (B70, F91)
 - Informacije s strani države so zmedene (D88)

- Količina informacij
 - Zelo velika (B71, B78, E41)
 - Prevelika (B76)

- Zaradi velike količine informacij, je strokovnim delavkam in delavcem težko pregledati vse (B77, B80)
- Veliko sprejetih pravilnikov (B81)
- V času prvega vala epidemije je bilo informacij premalo, saj je bil virus slabo poznan (D87)

PODPORA PRI DELU S STRANI DELODAJALCA V ČASU EPIDEMIJE

Oblike podpore s strani delodajalca

- Upoštevanje glasu strokovnih delavk in delavcev
 - Vodstvo je upoštevalo strokovno presojo posamezne strokovne delavke ali delavca (A87)
 - Upoštevane so bile želje in predlogi strokovnih delavk in delavcev glede organizacije ter načina dela (C62)

- Supervizija
 - Supervizija za strokovne delavke in delavce področij Prve socialne pomoči ter Varstva otrok in družine (B85, B87, B89)

- Krepitev zdravja in zadovoljstva zaposlenih
 - Direktorica prispeva k velikim premikom s promocijo zdravja in zadovoljstva zaposlenih (B91)

- Delavnice
 - Kvalitetne delavnice za vodje organizacijskih enot preko aplikacije Zoom (B94, E48)

- Izobraževanja
 - Izobraževanje o nasilju (C59)
 - Izobraževanja v živo in preko aplikacij za video-klice (D104, E47)
 - Dobra dostopnost do raznolikih izobraževanj (D105)
 - Izobraževanja z vsebinami glede premagovanja stresa, ki pomagajo pri soočanju z izzivi opravljanja dela v času epidemije (D106)

- Strokovni timi
 - Tedenski strokovni timi preko aplikacije Zoom (F94)

- Zagotavljanje potrebne opreme za opravljanje dela
 - Službeni telefon za opravljanje dela od doma (C63)
 - Računalnik za opravljanje dela od doma (C65)
 - Vodstvo hitro uredi prevoz, ki ga strokovna delavka potrebuje za opravljanje dela (D98)

- Dobra komunikacija z vodstvom
 - Dobra odzivnost vodstva (D97)
 - Vodstvo sproti odgovarja na vprašanja strokovne delavke (D101)
 - Vse strokovne delavke in delavci so obveščeni o seminarjih (D102)
 - Odprta in iskrena komunikacija z vodstvom (D103)
 - Mnenje in pomoč s strani pomočnika direktorja (F95)

Pomanjkanje podpore s strani delodajalca

- Pomanjkanje ustrezne komunikacije z vodstvom
 - Strokovne delavke in delavci niso prejeli odgovorov na svoja vprašanja (A88)
 - Strokovne delavke in delavci so organizacijo varnega dela prevzeli sami (A90)
 - Pogledi vodstva so precej pravniški (B92)
 - Premalo stikov med vodstvom in zaposlenimi (B98)

- Potrebna podpora ni zagotovljena
 - V času epidemije ni kolegijev celotnega kolektiva, kjer bi se lahko pogovorili o delovanju centra v izrednih razmerah (B83)
 - V času izrednih razmer ni bila zagotovljena potrebna psihosocialna pomoč za strokovne delavke in delavce (B84)
 - Supervizija ni ustrezno zagotovljena za vse strokovne delavke in delavce (B86, B88, B90, C60)
 - Mnoga izobraževanja so slabše kakovosti (B95)
 - Pomanjkanje tehnične podpore (C64)

- Nalaganje dodatnih delovnih obremenitev strokovnim delavkam in delavcem
 - Uvedba notranjih organizacijskih enot je dodatno delovno obremenila vodje le-teh (B96)

Doživljanje podpore s strani delodajalca

- Zadovoljstvo s podporo s strani delodajalca
 - Strokovna delavka se lahko zanese na podporo in sodelovanje z vodstvom (D99)
 - Strokovna delavka se lahko zanese na druge strokovne delavke in delavce, preostale sodelavce in vodstvo (D100)

- Nezadovoljstvo s podporo s strani delodajalca
 - Nezaupanje v odzivnost vodstva (A89)
 - Slaba podpora (B82)
 - Občutek pomanjkanja podpore s strani vodstva (B93, B97)

DUŠEVNO ZDRAVJE STROKOVNIH DELAVK V ČASU EPIDEMIJE

- Strategije skrbi za duševno zdravje
 - Posvetovalni timi dajejo občutek pomiritve in potrditev, da se delo dobro opravlja (A91)
 - Razbremenilni pogovori med sodelavci o delu in počutju ob upoštevanju zaščitnih ukrepov (A92)
 - Podpora med sodelavci (B102, B103)
 - Postavitev prioritete pri čemer je najprej družina, nato pa delo in dobrobit uporabnikov (B105, B107)
 - Čas zase (C66)
 - Sprehodi (C67, D115)
 - Pozitivno razmišljanje (C68, C71)
 - Distanciranje od zamorjenih vsebin in izjav (C69)
 - Upanje v to, da bodo izredne razmere nekoč minile (C70)
 - Normaliziranje izrednih razmer epidemije (D107, D108)
 - Vrtnarjenje (D110, D111, D112, F100)
 - Preživljanje časa z družino (D113, D114)

- Slabše duševno zdravje
 - Večja razdražljivost (A93)
 - Stresorji iz zunanjega okolja vplivajo na delo in počutje (A94)
 - Več konfliktov med zaposlenimi kot pred epidemijo (A95)
 - Opravljanje dela v času epidemije je zelo stresno in obremenjujoče (B99)
 - Izziv usklajevanja dela in družinskega življenja v času šolanja na daljavo (B100)
 - Veliko tveganje za izgorelost (B104)
 - Pogrešanje družjenja v barih (D117)
 - Strokovna delavka je neprestano in preveč delala, da so nadoknadili zaostanke (F97)
 - Pogrešanje družjenja s prijatelji (F98)
 - Pogrešanje izletov in potovanj (F99)

- Skrb za duševno zdravje
 - Prešibka skrb za lastno duševno zdravje (A96, F96)
 - Dobro prenašanje stresa (C72, D116)

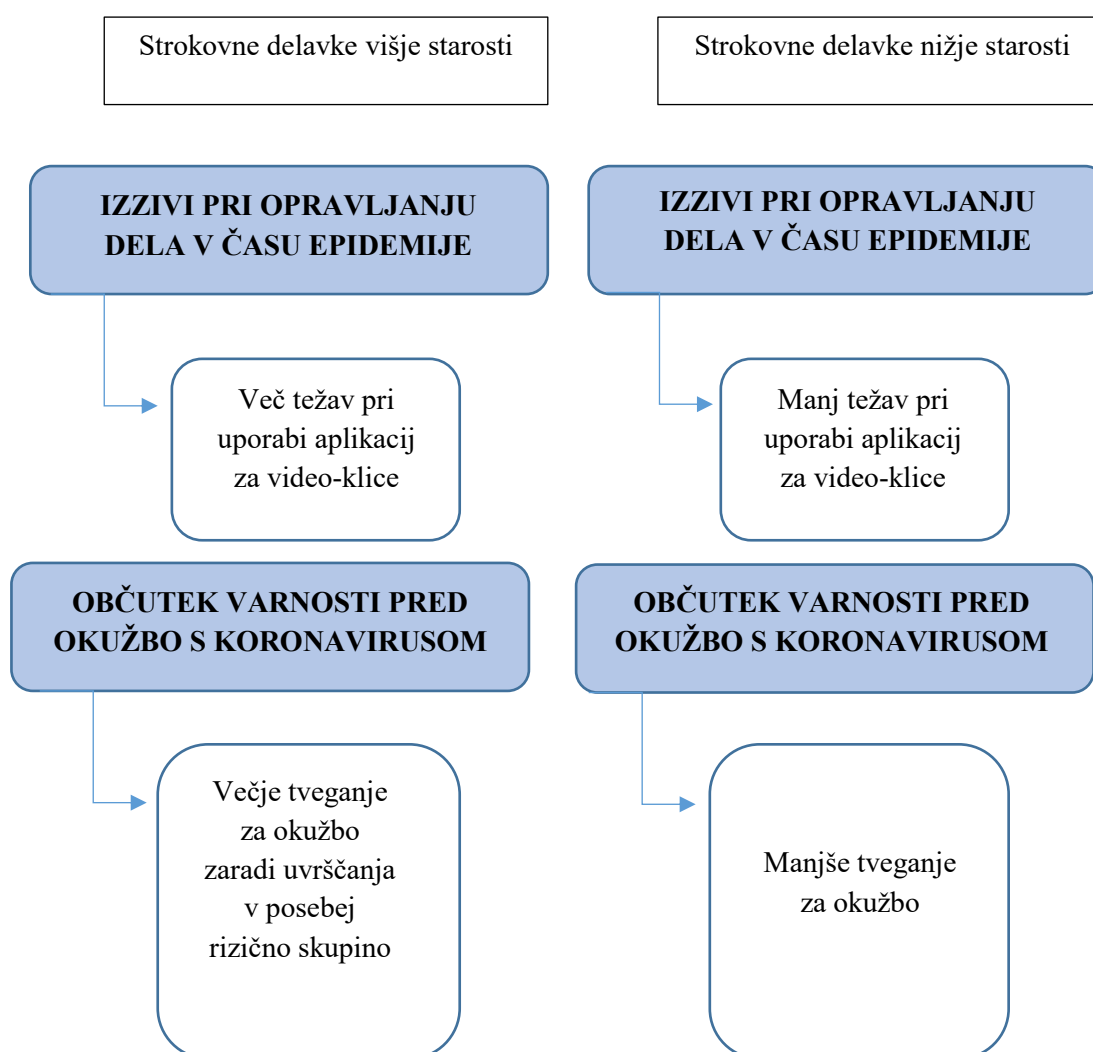
- Doživljanje svoje poklicne vloge
 - Strokovna delavka svoje delo razume kot zelo pomembno in ga kljub povečanemu obsegu ne želi naložiti nekemu drugemu, ki je prav tako obremenjen (B101)
 - Opravljanje dela zaradi občutka obveze do ranljivih ljudi (B106, B108, D109)
 - Zavedanje posledic, ki jih lahko ima opuščanje opravljanja dela za uporabnike (B109)
 - Prispevati k reševanju stisk ljudi kot poslanstvo (B110)
 - Prepoznavanje vzgiba pomoči ljudem tudi pri večini sodelavk (B111)
 - Pomembnost empatije do uporabnikov (D118, D119)

- Brez skrbi za duševno zdravje
 - Brez doživljanja stresa (E49)
 - Brez posvečanja posebni skrbi za lastno duševno zdravje (E50)

9.5. Priloga 5: Odnosno kodiranje

Na podlagi pridobljenih podatkov sem ugotovila, da starost, vloga starša šoloobveznih otrok in področje dela posameznih strokovnih delavk na izbranem CSD-ju vpliva na: izzive, s katerimi so se soočale pri opravljanju dela med epidemijo; njihov občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom; podporo, ki so je bile deležne s strani delodajalca in na samo organizacijo dela v času obravnavanih izrednih razmer. Le-te vzročno posledične odnose sem prikazala v naslednjih treh shemah, pri čemer sem uporabila relevantne teme in kategorije.

Shema 1: Izzivi pri opravljanju dela v času epidemije in občutek varnosti pred okužbo s koronavirusom glede na starost strokovnih delavk na izbranem CSD-ju



Shema 2: Organizacija dela in izzivi pri opravljanju dela v času epidemije glede na to, ali so strokovne delavke na izbranem CSD-ju starš šoloobveznih otrok



Shema 3: Organizacija dela, izzivi pri opravljanju dela in podpora s strani delodajalca v času epidemije glede na delovno področje strokovnih delavk na izbranem CSD-ju

