

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Darja Grilj Baša

**Izzivi socialnega dela v času epidemije COVID-19 na
centrih za socialno delo**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Darja Grilj Baša

Izzivi socialnega dela v času epidemije COVID-19 na centrih za socialno delo

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo s starimi ljudmi

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2022

ZAHVALA

Največjo zahvalo namenjam mentorici doc. dr. Nini Mešl za spodbujanje, potrpežljivost, srčnost in strokovno vodenje pri pisanju magistrskega dela.

Hvala direktorici CSD Primorsko-Notranjska Kristini Zadel Škrabolje, pomočnici direktorice Emanueli Rebec, vsem zaposlenim socialnim delavkam in sodelavkam, ki so sodelovale z menoj in mi zaupale svoje izkušnje. Hvala tudi za potrpežljivost, podporo in sočutnost.

Hvala mojim najbližjim, Dejanu, Matevžu in Gaju, družini in prijateljem, ki mi stojijo ob strani.



*»Poiščimo moč socialnega dela,
povezujmo se v skupnosti,
in ustvarjajmo spremembe«.*

Elie Wiesel

Izzivi socialnega dela v času epidemije COVID-19 na centrih za socialno delo

Povzetek magistrskega dela

Izbruh epidemije nalezljive bolezni COVID-19 je v začetku leta 2020 zajel ves svet ter močno vplival na evropske sisteme zdravstvenega in socialnega varstva. V življenje ljudi sta izbruh bolezni in epidemija vnesla mnogo sprememb in izzivov.

V teoretičnem delu sem pregledala literaturo, ki opredeljuje socialno delo ob pojavu izrednih razmer v državi, izzive in dileme, s katerimi so se soočali socialni delavci in socialne delavke na centrih za socialno delo, kakšne spremembe so se pojavile pri metodah dela, v delovnem odnosu, dostopnosti in koordinaciji služb. V raziskovalnem delu sem se poglobila v izzive ter organizacijo dela znotraj Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska, enota Ilirska Bistrica ter socialnovarstvenega programa Dnevni center Sonček v času vladanja epidemije. Izvedla sem intervjuje z zaposlenimi na enoti ter pridobljene podatke analizirala na besedni način.

Ugotovitve raziskave kažejo, da se je način dela na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, enota Ilirska Bistrica in v Dnevni center Sonček, ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19 in naprej, precej spremenil. Izredne razmere so različno vplivale na organizacijo dela ter na stike z uporabniki. Potrebno se je bilo takoj odzvati na spremembe in prilagoditi novim okoliščinam. Omejen dostop do storitev je povzročil več nejasnosti pri uporabnikih, pri socialnih delavkah in strokovnih sodelavkah pa je bil prisoten strah, kako ravnati in delovati ter pri tem poskrbeti za ustrezno zaščito pred boleznijo in kako kljub vsemu obdržati stik ter uporabnikom nuditi pomoč.

Ključne besede: epidemija COVID-19, socialno delo v izrednih razmerah, metode socialnega dela, etični izzivi in dileme, centri za socialno delo.

Challenges of Social Work During the COVID-19 Epidemic at Social Work Centres

Master's Thesis Abstract

The outbreak of the COVID-19 epidemic in early 2020 spread worldwide and had a major impact on European health and social care systems. The outbreak and the epidemics have brought many changes and challenges to people's lives.

In the theoretical part, I reviewed the literature that defines social work in the event of emergencies in the country, the challenges and dilemmas that social workers faced at social work centers, what changes have occurred in working methods, in the work relationship, the accessibility and coordination of services. In my research work, I delved into the challenges and organization of work within the Primorsko-Notranjska Social Work Centre, Unit Ilirska Bistrica, and the social welfare program Dnevni center Sonček during the epidemic. I conducted interviews with the employees of the unit and analyzed the obtained data in a verbal way.

The findings of the research show that the way of working at the Primorsko-Notranjska Social Work Centre, Unit Ilirska Bistrica and at the Dnevni center Sonček, at the time of the outbreak of the infectious disease COVID-19 and afterwards, has changed significantly. Emergencies had different effects on the organization of work and on contacts with users. It was necessary to react immediately to the changes and adapt to the new circumstances. Limited access to services has led to more confusion among users, while social workers and professionals had concerns about how to act, while providing adequate protection against the disease and nevertheless keep in touch with the users and provide help.

Keywords: COVID-19 epidemic, social work in emergencies, methods of social work, ethical challenges and dilemmas, social work centres.

PREDGOVOR

V začetku leta 2020 so mediji pričeli razpravljati o koronavirusu poimenovanem COVID-19, njihova poročila so bila zgodnji signal, da se bo svet, kakršnega smo do sedaj poznali, spremenil.

Za Slovenijo sega začetek izjemne situacije v sredino meseca marca 2020. Takrat je bil prvič aktiviran državni načrt odziva na epidemijo zaradi izbruha nalezljive bolezni COVID-19. Javno življenje v Sloveniji je pričelo ugašati, potem ko smo potrdili prvo okužbo s koronavirusom 04. marca 2020. Devet dni zatem je Vlada Republike Slovenije razglasila epidemijo (Vlada Republike Slovenije, 2020). Za zaščito prebivalstva so bili sprejeti številni ukrepi, ki so posegali v življenje slehernega posameznika. Zavladale so izredne razmere, ki so pomenile spremembo tudi v socialnem delu.

Epidemija je pojav nalezljive bolezni, ki po času in kraju nastanka ter številu prizadetih oseb presega običajno stanje in je zato potrebno takojšnje ukrepanje (*Zakon o nalezljivih boleznih (ZNB-UPB1)*, 2006). Epidemijo razglasi minister pristojen za zdravstvo. Tako smo imeli zaradi koronavirusa v Sloveniji razglašeno epidemijo, na svetovni ravni pa pandemijo. Stanje pandemije razglasi Svetovna zdravstvena organizacija.

V Sloveniji je bila v obdobju od 13. 03. 2020 do 15. 06. 2021 epidemija bolezni COVID-19 razglašena dvakrat, prvič za obdobje 2,5 meseca in drugič za skoraj 8 mesecev. Valovi izbruha bolezni so si sledili skorajda brez daljših presledkov in sicer¹ (Podobnik, 2021):

prvi val izbruha je trajal od 13. 03. 2020 do 31. 05. 2020 (razglašena epidemija);

drugi in tretji val sta trajala od 19. 10. 2021 do 15. 06. 2021 (razglašena epidemija skoraj 8 mesecev brez prekinitve);

četrti val od 16. 09. 2021 do konca leta 2021 (zaradi delnega precepljenja prebivalstva epidemija ni bila razglašena).

Kot socialna delavka, zaposlena na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, enota Ilirska Bistrica sem se vsakodnevno srečevala z različnimi izzivi pri svojem delu. To me je spodbudilo, da tudi sama v nalogi raziskujem o tem, kakšna je vloga socialnega dela v izrednih razmerah in kako se je spremenilo socialno delo na centru za socialno delo in v socialnovarstvenem programu, ki deluje v okviru tega.

V nalogi uporabljam oba izraza, na kar vpliva upoštevanje ali se pisanje nanaša na svet (pandemija) ali Slovenijo (epidemija). Pri pisanju se poslužujem izraza obeh spolov, torej socialni delavec in socialna delavka. Pri poglavju, kjer opisujem Center za socialno delo Primorsko-Notranjska, enota Ilirska Bistrica uporabljam tudi izraz strokovna sodelavka, saj sta, poleg socialne delavke, v programu Dnevni center Sonček zaposleni tudi strokovni sodelavki v socialnem varstvu².

¹ Magistrsko delo je nastajalo v obdobju od oktobra 2020 do novembra 2021. Podatke sem zbirala za čas prvih štirih valov epidemije v Sloveniji, zato se naloga in raziskava nanašata na obdobje v okviru navedenega.

² Strokovni sodelavci po tem zakonu so delavci, ki opravljajo posamezne socialno varstvene storitve in so končali programe izobraževanja v skladu s posebnimi predpisi ter imajo opravljeno pripravnništvo in strokovni izpit – Zakon o socialnem varstvu 70. člen.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNA IZHODIŠČA	1
1.1. Naravne nesreče in pojem izredne razmere	1
1.2. Izredne razmere v socialnem delu.....	2
1.2.1. Odzivi socialnega dela v izrednih razmerah.....	3
1.2.2. Etični izzivi in dileme v socialnem delu.....	4
1.2.3. Etično odločanje	5
1.3. Pristopi in metode socialnega dela v izrednih razmerah.....	6
1.3.1. Metoda hitre ocene	7
1.3.2. Koncept delovnega odnosa in osebnega stika	8
1.3.3. Skupnostno socialno delo v izrednih razmerah	9
1.3.3.1. Zaznavanje potreb v skupnosti.....	9
1.3.4. Spretnosti socialnih delavcev in socialnih delavk in izredne razmere	10
1.4. Vloga socialnega dela v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19.....	11
1.4.1. Etični izzivi v socialnem delu ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19	13
1.4.2. Stališča za ravnanja socialnih delavk in socialnih delavcev ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19	15
1.5. Centri za socialno delo in reorganizacija	16
1.5.1. Centri za socialno delo v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19	18
1.5.1.1. Samoorganizacija, dostop do storitev, osebni stik in pomoč ljudem v stiski ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19	19
1.5.1.2. Skupnostno socialno delo ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19	20
1.5.2. Center za socialno delo Primorsko-Notranjska enota Ilirska Bistrica.....	21
1.5.2.1. CSD Primorsko-Notranjska in ukrepanje ob naravnih nesrečah.....	22
1.5.2.2. Dnevni center Sonček	23
2. EMPIRIČNI DEL	25
2.1. Problem.....	25
2.2. Metodologija	26
2.2.1. Vrsta raziskave	26
2.2.2. Merski instrumenti in viri podatkov	27
2.2.3. Populacija in vzorec.....	27
2.2.4. Zbiranje podatkov.....	28
2.2.5. Obdelava in analiza podatkov	28
2.3. Rezultati	30
2.3.1. Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji	30
2.3.2. Izzivi zaposlenih na CSD povezani z izrednimi razmerami.....	33
2.3.3. Etične dileme pri zaposlenih in izredne razmere.....	35
2.3.4. Pomen samoorganizacije dela v izrednih razmerah	36
2.3.5. Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje.....	37
2.3.6. Epidemija kot izziv za spremembe na CSD	38

2.4.	Razprava	39
2.4.1.	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji	40
2.4.2.	Izzivi ter etične dileme zaposlenih na CSD P-N, povezani z izrednimi razmerami 42	
2.4.3.	Pomen samoorganizacije dela v izrednih razmerah	44
2.4.4.	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD P-N.....	45
2.5.	Sklepi	46
2.6.	Predlogi	48
3.	UPORABLJENA LITERATURA	50
4.	PRILOGE	55
4.1.	Vprašalnik za zaposlene na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, Enota Ilirska Bistrica	55
4.2.	Odprto kodiranje	56
4.2.1.	Intervju A.....	56
4.2.2.	Intervju B.....	58
4.2.3.	Intervju C	64
4.2.4.	Intervju D.....	68
4.2.5.	Intervju E	73
4.2.6.	Intervju F	78
4.2.7.	Intervju G.....	81
4.3.	Oсно kodiranje	84

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 2.1: Demografski podatki vključenih v raziskavo	28
Preglednica 2.2: Primer odprtega kodiranja	29

KAZALO SHEM

Shema 2.1: Dejavniki, ki so povezani s socialnim delom na CSD P-N in v DC	31
Shema 2.2: Izzivi zaposlenih na CSD P-N povezani z izrednimi razmerami	33
Shema 2.3: Etične dileme pri zaposlenih na CSD P-N in COVID-19	35
Shema 2.4: Epidemija kot izziv za spremembe na CSD P-N	38

1. TEORETIČNA IZHODIŠČA

1.1. Naravne nesreče in pojem izredne razmere

Uvodoma na kratko pojasnim pojem naravnih nesreč, ki se običajno pojavijo iznenada.

Izredno stanje se razglasi, kadar velika in splošna nevarnost ogroža obstoj države. O razglasitvi vojnega ali izrednega stanja, nujnih ukrepov in njihovi odpravi odloča na predlog vlade državni zbor (*Ustava Republike Slovenije (URS)*, 1991).

Družbe 21. stoletja se vse pogostejše srečujejo z naravnimi katastrofami, od potresov in izbruhov ognjenikov do ekstremnih vremenskih pojavov (neurja, poplave, suše) kot posledica podnebnih sprememb. Pogostost naravnih nesreč se je v svetu v zadnjih dveh desetletjih podvojila, od leta 2000 do 2019 poročajo o 7348 naravnih katastrofah, ki so prizadele več milijard oseb. Vsi ti dogodki se pojavijo nepričakovano in povzročijo škodo velikih razsežnosti – tudi psihosocialne posledice za ljudi ter ustvarjajo izredne razmere, saj nenadno in nepredvideno spremenijo ustaljen način življenja ljudi. Zaradi katastrof, kot so naravne nesreče, onesnaženje okolja, oboroženi spopadi in pandemija koronavirusne bolezni, se posamezne skupnosti ali celotne družbe znajdejo v krizi in vzpostavijo izredne razmere, v katerih z bolj ali manj usklajenimi ukrepi poskušajo zajezi nevarnost, omiliti ali odpraviti tveganja in ponovno vzpostaviti stabilne razmere v družbi (Gril in Šeme, 2021, str. 201–202).

Cyril Ramaphosa, predsednik Republike Južne Afrike, je pandemijo natančneje poimenoval kot "nacionalno katastrofo" (Bong idr., 2020). Katastrofe, ne glede na to kakšne so, povzročajo pri človeku negotovost, paniko in strah za obstoj (Jovičević, 1983, str. 14). So stresne, saj posameznik v njih velikokrat doživlja grožnjo življenju, izgube bližnjih ali uničenje premoženja (Polič, 2010, str. 139–147). Človek doživlja izredne razmere kot velikansko psihično obremenitev, ki jo spremljajo množične psihološke motnje (Jovičević, 1983, str. 14).

Izredne razmere nenadno in nepredvidljivo spremenijo in ogrozijo ali celo prekinajo ustaljen način življenja ljudi in povzročijo obsežno psihosocialno, materialno, okoljsko in drugo škodo, ki jo prizadeta skupnost težko sama obvlada, saj ji primanjkuje za to potrebnih virov. Prizadeti ljudje potrebujejo zunanjo pomoč in podporo pri reševanju in odpravljanju škode ter vzpostavljanju ustreznih prilagoditev na spremenjene življenjske okoliščine, ki bodo omogočile ponovno funkcioniranje družbe (Gril in Šeme, 2021, str. 205).

Zaščita človeka v izrednih razmerah je sestavni del družbe (Jovičević, 1983, str. 116).

Naravne in druge nesreče vplivajo na ljudi različno, kar zahteva različne načine pomoči, pri namenu in izhodiščih za pomoč pa so preživeli in drugi udeleženci enotni: potrebna je zgodnja, dosegljiva, kakovostna in strokovna pomoč (Lavrič, 2009, str. 217–217).

Naravne nesreče spremljajo človeka že skozi vso njegovo zgodovino. Ravno zato, ker se pojavijo nenadoma, prinašajo s seboj tudi različne odzive družbe in posameznikov, ki običajno ob pojavu nesreč doživljajo psihosocialne stiske. Obstajajo različne službe, ki so usmerjene v zaščito človeka, pri tem pa socialno delo pomembno prispeva k pomoči in podpori ljudem. Več o tem, kaj so izredne razmere v socialnem delu, pišem v naslednjem poglavju.

1.2. Izredne razmere v socialnem delu

Zakour (1996, str. 8) navaja, da se v socialnem delu izredne razmere, obravnavajo kot vrste različnih stresnih razmer, pri katerih večina ljudi ne more zadovoljiti svojih potreb s pomočjo vsakdanjih družbenih procesov. Izredne razmere predstavljajo krizne situacije, ki vključujejo različne odzive organizacij in drugih družbenih sistemov.

Mednarodna definicija socialnega dela (International Federation of Social Workers, b. d.) izhaja iz tega, da naj bi v izrednih razmerah imelo pomembno vlogo tudi socialno delo, saj ima znanja in spretnosti, da v času velikih družbenih izzivov pomembno pripomore k ustvarjanju ustreznih odzivov na nove družbene okoliščine.

Flaker (2003, str. 242) socialno delo opisuje kot stroko, ki deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, kjer sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer. Socialno delo je namenjeno ljudem v stiski. Socialno delo je ena od strok, ki služijo uresničevanju socialne politike družbe. Skupaj z drugimi dejavniki išče izhod iz kritične situacije v smeri družbenih inovacij in razvoja (Stritih, 1990, str. 118–125). Socialne težave se ob pojavu izrednih razmer bolj izražajo, ter vplivajo na celotno prebivalstvo ter posameznike, ki že imajo težave pri spopadanju z njihovim vsakdanjim življenjem (International Federation of Social Workers, 2021).

Ob tem se mi zdi pomembno, da v nadaljevanju pisanja pišem o odzivih socialnega dela v izrednih razmerah, o etičnih izzivih in dilemah ter pomenu etičnega odločanja v socialnem delu.

1.2.1. Odzivi socialnega dela v izrednih razmerah

Že prej sem omenjala, da naravne nesreče in izredne razmere, ki se ob pojavu teh ustvarijo, zahtevajo hitro odzivnost družbe in ljudi, ki jih katastrofa prizadene. O tem, da je odzivanje pomembno tudi v socialnem delu pišejo številni avtorji. Walter McCabe (2020) v članku opozarja, da razmere, ki vladajo zaradi izbruha nalezljive bolezni, zahtevajo takojšnje odzive v socialnem delu ter navaja, da se nahajamo v težkih časih, ki povzročajo tesnobo.

Socialno delo je stroka in znanost, ki se zna odzivati na spremembe, izvirno soustvarjanje možnega in uresničljivega pa omogoča tesna povezanost s terenskim delom in raziskovanjem, ki sta ob pojavu izrednih razmer močno okrnjena (Mali, Filipovič Hrast in Penič, 2021, str. 245).

Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010) menijo, da je za podporo, informiranost, povečanje gotovosti ljudi v kriznih razmerah zelo pomembna kontinuirana navzočnost strokovnih delavk na terenu. Le tako lahko zmanjšajo škodo in se odzovejo na potrebe ljudi.

Odzivanje na katastrofe je vedno heterogeno, usmerjeno na samo dogajanje med katastrofo ali po njej, po navadi funkcionalno, lahko pa tudi ne, odvisno tako od socialnega konteksta kot od notranje dinamike žrtev katastrof. Zato je treba načrtovati podporo in pomoč prizadetim ljudem, odzivi pa naj bi bili hitri in naj bi celovito upoštevali vso kompleksnost skupnosti (Gril in Šeme, 2021, 206).

Gril in Šeme (2021, str. 205) pišeta o tem, da največkrat posamezniki v skupnosti, ki jih je katastrofa prizadela, potrebujejo zunanjo pomoč pri reševanju in odpravljanju škode ter vzpostavljanju ustreznih prilagoditev na spremenjene življenjske okoliščine, ki bodo omogočili čimprejšnjo ponovno normalizacijo življenja ljudi in nemotenega funkcioniranja družbe. Učinkovito ukrepanje po navadi zahteva kolektivno načrtno odzivanje, ki bo pravično vključevalo vse ljudi in družbene skupine.

Stara modrost pravi, da dober načrt predstavlja tri četrtine rešitve problema oziroma izvedbe naloge, to se pri posredovanju ob nesrečah povsem potrdi. Ob pojavu izrednih razmer je nujno sodelovanje in medsebojno povezovanje državnih ter lokalnih služb in organov. Pomembno je čim prej zbuditi energijo posameznikov in skupin ter jo usmeriti v odpravljanje posledic (Rupar, 2008, str. 91–93). Lavrič (2009, str. 217–218) je pripravila smernice za psihosocialno pomoč ob pojavu nesreč in drugih izrednih razmerah. Dinamika psihosocialne pomoči za prebivalstvo je razmejena na akutno, prehodno in dolgoročno fazo in se izvaja na štirih ravneh: osnovna oskrba in varnost, pomoč skupnosti in družine, usmerjena ne specializirana pomoč in

specializirana pomoč. Pomembno vlogo pri psihosocialni pomoči ima podpora socialnega okolja, zlasti skupnosti in družin.

Jovičević (1983, str. 20–22) govori o različnih fazah prilagajanja prebivalstva ter nujnost služb, da poskrbijo za hiter odziv, ki kasneje prispeva k hitrejšemu premagovanju stiske in ustvarjanju novih praks. Hitri ukrepi namreč poskrbijo, da ranljive skupine prebivalstva niso še bolj ogrožene. Če je odziv na katastrofo prepozen ali neustrezen, lahko poleg krize na področju družbenega življenja nastane še dodatna, sekundarna škoda na drugih področjih življenja (Gril in Šeme, 2021 str. 205). Slabše razvita mreža organizacij za pomoč pri nesrečah, otežuje dostop članov skupnosti do storitev (Zakour, 1996, str. 10).

Pri tem je pomembno, kako posameznik doživlja osebne, povsem subjektivne odzive, na določeno življenjsko realnost oziroma na določene razmere. To so življenjske situacije, v katerih se človek, ne da bi se tega zavedel, lahko znajde na meji osebnega zloma, ko preti nevarnost, da se sesuje življenjski svet in da odpovejo strukture, ki so omogočale človeku pomensko označevanje posameznih sestavin življenjskega prostora in orientacijo lastnega vedenja (Stritih, 1990, str. 122).

In ravno to, kako socialni delavec ali socialna delavka individualno doživlja okoliščine, prinaša tudi raznolikost pri sprejemanju odločitev. Izziv za socialno delo v takšnih okoliščinah je kako ravnati, da se zmanjša potencialna škoda. S spraševanjem o tem, kako naj se socialni delavec ali socialna delavka odloči, kaj je etično, kaj ni, kaj je dobro in kaj ni, prehajam v poglavje o etičnih izzivih in dilemah v socialnem delu.

1.2.2. Etični izzivi in dileme v socialnem delu

Socialno delo je poklic, ki je prežet z etičnimi dilemami in konflikti vlog. Je poklic, ki temelji tudi na vrednotah, in socialne delavke so zavezane k delovanju, ki udejanja človekove pravice in socialno pravičnost. Socialne delavke in socialni delavci se lahko pri tem znajdejo pred večjimi izzivi glede tega, kako udejanjati zavezanost socialnega dela k človekovim pravicam in družbeni pravičnosti (Sobočan, 2021, str. 219–220).

Etični izzivi se pojavijo, ko se socialne delavke in socialni delavci soočajo s težkimi odločitvami, ki od njih zahtevajo, da pretehtajo relativno škodo, koristi, pravice in odgovornosti različnih pristopov in dejanj v odnosu do ljudi, s katerimi sodelujejo (Banks idr., 2020b).

V praksi socialnega dela se porajajo številne etične dileme, saj se socialni delavci in socialne delavke v socialnem delu nenehno srečujejo s konfliktnimi situacijami, ki nastajajo na

presečišču odgovornosti do uporabnikov, skupnosti, organizacije v kateri delajo (Sobočan, 2011, str. 205–206).

Etične dileme tako nastajajo na presečiščih vrednot in poklicanih nalog pri tehtanju med koristmi, pravicami, odgovornostmi, tveganji pri delu z ljudmi in v zvezi z metodami in pristopi, ki jih socialni delavci in socialne delavke uporabljajo (Sobočan, 2021, str. 219).

Socialni delavci in socialne delavke so pri svojem strokovnem delu pogosto postavljeni pred etične odločitve. Ena temeljnih kompetenc te stroke je sposobnost prepoznavanja etičnih razsežnosti kompleksnih situacij v praksi socialnega dela in zmožnost osvetliti ter ubesediti etične dileme. Pogled skozi primere v praksi pokaže, da so etične dileme posledica neusklajenih normativnih sistemov: družbenega, zakonodajnega, poklicnega, službenega in osebnega. Etično zavedanje je kontinuiran aktivni proces, ki vključuje stalno refleksijo in osebno odgovornost. Etične odločitve so rutinske, po načelu dobre prakse. Najtežje so tiste odločitve, ki zahtevajo odločitev socialne delavke in socialnega delavca med dvema ali več konfliktnimi situacijami. Pomembno je, da se o vseh odločitvah sprašujemo in jih reflektiramo (Korošec, Stevanovič in Ronchi, 2017, str. 51–53).

Izbruh nalezljive bolezni COVID-19 je prispeval izzive tudi v socialnem delu, socialne delavke in socialni delavci so bili postavljeni pred odločitve ali naj se ravnajo po profesionalni etiki, ali pa sledijo vsakodnevnim odlokom in navodilom, ki so bili z zakonom določeni. Torej, kaj je prav in kaj ni, kako ravnati, se odločati. O ravneh etičnega odločanja pišem v nadaljevanju magistrskega dela.

1.2.3. Etično odločanje

Med nesrečo je ključnega pomena ustrezno odločanje (Polič, 2010, str. 144). Polič opredeli, da odločanje pomeni usmerjanje in ohranjanje nepretrganega toka vedenja usmerjenega k neki množici ciljev in ne množica ločenih dogodkov izbirnih presoj. Sobočan (2021, str. 220–221) piše o etičnem odločanju, procesu, ki vodi k odločitvi, katere »etičnosti« ne gre soditi le glede na pravilnost ali sprejemljivost z vidika etičnih načel, ampak tudi glede na proces razmišljanja in tehtanja. Postopek etičnega odločanja se lahko uporabi pri preučitvi, kako se odzvati na razvijajoče se razmere ali preučiti in samooceniti smotrnost odločitve, ki je bila sprejeta brez predhodnega posvetovanja (Banks idr., 2020b).

Etično odločanje izhaja z dveh ravni: *prva*, intuitivna obsega osebne občutke, ideje in poglede na to, kaj je »prav« ali »narobe« v dani situaciji. *Druga* vključuje poznavanje in razmislek o etični teoriji, etičnih načelih, pravilih, vrednotah in standardih poklica v zvezi s

specifičnim položajem, v katerem je treba sprejeti odločitev. Etično odločanje v praksi mora vključevati raziskovanje vseh vidikov in informacij o situaciji, ki sega od namena pomoči in zavedanja občutkov in čustev drugih do splošnih načel pravičnosti, premisleka o vseh možnih izidih in posledicah kot tudi politikah in pravilih, ki veljajo v določenem poklicnem okolju (Sobočan, 2011, str. 207–212).

Dragoš (2003, str. 288) piše o petih vrstah normativnih sistemov, ki so relevantni za odločanje v posamezni situaciji: družbeno-kulturni normativni, zakonodajni, poklicno-etični, službeni in osebni. Opozarja na to, da lahko v kompleksnejših etičnih situacijah po navadi govorimo o več normativnih sistemih, moralne dileme pa se pojavljajo predvsem na presekih med njimi.

Strokovno delo socialnih delavk in socialnih delavcev ni usmerjeno na posamezni normativni sistem, temveč na posameznika kot celoto, predvsem pa je individualno in zahteva povezovanje in poznavanje vseh sistemov (Korošec, Stevanovič in Ronchi, 2017, str. 52).

Socialni delavec mora biti ob pojavu etičnih izzivov, ki nastanejo, dobro pripravljen ter se ustrezno odzvati tudi na zahtevne, trenutne in nepredvidljive situacije (Banks idr., 2020b).

Pojav oziroma izbruh izrednih razmer v državi vpliva na generiranje novih izzivov (International Federation of Social Workers, 2021).

Ko se socialni delavec ali socialna delavka v zahtevnejših okoliščinah odloča, je pomembno vse zgoraj navedeno, saj pripomore razumeti kako posameznik sprejema etične odločitve. Izredne razmere v socialnem delu vnašajo tudi negotovost. Socialno delo je normativen poklic, ki ga vodijo vrednote in odločanje je lahko vrednotno zaznamovano početje. Sobočan (2021, str. 221) pritrjuje, da socialne delavke in socialni delavci niso zgolj tehniki, ki rešujejo mehanske probleme, ampak so najprej predvsem moralne osebe, s čimer se v celoti strinjam tudi sama.

1.3. Pristopi in metode socialnega dela v izrednih razmerah

Socialno delo se v izrednih razmerah srečuje z velikimi izzivi prilagajanja pristopov in metod dela ter iskanja ustreznih rešitev podpore in pomoči ljudem (Gril in Šeme, 2021, str. 241). V tem poglavju teoretsko opredelim pristope in metode socialnega dela, pomembne pri pomoči in podpori posamezniku ali skupnosti. Izredne razmere, katere so vladale v državi zaradi izbruha nalezljive bolezni COVID-19 so od socialnih delavk in socialnih delavcev

zahtevale hitre ocene potreb, odzive, prilagajanje novim okoliščinam, iskanju novih rešitev, inovativnih pristopov idr.

Metode socialnega dela so sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati so utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo opravlja socialni delavec. Socialno delo torej ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, temveč jih prilaga konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova vzpostavlja. Metode socialnega dela v veliki meri določajo naloge. Vrednote, ki jih moramo nujno upoštevati v socialnem delu, so: spoštovati in ceniti razlike in različnost, samoodločanje, prosta izbira, vpliv na svoje življenje, biti (aktivno) proti diskriminaciji, ne stigmatizirati, pravica do (socialne) varnosti (Flaker, 2003, str. 239–242).

Metode socialnega dela in strokovno znanje, ki temeljijo na teh vrednotah in načelih, so ključni medij za dialog z drugimi poklici v iskanju najboljših izidov za ljudi, ki potrebujejo pomoč oz. so uporabniki storitev, predvsem pa osrednje orodje za ravnanje s (konfliktnimi) pričakovanji in nalogami (Sobočan, 2011, str. 213).

Za socialno delo je značilno, da se prilagaja specifičnim situacijam in vzpostavlja metode socialnega dela od začetka, glede na situacijo. Negotove in nepredvidljive situacije, v katerih socialno delo deluje, zahteva inovativnost in izvirne rešitve (Flaker, 2003, str. 242–243).

1.3.1. Metoda hitre ocene

Hitra ocena potreb in storitev je metoda raziskovanja potreb ljudi in potrebnih storitev oziroma odgovorov (Rafaelič, 2016, str. 191). Potrebna je za identifikacijo prizadetih ljudi (Flaker idr., 2019). Ocena potreb je sistematična in poglobljena ocena tipa in namena problema. To je zlasti pomembno v primerih, ki zahtevajo hitre odzive, na primer nenaden izbruh epidemije. Hitro oceno potreb uporabimo, ko že obstaja zavezanost za ukrepanje. Vloga hitre ocene je lahko tudi v tem, da opozori vlado in skupnost o potrebi in oblikah intervencij, ki jih lahko sprejmejo. Hitre ocene pogosto olajšajo ustvarjanje okolja, v katerem se lahko uspešno ukrepa (Flaker idr., 2008, str. 18). Za identifikacijo potreb prizadetih ljudi je potrebna metoda hitre ocene potreb in storitev (Flaker idr., 2019).

Pri hitri oceni potreb gre torej za to, da v čim krajšem času pridobimo čim več različnih vrst podatkov, potem pa jih med seboj primerjamo in preverjamo. Pri tem poskušamo biti čim bolj praktični in pragmatični. Na podlagi podatkov, ki jih dobimo, načrtujemo potrebne odgovore in jih začnemo uresničevati v praksi. Pri hitri oceni gre vedno tudi za akcijsko raziskovanje, saj

raziskovalci vedno sodelujemo tudi pri akciji – načrtovanju in vzpostavljanju novih odgovorov v skupnosti (Rafaelič, 2016, str. 192).

1.3.2. Koncept delovnega odnosa in osebnega stika

Delovni odnos je koncept, ki omogoča razvidno strokovno delo skupaj z ljudmi, ki so prišli po pomoč (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 8).

Odnos med strokovnjakom in uporabniki – ali udeleženi v problemu – v procesu reševanja kompleksnih socialnih problemov, je delovni odnos. Temeljni koncept socialnega dela, o katerem pišeta Čaćinović Vogrinčič in Mešl (2019, str. 47) je vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Koncept delovnega odnosa, ki se uspešno uporablja v praksi, vključuje dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje, etiko udeležnosti, perspektivo moči, ravnanje za sedanjost in znanje za ravnanje.

Delovni odnos je odnos med uporabnikom in socialnim delavcem, v katerem strokovnjak vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov.

V odnosu socialni delavec skupaj z uporabnikom soustvarja želene izide za rešitev problemskih situacij (Čaćinović Vogrinčič, 2008, str. 55). V stiski je človek sam, rešitve zahtevajo institucije. Zato je pomembno, da socialna delavka vzpostavi delovni odnos, ki varuje ta prostor in s tem dobre pogoje za učinkovito delo (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 27).

Delovni odnos brez osebnega stika ali vsaj uradnega stika ni mogoč. Brez koncepta delovnega odnosa pa osebni stik, osebna vez in razvit medsebojni prostor nimajo prave smeri in funkcije (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 105). Odnosi z ljudmi temeljijo na osebnem stiku in potekajo v okoljih, kjer ljudje živijo (Mešl in Leskošek, 2021, str. 234–244).

Stern idr. (1998) so razvijali model o osebnem stiku v vsakdanjem življenju in v procesu pomoči. (Med)osebni stik oz. odnos se razvija postopno. Najprej doživimo trenutke prisotnosti, ki se lahko intenzivirajo v trenutke, ko smo osredotočeni na tu in zdaj, ti pa se intenzivirajo v trenutke srečanja. V trenutkih tu in zdaj se bolj izrazi osebni in čustveni vidik odnosa, tako da nas popolnoma potegne v sedanji trenutek. Nenadoma začutimo (lahko tudi kot nevarnost), da se lahko znani vzorci vedenja, znano medosebno okolje oziroma odnosi spremenijo (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 67–69).

1.3.3. Skupnostno socialno delo v izrednih razmerah

Socialno delo v nesrečah ne vključuje le strokovnega znanja pri zagotavljanju storitev, temveč tudi prakso za izboljšanje usklajevanja med organizacijami. Učinkovita in usklajena mreža organizacij, ki izvajajo storitve in nudijo pomoč pri nesrečah, pomaga posameznikom, gospodinjstvom in skupnostim, da okrevajo in se izogibajo dolgoročnim psihološkim in socialnim težavam. Skupnost je ranljiva, če so organizacije in njihovi programi slabo usklajeni (Zakour, 1996, str. 8–10).

Socialno delo ob pojavu izrednih razmer vzame stvari v svoje roke, se predstavi v lokalnem okolju takšno kot je in s tem kar zmore – se zna učiti iz kriznih razmer in zmore pokazati kako drugače delovati (Hrovatič, 2020).

Država zagotavlja državljanom le osnovno socialno varnost, vse drugo pa prepušča lokalnim dejavnikom, ki naj z bolj fleksibilnim pristopom uresničujejo specifične programe, prilagojene potrebam posameznih prostorskih in/ali interesnih skupnosti. Tako se prav na lokalni ravni ljudje neposredno srečujejo z uresničevanjem socialnih potreb in pravic v okviru storitev, ki jih izvajajo strokovne službe (Rapoša Tajnšek, 1993, str. 139).

Razvijanje skupnosti in druga opravila in vloge v tem okviru sestavljajo posebno stroko, za katero se lahko usposobijo pripadniki različnih drugih strok, ne le socialni delavci. Obstaja pa tudi »socialno skupnostno delo«, delo pri vzpostavljanju socialnih ustanov in organizacij v skupnosti (Mesec, 2003, str. 262).

1.3.3.1. Zaznavanje potreb v skupnosti

Potrebe so dinamične, relativne in kompleksne, ocenjevanje le-teh in vključevanje uporabnikov pa sta procesa, mimo katerih danes ne more več nobena organizacija, ki se na kakršenkoli način ukvarja s socialnimi storitvami. Občutene potrebe so tiste, ki jih posameznik subjektivno in izkustveno zaznava v svojem vsakdanjem življenju (Leskošek in Hrzenjak, 2002, str. 31). Avtorici povzemata, da je za socialno službo pomembno razvrščanje potreb po Bradshawu, in sicer:

- normativne potrebe: določene so, če so postavljeni standardi ter primerjava med standardi in med tem, kar dejansko obstaja. Ko posameznik ali skupina pade pod določen standard, rečemo, da obstaja potreba. Določajo jih strokovnjaki od zgoraj navzdol; naj bi bile objektivne, znanstvene, teoretične; dejansko pa nujno ne odražajo potreb različnih ljudi.

- občutene potrebe: zasnovane so na zaznavanju posameznika, kako doživlja potrebe in jih enačimo z željo. So določene od spodaj navzgor; žal pa niso vedno tudi izražene.
- izražene potrebe: so občutja, ki se obrnejo v dejavnost. Enačimo jih s povpraševanjem in odražajo obstoj potreb pri tistih ljudeh, ki zahtevajo storitev.
- primerjalne potrebe: so določene, kadar posameznike ali skupine, ki so prejemniki storitev, uporabimo kot referenčno točko za podobne posameznike ali skupine, ki ne dobijo storitve.

Ljudje, vključeni v krizni dogodek ali večjo nesrečo, imajo različne potrebe, ki jih glede na čas lahko razvrstimo na takojšnje, kratkoročne in dolgoročne (Lavrič, 2009, str. 219).

Proces ugotavljanja potreb ne more potekati brez vključevanja uporabnikov socialnih storitev.

Pri tem je potrebno zagotoviti enak dostop in enake možnosti (Leskošek in Hrzenjak, 2002, str. 42).

Če želimo s pomočjo skupnostne akcije izboljšati možnost zadovoljevanja potreb v skupnosti, je raziskovanje potreb (dejanskih, izraženih, občutenih potreb ljudi) v lokalni ali funkcionalni skupnosti ključnega pomena. Zaznati potrebe pomeni v prvi vrsti sodelovanje z ljudmi, raziskovanje pa omogoča tudi oris skupnostnega konteksta kot tudi zbiranje lokalnega znanja. Ugotavljanje potreb ni namenjeno le oceni dejanskega stanja, ampak je izhodišče za načrtovanje novih skupnostnih akcij, ki bodo dopolnile mrežo pomoči in odgovorile na izražene potrebe članov skupnosti (Dragoš in Žnidarec Demšar, 2005, str. 5).

Če je pomoč nestrokovna, ni načrtovana, politično motivirana, lahko še poglobi nesorazmerja moči v skupnosti, manj vplivne skupine postanejo dvojne žrtve. Za podporo, informiranost, povečanje gotovosti ljudi v kriznih razmerah je zelo pomembna kontinuirana prisotnost strokovnih delavcev na terenu. Le tako lahko zmanjšajo škodo in odgovorijo na potrebe ljudi, ki so jih druge službe obšle (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

1.3.4. Spretnosti socialnih delavcev in socialnih delavk in izredne razmere

Flaker (2003, str. 242) pravi, da se socialne delavke in socialni delavci najpogosteje srečujejo z ljudmi v izjemnih situacijah. V situacijah, ko gre za stisko, travmo, krizo, življenjski obrat. Posebna vrлина socialnega dela je, da v soočenju s temi situacijami ohranimo mirno kri in »umirimo žogo«. Med osnovne klasične spretnosti strokovne discipline, ki jih potrebuje socialna delavka ali socialni delavec, lahko med drugim štejemo: dostopnost in zanesljivost (upoštevanje dogovorov). Navaja tudi, da ne glede na izvor ali razlog stiske je socialna delavka

in socialni delavec tam z namenom, da sogovorniku v pogovoru pomaga raziskovati najboljše rešitve za izzive, s katerimi se v svojem življenju sooča. Poleg tega s svojo inovativnostjo in iniciativnostjo, posamezniku resnično pomagajo po najboljših močeh. Kot odgovoren soustvarjalec procesa pomoči mora stvari udejanjiti.

Ne glede na področje prakse, kjer delajo, imajo socialni delavci ključno vlogo pri tem, da omogočijo ljudem dostop do različnih oblik pomoči, storitev in dajatev, ki jih potrebujejo (Milošević Arnold, 2000, str. 253).

Glede na zgoraj napisano menim, da socialni delavci in socialne delavke razpolagamo z veliko spretnostmi, znanjem, pristopi, metodami idr., ki so nam pri vsakodnevem delu v pomoč. To se je izkazalo tudi ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19, zato v naslednjem poglavju pišem kakšna je bila vloga socialnega dela v tem času, izzivi, dileme ter predstavim stališča, ki so bila oblikovana za ravnanje socialnih delavk in socialnih delavcev ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19.

1.4. Vloga socialnega dela v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19

Mešl in Leskošek (2021, str. 233–235) navajata, da je bilo socialno delo ob izbruhu razmer zaradi epidemije v državi odrinjeno iz odločanja o ukrepih na vseh ravneh, od lokalne do državne, zato so ostale potrebe ljudi skoraj povsem spregledane, saj je bil glavni poudarek na zdravstvenih ukrepih in ukrepih za omejitev gibanja.

Ukrepi povezani z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19 so povzročili mnogo družbenih in posledično osebnih sprememb. Epidemija je od slehernega posameznika zahtevala nove prilagoditve na vsakodnevni ravni. Znašli smo se v socialni krizi, spremenilo se je delovanje in dostopnost centrov za socialno delo (ter tudi drugih služb), socialni delavci in socialne delavke so se srečevale v neznani situaciji, v kateri so se na novo oblikovali nekateri izzivi, etične dileme ter dileme ljudi. Stroka socialnega dela se je v obdobju omejevanja sredstev in obsega storitev ter dostopnosti do socialnovarstvenih storitev znašla pred mnogimi izzivi, ki so pogosto prerasli v resne etične dileme (Ronchi in Majdič, 2021, str. 44).

Vse te spremembe so postavile socialne delavce in socialne delavke pred številne izzive, morali so se lotiti iskanja novih načinov sodelovanja z ljudmi (Pink, Ferguson in Kelly, 2020).

Mešl in Leskošek (2021, str. 233–236) sta vodili raziskavo o delovanju centrov za socialno delo (v nadaljevanju CSD) v času prvega in drugega izbruha vala epidemije COVIDA-19 in prišli do ugotovitev da:

- socialno delo ni imelo vidne vloge pri načrtovanju ukrepov in da so bili socialni učinki vladnih ukrepov spregledani (večji poudarek je bil na zdravstvenih ukrepih);
- socialno delo se večinoma ni nemudoma odzvalo na vse večje potrebe ljudi po podpori in pomoči v teh izrednih okoliščinah;
- da CSD v Slovenji niso bili pripravljeni na veliko katastrofo in niso imeli izdelanih ustreznih praks za delo v ustreznih razmerah;
- CSD v nekaterih okoljih so se vključili v aktivnosti civilne zaščite in soustvarjali odzive na potrebe ljudi na lokalni ravni;
- v nekaterih lokalnih okoljih so se CSD zelo hitro organizirali za neposredno delo z ljudmi;
- socialne delavke in socialni delavci so bili čez noč v zelo drugačnih institucionalnih okvirjih za opravljanje vsakdanjega dela, ki že od začetka razvoja stroke temelji na vzpostavljanju odnosov z ljudmi s kompleksnimi psihosocialnimi problemi;
- te okvirje so sooblikovali ukrepi povezani s preprečevanjem širjenja virusa, ki jih je oblikovala vlada.

Avtorici menita, da so si mnogi v času epidemije COVID-19 o socialnem delu ustvarili mnenje, ki lahko temelji na osebnih izkušnjah, spremljanju novic v medijih ali ugibanjih, in ki lahko določa prepričanja o socialnem delu in socialnih delavkah. To mnenje je v javnosti pogosto negativno, povezano predvsem z represivnimi ukrepi, denarnimi dajatvami in birokratizacijo socialnih služb. Redkeje v javnost prodrejo dobre izkušnje, ki bi spreminjale to podobo.

Pomembna vloga socialnega dela je posrednik do resursov, informacij, sredstev, storitev. Niti ni toliko pomembno, ali socialna delavka in socialni delavec te informacije ima, temveč da ve, kako do njih priti (Flaker, 2003, str. 244).

Banks idr. (2020b) navajajo, da imajo socialni delavci in socialne delavke od samega začetka izbruha pandemije in epidemije pred sabo težko pot v boju proti širjenju virusa COVID-19, saj se morajo pri opravljanju dolžnosti boriti proti socialnim problemom ter hkrati ščititi sebe (in uporabnike) s fizično in socialno distanco. Ključne funkcije socialnega dela v tem trenutku vključujejo (Banks idr., 2020b):

- Zagotavljanje, da je najbolj ranljivo prebivalstvo vključeno v načrtovanje pomoči in podpore ter da se spremlja njihov odziv na spremembe.
- Aktivacija služb v skupnosti, z namenom zagotoviti, da so posameznikom na voljo bistvene stvari za preživetje (hrana, voda idr.).

- Zagovarjanje stroke, da se znotraj političnega okolja, socialne storitve prilagajajo, ostajajo odprte in da spodbudno in odgovorno ravna glede na razpoložljive možnosti pri podpiranju skupnosti in ranljivega prebivalstva.
- Lajšati fizično distanco in socialno solidarnost.
- Kot stroka se zavzemamo za razvoj in krepitev socialnih storitev, neenakostjo in posledično družbenim in gospodarskim izzivom.

1.4.1. Etični izzivi v socialnem delu ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19

Kot sem že zapisala, je bil poklic socialnega dela v času pandemije COVID-19 pred velikim izzivi, saj se je spoprijemal z novimi načini dela, poglobljenimi stiskami, pomanjkanjem materialnih in človeških virov idr. Raziskovalka³ Sobočan (2021, str. 219) piše tudi o tem, da je socialno delo poklic, ki je prežet z etičnimi dilemami, saj zahteva presojanje med konflikti interesov in pravic različnih posameznikov, posameznic, skupin ali skupnosti in javnosti.

Nekaj izzivov, ki so se pojavili v socialnem delu zaradi izbruha nalezljive bolezni COVID-19 smo premagali, pred nami jih je zagotovo še več. Vloga socialnega dela pri zagovarjanju, da socialne službe ostanejo odprte in se prilagajajo razmeram, je bila v veliki meri uspešna (Banks idr., 2020b).

S ustreznim poznavanjem psihosocialnih zakonitosti in procesov, ki se ob izbruhu nalezljive bolezni dogajajo pri posamezniku ali v skupinah ter ustrezno pripravljenostjo, se lahko strokovno, pravočasno in pravilno odzovemo in sledimo spremembam v sistemu socialnega varstva. Etični izzivi, ki se pojavljajo v praksi, ob nenadnem pojavu spremenjenih okoliščin morda ne omogočajo medsebojnih posvetovanj, zato morajo biti socialni delavci dobro pripravljeni, da se ustrezno odzovejo v zahtevnih, nujnih in nepredvidljivih situacijah (Banks idr., 2020b).

Banks idr. (2020a) so maja 2020 v sodelovanju z International Federation of Social Workers (IFSW) izvedli raziskavo o etičnih izzivih, s katerimi so se in se še vedno med epidemijo COVID-19 srečujejo socialne delavke in socialni delavci. Glede na rezultate raziskave so podali šest ključnih tem, vezanih na izzive socialnega dela v prvem valu epidemije COVIDA-19:

- Prvi izpostavljeni izziv socialnih delavk in socialnih delavcev je bil vzdrževanje in ustvarjanje zaupnih, poštenih odnosov preko telefona oziroma interneta z ustreznim

³ Docentka in raziskovalka na Fakulteti za socialno delo, ki se ukvarja z raziskovanjem etike v socialnem delu in etiko v raziskovanju.

upoštevanjem varovanja zasebnosti uporabnika. Respondenti so izpostavljali težavo pri ostajanju v stiku z uporabnikom, nekateri izmed uporabnikov so si spremenili telefonske številke; posamezniki iz finančno ogroženih družin niso imeli ustrezne opreme za komunikacijo itd.

- Predvsem je bila težava z delom z uporabniki preko telefona, ker uporabnikom niso mogli zagotoviti potrebne zasebnosti, saj so bili v prisotnosti ostalih družinskih članov. Poleg tega nekateri uporabniki sploh niso mogli dostopati do tehnologije. Težava v komunikaciji preko tehnologije je tudi to, da socialne delavke niso mogle oceniti razmer v domovih uporabnikov, nasilja v družinah. Uporabnikom niso mogle pogledati v oči, niso mogle razviti prave empatije.
- Izziv se je pojavil tudi pri razporeditvi materialnih virov in časa socialnih delavk in socialnih delavcev – predvsem v času izrednih razmer, saj so se socialni izzivi povečali, medtem ko so se nekatere službe zapirale ali pa so bile omejene. Socialne delavke in socialni delavci so poročali, da je bilo brez obiskov na domovih zelo težko oceniti potrebe uporabnikov.
- Pomembna vloga socialne delavke in socialnega delavca je tudi ocenjevanje in obvladovanje tveganja. To je socialnim delavkam v času epidemije predstavljalo velik izziv. Izziv je bila predvsem odločitev, kdaj v izrednih razmerah imeti osebni stik z uporabnikom, čeprav bi kršile izredne odloke države, in presoja socialnega tveganja proti zdravstvenemu tveganju vseh vpletenih.
- Izziv so zaznali tudi pri tem, ali upoštevati nove odrejene odloke ali slediti svoji profesionalni presoji v okoliščinah, ko se novi odloki zdijo neprimerni ali pomanjkljivi.
- Izpostavljen izziv socialnih delavk in socialnih delavcev v času epidemije COVIDA-19 je tudi soočanje in priznavanje svojih čustev v izrednih razmerah in priznati potrebo tudi po skrbi zase. Med epidemijo so se znašli v zelo stresnih situacijah, občutili so stres in izčrpanost.
- Predvsem pa je socialnim delavkam in socialnim delavcem v prvi polovici leta soočanje z epidemijo dalo motivacijo za razmislek o socialnem delu v prihodnosti in kako se s temi izrednimi razmerami soočati v naslednjih (morebitnih) izrednih situacijah.

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 socialne delavke in socialne delavce pomenijo velik izziv, saj večkrat zahtevajo hiter odgovor brez možnosti posvetovanja s kolegi (Banks, Geoghegan in Shears, 2020c, str. 4).

Ob tem je bilo potrebno ugotoviti, kako ustvariti nove oblike sodelovanja z ljudmi, kjer sta bila še do pred kratkim ključna osebni stik in delo na terenu. Sprožala so se vprašanja, kako npr. zagotoviti zaščito otrok, vstopati v zasebnost ljudi in razvijati ustrezne, nove digitalne oblike socialnega dela (Pink, Ferguson in Kelly, 2020).

1.4.2. Stališča za ravnanja socialnih delavk in socialnih delavcev ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19

Z vsakodnevno izmenjavo s člani po vsem svetu se učimo kako pomembno je, da se socialni delavci in socialne delavke združujejo v upanju in viziji v skupnostih, v katerih delajo. To predstavlja ključen vidik profesionalne prakse socialnega dela. Vemo, da se spremembe dogajajo od korenin navzgor. Socialni delavci imajo na vseh ravneh veščine in zmožnosti, da ne le obravnavajo današnjo varnost, temveč prevedejo strah, žalost in izgubo v opolnomočenje in družbeno preobrazbo (Banks idr., 2020b).

Pri DSDDS⁴ je Hrovatičeva (2020) ob zaključku spremljanja izvajanja analize socialnega dela v izrednih razmerah (v prvem valu izbruha COVID-19⁵) zapisala šest ključnih stališč za ravnanja socialnih delavk in socialnih delavcev, ki izhajajo iz korona krize z namenom vidnosti vloge socialnega dela:

1. naloga socialnega dela je, da deluje v prvih vrstah pomoči ljudem v stiskah; socialno delo je že samo po sebi delo v kriznih razmerah in se zato izvaja v vseh razmerah, življenjskih situacijah in nenadnih dogodkih, v katerih se znajdejo ljudje in potrebujejo pomoč;
2. socialne delavke in socialni delavci smo zaradi narave našega dela upravičeni do zaščitnih sredstev, ki so potrebna, da se delo lahko opravlja v vseh oblikah izvajanja
3. dejavnosti, tako v javnem kot zasebnem in nevladnem sektorju, pozivamo pristojne institucije k zagotavljanju zaščitnih sredstev za vse, ki izvajamo pomoč in storitve v razmerah socialne bližine, ko je potrebno zagotoviti zaščiten delovanje;
4. dolžnost povezovanja socialnih delavk in socialnih delavcev se kaže kot uspešno v kriznih razmerah, zato se povezujemo tako na lokalni kot nacionalni ravni, kar omogoča mrežo pomoči za delovanje v spremenjenih razmerah ter takojšnje delovanje, ne glede

⁴ Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.

⁵ Največ sprememb in potreb po hitrih odzivih in reorganizaciji utečenih delovnih procesov se nanaša na obdobje prvega vala epidemije (Mešl in Leskošek, 2021, str. 238).

na vrsto organizacije, v okviru katere delujemo; socialno delo je samo po sebi fleksibilno, inovativno in nima navodil;

5. zaradi ukrepov zaščite noben uporabnik ne sme ostati brez pomoči, storitev socialnega varstva ali socialnovarstvenega programa; to je poslanstvo socialnega dela, da zagotavlja pomoč, v prilagojenih oblikah, nikakor pa ne izostane;
6. socialna bližina med ljudmi je bistvo življenja vsakega posameznika – vloga socialnega dela je vzpostavljanje socialne bližine z vsem znanjem in spretnostmi, da do slednje pride tudi v času zapovedi fizične razdalje ali drugih ovir, ki bližino med ljudmi preprečujejo, s strokovno premišljenimi in posameznikom prilagojenimi načini;
7. profesija socialnega dela je visoko etična, socialne delavke in socialni delavci spoštujemo svoj kodeks etike ter izmenjujemo dobre prakse tako na nacionalni kot globalni ravni.

Kot socialna delavka, zaposlena na CSD lahko na podlagi moje osebne izkušnje, pritrdim, da se je vse zgoraj zavedeno odražalo pri socialnem delu, da smo bili dejansko čez noč dani v situacijo, iz katere smo se lahko tudi veliko naučili. Izredne razmere, ki so zavladale v državi so se močno dotaknile dela na CSD kar je tudi podlaga, da je nastala magistrska naloga in raziskava. Zato v naslednjem poglavju opišem CSD, dotaknem se reorganizacije in kakšne spremembe je vnesla v delo na CSD. Menim da se strokovni delavci in delavke, od reorganizacije CSD dalje soočamo s številnim izzivi, katere pa so ukrepi, povezani z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19, dodano okrepili.

1.5. Centri za socialno delo in reorganizacija

CSD so eden ključnih stebrov stroke socialnega dela, zato lahko spremembe, ki jih uvajajo v njih, zelo vplivajo ne le nanje (na njihove zaposlene in uporabnike) pač pa tudi na stroko socialnega dela na sploh (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2020, str. 4).

CSD so strokovne institucije, ki se na profesionalen način in organizirano ukvarjajo s preprečevanjem in razreševanjem socialnih stisk, težav in izzivov posameznikov, družin in drugih skupin ljudi. So temeljna institucija, ki z ukrepi in storitvami pokrivajo večji del socialnega varstva. Ustanovitelj CSD je država, ki centrom namenja tudi osrednjo vlogo koordinatorja socialnovarstvenih storitev (Kuzmanič Korva, 2004). Flaker (2003, str. 241) CSD pojmuje kot osrednjo strokovno institucijo na področju socialnega varstva. Socialni delavci in socialne delavke, zaposleni na CSD, pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težave,

seznanijo z možnostmi socialnovarstvenih storitev in z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev. Predstavijo celotno mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči. Socialno delo je umeščeno v različne sisteme in sektorje. CSD spada v javni sektor.

Dne 1. oktobra 2018 je prišlo do, že dalj časa načrtovane, organizacijske reorganizacije, ko se je 62 CSD združilo v 16 novih območnih centrov, prej obstoječi centri so tako postali njihove enote.

Opis reorganizacije je zapisan tudi na strani Skupnosti CSD (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2018). CSD na lokalnem nivoju še naprej ostajajo osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Ob reorganizaciji so bile vpeljane tri spremembe: uvedba informativnega izračuna, socialna aktivacija in nova organizacijska struktura CSD. Reorganizacija naj bi prinesla predvsem rešitve, ki bi zagotavljale koristi uporabnikom storitev CSD po vsej Sloveniji. Enote CSD delujejo kot vstopna točka za vse pravice uporabnikov in izvajajo strokovne naloge, socialno varstvene storitve, javna pooblastila in različne socialno varstvene programe. Na enotah sprejemajo vloge uporabnikov ter odločajo o denarni socialni pomoči, varstvenem dodatku, subvenciji najemnine, pravici do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje, pravici do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev, otroškem dodatku, če se istočasno vodi postopek o pravici do denarne socialne pomoči, pravicah iz starševskega varstva in družinskih prejemkih (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2018).

Z reorganizacijo naj bi se ustvarile možnosti za sodobno strokovno socialno delo. Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020, str. 146–148) so po pol leta delovanja reorganizacije poročali o ugotovitvah raziskave, ki so jo opravili na to temo. Zaposleni na CSD so bili ob začetku organizacijske reorganizacije v skrbih, saj se je vzpostavilo dvojno vodstvo, s tem pa so zaposleni morali podpisati nove pogodbe o zaposlitvi. Reorganizacija se je ministrstvu zdela potrebna za odpravo slabosti in pomanjkljivosti trenutne ureditve. Z novo organizacijsko strukturo so želeli pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju MDDSZ) poenotiti delovanje CSD in poenostaviti upravne postopke, obljubljali so rešitve, ki bi prinašala predvsem koristi uporabnikov CSD po Sloveniji. Reorganizacija, stremi h krepitvi strokovnosti, dosegljivosti in avtonomnosti CSD ter poteka pod sloganom »Na teren, bližje k ljudem«, splošni cilji pa so:

1. izboljšati skrb za dolgotrajno brezposelne s socialno aktivacijo;
2. izboljšati storitve za uporabnike z novo organizacijsko strukturo;
3. poenostaviti postopke z informativnim izračunom in poskrbeti, da bodo preglednejši.

Razmere za delo CSD so bile zahtevne in potencialno ogrožajoče za zaposlene že pred uvedbo reorganizacije.

V sredini aprila 2019 so pričele veljati tudi nove določbe družinskega zakonika, kar je ob vseh novostih v zvezi z reorganizacijo in uvedbo dokumentarnega sistema Krpan, socialnim delavcem in socialnim delavkam dodatno otežilo vsakdanje delo. Informacijski sistem Krpan je program za upravljanje dokumentarnega gradiva, ki je prinesel precej sprememb pri vodenju in zapisovanju dokumentov, z njim pa naj bi prihranili čas zaposlenim na CSD. V pričetku leta 2021 je stopil v delovanje tudi informacijski program e-Sodstvo, ki zaposlenim omogoča elektronsko vlaganje predlogov in pisanja na okrožna sodišča.

Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019, str. 147–149) so spremljali dogajanje, povezano s skupščino ob reorganizaciji CSD, katera se je oblikovala kot odziv na zaznane probleme v praksi socialnega dela, predvsem CSD. Opažali so škodljive vplive uvedenih sprememb na možnost za strokovno delo v CSD. Večina zaposlenih je izjavila, da na spremembe v družinskem zakoniku niso bili dovolj dobro pripravljeni in da bi na tem področju potrebovali veliko več pomoči iz strani pravnikov. Reorganizacija je prinesla veliko več izzivov, na primer delo na ministrstvu, vodenje CSD, kadrovska struktura in strokovno socialno delo, izgorelost socialnih delavk in socialnih delavcev, kateri zaradi nakopičenih stisk niso dobili posluha idr. Skrb zbujajoče stanje je bolj ovira kot spodbuda za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. Stroka socialnega dela se izgublja pod pritiski administrativnih in upravnih postopkov in birokracije.

Tudi pri DSDDS so, po skoraj letu po delovanju reorganizacije, sprejemali številna sporočila zaposlenih pri CSD o problemih ter o tem, da je šla reorganizacija, kot poročajo iz praske, v drugačno smer.

1.5.1. Centri za socialno delo v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19

Ko socialni delavci in socialne delavke na CSD še nismo dodobra osvojili prakse iz reorganizacije, so se že pojavili novi izzivi, zaradi razglašene epidemije nalezljive bolezni COVID-19. Ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19, ko so v RS zavladatale izredne razmere, se je bilo potrebno na CSD, prilagoditi danim razmeram v državi, nenehno spremljati in upoštevati navodila, ki smo jih socialne delavke in socialni delavci prejeli pri svojem socialnem delu, o teh obveščati uporabnike in kljub vsemu ohraniti mirno kri in delati socialno delo v skladu z etiko ter uporabniku dostojanstveno nuditi potrebno pomoč in podporo.

Delovanje CSD je zaradi razglašene epidemije prvič postalo omejeno 24. marca 2020, ko je vhodna vrata ter spletne stani zaznamovalo obvestilo z navodilom, da uporabniki v prostore centrov za socialno delo lahko vstopajo zgolj v nujnih primerih, po predhodnem dogovoru s socialnim delavcem ali socialno delavko.

Bistvena vloga socialnega dela v javnem sektorju je, da zagotovi pristop do storitev vsem uporabnikom. Preventivni ukrepi, ki so bili potrebni za zaščito prebivalstva pred nalezljivo boleznijo COVID-19, so posegali tudi v dostopnost CSD.

1.5.1.1. Samoorganizacija, dostop do storitev, osebni stik in pomoč ljudem v stiski ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19

Mešl in Leskošek (2021, str. 240) navajata, da so CSD na začetku epidemije večinoma zaprli vrata za uporabnike. Zaposleni so lahko omejeno opravljali delo v prostorih centrov, organizirali so dežurstva, da bi z zmanjšanjem števila strokovnih delavk in delavcev v prostorih centrov za socialno delo preprečevali širjenje okužb. V tem obdobju so obstajale različne kombinacije izvajanja dela (delo na delovnem mestu s koriščenjem dopusta ali čakanjem na delo, manj je bilo možnosti kombiniranja z delom od doma). Ko se je izkazalo, da epidemija ne bo trajala zgolj kratek čas, so iskali načine, kako doseči uporabnike. Razširila se je uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT).

V času epidemije COVID-19 se je bilo pri delu potrebno na novo organizirati. Potrebni so bili takojšnji odzivi pri oblikovanju novih institucionalnih okvirjev in rešitev, ki so jih zaposleni pričakovali v čim krajšem možnem času (Mešl in Leskošek, 2021, str. 240). Terensko delo je bilo zelo ovirano in je skupaj z ukrepi zapiranja družbe povzročilo hude težave zaradi prenehanja obiskov na domovih otrok in družin s povečanim tveganjem nasilja v družini (Gril in Šeme, 2021, str. 211).

Pandemija in epidemija COVID-19 sta sprožili več nepredvidljivih dogodkov na različnih družbenih področjih z daljnosežnimi posledicami (Mešl in Leskošek, 2021, str. 233–240). Mešl in Leskošek (2021) pišeta, da bi morale imeti socialno delo v izrednih razmerah pomembno vlogo, da bi pripomoglo k ustvarjanju ustreznih odzivov na nove družbene okoliščine. CSD v Sloveniji niso bili pripravljeni na veliko naravno katastrofo in niso imeli izdelanih ustreznih praks za delo v izrednih razmerah.

Neposreden stik z uporabniki je, zaradi izbruha nalezljive bolezni, postal čez noč onemogočen. CSD so bili primorani zapreti svoja vrata. Prisotnost možnosti okužbe je postala

tudi znotraj okrilja delovanja javne službe realnost, vsakdanja skrb, s katero se je bilo potrebno sprijazniti, jo sprejeti in z njo ustrezno ravnati.

Glede na vse omejitve, je bilo potrebno iskati načine kako opravljati socialno delo, ki po navadi temelji na osebnem stiku v pisarnah socialnih delavcev in socialnih delavk in na sodelovanju z ljudmi na terenu, v skupnosti, kjer živijo. Treba je bilo omogočiti nadaljevanje sodelovanja z ljudmi, ki so se srečevali s kompleksnimi problemi že med epidemijo in hkrati ugotoviti, kako vzpostaviti odnose z ljudmi, ki so v času epidemije potrebovali pomoč socialnega dela (Mešl in Leskošek, 2021, str. 234–244).

Strinjam se z navedbami Mešl in Leskošek (2021), da je bilo terensko delo na CSD ovirano in da se je bilo pri delu potrebno ponovno organizirati. Ciljnim skupinam se je bilo zaradi zgoraj navedenih omejitev na terenu zelo težko približati, sploh tam kjer je šlo zgolj za sodelovanje v smislu preventive. Običajno je terensko delo usmerjeno v interakcije in zaznave v konkretnem okolju, kjer se približamo uporabniku. Delo socialnih delavcev in socialnih delavk je bilo, v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19, usmerjeno v iskanje novih možnosti za sodelovanje z uporabniki, ustvarjanju možnosti novih ravnanj, sestopiti je bilo potrebno iz nekaterih že dodobra ustaljenih vzorcev in okvirjev. Prilagoditi se je bilo potrebno dani situaciji in to dokaj hitro. V nadaljevanju pišem o skupnostnem socialnem delu.

1.5.1.2. Skupnostno socialno delo ob izbruhu nalezljive bolezni COVID-19

Socialni delavci in socialne delavke so med pandemijo COVID-19 neutrudno delali, ne le da bi zagotavljali (pre)potrebne socialne storitve, ampak tudi zato, da bi to počeli čim bolj spoštljivo, sočutno in pošteno (Banks idr., 2020b).

Skupnostna usmeritev v praksi CSD, zahteva ustrezno organizacijo dela pri reševanju problemov, ki sodijo na delovno področje centra. Le-ta je v socialnem delu nujna za kompleksno reševanje težav posameznikov, skupin in skupnosti ter omogoča ljudem, da lahko izboljšajo kakovost svojih življenj in pridobijo vpliv na procese, ki na njih učinkujejo. Skupnostni pristop se kaže zlasti v poskusih, da bi se socialne službe pri reševanju problemov ljudi čim bolj približale neposrednemu življenjskemu okolju. Kako se bo ta pristop uresničeval v delu CSD, je odvisno zlasti iz njihovega povezovanja s krajevnimi skupnostmi (Rapoša Tajnšek, 1993, str. 143–149).

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007) omogoča CSD, da lahko organizirajo skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva (49. člen), določa pa tudi sodelovanje predstavnikov lokalne samouprave v CSD idr. (55. člen). Država podpira in spodbuja razvoj

samopomoči, dobroteljnosti, oblik neodvisnega življenja invalidov ter drugih oblik prostovoljnega dela na področju socialnega varstva (2. člen). Za skupnostno delo so pomembne tudi določbe zakona, ki govorijo o skrbi države za preprečevanje socialnovarstvene ogroženosti s preventivnimi sistemskimi ukrepi na različnih področjih socialne politike ter z razvojem demografsko ogroženih področij (9. člen), kar je sicer predmet drugih področnih zakonov.

Hrovatičeva (2020) navaja, da imajo CSD dobro razvito mrežo z drugimi institucijami in organizacijami, državnimi in nevladnimi, imamo veliko informacij, ki jih lahko posamezniku predamo. Poleg tega znamo biti socialni delavci zelo inovativni in samoiniciativni, da posamezniku resnično pomagamo po naših najboljših močeh.

Tudi sama menim, da smo socialne delavke na CSD, kjer sem zaposlena, delo v času izbruha nalezljive bolezni, kljub vsem omejitvam dobro opravljale ter pri tem uporabljale vse socialno delovne pristope, metode in veščine, razvijali svoje znanje, se dovolj, ali še bolj povezovale v skupnosti, pa čeprav z iskanjem novih načinov.

1.5.2. Center za socialno delo Primorsko-Notranjska enota Ilirska Bistrica

V času vladanja izrednih razmer v državi sem bila, kot zaposlena strokovna delavka na CSD Primorsko-Notranjska, enota Ilirska Bistrica (v nadaljevanju CSD P-N) v vlogi delavke (kot tudi druge sodelavke), ki se je soočala s številnimi in pogostimi spremembami, ki so zaznamovale način dela in dostopnost samih storitev, ki jih CSD P-N ponuja. Za prehod med teoretičnim in empiričnim delom sem se odločila predstaviti delovanje CSD P-N. Raziskavo sem izvedla med zaposlenimi na CSD, v času ko je trajal 4. val izbruha bolezni, zato se v poglavju dotaknem tudi pisanja o tem, kakšna je bila vloga CSD P-N v času izbruhov nalezljive bolezni COVID-19.

CSD P-N enota Ilirska Bistrica je ena izmed treh enot, ki spadajo v območje CSD Primorsko-Notranjska ⁶, ki je zastopan po direktorici Kristini Zadel Škrabolje. Od reorganizacije dalje, je na enoti zaposlena pomočnica direktorice in 6 socialnih delavk ter delavka v glavni pisarni. Pod okriljem CSD P-N deluje tudi socialnovarstveni program Dnevni center Sonček Ilirska Bistrica (v nadaljevanju DC), kjer je zaposlena ena socialna delavka ter 1,5 strokovne sodelavke.

⁶ Na dan 31. 12. 2021 je bilo na CSD Primorsko-Notranjska 49 vseh redno zaposlenih. Od tega 14 zaposlenih v skupnih službah, 10 zaposlenih na Enoti Cerknica, 11 zaposlenih na Enoti Ilirska Bistrica ter 14 zaposlenih na Enoti Postojna.

Za CSD P-N enoto Ilirska Bistrica se je pričelo obdobje številnih sprememb. Prva sprememba reorganizacije je bila za enoto manjše število zaposlenih (izguba štirih zaposlitev za enoto oziroma prerazporeditev v skupnostne službe v Postojno). V začetku leta 2019 (februar) je enota Ilirska Bistrica pridobila nove, prostornejše prostore, na drugi lokaciji.

Tudi na CSD P-N se je bilo potrebno pripraviti na novonastale okoliščine, ki jih je prinesel izbruh nalezljive bolezni COVID-19. Delo je bilo potrebno organizirati na način, da je bilo varno in hkrati dostopno za posameznike ali družine v stiski. Zaposlene smo bile ponovno v situaciji, ko je bilo potrebno sprejemati spremembe, nove načine delovanja, se prilagajati novim okoliščinam. Splošna načela zaščite in reševanja ter pomoči v organizaciji opišem v nadaljevanju.

1.5.2.1. CSD Primorsko-Notranjska in ukrepanje ob naravnih nesrečah

MDDSZ je vsem CSD, z namenom omejevanja in preprečevanja okužb z COVID-19 od 11. marca 2020 dalje posredovalo več dopisov in navodil o delovanju inštitucije in ustrezno zaščito uporabnikov ter zaposlenih (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020). Omejen je postal tudi osebni stik za otroke v DC, ki je v mesecu marcu 2020, za obdobje dveh mesecev, popolnoma zaprl svoja vrata za osebne stike z uporabniki.

CSD so hrbtenica dejavnosti na področju socialnega varstva. Njihova naloga je koordinacija, povezovanje in sodelovanje v različnih skupnostnih projektih, saj so kot temeljne izvajalske organizacije v lokalnih skupnostih glede na vlogo in pomen vključene v aktivnosti pred, med in po nastanku naravnih ter drugih nesreč. Načrt dejavnosti CSD P-N zagotavlja poenoteno vključevanje izvajalskih institucij v primeru naravnih ali drugih nesreč (Zadel Škrabolje, 2020).

Direktorica CSD P-N je oktobra 2020 pripravila Načrt dejavnosti CSD katerega zastopa, ob naravnih ter drugih nesrečah. Za slednje v načrtu šteje zlasti potres, poplave, druge nesreče (jedrske, železniške itd.) ter druge nesreče, ki so v občini/regiji za katere se oceni, da je potrebno izvajati aktivnosti s področja dejavnosti CSD. Podlage za sestavo namenjenega načrta urejajo Zakon o varstvu pred naravnimi nesrečami (ZVNDN) (2006), Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (2012) in Uredba o organiziranju, spremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč (2007) ter državnih in občinskih načrtov zaščite in reševanja, katere narekujejo, da je vsak CSD dolžan načrtovati dejavnosti za izvedbo posameznih zaščitnih ukrepov ter nalog zaščite, reševanja in pomoči.

Kot splošna načela zaščite in reševanja ter pomoči direktorica Zadel Škrabolje (2020) navaja naslednje:

- a) vsakdo ima pravico do zaščite, reševanja in pomoči, če je zaradi nesreče ogroženo njegovo življenje, zdravje ali premoženje;
- b) ob nesreči ima zaščita in reševanje življenj prednost pred drugimi zaščitnimi in reševalnimi dejavnostmi;
- c) ob nesreči je vsakdo dolžan pomagati po svojih močeh in sposobnostih;
- d) ukrepati je potrebno hitro in učinkovito, da bi preprečili ali ublažili posledice naravnih in drugih nesreč.

Delovanje CSD je vključeno v občinski/regijski načrt zaščite in reševanja. CSD P-N je razdeljen na tri dislocirane enote, ki so krajevno pristojne za delovanje na področju Upravne enote (v nadaljevanju UE) Cerknica, UE Postojna in UE Ilirska Bistrica. CSD se takoj vključi v koordinacijsko skupino (CSD, Karitas, RK, NVO), ki jo skliče in koordinira občina. Iz načrta dejavnosti CSD P-N izhaja, da se le-ta takoj vključi v koordinacijsko skupino (CSD, Karitas, Rdeč Križ, nevladne organizacije itd.), ki jo skliče in koordinira občina (Zadel Škrabolje, 2020).

1.5.2.2. Dnevni center Sonček

Izredne razmere, ki so zavladale zaradi nalezljive bolezni COVID-19 so dodobra posegle v izvajanje vsebine programa DC, zaposleni so morali čez noč samoorganizirati nov način delovanja, dostopnosti, izvajanja vsebin. V raziskavo magistrskega dela sem vključila tudi vse zaposlene v DC, zato se mi zdi pomembno, da v tem poglavju predstavim pomembnosti pri delovanju DC.

Pod okriljem CSD P-N je do nedavnega delovalo več socialnovarstvenih programov, ki so bili namenjeni preventivnemu delu v lokalnem okolju, pomoči in podpori posamezniku, otrokom, družinam idr. Ti programi so bili Pomoč na domu, Laična pomoč družinam za dom, Bivalna enota Pod Drago ter Večgeneracijski program Točka Moči. Ravno v letu 2020 ter 2021 se je CSD P-N soočal z bliskovito izgubo vseh zgoraj navedenih programov. Zaradi nepodpore v lokalnem okolju ter pomanjkanja sredstev v občinskem proračunu, so programi prenehali delovati. Z izjemo programa Pomoč na domu, ki se je dodelil v izvajanje drugemu koncesionarju. Pod okriljem CSD P-N tako trenutno deluje socialnovarstveni program DC, ki je namenjen otrokom in mladostnikom od 6.–19. leta starosti. Program skuša uporabnikom z različnimi vsebinami omogočiti sprejetost in varnost v prijaznem okolju. V večini primerov so to otroci, ki so v šoli manj uspešni, v okolju pa pogosto neopaženi in odrinjeni v ozadje.

Približno 30 otrok prihaja v dnevni center po končanem pouku, kjer jim poskušajo nuditi stabilne socialne odnose z vrstniki in odraslimi, izboljšati učne in delovne navade, naučiti konstruktivne izrabe prostega časa ter drugo. Obiskanost in prepoznavnost v vseh letih delovanja izjemno narašča, marsikateremu otroku pa dnevni center pomeni drugi dom.

DC spada pod humanitarno, javno organizacijo, ki deluje kot preventivni socialnovarstveni program, sofinanciran iz strani MDDSZ ter Občine Ilirska Bistrica.

Program se izvaja vsak delovnik, od ponedeljka do petka od 9.00–17.00 ure preko celotnega šolskega leta. V sodelovanju z osnovnimi šolami ter organizacijami, ki delujejo na področju UE Il. Bistrica izvajamo tudi vsebine, dostopne otrokom, ki niso vsakodnevno vključeni v program, pa želijo ustvarjalno ter medvrstniško krepiti svoje socialne spretnosti, veščine in kreativnost.

Dne 13. 03. 2020 so zaposlene iz strani direktorice CSD P-N v DC prejele prvo elektronsko obvestilo, da se DC (za vse ciljne skupine uporabnikov), kjer se ljudje praviloma zadržujejo preko dneva, do nadaljnjega zaprejo. Strokovni delavci morajo biti na voljo in dosegljivi v času, ko je program namenjen uporabnikom tako, da lahko v nujnih primerih uporabniki z njimi stopijo v stik preko telefona ali elektronske pošte. Obvestile so otroke in starše. V DC so zaposlene 3 delavke in sicer strokovna delavka v programu, strokovna sodelavka za polni delovni čas ter strokovna sodelavka za polovični delovni čas. Od datuma, ko je DC zaprl svoja vrata do nadaljnjega, je bil njihov delovni čas prerazporejen na enoto CSD. Številna navodila MDDSZ so si sledila in usmerjala delo v DC ves čas, od izbruha prvega do četrtega vala bolezni COVID-19.

2. EMPIRIČNI DEL

2.1. Problem

Ko so v začetku leta 2020 v Republiki Sloveniji zavladele izredne razmere, povezane z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19, so se pričela v širši javnosti pojavljati različna obvestila, navodila in prepovedi, ki so zelo zaznamovala življenje vsakega posameznika. Navodila so posegla tudi v socialno delo oziroma na organizacijo dela na CSD. Ker je enota Ilirska Bistrica manjša enota CSD Primorsko-Notranjska, je bilo zaznati zaskrbljenost, strah in stisko zaposlenih, ob potrebi doslednega upoštevanja navodil, ki so veljala za preprečevanje širjenja okužbe. Nujno jih je bilo upoštevati, da je lahko organizacija dela in dostopnost potekala nemoteno. Od izbruha bolezni dalje je na CSD torej potekalo izvajanje zgolj nujnih nalog, in sicer ukrepi za varstvo koristi otrok po Družinskem zakoniku (*Družinski zakonik (DZ)*, 2019), neodložljive naloge po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (*Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND)*, 2008) in v drugih okoliščinah, kjer je potrebna zaščita ranljivih skupin prebivalstva. Prav tako je veljalo navodilo, da lahko vloge za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev uporabniki oddajo v poštni nabiralnik, jih oddajo preko elektronske pošte ali pošljejo po navadni pošiljki. Poštni nabiralnik se nahaja pred vhodom v prostore CSD, kjer je bilo mogoče prejeti tudi obrazce za izpolnjevanje različnih pravic.

Prvi val izbruha je bil na CSD P-N za vse zaposlene najbolj zaskrbljujoč. Takrat ni bilo dovolj informacij o bolezni, dnevno so prihajala obvestila, ki so delo socialno delo precej omejila.

Ta nenaden pojav velikega zdravstvenega problema je izzval socialno delo na več ravneh, od neposrednega sodelovanja do globalnih odnosov. Pandemija ni le razkrila že obstoječih problemov socialnega dela, temveč so se pojavili tudi novi. Ob tem je bilo potrebno ugotoviti, kako ustvariti nove oblike sodelovanja z ljudmi, saj sta bila osebni stik in delo na terenu omejena. Pojavila so se vprašanja, kako zagotoviti zaščito otrok, dostopati do ljudi in kako razvijati ustrezne oblike digitalnega socialnega dela (Mešl in Leskošek, 2021, str. 236).

Na CSD se že od začetkov reorganizacije srečujemo s številnimi spremembami, katerim se je potrebno prilagajati, jih sprejeti in v njih poiskati tisto dobro plat. Potem pa so prišli še novi izzivi, s katerimi sem se tudi sama srečevala kot zaposlena strokovna delavka v izrednih razmerah, kar me je spodbudilo k raziskovanju o le-tem.

Rupar (2008, str. 91) pravi, da se lahko z ustreznim poznavanjem psihosocialnih zakonitosti in procesov, ki se ob izbruhu nalezljive bolezni dogajajo pri posamezniku ali v skupinah ter ustrezno pripravljenostjo, strokovno, pravočasno in pravilno odzovemo in sledimo spremembam v sistemu socialnega varstva.

S pomočjo rezultatov raziskave želim pridobiti vpogled, s kakšnimi izzivi so se srečevale socialne delavke na manjši enoti CSD ter kakšna je bila organizacija dela v času pandemije.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kako se je, v izrednih razmerah, spremenilo socialno delo na CSD ter v programu, ki se izvaja pod tem okriljem?
2. S kakšnimi izzivi so se in se pri svojem delu srečujejo socialni delavci in socialne delavke na CSD ter v socialnovarstvenem programu?
3. Etične dileme, s katerimi se srečujejo socialni delavci in socialne delavke pri delu v izrednih razmerah?
4. Kako pomembna je samoorganizacija dela, na manjši enoti CSD v izrednih razmerah?
5. Kakšne oblike in mreže pomoči bi bilo potrebno na CSD razvijati v prihodnosti?
6. Na kakšen način lahko epidemija prispeva k pozitivnim spremembam v socialnem delu na CSD?

2.2. Metodologija

2.2.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo uporabila, je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise in gradivo obdelala na besedni, kvalitativni način. Blaž Mesec (1998, str. 26–28) z izrazom kvalitativna raziskava označuje raziskavo, pri kateri sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, besedni opisi ali pripovedi, in v kateri je to gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način. Prvo načelo kvalitativne metodologije je, naj raziskovalec prisluhne ljudem, ki jih raziskuje. V kvalitativni raziskavi ne gre le za to, da bi preverili to ali ono hipotezo, ampak želimo priti do celovitega, vsebinsko bogatega razumevanja, ki nas lahko usmerja pri praktičnem delu (Mesec, 1998, str. 49). Moja raziskava je eksplorativna oz. poizvedovalna, saj sem raziskovala temo s področja izrednih razmer, sredi katerih smo se znašli. Z zbiranjem novih, še ne raziskanih podatkov, je raziskava tudi empirična, saj je izpostavljena

tema raziskave odkrivanje vpliva epidemije COVIDA-19 na socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo.

Zanimalo me je, kako je potekalo delo v času izbruha izrednih razmer, izzivi s katerimi so se socialni delavci in socialne delavke enote CSD srečevale kot tudi kako menijo, da je to vplivalo na njihovo delo.

2.2.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Za merski instrument sem uporabila vodila za polstrukturiran intervju⁷. Ta zajema 17 vprašanj, ki so odprtega tipa in so razdeljena v 6 osrednjih tem:

1. Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji.
2. Izzivi zaposlenih na CSD, povezani z izrednimi razmerami.
3. Etične dileme zaposlenih in izredne razmere.
4. Pomen samoorganizacije dela v izrednih razmerah.
5. Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje.
6. Epidemija kot izziv za spremembe na CSD.

Vprašalnik sem oblikovala na podlagi teoretskega predrazumevanja teme (glej Prilogo 4.1).

2.2.3. Populacija in vzorec

Populacijo predstavlja število vseh zaposlenih na CSD P-N, torej 7 zaposlenih socialnih delavk na enoti Ilirska Bistrica ter 3 delavke zaposlene v socialnovarstvenem programu DC Sonček, od tega ena socialna delavka ter dve strokovni sodelavki v programu. Skupaj 10 zaposlenih, ki so bile v času pisanja naloge zaposlene na enoti. K sodelovanju sem povabila vse enote iz populacije, vendar pa se nekatere od zaposlenih niso odzvale oziroma ni bilo mogoče dogovoriti termina srečanja zaradi spleta okoliščin (odsotnost na delovnem mestu zaradi bolezni ali drugih razlogov).

Vabilu za sodelovanje v raziskavi pa se je odzvalo 7 zaposlenih, od tega 3 zaposlene v socialnovarstvenem programu DC in 4 zaposlene na enoti CSD P-N. V Preglednici 1 predstavljam demografske podatke vključenih v raziskavo.

⁷ Zapisi intervjujev so na voljo v osebni arhivu.

Preglednica 2.1: Demografski podatki vključenih v raziskavo

Oseba in št. izjave	Spol	Starost	Doba zaposlenosti na CSD	Izobrazba
A (A1-A27)	Ženski	25–40 let	0–9 let	Strokovna sodelavka
B (B1-B7)	Ženski	25–40 let	0–9 let	Socialna delavka
C (C1-C42)	Ženski	25–40 let	0–9 let	Strokovna sodelavka
D (D1-D27)	Ženski	40–58 let	10–15 let	Socialna delavka
E (E1-E54)	Ženski	40–58 let	16–30 let	Socialna delavka
F (F1-F37)	Ženski	25–40 let	10–15 let	Socialna delavka
G (G1-G30)	Ženski	40–58 let	16–30 let	Socialna delavka

2.2.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbrala s pomočjo izvedbe polstrukturiranega intervjuja. Pred opravljenimi intervjuji sem pridobila tudi soglasje za sodelovanje med zaposlenimi v raziskovalni nalogi, od direktorice CSD P-N. Vsak pogovor sem, po predhodnem soglasju intervjuvane osebe, snemala z diktafonom, za kasnejšo boljšo obdelavo podatkov. Individualni pogovori so potekali na delovnem mestu posamezne zaposlene delavka v času od 21. 10. 2021–21. 11. 2021, intervjuje sem opravila sama. Pred tem sem se z vsako zaposleno dogovorila o najprimernejšem terminu za izvedbo pogovora in s tem zagotovila, da je bilo dovolj časa za ustrezno predstavitev namena raziskave ter intervjuvanje. Imena zaposlenih niso javno znana, poimenovala sem jih z velikimi tiskanimi črkami od A–G. Eden izmed intervjujev je bil opravljen preko telefonskega pogovora, saj je bila zaposlena v času opravljanja raziskave dlje časa odsotna z delovnega mesta.

2.2.5. Obdelava in analiza podatkov

Vse zbrane podatke sem kvalitativno obdelala v mesecu decembru 2021. Z obdelavo sem pričela po izvedbi vseh intervjujev. Odgovore sem najprej pretipkala v računalniški program Microsoft Office Word ter za boljšo preglednost naredila nabor izjav po sklopih. Kot kriterij za nabor izjav (glej primer v Preglednici 2: nadkategorije) sem upoštevala 6 osrednjih tem intervjuja. Zapisala sem dobesedno pripoved sogovornikov. Podčrtala sem zgolj pomembne izjave, ki so bistvene za raziskavo, jih oštevilčila s črko posameznega intervjuja in s številko, ki označuje zaporedno mesto izjave. Izjave sem prepisala v razpredelnico ter z odprtim

kodiranjem določila kode, katere sem po smiselnosti združila v kategorije, kot kaže primer spodaj. Pri številki izjave sem uporabila črko A, ki predstavlja osebo (glej Preglednico 1 demografski podatki), sledi dobesečna izjava brez pravopisnih ali drugih popravkov, nato določanje kode, kategorije ter nadkategorije. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem, na koncu pa še z odnosnim kodiranjem, s katerim sem lažje oblikovala rezultate in predloge. Podatke sem vnašala ročno v računalniški program. Dokumentacija o obdelavi je priložena v Prilogi št. 4.2.

Primer:

Vprašanje: Kako pomembna je samoorganizacija dela na manjši enoti centra za socialno delo, v izrednih razmerah?

Odgovor: Delo smo organizirali individualno z uporabnikom.

Preglednica 2.2: Primer odprtega kodiranja

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nad kategorija
A5	Delo smo organizirali individualno z uporabnikom	Individualno delo z uporabniki	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Povezanost epidemije z organizacijo dela na CSD, enota Ilirska Bistrica (in DC Sonček)

Najprej sem (glej Razpredelnico 2) posamezni osebi določila oznako osebe (oseba št. A) in tudi številko izjave (A1) kar pomeni, da je izjava številka A1 prva izjava intervjuvane osebe, vse izjave iste osebe si sledijo v prvem delu Priloge 4.2, v razpredelnici pod Intervju A, v tem primeru je to strokovna sodelavka, zaposlena v DC. Izjave te iste osebe segajo do A27, kar konkretno pomeni, da je oseba v intervjuju A, pri odgovarjanju na intervju, podala 27 izjav, ki so bile pomembne za mojo raziskavo. Na enak način si nato sledijo še preostale intervjuvane osebe.

Pri naslednjem koraku sem izpisanim izjavam posameznih oseb v tabeli pripisala najprej kodo, kategorije in dodala še nad kategorije. Celotna tabela odprtega kodiranja je priložena v Prilogi 4.2. Odprto kodiranje. Odprto kodiranje poteka v slogu »deževanja idej« (brainstorming) tako, da zapišemo vse pojme, ki nam pridejo na misel. Rezultat odprtega kodiranja je torej seznam velikega števila neurejenih in nepovezanih pojmov, ki so na raznih stopnjah abstraktnosti. Zapis, na katerega smo vpisovali kode, je »kodirni zapis« ali »kodirni protokol«. Iz njega je razvidno, kako smo kodirali določene enote (pojave, izjave, ravnanja) (Mesec, 1998, str. 109).

Sledilo je osno kodiranje. Osno kodiranje je vzpostavljanje odnosov znotraj določene kategorije, med kategorijo in njenimi podkategorijami (Mesec, 1998, str. 111–112). Podatke

sem organizirala na način, da sem sorodne pojme zapisala pod ustrezne kategorije, ki sem jih razporedila po sklopih raziskovalnih vprašanj. Osno kodiranje je priloženo v Prilogi pod oznako 4.3. Osno kodiranje. Izmed velikega števila pojmov in kategorij sem izbrala tiste, ki so videti relevantni glede na problem in namen raziskave (Mesec, 1998). Pridobljene kategorije sem postavila v odnose.

Mesec (1998, str. 119) odnosno kodiranje ali selektivno kodiranje povzame po Glaserju in Straussu in piše, da gre za razporejanje pojmov v časovno oziroma vzročno-posledično zaporedje tako, da so ključni pojmi razporejeni na osi, ki predstavlja časovno zaporedje ali na vzročno-posledični osi, drugi pojmi pa na oseh, ki so vzporedne osnovni osi, a bolj oddaljene ali pravokotne na osnovno os. Odnosno kodiranje prikazujem med besedilom, v poglavju kjer predstavim rezultate.

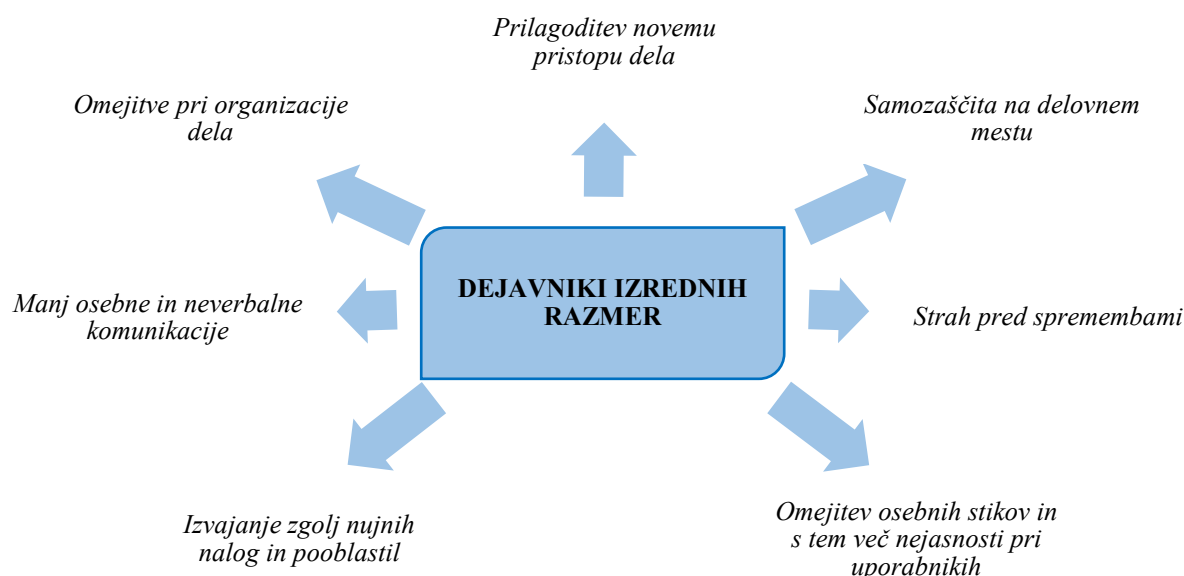
2.3. Rezultati

V tem poglavju predstavim rezultate, ki so povezani z raziskovalnimi temami. Krepko so zapisani pojmi, kateri so se mi zdeli pomembni za posamezno raziskovalno temo. Dobesedne izjave⁸ v rezultatih sem zapisala v alinejah, v oklepajih pa so navedene številke izjav. Ker demografski podatki prikazujejo, da so vse udeležene ženskega spola, v prikazu rezultatov in razpravi uporabljam izraza udeleženka/ke v raziskavi ali pa zaposlene.

2.3.1. Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

Večina udeleženk v raziskavi je med intervjuvanjem navajala različne dejavnike, ki kažejo na to, da se je način dela v organizaciji, po izbruhu nalezljive bolezni COVID-19 spremenil. Dejavnike sem postavila v odnose in jih klasificirala glede na temo raziskovalnega vprašanja. Prikazujem jih v Shemi 2.1.

⁸ Izjave, ki sem jih uporabila so zapisani v dobesedni obliki, brez pravopisnih ali drugih popravkov.



Shema 2.1: Dejavniki, ki so povezani s socialnim delom na CSD P-N in v DC

Intervjuvanke menijo, da je bilo delo na CSD P-N in v DC omejeno in zaznamovano skladno s številnimi navodili, obvestili. Večina je povedala, da so način dela narekovali ukrepi, ki jih je za zaščito pred boleznijo uvedla država, ter priporočila NIJZ. Nekaj jih meni, da so bila na začetku, ob samem izbruhu nalezljive bolezni, navodila bolj jasna, v četrtem valu pa so si nova navodila, spremembe v delovanju, sledila tedensko, kar je vnašalo dodatno zmedo med zaposlenimi. Udeleženke raziskave večje spremembe **navajajo v komunikaciji z uporabniki in glede omejitve osebnih stikov**. Večina jih je odgovorila, da so stiki z uporabniki, po izbruhu nalezljive bolezni COVID-19 potekali preko telefona, elektronske pošte, navadne pošte, preko komunikacijskih aplikacij, preostali stiki so bili omejeni. Veliko manj je bilo terenskega dela, manj socialnovarstvenih storitev.

- Spremenil se je način in organizacija dela, ki je bila povsem drugačna, kot pred epidemijo. Vse se je postavilo na glavo. Zelo velika sprememba je bila predvsem ta, da smo imeli osebni stik z uporabniki le v nujnih primerih⁹ (E1–E3¹⁰).

⁹ Obravnava nasilja, ukrepanje za zaščito otrok in mladostnikov po določilih DZ in ZPND; Obravnava ogroženih in zanemarjenih ranljivih skupin, kjer je potrebno poskrbeti za njihove pravice in koristi; Priznanje očetovstva;

Druge naloge na podlagi strokovne ocene strokovnega delavca oz. sodelavca, kjer bi neizvajanje nalog za uporabnika ali stranko pomenilo nastanek nepopravljive škode oz. kjer je potrebno zaščititi njene pravice.

¹⁰ Zapis predstavlja izjavo/e. Velika tiskana črka prikazuje oznako udeleženke intervjuja, številka ob črki pa mesto izjave v besedilu.

- Za prejemnike pravic so bile vloge dosegljive pred CSD (D14). Ni isto, ali uporabnik odda vlogo za denarno socialno pomoč v nabiralnik ali po pošti ali osebno (E10).
- Sprejele smo navodilo s strani nadrejenih in čez noč Sonček zaprle (C7). Izgubili smo stike z otroki, ki so se sedaj šolali od doma, ni bilo več poročil šole in laične pomoči (D16).
- Epidemija je prinesla tudi za nekatere možnost dela od doma (E8).
- Uporabniki in zaposleni smo morali uporabljati zaščitno masko, si razkuževati roke (D23), delovne površine, omejeno je bilo število otrok v učilnici (C10).
- Uporabniki so se naročili na pogovor ob uri, tako da smo lahko ustrezno razkuževali prostore ter preprečevali stike med njimi (D22). Veliko je bilo usklajevanja glede terminov srečanja zaradi sumov okužb pri uporabnikih (D34). Prej so na CSD prihajali nenapovedano (D26).
- Vrata DC Sonček so bila za otroke kar nekaj časa zaprta, osebne stike smo morali zamenjati s sodelovanjem na daljavo – preko elektronske pošte, video klicev, telefonskih pogovorov. To ni bilo vedno preprosto. Veliko otrok ni imelo svojih mobilnih telefonov, računalnikov, internetne povezave. Kasneje, ko so se otroci vrnili v šolske klopi, pa smo z njimi sodelovali le individualno, kar je bilo za uporabnike nekaj novega. Vedno so bili navajeni skupinskega dela, druženja (B3–B9).
- Pred epidemijo je bilo delo z otroki skupinsko, nato individualno. Organizacija in priprava na delo z uporabnikom je bila preusmerjena v individualno pomoč (A2).

Sprva, ob pričetku izbruha bolezni je bilo o le-tej še veliko neznanega, zato so udeleženke omenjale **lastne stiske ob soočanju** z izrednimi razmerami v državi. Nekatere menijo, da je omejen dostop na CSD P-N in v DC povzročil več nejasnosti pri uporabnikih, med zaposlenimi je bil prisoten strah kako ravnati in delovati, ter pri tem poskrbeti za ustrezno zaščito pred boleznijo in kako kljub vsemu obdržati stik ter uporabnikom nuditi pomoč. Zaznale so spremembe v načinu/okoliščinah v katerih so uporabniki iskali pomoč.

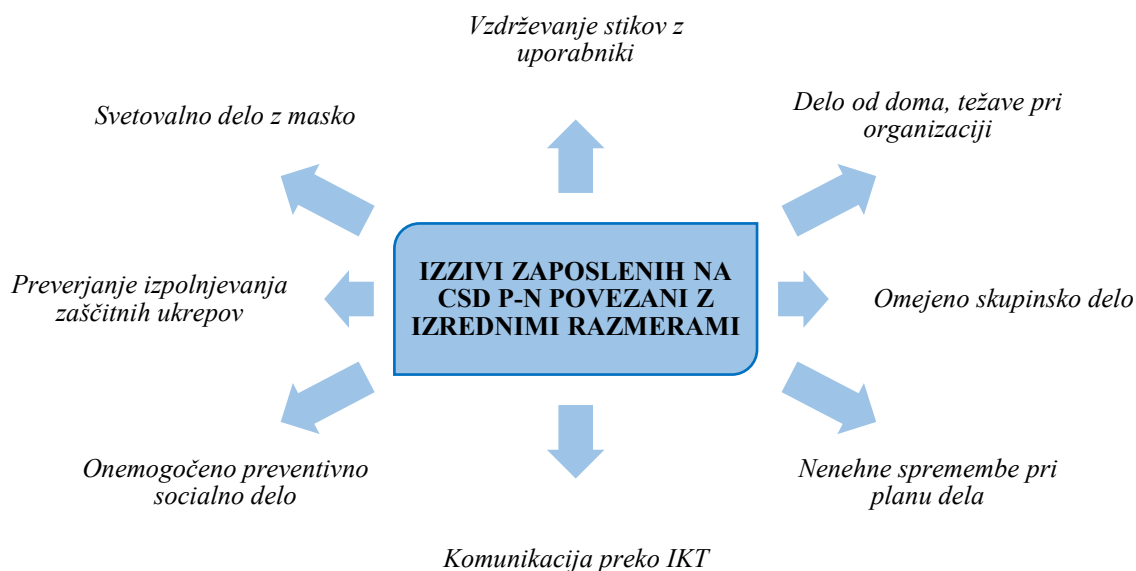
- Ob razglasitvi epidemije me je sprva zelo skrbelo, kako bom lahko izvajala svoje delo in pomagala ljudem na terenu (F1). Ob delu sem se morala omejiti in sprejemati samo stranke, ki so nujno potrebovale pomoč in si pomoči niso mogle zagotoviti na drugačen način (F5).
- Veliko je bilo elektronske pošte in telefonskih klicev, veliko manj osebnih stikov s strankami, kar meni osebno predstavlja oviro pri delu (G4). Veliko lažje je uporabniku razložiti pravice ob osebnem stiku kot preko elektronske pošte (G7).
- Osebno sem vzela situacijo zelo resno (C2).

- Poleg tega menim, da je pomoč poiskalo manj otrok in staršev, kot bi jo, če spremenjenih pogojev ne bi bilo (B18).

Ena izmed udeleženk v raziskavi je v intervjuju povedala, da ji vsaka nova situacija predstavlja nov izziv. S tem prehajam na naslednje poglavje, kjer prikažem izzive zaposlenih na CSD P-N in v DC v času izbruha nalezljive bolezni COVID-19.

2.3.2. Izzivi zaposlenih na CSD P-N povezani z izrednimi razmerami

Zaposlene, ki so bile udeležene v raziskavi, so se vsakodnevno srečevale s številnim izzivi pri opravljanju in organiziranju svojega dela.



Shema 2.2: Izzivi zaposlenih na CSD P-N povezani z izrednimi razmerami

Skoraj vse udeleženke so govorile o tem, da so se kljub omejitvam pri delu in spremembam glede komunikacije z uporabniki, zelo trudile, da bi bilo socialno delo opravljeno enako kvalitetno kot pred izbruhom bolezni. Pri tem so zaposlene na CSD P-N in v DC na podlagi potreb uporabnikov delo prilagajale in iskale nove pristope, da je bila nudena potrebna pomoč in podpora posameznikom. Kljub temu pa so udeleženke v raziskavi mnenja, da je bilo **onemogočeno preventivno delo**, saj delo z uporabniki, brez osebnega stika pomeni, da k problemu ali iskanju rešitev za posameznika težje pristopiš celostno. Izpostavile so, da so pri MDDSZ v okviru protikoronskega ukrepa omogočili uporabnikom, da so vloge za pravice iz javnih sredstev, starševskega varstva idr. lahko vlagali tudi elektronsko, česar prej ni bilo.

- Veliki pritiski s strani države, nadrejenih glede upoštevanja zaščitnih ukrepov, neprestani inšpekcijski nadzori, ki so kontrolirali upoštevanje zaščitnih ukrepov. Popolnoma se strinjam, da se zaščitni ukrepi upoštevajo, vendar pa smo temu dajali preveliko pozornost (E19–E22).
- Plan dela (v DC) se je vsakodnevno spreminjal, prilagajali smo se šolskemu urniku otrok, prevozom otrok, njihovim željam. Zame je bila komunikacija preko IKT zahtevnejša kot komunikacija v živo. Vseeno pa menim, da je na dostopnost in komunikacijo z uporabniki močno vplivala angažiranost posameznih zaposlenih, kar pomeni, da stiki z uporabniki kljub temu niso bili prekinjeni. Bili smo tukaj za ljudi (B23–B29). Zoom je omogočil ponovno povezovanje in timske sestanke (D40).
- Na začetku je bilo težko opravljati svetovalno delo z masko, težje je bilo saj pol obraza nisi videl, kar je pomenilo slabše branje neverbalne komunikacije.

Udeleženke v raziskavi so poročale, da so se vsi morali **prilagoditi danim izrednim razmeram** v državi in da je bilo to včasih težko. Menijo, da je bilo zaradi odsotnosti zaposlenih težko zagotoviti nadomeščanje. Nekatere zaposlene so imeli možnost dela od doma. To je bilo omogočeno samo določenim, tistim ki so imele urejen oddaljen dostop. Stiske, doživljanje ter odzivi na spremembe, povezane z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19 posamezne zaposlene, so se odražale na različne načine.

Iz raziskave lahko razberem, da so se zaposlene na CSD P-N in DC različno odzvale na nastale izzive. Zaradi nenehnih sprememb, katerim je bilo potrebno slediti in so se dogajale skorajda vsakodnevno, so morale čim bolj organizirati delo in ga prilagoditi navodilom ter nastali situaciji. Med izvajanjem intervjuja so udeleženke pri izražanju stisk izhajale iz sebe, to pomeni da so izhajale iz svojega počutja, stiske in odzivi nanje so si med seboj različne.

- Odzvala sem se s potrpljenjem, s sprejemanjem da je stanje spreminjajoče, da smo dolžni zaščititi ranljive skupine neglede na tveganje okužbe (D47–D49).
- Menim, da je dosti odvisno od prilagodljivosti posameznika, sama nisem imela nobenih težav (C36).
- Ali je moj pristop k stranki in rešitvi težave s katero se uporabnik srečuje, prava (G11).
- Ker mi izziv osebno predstavlja novo priložnost za učenje, sem se le-te lotila brez odklonilnega, negativnega odnosa, ampak na način “kaj lahko jaz naredim v dani situaciji?” Je bilo pa na začetku, ko so bile stvari še vsem zelo nepoznane, težje kot sedaj, ko bolj vemo kako reagirati v določeni zadevi (B54–B55).

Zaposlene, ki so bile udeležene v raziskavi so različno doživljale in razreševale morebitne etične izzive in dileme v času izrednih razmer, povezanih z nalezljivo boleznijo COVID-19. Nekaj etičnih dilem, ki sem jih zaznala med analiziranjem podatkov, sem izpisala v Shemi 3.

2.3.3. Etične dileme pri zaposlenih in izredne razmere

- Dileme glede opravljanja nujnih nalog.
- Različna praksa CSD pri izvajanju nujnih nalog.
- Negotovost pred nastalimi spremembami.
- Dvom glede varovanja osebnih podatkov.
- Neupoštevanje preventivnih ukrepov uporabnikov.

Shema 2.3: Etične dileme pri zaposlenih in COVID-19

Najpogosteje so se udeleženke v raziskavi soočale z vprašanjem, **kako presoditi glede izvajanja nujnih nalog**, ko je bil zaradi preventivnih ukrepov v državi omejen dostop uporabnikom do storitev. Kako oceniti katera stiska je nujna, kdo je do pomoči bolj upravičen kot drugi. Težko se je bilo odločati ter skozi lastno presojo oceniti. Obenem so se zaposlene spraševale ali je njihov pristop k uporabniku in rešitvi težave s katero se srečuje ustrezen.

V DC so morali zaradi omejenega dostopa ter navodil preventivnih ukrepov za zaščito pred boleznijo, ki so jih izdali pri NIJZ določati urnik, kdaj, kako in ali bodo sprejele v program otroka. To je zaposlenim predstavljalo na nek način določanje kriterijev, saj so morale oceniti, ali je otrok dovolj zdrav za sprejem v DC, spraševale so se kje je tista meja, kjer je potrebno otroka zavrniti in mu obrazložiti da mora domov, oziroma dilema kdaj pa vseeno njegovo zdravje ni sporno in lahko ostane. Kako vzpostaviti nenujni kontakt, če pa uporabnik nima telefona, računalnika.

Udeleženke so se pri svojem delu soočale tudi z etičnim izzivom, na podlagi katerega se je bilo zelo težko odločati, pa vendar so se srečevale z vprašanji kako ravnati, če uporabnik **ne upošteva preventivnih ukrepov skladno** z navodili NIJZ. Naj se nudenje in podpora posamezniku, če ukrepov ne upošteva, preneha?

- Sem hkrati tudi sama v velikih dvomih ali imam kot socialna delavka res pristojnosti od sočloveka zahtevati papir, v katerem so podatki osebe, ki za moje delo niso pomembni (B47).
- Sporno je tudi podajanje podatkov otrok na NIJZ, za izdajanje odločb o karanteni. V DC so podatki otrok zaupni. Običajno v nobeni situaciji ne moremo/smemo podajati

podatkov o otroku. Zdaj pa, pri izdajanju odločb o karanteni zaposlenega in osebe v stikih, pa to ni nič sporno. Delovali smo po navodilih nadrejenih (A13–A17).

- Kako presoditi katere stvari so nujne in ogrožajoče in kdaj lahko nudimo pomoč in kdaj ne, pogosto spremenjena navodila, različni CSD izvajali različne naloge kot nujne (D44–D46).
- Bi izpostavila morda dejstvo, da so bili uporabniki prikrajšani osebnega stika s socialno delavko v času zaprtja CSD. Nekaterim uporabnikom prav osebni stik zelo veliko pomeni in za nekatere predstavlja edino povezavo z zunanjim svetom (F18–F21).

2.3.4. Pomen samoorganizacije dela v izrednih razmerah

Ugotovitve raziskave kažejo, da se je praksa socialnega dela na CSD P-N in v DC med epidemijo COVID-19 precej spremenila. Pričetki izbruha bolezni, razglašena epidemija in vsi ukrepi vezani na zaježitev širjenja bolezni, so povzročili večje **spremembe pri delu v organizaciji na CSD P-N**. Udeleženke v raziskavi izpostavljajo, da je bila organizacija dela prilagojena aktualnim razmeram in napotkom, ki so jih prejeli od nadrejenih in sicer MDDSZ, NIJZ, Civilna zaščita, kot tudi iz medijev.

- Držala sem se navodil nadrejenih (G25). Spoštuješ in slediš navodilom, ki so ti podana (C35).

Ob vprašanju kako pomembna je samoorganizacija dela na manjši enoti CSD v izrednih razmerah, so udeleženke v raziskavi mnenja, da se je bilo potrebno takoj odzvati na spremembe in prilagoditi aktualnim razmeram in napotkom vodilnih. Na začetku, ko je bilo več nejasnosti kako se lotiti drugačnih pristopov dela, je bilo težje. Spremembe so kljub vsemu skušale sprejemati potrpežljivo in z zavedanjem, da je stanje spreminjajoče in da na to nimajo večjega vpliva. Večina jih je bila zadovoljna z organizacijo dela na enoti, pri tem jim je bila pomembna podpora vodje in med zaposlenimi.

- Ob drugem in naslednjem valu izbruha bolezni je bilo veliko lažje organizirati delo, ker smo že imeli postavljene protokole, navodila za izvajanje nalog (E43).
- Približno pol kadra je čakalo na delo od doma, polovica zaposlenih pa je bilo na delovnem mestu. Omenjen ukrep se mi je zdel zelo moder, saj v primeru okužbe posameznega delavca ali celotne ekipe priskoči na delo ekipa zaposlenih, ki čaka na delo od doma (C32–33).
- Na enoti je organizacija dela dobro potekala (C31).

Udeleženke v raziskavi menijo, da je bilo več **povezovanja z drugimi organizacijami** (civilna zaščita, Karitas, RK, Občina idr). Ob izvajanju intervjuja je ena zaposlena izpostavila, da so morali v začetku izbruha drugega vala bolezni COVID-19, v času razglašene epidemije izvesti nujni odvzem otroka, ki je bil okužen. Dobili so pomoč reševalnega vozila z osebjem in ustrezno zaščito. Otroka so namestili k Krizni center v Novi Gorici, ki je bil v tistem času namenjen za sprejem otrok s potrjeno okužbo.

Udeležene v raziskavi so mnenja, da je samozaščita in upoštevanje ukrepov za zaščito iz strani NIJZ, na delovnem mestu ključna, saj to pomeni tudi lastno zaščito, zaščito uporabnikov in družin.

Na vprašanje **ali so** udeleženke v raziskavi **pri svojem delu uvedle kakšne spremembe**, je bilo večinoma odgovorov, da sprememb same niso uvajale, raje so se prilagodile navodilom, ki so jim bile podane, ena zaposlena meni, da sprememb ne moreš izvajati, če imaš zavezane roke.

- Smo morali skrbeti za izvajanje vseh ukrepov za zaščito (E5). Me je bilo zelo strah, da ne bi zbolela (E27).
- Če si primoran delati na osnovi nekih ukrepov ter navodil nadrejenih večjih sprememb ne morem uvajati (A25).
- Večjih sprememb sama nisem uvajala (B58).
- Sami nismo uvajali sprememb, sledili smo navodilom nadrejenih (E45).

2.3.5. Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje

Z raziskovalnim vprašanjem sem želela udeleženkam v raziskavi ustvariti prostor, kjer lahko predlagajo ali zgolj navedejo, kakšne oblike in mreže pomoči bi želele ali bi bilo potrebno razvijati v prihodnje. Navedle so, da bi bilo potrebno izboljšati možnosti za dostop do IKT, da bi s pomočjo aplikacij lažje opravljale svetovalno delo, kot tudi da bi bile le-te dostopne tudi starejšim uporabnikom. Zaposlene si želijo, da bi bilo manj vsakodnevni sprememb, katere so bile od pričetka izbruha nalezljive bolezni COVID-19 dalje, vsakodnevne. Menijo, da to pomeni večjo obremenitev zaposlenih in zaradi tega tudi napetosti med njimi.

- Nujno je potrebno manj spreminjati navodila in pravila delovanja, saj to vpliva na napetosti pri samih delavcih in uporabnikih (D57, D58).

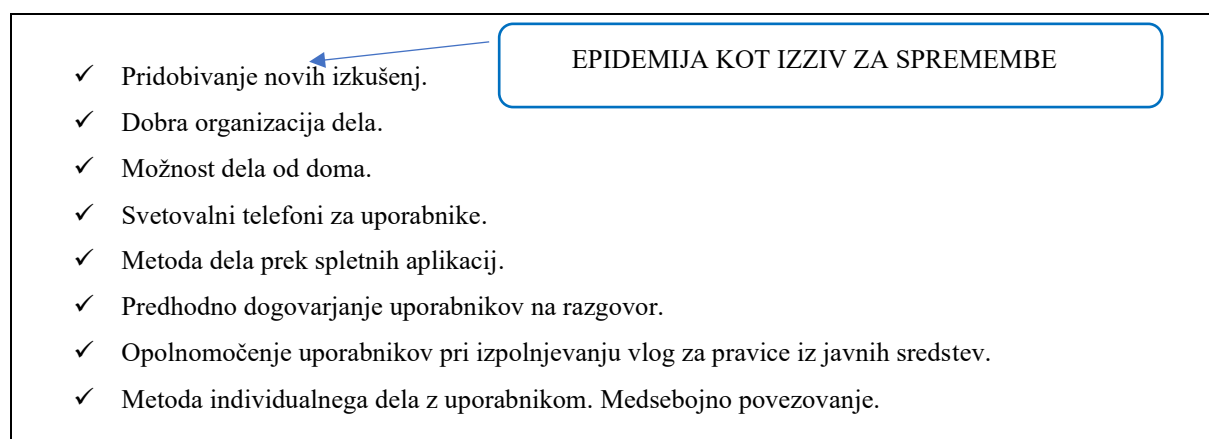
Zaposlene na CSD so predlagale več terenskega dela za ranljive skupine, kateri zaradi omejitev stikov in dostopa na CSD uporabniki v stiski težje pokličejo na pomoč. Večina meni, da bi se na tak način socialne delavke in socialni delavci ponovno bolj približali ljudem.

- Uvesti ekipo ljudi, ki bi redno obiskovala starostnike, osebe, ki so osamljene, nemočne, v finančni stiski (C39).

Za izboljšavo udeležence v raziskavi predlagajo tudi mobilno službo na terenu, s katero bi posamezniku v domačem okolju nudili celostno podporo in pomoč.

Ena izmed zaposlenih meni, da se ji zdi pomembno vztrajati pri osebnih stikih z uporabniki, pa čeprav pod različnimi pogoji, predlaga tudi v bodoče svetovalni telefon, kateri bi se aktiviral ob ponovnem izbruhu izrednih razmer.

2.3.6. Epidemija kot izziv za spremembe na CSD P-N



Shema 2.4: Epidemija kot izziv za spremembe na CSD P-N

V Shemi 2.4 navajam nekaj primerov dobre prakse, ki so jih izpostavile udeležence v raziskavi. Večina zaposlenih meni, da je epidemija soustvarila veliko novih izzivov, tudi dobrih. Menijo, da so imele tudi možnost pridobivanja novih izkušenj, učile so se novih pristopov in načinov komunikacije in organizacije dela. Menijo, da bi nekatere od teh novo naučenih lahko uporabljale tudi v bodoče. V nadaljevanju jih napišem nekaj, katere so udeležence izpostavile da bi jih uporabljale še v bodoče. Izpostavile so, da jim je metoda dela preko IKT omogočila individualno in timsko delo, kot edini možni stik v določenem času izrednih razmer. Pri tem je izstopal privarčevan čas vožnje, ki bi ga sicer porabile za vožnjo na lokacijo timskega srečanja. Prav tako se je za termin srečanja preko IKT lažje dogovoriti s preostalimi udeleženci v procesu pomoči. Menijo pa, da je tovrstna komunikacija lahko popolnoma onemogočena pri uporabnikih, kateri nimajo internetnega dostopa ter primerne programske opreme.

Strokovna sodelavka v DC je izpostavila metodo individualnega dela z uporabniki, ki pripomore h kvalitetnejši učni in psihosocialni pomoči otroku. V času izrednih razmer, ki so

vladale zaradi izbruha nalezljive bolezni COVID-19 pa so udeleženke v raziskavi mnenja, da z individualnim pristopom lažje zagotoviš varno izvajanje storitve.

- Se lahko v popolnosti posvetiš otroku in pripraviš na njegov prihod (A19).

Večina zaposlenih na CSD P-N je mnenja, da so z načinom vnaprej dogovorjenih srečanjih z uporabnikom, lažje posvetiš in pripraviš na svetovalno delo ali pa nudenju oblik pomoči in podpore.

- Pred epidemijo uporabniki niso bili predhodno dogovorjeni, morali so počakati na strokovnega delavca, če je bil le-ta zaseden (E30). Storitev strokovnega delavca je tako veliko bolj kvalitetno opravljena če ve, da ga pred vrati ne čaka še 5 ljudi (E31).

Med zaposlenimi se je izkazala pomembnost medsebojnega povezovanja znotraj ter z drugimi organizacijami. Večina jih meni, da je dobra organizacija dela v izrednih razmerah pomembna.

- S skupnimi močmi zmoremo. V izrednih razmerah se je toliko bolj pokazala pomembnost medsebojnega povezovanja, medsebojne pomoči, dobre organizacije dela (B72, B73).

Kot prednost majhne enote CSD P-N so udeleženke prepoznale tudi to, da zaposlene poznajo več področij dela, kar pomeni, da lahko nadomeščajo odsotnosti zaposlenih delavk tudi iz drugega področja dela.

Kot slabosti, povezanih s pogoji dela v času izrednih razmer ter majhne enote CSD P-N pa so udeleženke v raziskavi izpostavile pomanjkanje opreme za opravljanje dela preko spletne komunikacije. To je pomenilo, da je lahko istočasno več zaposlenih potrebovalo računalnik, slušalke, spletno kamero, druge potrebne opreme pa niso imele. Menijo, da se je bilo potrebno med seboj organizirati na način, da so lahko nemoteno potekale vse obravnave preko IKT. Prav tako menijo, da je na enoti premalo zaposlenih, kot tudi da so bile zaradi številnih navodil, ki so jih prejemale pogosto, omejene pri svojem delu.

2.4. Razprava

Po pregledu rezultatov pridobljenih z raziskavo, prihajam do ugotovitev, ki mi dajejo odgovore na raziskovalne teme, ki sem si jih zastavila pred podajo v raziskavo. S pomočjo kolegic, zaposlenih na CSD P-N, ki so bile udeležene v raziskavi ugotavljam, da je razglasitev izrednih razmer v Republiki Sloveniji po izbruhu nalezljive bolezni COVID-19 povezana s socialnim socialnim delom na CSD in v DC.

2.4.1. Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

CSD pri ukrepanju v izrednih razmerah zavezujejo protokoli, podpisani dogovori s civilno zaščito in k temu sodi hierarhija ukrepanja akterjev. S tem se poskrbi za socialno zaščito v izrednih razmerah. S pripravljenimi protokoli na izredne razmere se strokovnim delavcem omogoči prehajanje med CSD glede na okoliščine (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010). Ukrepi povezani z zaščito prebivalstva so imeli učinek na socialno delo v organizaciji CSD P-N. Ugotovitve kažejo, da ob izbruhu prvega vala bolezni socialne delavke na CSD P-N niso imele veliko informacij o poteku bolezni in zaščiti pred obolelostjo, zato so ukrepi in navodila, ki so bili posredovani, najbolj posegli v izvajanje nalog in pooblastil v okviru CSD ter tudi v dostopnost do storitev. Ugotovila sem, da so udeleženke v raziskavi mnenja, da se je bilo potrebno takoj odzvati na spremembe in prilagoditi novim okoliščinam. Pri delu je bilo potrebno uvesti komunikacijo preko IKT (Zoom, Teams idr.) kar je zaposlenim omogočalo možnost, da je delovni proces potekal, kljub omejitvam v državi. Tako je bilo preko IKT možno sodelovanje z uporabniki, timsko sodelovanje, izvedba supervizije (le-ta se je preko IKT izvedla zgolj nekajkrat, nadaljevala se je v prostorih CSD P-N), izobraževanja, posveti idr. To je nekaterim zaposlenim povzročalo tudi dodatno delo in dodatne obremenitve. Prav tako sem ugotovila, da so zaposlene mnenja, da je na enoti premalo zaposlenih ter da so tudi zaradi tega utrujene in preveč obremenjene.

Zaradi nenehnih sprememb in spreminjajočih se navodil, ki potekajo pri delu na CSD P-N že do uvedbe reorganizacije v letu 2018, je mogoče sklepati, da so zaposlene utrujene in izčrpane. Kar nekaj zaposlenih strokovnih delavcev in strokovnih delavk na CSD P-N se je namreč v času od leta 2018 odločilo zamenjati področje dela ali se je odločilo zaposliti v drugi organizaciji. Iz tega je mogoče sklepati, kot so o tem poročali že nekateri avtorji, med drugim tudi Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019), da so razmere na CSD za kakovostno socialno delo nevzdržne, predvsem z vidika kadrovske podhranjenosti in preobremenjenosti strokovnih delavk in delavcev. Zaposlene in zaposleni na CSD izgorevajo in zapuščajo delovna mesta (ki jih je vse težje tudi zapolniti), kaj to pomeni za uporabnike centrov za socialno delo, pa si sploh ne upamo razmišljati. Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) so pisali, da reorganizacija ne dosega prvotnega cilja ampak ravno nasprotno. Namesto približevanja socialnih delavk in socialnih delavcev uporabnikom vzpostavlja vse večjo razdaljo, centralizacijo in nadzor. Že takratne ugotovitve se v praksi kažejo tudi danes. Kot sem že zapisala v poglavju CSD in reorganizacija, in o čemer pišejo tudi Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019), k preobremenjenosti zaposlenih na CSD in manjši dostopnosti za uporabnike

veliko pripomore uvedba dokumentarnega gradiva Krpan ter istočasno vodenje evidence v že obstoječih sistemih (socialna baza podatkov, ISCSD) in za samo strokovno delo jemlje socialnim delavkam in socialnim delavcem dragocen čas, katerega bi morda lahko namenili za socialno delo z uporabniki. Pandemija COVID-19 je sprožila (še) več nepredvidljivih dogodkov na različnih družbenih področjih, z daljnosežnimi posledicami (Mešl in Leskošek, 2021, str. 235).

Mešl in Leskošek (2021, str. 245–250) sta v prikazu rezultatov raziskave, ki sem jo že omenjala v teoretičnem delu pisali o tem, da so številni ukrepi in navodila, povezani z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19 potisnili socialno delo v ozadje. Zavedanje o tem, da so učinki epidemije tudi socialni, je bilo dokaj slabo. To je bila posledica več razlogov.

Na podlagi rezultatov izvedene raziskave in literature sta Mešl in Leskošek (2021) oblikovali smernice za socialno delo v izrednih razmerah, katere sta predstavili v dveh medsebojno povezanih sklopih. Smernice so povezane tudi s temo moje naloge zato izvleček, kjer vidim povezavo, prikažem v tem delu razprave. Prvi sklop se navezuje na pomen organizacije v času izrednih razmer. Način organiziranja ima velik pomen v času izrednih razmer, saj ljudem določa (ne)dostopnost do ustrezne, takojšnje in strokovno utemeljene pomoči v obliki storitev in programov. Način organiziranja socialnih služb naj temelji na čim večji strokovni avtonomiji. Zagotoviti je treba dodatna sredstva za več zaposlenih. Potrebna so usposabljanja in razvijanja spretnosti za prevzemanje novih nalog v času pandemije, nova znanja pa seveda lahko podprejo delovne procese tudi, ko je epidemije konec. Ko je neposredno delo z osebnim stikom omejeno in je zaradi preprečevanja širjenja okužb treba prilagoditi število navzočih na delovnem mestu, je pomembno razvijati možnosti za delo od doma. Poleg ustrezne opreme za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo je treba zagotoviti oddaljen dostop do podatkov. Možnost opravljanja dela od doma je pomembna tudi v času drugih izrednih razmer (npr. poplava, potres, požar). Drugi sklop se navezuje na povezanost med zaposlenimi in komunikacijo (tudi z uporabo IKT). Povezanost med zaposlenimi je nujna, k temu pa pripomore redna in pogosta komunikacija. V kolektivu, kjer je povezanost večja in komunikacija redna, se zaposleni počutijo bolj podprti za opravljanje dela. Skrb za zaposlene vodstvo izraža z zagotavljanjem podpore v obliki supervizije, intervizije in timskega dela. Vodstvo naj bo pozorno na ustrezno razporejanje dela, omogočanje koriščenja prostih dni in letnega dopusta ter počitka. Resno je treba vzeti tudi skrb zaposlenih glede okužb, poslušati njihove skrbi in sprejeti razumne ukrepe. Ustrezna rešitev sta lahko delo na daljavo in delo od doma ob ustrezni opremljenosti z IKT ter ob podpori vodstva in sodelavk za krajše obdobje.

2.4.2. Izzivi ter etične dileme zaposlenih na CSD P-N, povezani z izrednimi razmerami

Prišla sem do ugotovitev, da se socialno delo od marca 2020 dalje srečuje s številnimi izzivi. Med analizo podatkov sem ugotovila, da se izzivi s katerimi so se srečevale zaposlene na CSD P-N v času izrednih razmer, v precejšnji meri prepletajo z etičnimi dilemami, zato v razpravi ta dva poglavja združujem.

Poleg organizacij, odgovornih za zaščito in reševanje v izrednih razmerah, je pri kolektivnemu upravljanju katastrof pomembno, da se vključujejo organizacije in posamezniki na področju socialnega dela. Prilagajati je bilo potrebno pristope in metode dela, iskati ustrezne rešitve podpore in pomoči ljudem (Gril in Šeme, 2021, str. 214).

Udeleženkam v raziskavi je bil najtežji izziv, ko je bilo potrebno ločiti, katere naloge na CSD P-N in v DC so nujne, kako se soočiti z izzivom, kjer je hkrati dilema, katera stiska je nujna, da lahko uporabnik pride po pomoč osebno na CSD in ne prejme storitev pomoči in podpore zgolj po telefonu. Te dileme so se stopnjevale z navodili, ki so jih posredovali zaposlenim na CSD, ko je lahko v prostore le teh vstopil samo tisti uporabnik, ki je izpolnjeval pogoje PCT, z izjemo uporabnikov, ki so nujno potrebovali pomoč (izvajanje nujnih naloge in javna pooblastila).

Delavci socialnega varstva so dolžni pomagati ali poiskati ustrezno pomoč vsem uporabnikom in ne morejo odkloniti nudenja iskane pomoči (*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*, 2014).

Udeleženke v raziskavi so se soočale s številnimi etičnimi dilemami katere so, poleg tega, kako presoditi glede izvajanja nujnih nalog tudi zavezanost nuditi pomoč ne glede na tveganje okužbe, pri čemer je prisotna tudi dilema kako dovolj zaščititi pred okužbo sebe in uporabnike; kako vzpostaviti kontakt z uporabnikom, ki nima možnosti uporabe IKT kako ravnati, če uporabnik ne upošteva preventivnih ukrepov za zaščito; ali je pristojnost socialne delavke preverjati PCT, meriti telesno temperaturo, ocenjevati ali je uporabnik zdrav; ali je prav, da so osebni podatki uporabnikov posredovani preko elektronske pošte idr.

Sobočan (2021, str. 220–228). je v času pandemije COVID-19 predstavila priporočila za etično ravnanje socialnih delavk in socialnih delavcev pa tudi za kolektivne usmeritve poklica, podporo organizacij kjer delujejo, in za javno prepoznavanje stroke socialnega dela. Oblikovanje priporočil temelji na rezultatih raziskave v času COVID-19. Etično odločanje v praksi socialnega dela je pogosto povezano z etičnimi dilemami.

Priporočila za etično prakso v socialnem delu v času pandemije COVID-19, ki jih Sobočan navaja so:

1. Vzpostavljanje in ohranjanje zaupnih, odkritih in sočutnih odnosov po telefonu ali prek spletne komunikacije s potrebnim upoštevanjem zasebnosti in zaupnosti ali osebno v zaščitni opremi.
2. Določanje prednosti potreb uporabnikov in uporabnic socialnega dela (ki so zaradi pandemije večje ali drugačne kot sicer) v okoliščinah zmanjšanih ali ukinjenih sredstev za pomoč in nezmožnosti ustrezne strokovne presoje.
3. Iskanje ravnovesja med pravicami, potrebami in tveganji za uporabnike in uporabnice ter osebnimi tveganji socialnih delavk, ki želijo svoje delo in zagotavljanje pomoči opraviti čim bolje.
4. Odločanje o tem, ali bi upoštevale državne ukrepe ali navodila in procedure v organizaciji, kjer so zaposlene, ali pa strokovno diskrecijo v okoliščinah, v katerih se ukrepi in navodila zdijo neprimerni, nerazumljivi ali pomanjkljivi.
5. Prepoznavanje in obvladovanje lastnih čustev, izčrpanosti in skrbi zase v okoliščinah, ki so stresne in niso varne.

Socialno delo se dobro odziva na krizo COVID-19, čeprav številne države poročajo o pomanjkanju zaščitne opreme, podpore in virov (Banks idr., 2020b). V raziskavi so nekatere zaposlene izpostavile, da na začetku izbruha bolezni niso imele dovolj zaščitne opreme, primanjkovalo je zaščitnih mask, niso imeli termometra za merjenje telesne temperature, ni bilo navodil, protokolov za delo. Kasneje, ko je bilo več informacij ter zaščite, je bila organizacija dela in skrb za samozaščito in zaščito uporabnikov lažji. Preventivni ukrepi so na delovnem mestu pomenili odgovorno ravnanje do dela in delovnih sredstev, kot tudi sprva dodatno delo vsake strokovne delavke (same so skrbele, da so uporabniki izpolnili izjavo o zdravju, uporabljali zaščitno opremo idr.). Ob izbruhu tretjega in četrtega vala bolezni so na CSD P-N prejeli dodatno zaposleno študentko ter nato delavko v okviru usposabljanja na delovnem mestu, ki sta pri vhodnih vratih preverjali pogoje za vstop v prostore pri uporabnikih (preverjanje zaščitne opreme, izpolnjevanje izjave o zdravstvenem stanju, izkazovanje PCT dokazil idr.).

V rezultatih omenjam tudi stiske zaposlenih v času izrednih razmer povezanih z izbruhom nalezljive bolezni COVID-19, ki so ali pa še bodo izgorelost pri zaposlenih podkrepile. Udeležene v raziskavi omenjajo, da ni bilo preprosto, prisoten je bil strah pred okužbo, dodatne obremenitve zaradi spremenjenega načina dela, potreben je bil čas, da so sprejeli drugačen način dela. Menijo, da je bil prevelik poudarek pri upoštevanju zaščitne opreme, nenehni

inšpekcijski nadzori NIJZ. Kot sem že napisala je upoštevanje navodil in omejitev, ki so se pojavila znotraj posameznih izbruhov virusne bolezni COVID-19, povzročilo utrujenost in nestrpnost pri zaposlenih, kot tudi uporabnikih. Zaposlene na CSD P-N v DC so se soočale s številnimi izzivi, onemogočeno je bilo preventivno delo, omejeno je bilo terensko delo, težko je bilo ugotavljati potrebe na terenu, težje je bilo nameščati uporabnike v institucije, socialno delo je potekalo v okviru nujnih nalog. Sprejeti so bili protikoronski paketi, ki so omogočili finančno pomoč zaposlenim na CSD, kot tudi finančno pomoč ranljivim skupinam prebivalstva. Nehote pa je to pomenilo dodatno obremenitev za zaposlene na CSD P-N, saj se je močno povečalo število telefonskih klicev, uporabniki so preverjali svojo upravičenost do pravic, način uveljavljanja pravice, datum izplačila. Mogoče je sklepati, da so uporabniki potrebovali čas, da sprejmejo nov način prejemanja informacij v času epidemije (tudi spletne strani, mediji) ter da je bilo prilagajanje temu, tudi v veliki meri odvisno od podanih informacij zaposlenih na CSD. Torej izziv kako pomagati posamezniku, da prejme dovolj kvalitetno storitev, pomoč in podporo ter informacij, kljub omejenemu dostopu. Otroci in mladostniki v DC so bili, po videnju zaposlenih, prikrajšani za kvalitetno neposredno pomoč, prejeli so premalo spodbud iz okolja, pohval.

2.4.3. Pomen samoorganizacije dela v izrednih razmerah

Zaposlene na CSD P-N same niso predlagale večjih sprememb pri delu, temveč so sledile navodilom, ki so bila oblikovana na MDDSZ in posredovana direktorjem CSD. Zaposlenim na enoti so le-ta nato posredovale pomočnice direktorjev. Iz ugotovitev je mogoče sklepati, da so udeleženke raziskave prejemale navodila tudi iz NIJZ, medijev in civilne zaščite. V pričetku izbruha COVID-19 je bilo potrebno tekoče poročanje o zaznanih težavah in problematiki na terenu civilni zaščiti. Navodila so si sledila v hitrem zaporedju, tedensko ali celo tudi dnevno. Udeleženke v raziskavi so poročale, da je bilo potrebno prilagajanje spremembam in informiranje uporabnikov, iskati je bilo potrebno nove načine sodelovanja. Sprva, ob pojavu prvega vala nalezljive bolezni in razglasitve epidemije, je delo potekalo izmensko kar pomeni, da je del zaposlenih uveljavljalo pravico čakanja na delo, preostali del pa je bil prisoten na delovnem mestu. Tak način je bil organiziran zaradi zagotavljanja zaščite delavcev in hkrati nemotenemu nudenju storitev in se je, kot kažejo ugotovitve nekaterim zdel kot dobra rešitev. Ena izmed teh je bila možnost dela od doma, ki pa kot kažejo rezultati ni bila pravica za vse zaposlene ampak zgolj za nekatere, ki so svoje delo lahko prilagodile delu od doma, prav tako je mogoče razbrati, da so zaposlene, ki so uveljavljale pravico varstva otrok zaradi višje sile,

čutile večje pritiske iz strani nadrejenih, saj je bilo zaradi tega veliko odsotnosti in prilagajanja v organizaciji dela.

Tudi Mešl in Leskošek (2021, str. 240) poročata, da so zaposleni na CSD (med izbruhom prvega in drugega vala) omejeno opravljali delo v prostorih centrov. Ponekod so zelo hitro, drugje sčasoma organizirali dežurstva, da bi z zmanjšanjem števila strokovnih delavk v prostorih CSD preprečevali širjenje okužb.

2.4.4. Epidemija kot izziv za spremembe na CSD P-N

Ugotovila sem, da način sodelovanja preko IKT udeleženke prepoznajo kot tehniko, s pomočjo katere je delo na enoti dobro potekalo. Opazila sem povezavo, da je dana situacija, povezana z nalezljivo boleznijo COVID-19, lahko tudi izziv za spremembe pri delu na CSD, iz katere se lahko tudi veliko naučiš. V bodoče se bodo zaposlene na CSD P-N posluževale tudi pristopa, katerega so prepoznale kot možnost, da se uporabniku bolj posvetiš, to je predhodno dogovarjanje uporabnikov na pogovor, menijo da je storitev ali naloga strokovnega delavca na tovrsten način opravljena bolj kvalitetno in celostno, saj ve, da ga pred vrati ne čaka nihče. Pred epidemijo so uporabniki večinoma dostopali do storitev nenapovedano, razen v primeru, ko so bili vabljeni.

Kot prednost manjše enote CSD P-N se je izkazalo, da posamezna delavka pozna več področij dela hkrati, to pomeni da so lahko zaposlene nemoteno urejale naloge tudi tistih, ki so bile dalj časa odsotne. Poleg dobre organizacije dela na enoti, so kot prednost zaposlene na CSD P-N izpostavile metodo individualnega dela z uporabniki. Prednost je tudi povezanost zaposlenih ter medsebojna pomoč in sodelovanje.

Nenehne spremembe in prilagoditve pri delu, katere je od zaposlenih terjal izbruh izrednih razmer v državi, so prinesle tudi dejstvo, da so udeleženke v raziskavi omenjale slabosti pri delu na CSD P-N. Pomanjkanje opreme za opravljanje dela preko IKT, premalo zaposlenih na manjši enoti in s tem povezana omejenosti pri delu, kot tudi da z reorganizacijo ne dosegajo cilja na teren, bližje k ljudem.

Pa vendar pa je velika večina uporabo IKT prepoznala kot dober način metode dela in sodelovanja. Prednosti vidijo v samoorganizaciji, ko si zaposlene ob uporabi IKT delo lažje organizirajo in pri tem kot prednost vidijo privarčevan čas vožnje. Če so prej porabile ves delovni čas za udeležbo na seminarju v oddaljenem kraju ali timske srečanju v npr. v Vzgojnem zavodu, je bilo ob uporabi IKT lažje.

Čeprav pandemija še traja, je potrebno pomoč in podporo usmeriti ne le k dejavnostim omilitve tveganj nastalih med le-to, temveč tudi k načrtovanju in udejanjanju rešitev za okrevanje družbe po njej, usmerjenih h krepitvi znanja, spretnosti in virov podpore ljudi, skupin in skupnosti. Cilji okrevanja skupnosti naj bi bili usklajeni tudi s cilji povečanja pripravljenosti ljudi. Okrepiti bi bilo potrebno tudi dejavnosti v organizacijah, namenjene skrbi zaposlenih socialnih delavk, ki so v izrednih razmerah izpostavljene dvojnemu bremenom stresa – zaradi udeležnosti v epidemije in socialno delovnih interakcijah z uporabniki, ki potrebujejo pomoč in podporo. S tem bi lahko ublažili ali preprečili izčrpanost in izgorevanje socialnih delavk (Gril in Šeme, 2021, str. 214).

2.5. Sklepi

- Rezultati kažejo, da je razglasitev izrednih razmer v Republiki Sloveniji, po izbruhu nalezljive bolezni COVID-19 pomembno povezana z načinom izvajanja socialnega dela na CSD.
- Zaposlene, ki so sodelovale v raziskavi, so se dobro prilagodile danim razmeram, nekatere lažje, nekatere težje, učile so se novih pristopov, uporabe IKT idr.
- Iz raziskave izhaja, da se je v času izrednih razmer zaradi izbruha nalezljive bolezni COVID-19, močno spremenil način vzpostavljanja stikov z uporabniki. Osebni stik je bil večino časa onemogočen in dostopen zgolj v nujnih primerih ali preko IKT.
- Intervjuvanke menijo, da je bilo zelo težko opravljati svetovanje po telefonu, nekateri uporabniki so se težko soočali s pogoji za zaščito pred nalezljivo boleznijo (PCT, nošenje maske idr.), klici so bili vsakodnevni, komunikacija preko telefona je težje razumljiva, ni bilo možno uporabljati neverbalne komunikacije, ki je pri pogovoru zelo pomembna.
- Sklepam, da je bil udeleženkam v raziskavi najtežji izziv, ko je bilo potrebno ločiti, katere naloge na CSD P-N in v DC so nujne, kako ravnati ob dilemi, katera stiska je nujna, da lahko uporabnik pride po pomoč osebno na CSD in ne prejme storitev pomoči in podpore zgolj po telefonu.
- Drugi izzivi, s katerimi so se še srečevale intervjuvanke, so onemogočeno preventivno delo, omejeno je bilo terensko delo, težko je bilo ugotavljati potrebe na terenu, težje je bilo nameščati uporabnike v institucije, socialno delo je potekalo v okviru nujnih nalog, kamor spadajo Ukrepi za varstvo koristi otrok po DZ (2019), neodložljive naloge po

ZPND (2008), obravnava ogroženih in zanemarjenih ranljivih skupin, kjer je potrebno poskrbeti za njihove pravice in koristi, priznanje očetovstva, druge naloge na podlagi strokovne ocene strokovnega delavca oz. sodelavca, kjer bi neizvajanje nalog za uporabnika pomenilo nastanek nepopravljive škode oz. kjer je potrebno zaščititi njegove pravice.

- Udeleženke v raziskavi menijo, da na začetku izbruha bolezni COVID-19 (prvi val) niso imele dovolj zaščitne opreme, primanjkovalo je zaščitnih mask, niso imele termometra za merjenje telesne temperature, ni bilo navodil, protokolov za delo. Kasneje, ko je bilo več informacij ter zaščitne opreme, je bila organizacija dela in skrb za samozaščito in zaščito uporabnikov lažji. Intervjuvanke so izpostavile, da je bil prevelik poudarek na uporabi zaščitnih sredstev, na enoti so potekali nenehni inšpekcijski nadzori, s katerimi se je preverjalo ali zaposleni uporabljajo zaščitne materiale in ukrepe.
- Zaposlene na CSD P-N, ki so bile udeležene v raziskavi, same niso predlagale večjih sprememb pri delu, temveč so sledile navodilom, ki so bila oblikovana na MDDSZ in posredovana direktorjem CSD. Direktorica CSD P-N je navodila posredovala pomočnicam direktorice, le-te pa nato naprej do vseh zaposlenih na enoti.
- Ugotovila sem, da so intervjuvanke način sodelovanja preko IKT prepoznale kot dobrega, le-tega se bodo, v nekaterih situacijah, posluževale tudi v bodoče.
- Zaposlene na CSD P-N, katere so bile udeležene v raziskavi so mnenja, da se bodo še naprej posluževale tudi pristopa, katerega so prepoznale kot možnost, da se uporabniku bolj posvetiš, to je predhodno dogovarjanje uporabnikov na pogovor. Menijo, da je storitev ali naloga strokovnega delavca na tovrsten način opravljena bolj kvalitetno in celostno, saj ve, da ga pred vrati ne čaka nihče. Pred epidemijo so uporabniki večinoma dostopali do storitev nenapovedano, razen v primeru, ko so bili vabljeni.
- Zaradi nenehnih sprememb in spreminjajočih se navodil, ki potekajo pri delu na CSD že do uvedbe reorganizacije v letu 2018, je mogoče sklepati, da so zaposlene CSD P-N utrujene in izčrpane.
- Razbrala sem, da se je v času epidemije COVID-19 možnost za izgorelost zaposlenih celo dodatno okrepila. Prisoten je bil strah pred okužbo, potreben je bil čas, da so se navadile na spremembe, ki so jih narekovala navodila in izredne razmere v državi, posledično se je pojavila tudi nestrpnost med zaposlenimi.
- Možnost dela od doma ni bila pravica za vse zaposlene na CSD P-N ampak zgolj za nekatere, ki so svoje delo lahko prilagodile delu od doma, prav tako so zaposlene, ki so

uveljavljale pravico varstva otrok zaradi višje sile, čutile večje pritiske iz strani nadrejenih, saj je bilo zaradi tega veliko odsotnosti in prilagajanja v organizaciji dela.

2.6. Predlogi

Iz raziskovalnega vprašanja kakšne oblike in mreže pomoči bi bilo potrebno razvijati v prihodnosti, bom predloge, ki so jih navedle zaposlene na CSD P-N vključila v zadnjem poglavju naloge. Predlogi se navezujejo na izboljšave pri organizaciji dela, katere lahko omogoča vodstvo CSD P-N ob pobudi pomočnice direktorice enote Ilirska Bistrica ter zaposlenih.

- Predlagam, da se v prihodnje, v obdobju izrednih razmer zagotovi oddaljen dostop za delo od doma vsem zaposlenim na CSD P-N.
- Pomočnica direktorice bi lahko imela več pooblastil direktorice CSD P-N za vodenje in upravljanje dela in nalog na enoti.
- Zagotoviti je potrebno manjkajočo računalniško in tehnično opremo, ki bi omogočila boljšo dostopnost pri uporabi tehnologije. Izboljšati dostopnost tudi za svetovalno delo preko komunikacijskih aplikacij. Na Večgeneracijski center poslati pobudo, da organizira različne stopnje izobraževanj (tudi spletnih) na temo učenje uporabe informacijske komunikacijske tehnologije. Na ta način bi lažje dostopale do IKT tudi ranljivejše skupine prebivalcev.
- Kljub izrednim razmeram v državi, vztrajati in ohranjati osebne stike med zaposlenimi in uporabniki, pa čeprav pod različnimi pogoji. Veliko bolje bi bilo, da se v prihodnje, če bi prišlo do podobne situacije, dostopnost CSD ne bi več omejevala. Iskati bi bilo potrebno različne pristope, mogoče načrtovati skupaj z uporabnikom, na kakšen način bi se osebni stik ne glede na možnost okužbe nalezljive bolezni, ohranjal.
- Zaposleni na CSD P-N bi morali imeti na razpolago dovolj zaščitne opreme in pripomočkov, da bi lahko varno opravljali delo na terenu. Uporabniki bi morali imeti na voljo brezplačno zaščitno opremo in pripomočke, da lahko nemoteno dostopajo do storitev in pomoči, in hkrati poskrbijo za osebno varnost in zaščito pred nalezljivo boleznijo.
- Redno naj se izvajajo vaje, različnih vrst in obsegov, kako ukrepati v primeru pojava izrednih razmer in drugih nesreč z izobraževanji socialnih delavk in delavcev na CSD P-N s strani civilne zaščite ter morebitnih drugih služb v skupnosti.

- Organizirati bi bilo potrebno aktivnosti za krepitev fizičnega in duševnega zdravja zaposlenih oziroma v bodoče več pozornosti nameniti krepitevi psihofizičnega zdravja zaposlenih na CSD P-N in skrbeti za ugodnejšo mikroklimo v delovnem okolju.
- Na CSD P-N je potrebno zagotoviti dodatne zaposlitve; s tem bi daljnoročno zmanjšali preobremenjenost zaposlenih in olajšali organizacijo dela na enoti.
- Dogovoriti srečanje s pomočnico direktorice CSD P-N in županom občine Ilirska Bistrica ter skupno iskati način, kako ponovno izvajati program Laična pomoč družinam, kateri bi omogočil ponovno povezanost z družinami v lokalnem okolju ter usmerjenost k preventivnemu delu v družinah.
- Za izboljšanje dostopnosti na terenu predlagam tudi, da se razišče možnosti, na kakšen način bi lahko organizirali mobilno službo na terenu, s katero bi posamezniku v domačem okolju nudili celostno podporo in pomoč. Skupaj z direktorico CSD P-N in pomočnico direktorice na enoti okvirno ovrednotiti finančno in kadrovsko strukturo ter preveriti ali bi bilo podobno službo mogoče izvajati v lokalnem okolju.

3. UPORABLJENA LITERATURA

- Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum Hei Yan, M., Sobočan, A. M., Strom-Gottfried, K., Truell, R., Uriz, M. J., & Weinberg, M. (2020a). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers. Pridobljeno 7. 10. 2021 https://www.fsd.unilj.si/en/news_and_events/archive/2020072810231808/ethical_challenges_for_social_workers_during_covid19_a_global_perspective/
- Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum Hei Yan, M., Sobočan, A. M., Strom-Gottfried, K., Truell, R., Uriz Perman, M. J., Weinberg, M., Hobdy, D. idr. (2020b). *Practising during pandemic conditions: ethical guidance for social workers*. Rheinfelden: The International Federation of Social Workers. Pridobljeno 12. 6. 2021 s <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/11/2020-11-10-Ethical-Guidance-COVID-19-FINAL.pdf>
- Banks, S., Geoghegan, L., & Shears, J. (2020c). *Rethinking social work ethics during Covid-19 and beyond: A BASW think piece*. Pridobljeno 18. 10. 2021 s <https://dro.dur.ac.uk/31392/1/31392.pdf?DDD34+dss0sjb>
- Bong, C., Brasher, C., Chikumba, E., McDougall, R., Mellin-Olsen, J., & Enright, A. (2020). The COVID-19 pandemic: Effects on low and middle-income countries. *Anesthesia & Analgesia*, 131(1), 86–92.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(4/5), 283–291.
- Dragoš, S., & Žnidarič Demšar, S. (2005). *Akcijski projekt v skupnosti: priročnik za izvedbo projekta in izdelavo projektne naloge*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 13. 3. 2021 s https://www.fsd.unilj.si/mma/akcijski_projekt_v_skupnosti/2008061710433728/
- Družinski zakonik (DZ)* (2019). Uradni list RS, št. 15/17, 21/18 – ZNOrg, 22/19, .67/19 – ZMatR-C in 200/20 – ZOOMTVI, Pridobljeno 21. 04. 2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7556>

- Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 45(4/5), 237–257.
- Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Gril, A., & Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo*, 60(3), 201–218.
- Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 21. 6. 2021 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf>
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2021). *Updated Information on IFSW and COVID-19*. Pridobljeno 10. 10. 2021 s <https://www.ifsw.org/covid-19/>
- International Federation of Social Workers (IFSW). (b. d.). *Global definition of social work*. Pridobljeno 14. 1. 2022 s <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Jovičević, M. (1983). *Posameznik in kolektiv v izrednih razmerah*. Ljubljana: Partizanska knjiga.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*. (2014). Uradni list RS, št. 50/14.
- Korošec, T., Stevanovič, J., & Ronchi, K. (2017). Etične dileme socialnih delavcev v rehabilitacijskih programih na URI-Soča. V H. Burger, & N. Goljar (ur.), *Etične dileme v fizikalni in rehabilitacijski medicine in celostni rehabilitaciji: zbornik predavanj, Dnevi rehabilitacijske medicine 28* (str. 51–56). Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča.
- Kuzmanič Korva, D. (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Lavrič, A. (2009). Psihosocialna oskrba po nesrečah. *Ujma*, 23, 217–222.
- Leskošek, V., & Hrženjak, M. (2002). *Spremenjene vloge nevladnih organizacij*. Ljubljana: Mirovni inštitut, Institut za sodobne družbene in politične študije.
- Mali, J., Filipovič Hrast, M., & Penič, B. (2021). Starosti prijazna družba in aktivno staranje. V *Pandemična družba: Slovensko sociološko srečanje*: Ljubljana, 24.–25. september 2021 (str. 245–249). Pridobljeno 27. 10. 2021 s <https://www.sociolosko-drustvo.si/wp-content/uploads/2021/09/SSD-ZBORNIK-PRISPEVKOV-21-WEB-OK.pdf>
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

- Mesec, B. (2003). Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija, specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 259–270.
- Mešl, N., & Leskošek, V. (2021). Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije covida-19. *Socialno delo*, 60(3), 233–251.
- Milošević Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39(4/5), 253–261.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020). *Priporočila zaradi epidemije COVID-19 pri izvajanju nalog Centrov za socialno delo* (Dopis MDDSZ Centrom za socialno delo). Elektronska pošta, 21. 5. 2020.
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2020). Child protection social work in COVID-19: reflections on home visits and digital intimacy. *Antropology in Action*, 27(3), 27–30.
- Podobnik, N. (2021). *Iztekla se je druga razglasitev epidemije covida-19*. Pridobljeno 12. 1. 2022 s <https://www.sta.si/2912063/iztekla-se-je-druga-razglasitev-epidemije-covida-19>
- Polič, M. (2010). Od zaznavanja nevarnosti do kriznega upravljanja. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Od razumevanja do upravljanja* (str. 139–148). Ljubljana: Založba ZRC.
- Rafaelič, A. (2016). Hitra ocena potreb in storitev za načrtovanje dezinstitutionalizacije. *Socialno delo*, 55(4), 191–204.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji. *Socialno delo*, 59(1), 3–26.
- Rapoša Tajnšek, P. (1993) Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32(5/6), 139–151.
- 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.), *Od razumevanja do upravljanja* (str. 349–355). Ljubljana: Založba ZRC. Pridobljeno 18. 10. 2021 s <https://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf>
- Ronchi, K., & Majdič, N. (2021). Vpliv epidemije na socialne razmere prebolelih po COVID-19. V M. Moharić & P. Novak (ur.), *Izzivi rehabilitacije v času pandemije koronavirusne bolezni – COVID 19: zbornik predavanj / 32. Dnevi rehabilitacijske medicine, Ljubljana 3. In 4. junij 2021* (str. 44–48). Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča.

- Rupar, R. (2008). Mesto, vloga in pomen psihološke prve pomoči ob naravnih nesrečah. *Ujma*, 22, 91–96.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2018). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Pridobljeno 18. 1. 2022 s <https://www.scsd.si/novice/reorganizacija-centrov-za-socialno-delo/>
- Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu: etična praksa in avtonomija. *Socialno delo*, 50(3/4), 205–295.
- Sobočan, A. M. (2021). Etična socialnodelavska praksa v pandemičnem času. *Socialno delo*, 60(3), 219–231.
- Stern, D. N., Sander, L., Nahum, J., Harrison A., Lyons-Ruth, K., Morgan, A., Bruschweiler - Stern, N., & Tronick, E. (1998). Non-interpretive mechanisms in psychoanalytic therapy. *International Journal of Psycho-analysis*, 79(5), 903–921.
- Stritih, B. (1990). Kriza je lahko tudi izziv za spremembe v socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1/3), 118–125.
- Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč* (2002). Uradni list RS, št. 92/07, 54/09, 23/11 in 27/16.
- Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja* (2012). Uradni list RS, št. 24/12, 78/16 in 26/19).
- Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ 80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121, 140, 143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ 90, 97, 99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a. Pridobljeno 3. 3. 2022 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=USTA1>
- Vlada Republike Slovenije. (2020). *Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh*. Pridobljeno 15. 8. 2021 s <http://www.sos112.si/db/priloga/p29982.pdf>
- Walter McCabe, H. (2020). Coronavirus pandemic calls for an immediate social work response. *Social Work in Public Health*, 35(3), 69–72.
- Zadel Škrabolje, K. (2020). *Načrt dejavnosti Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska ob naravnih ter drugih nesrečah*. Interno gradivo, Center za socialno delo Primorsko-Notranjska.
- Zakon o nalezljivih boleznih (ZNB-UPB1)* (2006). Uradni list RS, št. 33/06. Pridobljeno 6. 6. 2021 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4833>

- Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008).* Uradni list RS, št. 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk. Pridobljeno 21. 04. 2022 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084#>
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007).* Ur. l. RS 3/07, 23/7, 41/07, 61/10 – ZSVarPre, 62/10 - ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb – 1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA- A, 28/19, 189/20 – ZFRO.
- Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN) (2006).* Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10 in 21/18 – ZNOrg.
- Zakour, M. (1996). Disaster research in social work. *Journal of Social Service Research*, 22(1/2), 7—25.
- Žnidar, A., Rape Žiberna, T., & Rihter, L. (2020). Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. *Socialno delo*, 59(2/3), 147–162.

4. PRILOGE

4.1. Vprašalnik za zaposlene na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, Enota Ilirska Bistrica

- 1. Kako se je, v izrednih razmerah, spremenilo socialno delo na centru za socialno delo ter v programih, ki se izvajajo pod tem okriljem?**
 - Kakšni so vaši prvi spomini vezani na področje dela, takoj po razglasitvi epidemije? Opišite!
 - Kakšne spremembe je razglasitev epidemije (in z njo povezani ukrepi) prinesla na vaše področje dela na CSD?
 - Kako se je socialno delo na vašem CSD-ju (in v DC Sonček) od izbruha epidemije dalje spremenilo?
 - Kako bi opisali odnos uporabnikov do spremenjenih pogojev dostopnosti, sodelovanja, iskanja pomoči?
 - Ali ste zaznali spremembo v načinu/okolicih kdaj uporabniki iščejo pomoč? Pojasnite.
- 2. S kakšnimi izzivi so se in se pri svojem delu srečujejo socialni delavci na centru za socialno delo ter v socialnovarstvenem programu?**
 - Na kratko opišite nekaj izzivov, s katerim ste se ali se še srečujete pri svojem delu?
 - Kako so omejitve in spremenjeni pogoji dela, po vašem mnenju vplivali na dostopnost in komunikacijo z uporabniki?
 - Na kakšen način ste vzdrževali stik s svojimi uporabniki med različnimi valovi izbruha bolezni?
- 3. Etični izzivi, s katerimi se srečujejo socialni delavci, pri delu v izrednih razmerah?**
 - Katere etične dileme so se prikazale pri vašem delu? So bile prisotne še kakšne druge dileme?
 - Kako ste se odzvali nanje?
 - Prosim opišite specifično situacijo, ki se vam zdi z etičnega vidika velik izziv.
- 4. Kako pomembna je samoorganizacija dela, na manjši enoti centra za socialno delo, v izrednih razmerah in kako je to povezano z delovni odnosom?**
 - Kako ste na enoti Ilirska Bistrica organizirali delo? Kaj ste prepoznali kot prednost ali kot slabost majhne enote?
 - Kakšen je bil vaš odziv na spremembe znotraj vašega CSD, ob izbruhu različnih valov epidemije (1–4 val)?
 - Od kod ste prejeli informacije, pomembne za delo v času epidemije? Ste kakšno spremembo uvedli tudi sami? Če ste odgovorili z da, katere in kako so se obnesle?
- 5. Kakšne oblike in mreže pomoči bi bilo potrebno razvijati v prihodnosti?**
- 6. Na kakšen način bi bil izbruh nalezljive bolezni lahko tudi izziv za spremembe v socialnem delu na CSD?**
 - Kaj bi storili drugače ob morebitnih podobnih situacijah v prihodnje?
 - Kaj ste tekom izrednih razmer, zaradi bolezni COVID-19 pri vašem delu, prepoznali kot dobro prakso in kar boste lahko uporabljali še naprej?

Vprašanje o demografskih podatkih: spol, starost, doba (v letih) zaposlenosti na CSD ter področje dela.

4.2. Odprto kodiranje

4.2.1. Intervju A

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
A1	Pred epidemijo je bilo delo z otroci skupinsko, nato pretežno individualno	Spremenjen način dela z uporabnikom v Dnevnem centru Sonček	Sprememba metode dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A2	Organizacija in priprava na delo z uporabnikom je bila preusmerjena v individualno pomoč	Uvajanje sprememb pri organizaciji dela	Samoorganizacija dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A3	Otroci so potrebovali še več pogovora in podpore	Potreba po psihosocialni pomoči	Psihosocialna pomoč	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A4	Težek prehod otrok na popolnoma drugačen način dela	Drugačen način dela	Stiska otrok	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A5	Samostojnost je ena izmed večjih pomanjkljivosti pri delovanju otrok, kar jim predstavlja težavo	Potreba po samostojnosti otrok	Stiska otrok	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A6	Odnos otrok do sprememb je bil 'boječ'; strah pred nečim novim	Strah pred spremembami	Odziv na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A7	Učenje uporabe novih orodij (računalniških), sprejemanje/uporaba pouka na daljav	Pridobivanje novih znanj in veščin	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A8	Otroci so v dnevnem centru dobili kvalitetno učno in psihosocialno pomoč	Kvalitetna učna in psihosocialna pomoč otrokom	Učna in psihosocialna pomoč	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A9	Največji izziv je bil, da so otroci dobili premalo vzpodbude, podpore iz okolja	Povečana potreba po vzpodbudi in podpori ranljivih skupin	Potrebe otrok	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
A10	Prikrajšani so bili za kvalitetno, neposredno razlago in pomoč	Spremenjen pristop do učne pomoči	Stiska otrok in zaposlenih v DC Sonček	Kaj so spremenjeni pogoji dela pomenili za dostopnost in komunikacijo z uporabniki
A11	Zoom, e-mail, sms, telefonski klic	Načini vzdrževanja stika z uporabniki	Potek dela v času epidemije COVID-19 med različnimi valovi izbruha bolezni	Vzdrževanje stika z uporabniki

A12	Merjenje temperature otrokom	Dodatno delo za zaposlene, ki sicer ne spada v njihov obseg nalog	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
A13	Sporno je tudi podajanje podatkov otrok NIJZ za izdajanje odločb o karanteni	Onemogočeno varovanje osebnih podatkov	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
A14	V DC so bili osebni podatki otrok, do izbruha bolezni, strogo zaupni	Onemogočeno varovanje osebnih podatkov	Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
A15	V nobeni situaciji ne moremo/smemo podajati podatkov o otroku	Zaupanje in varstvo osebnih podatkov	Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
A16	Delovali smo po navodilih nadrejenih	Upoštevanje navodil vodje in direktorice	Preventivni ukrepi	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
A17	Za izdajanje odločb o karanteni zaposlenega in otrok v stikih pa to (posredovanje osebnih podatkov) ni bilo več sporno	Onemogočeno varovanje osebnih podatkov	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi iz etičnega vidika pri delu v izrednih razmerah izbruha COVID-19
A18	Delo smo organizirali individualno z uporabnikom	Individualno delo z uporabniki	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
A19	Se v popolnosti posvetiš otroku in pripraviš na njegove potrebe	Individualno delo z uporabniki	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Prednosti majhne enote CSD (DC Sonček)
A20	En uporabnik in en strokovni delavec	Kvalitetna učna in psihosocialna pomoč otroku	Učna in psihosocialna pomoč	Prednosti majhne enote CSD (DC Sonček)
A21	Odziv je bil takojšen	Odziv na nastalo situacijo	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
A22	Priprave na delo z otrokom tako učno, kot za individualen pogovor z otrokom	Odziv na nastalo situacijo	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
A23	Od nadrejenih	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo s strani vodje enote in direktorice	Navodila vodstva	Vir prejetja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
A24	Ohraniti tudi v prihodnje spletne aplikacije (na primer ZOOM ali druge), ki omogočajo stik z uporabniki na daljavo	Oblika pomoči, ki bi jo bilo potrebno ohraniti	Odziv zaposlenega	Oblike in razvoj mreže pomoči v prihodnosti
A25	Če si primoran delati na osnovi nekih ukrepov in	Omejenost pri delu	Stiska zaposlene v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

	odlokov ter navodil nadrejenih, večjih sprememb ne moreš uvajati			
A26	Dobra praksa je bila v času razglašanih epidemij delo z uporabnikom ena na ena	Metoda individualnega dela z uporabniki	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
A27	Večje učinkovitosti in dostopa do posameznega otroka	Metoda individualnega dela z uporabniki	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.2. Intervju B

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
B1	Način dela v Dnevnom centru za otroke in mladostnike je bil že bistveno spremenjen	Spremenjen način dela z uporabnikom v Dnevnom centru Sonček	Sprememba metode dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B2	Upala sem, da se bomo čim prej vrnil nazaj v 'normalnost'	Drugačen način dela	Stiska strokovne delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B3	Vrata Dnevnega centra Sonček so bila za otroke kar nekaj časa zaprta	Spremenjen način dela z uporabnikom v Dnevnom centru Sonček	Sprememba metode dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B4	Osebnosti smo morali zamenjati s sodelovanjem na daljavo – preko elektronske pošte, video klicev, telefonskih pogovorov	Spremenjen način dela z uporabnikom v Dnevnom centru Sonček	Sprememba metode dela, preventivni ukrepi	Varnostni ukrepi
B5	To ni bilo vedno preprosto	Drugačen način dela	Stiska strokovne delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B6	Veliko otrok ni imelo svojih mobilnih telefonov, računalnikov, internetne povezave	Drugačen način dela	Stiska otrok	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B7	So se otroci vrnil v šolske klopi, smo z njimi sodelovali le individualno	Manj osebnega stika med vrstniki	Metoda individualnega dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B8	So bili namreč navajeni skupinskega dela, druženja, tega, da so lahko v Dnevni center Sonček prišli kadar koli	Ukinitve skupinskih aktivnosti	Preventivni ukrepi	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije

	in ne ob točno določeni uri			
B9	Osebni stik smo morali v Dnevnom centru Sonček nekaj časa opustiti oz. omejiti	Manj osebnega stika med vrstniki	Metoda individualnega dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B10	Stisk roke, objem otroka ki joče, pogled v oči ipd. preko telefona ni mogoč	Onemogočen način reševanja težav	Stiska strokovne delavke	Varnostni ukrepi
B11	Namesto socialnega dela bližje ljudem, smo bili prisiljeni v socialno delo dlje od ljudi	Drugačen način dela	Stiska strokovne delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B12	Omejili naše delo na telefon in računalnik	Drugačen način dela	Nov način sodelovanja	Varnostni ukrepi
B13	S preverjanjem pogoja PCT nekaterim onemogočimo pomoč, po katero bi morda v nasprotnem primeru prišli	Obvezno preverjanje pogoja PCT ¹¹	Ukrepi NIJZ	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
B14	Je mama zavrnila povabilo na sestanek iz razloga, ker pogoja PCT nima	Pomanjkanje sodelovanja in komunikacije s starši	Stiska strokovne delavke	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
B15	Otroci so se izobraževali na daljavo, kar pomeni da je bila dnevna rutina otrok popolnoma spremenjena	Uvajanje šolanja na daljavo in drugačne dnevne rutine otrok	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B16	Večina otrok je povedala, da pogrešajo šolo, prijatelje, vrstnike	Potreba po osebnem stiku	Potek dela v času epidemije COVID-19	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
B17	Nekaterim pa je bil spremenjen način dela vseč in so se novih pogojev hitro navadili (šolanje doma)	Sprejemljivost novih pogojev pri otrocih	Potek dela v času epidemije COVID-19	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
B18	V času sodelovanja na daljavo, pa temu ni bilo tako. Otroci oz. njihovi starši so poklicali le, ko je nastopila težava	Onemogočena je bila usmerjenost k preventivnemu delu, ki je cilj dnevnega centra	Sodelovanje	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
B19	Sedaj, ko je Dnevni center odprt in otroci osebno prihajajo sem, pridejo vsak dan	Kvalitetna učna in psihosocialna pomoč otrokom	Učna in psihosocialna pomoč	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B19	Kako vzpostaviti kontakt z otrokom, ki nima ne računalnika, ne telefona	Iskanje novih rešitev in pristopov dela	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček

¹¹ V državi so veljali preventivni ukrepi PCT (prebolel, cepljen, testiran), gre za varnostne ukrepe NIJZ.

			komunikacijo z uporabniki	
B20	Je bil izziv tudi razlaga učne snovi preko telefona, ko otroku ne moreš narisati/napisati stvari, da bi jih lažje razumel	Spremenjen pristop do učne pomoči	Stiska otrok in zaposlenih v DC Sonček	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B21	Organizacija individualnega dela z otoki, ko so se vračali v dnevni center	Omejitve pri organizaciji dela	Potek dela v času epidemije COVID-19 med različnimi valovi izbruha bolezni	Vzdrževanje stika z uporabniki
B22	Vsem otrokom, ki si tega želijo, omogočiti prihod v dnevni center, vendar pri tem zagotoviti individualno delo, kjer je prisotna le ena mentorica in en uporabnik	Spremenjen pristop do učne pomoči	Stiska otrok in zaposlenih v DC Sonček	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B23	Plan dela se je vsakodnevno spreminjal	Povečana potreba po vzpodbudi in podpori ranljivih skupin	Odziv na spremembe v času COVID-19	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B24	Prilagajali smo se šolskim urnikom otrok, prevozu otrok, njihovim željam	Odzivanje in prilagajanje potrebam uporabnikov	Odziv na spremembe v času COVID-19	Vzdrževanje stika z uporabniki
B25	Naša dostopnost se je sodelovanje zmanjšala	Omejeno dostopanje do storitev	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B26	Na dostopnost in komunikacijo z uporabniki je močno vplivala angažiranost posameznih zaposlenih	Večji poudarek na samoorganizacijo pri delu	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B27	Stiki z uporabniki kljub temu niso bili prekinjeni	Vzdrževanje stikov z uporabniki	Iskanje novih načinov in oblik dela	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B28	Bili smo tukaj za ljudi	Vzdrževanje stikov z uporabniki	Usklajevanje in prilagajanje dostopnosti pomoči	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B29	Komunikacija preko informacijsko-komunikacije tehnologije je zahtevnejša kot komunikacija v živo	Neosebna komunikacija z uporabniki je zahtevnejša	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
B30	13. 03. 2020 je dnevni center prvič zaprl svoja vrata, zato so se stiki z uporabniki vzdrževali le s pomočjo informacijsko-	Omejeno dostopanje do storitev	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (1 val)	Vzdrževanje stika z uporabniki

	komunikacijske tehnologije			
B31	Maja 2020 je dnevni center odprl vrata za otroke prve triade osnovne šole, vzporedno pa se je izvajala pomoč starejšim mladostnikom na daljavo	Omejeno dostopanje do storitev	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (1 val)	Vzdrževanje stika z uporabniki
B32	Junija 2020 je bil DC Sonček ponovno odprt za vse šoloobvezne otroke, imeli smo torej osebni stik	Omogočen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
B33	Novembra 2020 smo morali stike ponovno omejiti na telefon in računalnik	Onemogočen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val)	Vzdrževanje stika z uporabniki
B34	Januarja 2021 smo ponovno začeli uvajati osebne stike z uporabniki	Omogočen osebni stik	Stiska zaposlenih in otrok	Vzdrževanje stika z uporabniki
B35	Je delo poteka le individualno, ob upoštevanju vseh preventivnih ukrepov	Spremenjena organizacija dela	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val/3 val)	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B36	Skupinskega druženja ni bilo	Omejeno druženje	Metoda skupinskega dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B37	Čprav otrok še ne izpolnjuje kriterijev za prihod v dnevni center	Določanje kriterijev za sprejem otrok	Spremenjen način dela	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val/3 val)
B38	Tak način dela, je po priporočilih NIJZ	Upoštevanje navodil in omejitev pri delu	Varnostni ukrepi NIJZ	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val/3 val)
B39	Septembra 2021 smo začeli s skupinskim druženjem pod pogojem	Omogočen osebni stik in skupinsko delo pod drugačnimi pogoji	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (4 val)	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B40	Vsi otroci in zaposleni nosimo maske, razkužujemo roke in površine, starejši od 15 let izpolnjujemo PCT pogoj, prezračujemo prostore, upoštevamo varnostno razdaljo	Omogočen osebni stik v dnevnem centru	Boljša organizacija dela zaradi izboljšanih izrednih razmer v državi	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (4 val)

B41	Kako oceniti ali je otrok 'dovolj zdrav', da je lahko osebno prisoten v dnevnem centru	Dilema pri sprejemu uporabnikov (iz zdravstvenega vidika)	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
B42	Se vedno posvetujem s svojima sodelavkama in odločitev sprejmemo skupaj	Komunikacija in sodelovanje med zaposlenimi	Upoštevanje ukrepov NIJZ	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
B43	Poleg tega si pomagamo tudi z odločitvijo šole	Povezovanje z zunanjimi službami	Upoštevanje ukrepov NIJZ	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
B44	Zgodilo se je, da otrok zaradi zdravstvenih težav v šolo ni šel, v dnevni center pa je prišel	Neupoštevanje preventivnih ukrepov NIJZ	Preventivni ukrepi	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
B45	V takem primeru otroku ne smemo dovoliti ostati v dnevnem centru	Zagotavljanje varnega izvajanja storitve v programu	Upoštevanje ukrepov NIJZ	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
B46	Je potrebno pri vseh osebah, starejših od 15 let preverjati PCT pogoj	Preverjanje izpolnjevanja pogojev za sprejem pri uporabniku	Upoštevanje ukrepov NIJZ (4 val)	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
B47	Sama sem v velikih dvomih ali imam kot socialna delavka res pristojnosti od sočloveka zahtevati papir, na katerem so podatki osebe, ki za moje delo niso pomembni	Prilagoditev dela nastali situaciji v skladu z navodili nadrejenih	Osebna stiska zaposlene strokovne delavke	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
B48	So se stvari hitreje dogovorile, razporedile	Odziv na trenutne razmere	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Prednosti majhne enote CSD (DC Sonček)
B49	Organizacija dela je bila prilagojena aktualnim razmeram in napotkom vodilnih	Spremembe pri organizaciji dela	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
B50	Velikokrat se je (organizacija) spremenila in prilagodila zahtevam	Odziv na trenutne razmere	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
B51	Zaradi odsotnosti zaposlenih, je bilo težko zagotoviti nadomeščanje	Pomanjkanje kadra	Vpliv epidemije na organizacijo dela na CSD enota Ilirska Bistrica (in DC Sonček)	Slabosti majhne enote CSD (DC Sonček)
B52	Vsaka nova situacija predstavlja nov izziv	Novi izzivi v vsaki nastali situaciji	Odziv zaposlenih v dnevnem centru	Spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
B53	Osebno mi predstavlja novo priložnost za učenje	Osebna rast	Odziv strokoven delavke na spremembe	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 1–4

				valom izbruha bolezni COVID-19
B54	Kaj lahko jaz naredim v dani situaciji?	Odnos do dela	Odziv strokovne delavke na spremembe	Samoorganizacija dela
B55	Je bilo pa na začetku, ko so bile stvari vsem še zelo nepoznane, težje	Prilagoditve novonastalim razmeram v državi	Stiska strokovne delavke	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 1–2 valom izbruha bolezni COVID-19
B56	Sedaj bolje vemo kako reagirati ob določeni zadevi (npr. potrjeni okužbi pri sodelavcu/uporabniku)	Odziv zaposlenih v dnevnem centru na nadaljnje ukrepe	Odziv socialne delavke	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 3–4 valom izbruha bolezni COVID-19
B57	Informacije sem večinoma prejela od nadrejenih	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo s strani vodje enote in direktorice	Navodila vodstva	Vir prejetanja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
B58	Večjih sprememb sama nisem uvajala	Omejitve pri organizaciji dela	Potek dela v času epidemije COVID-19 med različnimi valovi izbruha bolezni	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B59	Zato izvedba dogodkov ni bila možna	Izvajanje vsebin programa je bilo omejeno	Ovire pri delu	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
B60	Iskati smo morali druge načine	Iskanje novih možnosti in rešitev	Odziv zaposlenih na spremembe	Samoorganizacija dela v dnevnem centru
B61	Otrokom smo novoletna darila predale zunaj, pred njihovimi domovi	Obdarovanje otrok	Iskanje novih možnosti in rešitev	Samoorganizacija dela v dnevnem centru
B62	Odšle smo na teren, tako smo se po dolgem času vsaj videli	Iskanje možnosti in rešitev	Prilagajanje zaposlenih v nastali situaciji	Samoorganizacija dela v dnevnem centru
B63	Vztrajati pri osebnih stiki, pa čeprav z različnimi pogoji	Oblika pomoči, ki bi jo bilo potrebno ohraniti	Odziv strokovne delavke	Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje
B64	Sodelovanje v živo veliko bolj kakovostno (pa čeprav individualno)	Oblika pomoči, ki bi jo bilo potrebno ohraniti	Odziv strokovne delavke	Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje
B65	Dobri se mi zdijo svetovalni telefoni, kamor lahko vsak kadarkoli pokliče	Svetovalni telefoni za uporabnike	Odziv strokovne delavke	Predlogi za izboljšave pri organizaciji dela
B66	Dobro vidim tudi terensko delo, torej da se strokovni delavci približamo uporabnikom na njihovem domu oz. nekje izven prostorov centra za socialno delo	Terensko delo	Odziv strokovne delavke	Predlogi za izboljšave pri organizaciji dela

B67	Položaj je bil za vse izredno težak, tudi za otroke	Omejenost pri delu	Stiska zaposleni in uporabnikov v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
B68	Otrok, ki je prej v šoli dobil malico in toplo kosilo, se zabaval v družbi vrstnikov, se v družbi vrstnikov učil socialnih veščin ipd., je kar na enkrat ostal brez tega	Odraščanje otrok in mladostnikov	Stiska otrok	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
B69	Bi se še naprej angažirala za pogostejše sodelovanje z otroki na daljavo	Metoda dela z uporabniki prek spletnih aplikacij	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
B70	Tiste, ki sami ne bi poklicali, bi večkrat poklicala sama	Metoda dela z uporabniki prek spletnih aplikacij	Predlogi za organizacijo dela	Odziv in predlogi ob morebitnih podobnih situacijah v prihodnje?
B71	Kljub vsemu slabemu kar sodi k izrednim razmeram, od njih lahko dobimo tudi nekaj dobrega	Učenje novih nalog, pristopov	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
B72	S skupnimi močmi zmoremo	Medsebojno povezovanje	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Odziv in predlogi ob morebitnih podobnih situacijah v prihodnje?
B73	V izrednih razmerah se je še toliko bolj pokazala pomembnost sodelovanja medsebojnega povezovanje, medsebojne pomoči, dobre organizacije dela	Medsebojno povezovanje	Socialno delo v skupnosti	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
B74	Nove izkušnje, nove potrditve, da lahko zmoremo, če vztrajamo, sodelujemo, se povezujemo	Pridobivanje novih izkušenj, skupnostno socialno delo	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.3. Intervju C

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
C1	Prvi spomin po razglasitvi epidemije je na nove uredbe, navodila, spremenjen način dela	Spremenjen način dela pri delu, nova navodila	Sprememba pri organizaciji dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C2	Osebnost sem vzela situacijo zelo resno	Drugačen način dela	Stiska strokovne so delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

C3	Obvezno nošenje mask, razkuževanje površin, razkuževanje rok, uporaba rokavic merjenje temperature	Uporaba sredstev za samozaščito in zaščito uporabnikov pred nalezljivo boleznijo COVID-19	Preventivni ukrepi NIJZ	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–3 val izbruha nalezljive bolezni COVID-19)
C4	Delo preko telefona, zoom-a, zaprte ustanove	Spremenjen način socialnega stika z uporabniki	Sprememba metode dela, preventivni ukrepi	Varnostni ukrepi
C5	Sledilo je en kup sprememb, navodil s strani nadrejenih	Drugačen način dela, upoštevanje varnostnih ukrepov	Sprememba pri organizaciji dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C6	Čakanje na delo od doma, prerazporeditev dela na enoto CSD Ilirska Bistrica	Drugačen način dela	Stiska zaposlenih v dnevnem centru in njihovih družin	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C7	Smo prejele navodilo s strani nadrejenih smo zaprli DC Sonček	Onemogočen dostop v prostore dnevnega centra	Stiska otrok in zaposlenih	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C8	Uporabnike smo kontaktirale preko telefona, maila, zooma	Spremenjen stik z uporabniki programa	Drugačni pristop k delu	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C9	Delo se je spreminjalo glede na navodila in uredbe oz. stanje v državi. Sama in sodelavke smo se ažurno držale navodil	Drugačen način dela, upoštevanje varnostnih ukrepov	Sprememba pri organizaciji dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
C10	Potrebno je bilo razkuževanje rok, delovnih površin, merjenje temperature, prezračevanje, omejeno število otrok v učilnici, individualno delo z otrokom (v primeru krvne vezi sta bila lahko istočasno prisotna oba, brat pa sestra)	Drugačen način dela in pristop k uporabnikom	Ukrepi NIJZ	Varnostni in preventivni ukrepi
C11	Potreba po druženju med vrstniki. Otrok potrebujem družbo, igro, osebne pogovore	Onemogočeno druženje otrok	Ukrepi NIJZ	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C12	Ta potreba je bila v času epidemije nezadovoljena	Nezadovoljene potrebe uporabnikov	Stiske in nemoč otrok dnevnega centra	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C13	Opazila sem, da so se šole zelo angažirale (učitelji so otrokom ki so imeli večje težave bolj	Uvajanje šolanja na daljavo in odzivanje na potrebe otrok	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

	posvetili, prilagodili delo)			
C14	Veliko otrok je težje sprejelo nastalo situacijo (večje težave pri šolskem delu)	Poglabljanje stisk in težav	Stiske in nemoč otrok	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C15	Nekateri so se v času epidemije (zaprtja) dobro znašli v nastali situaciji	Sprejemljivost novih pogojev pri otrocih	Potek dela v času epidemije COVID-19	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C16	Veliko otrok se je počutilo osamljenih in v želji po druženju	Onemogočena je bila usmerjenost k preventivnemu delu, ki je cilj dnevnega centra	Osamljenost uporabnikov	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C17	Uporabniki so v večini primerov iskali pomoč pri šolskem delu, kontaktirali so nas po mailu, telefonu	Iskanje učne in psihosocialne pomoči iz strani uporabnikov	Učna in psihosocialna pomoč	Odziv uporabnikov do sprememb vezanih na izbruh epidemije
C18	V času epidemije so bila obdobja, ko nismo imele stika z uporabniki	Onemogočen osebni stik z uporabniki	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
C19	Osebni stik je neprecenljiv	Osebni stik je pomemben	Stiska zaposlene strokovne sodelavke	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
C20	Ko so si v osebem oz. neposrednem stiku z otrokom dobiš toliko informacij, verbalnih in neverbalnih	Onemogočen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
C21	Skoraj nemogoče je to dobiti preko maila, telefonskega pogovora	Spremenjen pristop do učne pomoči	Stiska otrok in zaposlenih v DC Sonček	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
C22	Aplikacije kot so skype, zoom vsaj omogočajo videti osebo v živo, prejet verbalne in neverbalne informacije, podatke. ... poskušas potolažiti, nasmejati in pomagati kot najbolje znaš	Vzdrževanje stikov z uporabniki	Usklajevanje in prilagajanje dostopnosti pomoči	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
C23	Glavni izziv, da so prejeli uporabniki vse potrebne informacije, pomoč	Odzivanje in prilagajanje potrebam uporabnikov	Odziv zaposlenih na spremembe v času COVID-19	Vzdrževanje stika z uporabniki
C24	Ampak se da, delo prilagodiš	Večji poudarek na samoorganizacijo pri delu	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček

C25	V DC Sončku smo bile s sodelavkami cel čas na voljo preko zooma, maila, telefona za kakršnokoli pomoč, pogovor	Omejeno dostopanje do storitev	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (1 val)	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
C26	Komunikacija z uporabniki je potekala cel čas, samo odvisno od trenutnih razmer	Omogočen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
C27	Kljub prilagoditvam je bila dostopnost in komunikacija z uporabniki možna	Omogočen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val)	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
C28	Ko je bil osebni stik možen, je bil le ta individualen	Metoda individualnega dela	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19 (2 val/3 val/4 val)	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
C29	Si v strahu za ostale otroke	Neupoštevanje preventivnih ukrepov NIJZ	Odziv zaposlenih	Izzivi pri delu v socialnovarstvenem programu DC Sonček
C30	Poskrbiš za posameznika in celotno skupino	Zagotavljanje varnega izvajanja storitve v programu	Upoštevanje ukrepov NIJZ	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
C31	Na enoti organizacija dela zelo dobro poteka	Dobra organizacija dela	Odziv zaposlenih	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
C32	Približno pol kadra je čakalo na delo od doma, polovica zaposlenih je bilo na delovnem mestu	Spremembe pri organizaciji dela	Odziv zaposlenih	Spremembe znotraj CSD med 1 valom izbruha bolezni COVID-19
C33	Omenjen ukrep se mi je zdel zelo moder	Odziv na trenutne izredne razmere	Odziv zaposlenih	Spremembe znotraj CSD med 1 valom izbruha bolezni COVID-19
C34	Zaupanje in pomoč med sodelavci (dobra klima) pomeni ogromno, še toliko bolj v izrednih razmerah	Odziv na trenutne izredne razmere	Odziv zaposlenih	Spremembe znotraj CSD med 1 valom izbruha bolezni COVID-19
C35	Spoštuješ in slediš navodilom, ki so ti podana	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo s strani vodje enote in direktorice	Navodila vodstva	Vir prejetanja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
C36	Je dosti odvisno od prilagodljivosti posameznika, sama nisem imela nobenih težav	Prilagoditve novonastalim razmeram v državi	Odziv strokovne delavke	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 1–2 valom izbruha bolezni COVID-19

C37	Od nadrejenih, ministrstva in NIJZ	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo	Navodila vodstva in države	Vir prejetja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
C38	Uvesti ekipo ljudi, ki bi redno obiskovala starostnike, osebe, ki so osamljene, nemočne, v finančni stiski	Več terenskega dela za ranljive skupine	Odziv zaposlenih	Razvijanje oblik in mreže pomoči v prihodnje
C39	Ljudi, ki so v stiski težje ali težko prosijo za pomoč	Uporabniki v stiski	Stiska uporabnikov	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
C40	Smo se v teh dveh letih že kar dobro pripravili in izpilili delo	Učenje novih nalog, pristopov	Samoorganizacija	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
C41	Boljši izkoristek tehnologije npr. zooma in ostalih aplikacij, ki nam omogočajo komunikacijo	Metoda dela z uporabniki prek spletnih aplikacij	Primer dobre prakse za naprej	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
C42	Individualno delo, v določenih primerih je veliko bolj kakovostno delo	Kakovost individualnega pristopa uporabniku	Primer dobre prakse za naprej	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.4. Intervju D

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
D1	Veliko je bilo neznanega o bolezni	Premalo informacij	Stiska strokovne delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
D2	Prisoten je bil strah kaj to pomeni, kako bomo sploh lahko delovali, kaj če pride do okužbe med zaposlenimi	Strah	Stiska strokovne delavke	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
D3	Kako se zaščititi in kako obdržati stik in nuditi pomoč uporabnikom	Dvomi glede opravljanja dela in samozaščite	Odziv strokovne delavke na potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
D4	Večina prebivalstva je ostala doma	Izredne razmere v državi	Preventivni ukrepi NIJZ, RS	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
D5	Izvajali smo le najnujnejša opravila (nasilje v družini in	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil	Spremembe pri organizaciji dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–2val)

	ogroženi otroci oz. starostniki)			
D6	Delavci iz pravic iz javnih sredstev niso več imeli stika z uporabniki	Spremenjen način dela z uporabniki ba CSD	Prekinjen stik z uporabniki	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–2 val)
D7	Takoj prvi dan (epidemije) smo imeli primer nasilja v družini in smo morali improvizirati	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil	Samoorganizacija pri delu	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1 val)
D8	Imeli smo le zaščitne maske	Samozaščita na delovnem mestu	Ukrepi NIJZ	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1 val)
D9	Da pogovor opravimo v pisarni z največ okni, kar je omogočalo prezračevanje	Preventivni ukrepi na delovnem mestu	Samoorganizacija	Varnostni ukrepi
D10	Omejeni smo bili, da nismo izvedli obiska na domu	Omejitve pri delu	Samoorganizacija	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1 val)
D11	Nismo mogli sklicati multidisciplinarnega tima	Omejitve pri delu	Samoorganizacija	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1 val)
D12	Čez čas smo vedeli več o tem kako se virus prenaša in kako se zaščititi. Dobili smo zaščitna sredstva	Več informacij o bolezni in samozaščitna sredstva	Ukrepi NIJZ	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (2 val)
D13	Stranke smo še vedno sprejemali le za nujne stvari, ostalim smo bili dosegljivi preko telefona in e-pošte	Omejitve pri delu, omejen osebni stik	Samoorganizacija	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (2 val)
D14	Za prejemnike pravic so bile vloge dosegljive pred centrom	Omejitve pri delu, omejen osebni stik	Samoorganizacija	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D15	Smo imeli možnost zoom timov	Omejitve pri delu, omejen osebni stik	Samoorganizacija	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D16	Izgubili pa smo stike z otroki, ki so se sedaj šolali od doma, ni bilo več poročil šole in laične pomoči	Omejitve pri delu, omejen osebni stik	Odziv strokovne delavke	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–2 val)
D17	V času epidemije smo morali izvesti tudi odvzem otroka, ki je bil okužen	Izvajanje javnih pooblastil in nujnih nalog	Samoorganizacija	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–2 val)

D18	Smo dobili v pomoč prevoz reševalnega vozila z osebjem z ustrezno zaščito	Pomoč reševalcev zdravstvenega doma	Medsebojno povezovanje	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–2 val)
D19	Namestili smo jo v KC NG, ki je bil v ta namen predhodno izpraznjen in je bil namenjen za okužene otroke	Izvajanje javnih pooblastil in nujnih nalog – nujni odvzem in namestitev v krizni center	Samoorganizacija v socialnem delu ter preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe v socialnem delu vezane na izbruh epidemije (1–2 val)
D20	Uporabniki so se na spremembe dobro odzvali	Odziv uporabnikov na spremembe	Odziv uporabnikov	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
D21	Več je bilo komunikacije preko telefonov	Manj osebnega stika z uporabnikom	Preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4val)
D22	Uporabniki so se naročili na pogovor za ob uri, tako da smo lahko ustrezno razkuževali in prezračevali prostore, preprečevali stike med njimi	Drugačen način dela	Preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D23	Uporabniki so morali uporabljati zaščitno masko, si razkužiti roke	Drugačen način dela	Preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D24	Izmerjena jim je bila temperatura, izpolnili so obrazec o zdravstvenem stanju	Drugačen način dela	Preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D25	Je bila bistvena razlika, da so se vsi na pogovor naročili	Naročanje uporabnikov na pogovor	Potek dela v času epidemije COVID-19	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D26	Prej so prišli nenapovedano na CSD	Spontani, nenapovedan stik z uporabnikom	Potek dela pred epidemijo COVID-19	Potek dela pred epidemijo COVID-19
D27	Manj je bilo prijav nasilja v družini	Manj prijav nasilja v družini	Potek dela v času epidemije COVID-19	Spremembe v socialnem delu vezanih na izbruh epidemije (1–val)
D28	Ženske, ki so se umaknile z nasilnih odnosov so poročale, da zelo težko najdejo stanovanje, večja je bila skrb kako s službo	Težave uporabnikov pri osamosvojitvi	Potek dela v času epidemije COVID-19	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
D29	Na začetku je bilo težko opravljati svetovalno delo z masko	Težave pri izvajanju svetovalnega dela	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD

D30	Težje je bilo saj pol obraza nisi več videl, kar je pomenilo slabše branje neverbalne komunikacije	Težave pri izvajanju svetovalnega dela	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
D31	Poznal se je večji pritisk na delavce zaradi šolanja otrok od doma	Pritisk na zaposlene	Stiska in izzivi zaposlenih	Izzivi pri delu na CSD
D32	Del delavcev je delal od doma	Nova organizacija dela, delo od doma	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD
D33	Omejeni so bili obiski na domu	Omejitev obiskov na domu	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D34	Veliko je bilo usklajevanja glede terminov srečanj zaradi sumov okužb pri uporabnikih	Več usklajevanja terminov srečanja z uporabniki	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD
D35	Težje je bilo tudi nameščati ostarele v DSO	Težave pri nameščanju uporabnikov v DSO	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD
D36	Zmanjšana neverbalna komunikacija	Manj osebne, neverbalne komunikacije	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D37	Omejen stik z uporabniki zaradi karanten, sumov na okužbo	Omejitev stika z uporabniki	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
D38	Šolanje na domu, ni bilo komunikacije s šolo	Otežkočeno sodelovanja s šolami zaradi šolanja na daljavo	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D39	Vsi smo se morali prilagoditi	Prilagoditev nastalim razmeram	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D40	Zoom je omogočil ponovno povezovanje in timske sestanke	Iskanje novih načinov sodelovanja	Samoorganizacija, vzdrževanje stikov	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D41	Pomoč je tekla prilagojeno, ampak nemoteno	Izvajanje nalog in javnih pooblastil na CSD	Samoorganizacija, vzdrževanje stikov	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
D42	Kako poskrbeti in nuditi pomoč ter hkrati zagotoviti svojo varnost	Dvom zaradi zagotavljanja varnega izvajanja	Upoštevanje ukrepov NIJZ	Etične dileme zaposlenih na CSD

	pri delu z okuženimi uporabniki	storitve in samozaščite		
D43	Vsak uporabnik je bil pred testiranjem tveganje	Tveganje za okužbo	Ukrepi NIJZ pred uvedbo preverjanja PCT	Etične dileme zaposlenih na CSD
D44	Kako presoditi katere stvari so nujne in ogrožajoče in kdaj lahko nudimo pomoč in kdaj ne	Dilema glede opravljanja nujnih nalog	Navodila prejeta iz strani vodstva	Etične dileme zaposlenih na CSD
D45	Različni CSD izvajali različne naloge kot nujne	Različna praksa CSD pri izvajanju nujnih nalog	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih na CSD
D46	Pogosto spremenjena navodila	Pogoste spremembe pri organizaciji dela	Organizacija dela v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih na CSD
D47	S potrpljenjem	Potrpežljivost zaposlenih	Odziv zaposlenih na pogoste spremembe pri delu	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
D48	S sprejemanjem da je stanje nestabilno in spreminjajoče	Sprejemanje spreminjajočih se pogojev dela	Odziv zaposlenih na pogoste spremembe pri delu	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
D49	Dolžni smo zaščititi ranljive skupine neglede na tveganje okužbe	Zavezanost nuditi pomoč	Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Odzivi strokovnih delavcev na etične dileme
D50	Na začetku so bila navodila bolj jasna, ni bilo toliko sprememb	Ob izbruhu bolezni bolj jasna navodila	Navodila vodstva in države	Spremembe znotraj CSD med 1–3 valom izbruha bolezni COVID-19
D51	V četrtem valu se pravila spreminjajo skoraj tedensko kar vnaša zmedo	Odziv na trenutne izredne razmere	Navodila vodstva in države	Spremembe znotraj CSD med 4 valom izbruha bolezni COVID-19
D52	Manj potrpljenja imam za spremembe	Odziv na trenutne izredne razmere	Odziv zaposlenih na pogoste spremembe pri delu	Spremembe znotraj CSD med 4 valom izbruha bolezni COVID-19
D53	Informacije smo na začetku prejeli preko poročil in civilne zaščite pa tudi od namestnice direktorice	Prejemanje informacij o stanju v državi	Odziv in navodila vodstva in države	Vir prejetja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19 (1 val)
D54	Pomočnica nas je seznanila na kaj moramo paziti da se virus ne prenaša, kako uporabljati zaščitno opremo	Prejemanje informacij o nalezljivi bolezni COVID-19	Preventivni ukrepi in navodila nadrejenih	Vir prejetja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19 (1 val)
D55	Če bi se epidemija nadaljevala bi morali postati bolj dostopni tudi za svetovanje preko video klicev	Učenje novih pristopov	Samoorganizacija	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje

D56	Uporabiti komunikacijo preko aplikacij tudi pri starejših	Učenje novih pristopov	Samoorganizacija	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
D57	Nujno je potrebno manj spreminjati navodila in pravila delovanja	Manj sprememb navodil in pravil delovanja	Predlogi za izboljšavo organizacije dela	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
D58	Saj to vpliva na napetosti pri samih delavcih in pri uporabnikih	Vpliv sprememb na zaposlene in uporabnike	Stiska zaposlenih in uporabnikov	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
D59	Ljudje potrebujemo stabilnost	Potreba posameznika	Odziv zaposlenih	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
D60	Super so bila izobraževanja ter sestanki preko zooma	Metoda dela z uporabniki prek spletnih aplikacij	Primer dobre prakse za naprej	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
D61	Potrebujemo opremo, ki bo omogočala zoom meetinge in video svetovanja in pogovore trenutno imamo le dva prenosnika, ki to omogočata	Pomanjkanje opreme, za izvajanje komunikacije in dela prek spletnih aplikacij	Predlogi za izboljšavo organizacije dela	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.5. Intervju E

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
E1	Spremenil se je način in organizacija dela	Sprememba v načinu in organizaciji dela	Odziv strokovne delavke na potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4val)
E2	Vse se je postavilo na glavo	Spremenjena organizacija	Odziv strokovne delavke na potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4val)
E3	Osebnostni stik z uporabniki le v nujnih primerih	Spremenjen način dela z uporabniki na CSD	Omejen stik z uporabniki	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4val)
E4	Največ stikov je potekalo preko telefona, elektronske pošte, navadne pošte	Spremenjen način stikov z uporabniki na CSD	Samoorganizacija pri delu z uporabniki	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–3val)
E5	Smo morali skrbeti za izvajanje vseh zaščitnih ukrepov	Samozaščita na delovnem mestu	Ukrepi NIJZ	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4 val)
E6	Meni kot vodji je to prineslo veliko dodatnega dela pri beleženju	Dodatno delo za vodjo enote	Odziv vodje enote na potek dela v času	Kako so izredne razmere povezane s

	prisotnih na delu, beleženja stikov zaposlenih z uporabniki, zaradi izplačila dodatkov v rizičnih razmerah		epidemije COVID-19	socialnim delom v organizaciji
E7	Večkrat tedensko je bilo potrebno drugače organizirati delo in organizirati delo za nadomeščanje odsotnih delavcev, zaradi bolezni ali koriščenja izrednih dopustov	Potreba po prilagoditvah in spreminjanju organizacije dela	Odziv vodje enote na potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
E8	Epidemija je prinesla tudi za nekatere zaposlene možnost dela od doma	Možnost dela od doma	Novosti pri poteku dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
E9	Težko je nuditi človeku podporo ali pomoč ali celo neko svetovanje po telefonu	Komunikacija z uporabniki preko telefonov	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
E10	Ni isto, ali odda stranka vlogo za DSP v nabiralnik ali po pošti ali pa osebno	Način dostopanja do storitev	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
E11	Veliko manj je bilo dela na terenu	Manj terenskega dela	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
E12	Uporabnikom je bil ta drugačen način dela sprva težje sprejet	Sprejemanje sprememb pri uporabnikih	Stiska in odziv uporabnikov	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–2 val)
E13	Uporabniki so razumeli nastalo situacijo	Sprejemanje sprememb pri uporabnikih	Potek dela v času epidemije COVID-19	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–2 val)
E14	Za vse uporabnike smo se trudili opravljati enako kvalitetno strokovno delo kot pred epidemijo, čeprav na drugačen način	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil	Samoorganizacija pri delu	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4 val)
E15	Da je bilo manj storitev	Manj socialnovarstvenih storitev	Spremembe pri organizaciji dela, pomanjkanje kadra	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4 val)
E16	CSD je opravljal le nujne naloge	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil	Spremembe pri organizaciji dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji (1–4 val)
E17	Največji izziv je bila drugačna organizacija dela	Spremembe pri organizaciji dela	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD

E18	Delo s stranko brez osebnega stika pomeni, da človeka ne obravnavaš celostno	Omejitev stika z uporabniki, pomanjkanje celostne obravnave	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
E19	Veliki pritiski s strani države nadrejenih glede upoštevanja zaščitnih ukrepov	Pritisk na zaposlene	Stiska in odziv vodje enote	Izzivi pri delu na CSD
E20	Neprestani inšpekcijski nadzori, ki so kontrolirali upoštevanje zaščitnih ukrepov	Pritisk na zaposlene	Stiska in odziv vodje enote	Izzivi pri delu na CSD
E21	Vendar pa smo preveliko pozornost dali zaščitnim ukrepom	Pritisk na zaposlene	Stiska in odziv vodje enote	Izzivi pri delu na CSD
E22	Trudili smo se, da smo uporabnike dosegljivi na drugačne načine	Trud zaposlenih za dostopnost in dosegljivost	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
E23	So ljudje dobili potrebno pomoč in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
E24	Ob prvem valu razglašene epidemije so se izvajale zgolj nujne naloge: nasilje v družini, ogroženi otroci, pomoč starostnikom, osebam s težavami v duševnem zdravju in osebam, ki so pod skrbništvom, upravni postopki s področja pravic iz javnih sredstev in starševskega varstva	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil na CSD	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD (1 val izbruha bolezni COVID-19)
E25	Osební stik, je bil samo v nujnih primerih. Stiki so potekali v glavnem telefonsko, po e-mailu	Omejitev stika z uporabniki	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
E26	Vloge za pravice iz javnih sredstev in starševsko varstvo so se vlagale po pošti, elektronski pošti, v poštni nabiralnik	Nova organizacija dela, elektronsko oddajanje vlog	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Izzivi pri delu na CSD
E27	Proti koronski paketi so nam omogočili, da smo organi lahko poslovali na drugačen način, npr. vloge so se lahko vlagale	Nova organizacija dela, delovanja organov – elektronsko oddajanje vlog	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19, ukrepi države	Izzivi pri delu na CSD

	elektronsko, kar prej ni bilo mogoče			
E28	Uporabniki so se predhodno naročili na razgovor s strokovno delavko, v kolikor pa je stranka nujno potrebovala pomoč takoj, je to tudi dobila	Uporabniki se za razgovor vnaprej dogovorijo	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19, ukrepi države	Izzivi pri delu na CSD (2–4 val)
E29	Na nek način je bil ta način dela ustrezen	Ustreznejši način dela	Primer dobre prakse	Izzivi pri delu na CSD
E30	Pred epidemijo uporabniki niso bili predhodno dogovorjeni, morali so počakati na strokovnega delavca, če je bil le-ta zaseden	Pred epidemijo ni bilo potrebno predhodno naročanje	Organizacija dela pred epidemijo	Delo na CSD pred epidemijo
E31	Storitev strokovnega delavca je tako opravljena veliko bolj kvalitetno, če ve, da ga pred vrati ne čaka še 5 ljudi	Kvalitetnejše izvajanje strokovnega dela	Primer dobre prakse	Izzivi pri delu na CSD
E32	Prilagoditi se je bilo potrebno nastali situaciji	Prilagoditev trenutnim izrednim razmeram	Odziv zaposlenih	Spremembe znotraj CSD med 1 valom izbruha bolezni COVID-19
E33	Zaposleni smo se ravnali v skladu z navodili, ki smo jih prejeli od narejenih	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo s strani nadrejenih	Navodila vodstva	Vir prejetanja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
E34	Drugačna organizacija dela menim, da nam ni predstavljala večjih težav	Spremembe pri organizaciji dela	Odziv zaposlenih	Spremembe znotraj CSD med 1 valom izbruha bolezni COVID-19
E35	Zagotovo pa smo potrebovali čas, da se na drugačen način dela privadimo	Prilagoditve novonastalim razmeram v državi	Odziv strokovne delavke	Odzivi na spremembe znotraj CSD med izbruhom bolezni COVID-19
E36	Zaposlenim je bila dana možnost, da delajo od doma	Možnost dela od doma	Navodila vodstva	Izzivi pri delu na CSD
E37	Včasih je bilo delo težje na enoti organizirati, zaradi odsotnosti zaposlenih	Težave pri organizaciji dela zaradi odsotnosti zaposlenih	Samoorganizacija dela na enoti	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
E38	Na enoti so pomagali opravljati delo in naloge tudi zaposleni iz programov	Dobra organizacija dela	Odziv zaposlenih	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
E39	Slediti je bilo potrebno navodilom, ki smo jih morali upoštevati	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo	Navodila vodstva in države	Vir prejetanja informacij pomembnih

				za delo v času epidemije COVID-19
E40	Veliko več je bilo povezovanja z drugimi organizacijami in službami (civilno zaščito, K, Karitas, Občina Il. Bistrica	Povezovanje z drugimi službami in organizacijami	Medsebojno sodelovanje	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
E41	Priprava podatkov za izplačilo dodatka v rizičnih razmerah	Dodatek zaposlenim za delo v rizičnih razmerah	Dodatno delo za zaposlene, vodje enote in skupnostne službe	Spremembe znotraj CSD med 1–3 valom izbruha bolezni COVID-19
E42	Tekoče poročanje o zaznanih težavah in problematiki na terenu nadrejenim ,CZ	Odziv na trenutne izredne razmere	Navodila vodstva in civilne zaščite	Spremembe znotraj CSD med 1–3 valom izbruha bolezni COVID-19
E43	Ob drugem in naslednjih valih je bilo veliko lažje organizirati delo, ker smo imeli že postavljene in zastavljene protokole, navodila za izvajanje nalog	Lažja organizacija dela po tem ko smo imeli zastavljene protokole in navodila za izvajanje nalog	Sprejem protokola in navodil za izvajanje nalog.	Odzivi na spremembe znotraj CSD med 1–4 valom izbruha bolezni COVID-19
E44	Informacije za delo v času epidemije smo prejemali s strani sedeža CSD	Usmerjanje z navodili in smernicami za delo	Navodila vodstva CSD, MDDSZ	Vir prejetanja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
E45	Sami nismo uvajali sprememb, sledili smo navodilom nadrejenih	Sledenje navodilom nadrejenih	Navodila vodstva	Vir prejetanja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
E46	Veliko več bi moralo biti dela na terenu	Več dela na terenu	Predlog za izboljšanje organizacije dela	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
E47	Da bi imeli možnost mobilne službe na terenu, kjer bi uporabnika v domačem okolju lahko celostno obravnavali	Mobilna služba na terenu	Predlog za izboljšanje organizacije dela	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
E48	Tukaj se moramo ljudem bolj približati in narediti korak k njim	Bližje k ljudem	Predlog za izboljšanje organizacije dela	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
E49	Iz same nastale situacije smo se marsikaj novega naučili	Pridobivanje novih izkušenj	Odziv zaposlenih	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
E51	Potrebno bi bilo 1x letno organizirati vajo v primeru izrednih razmer z vsemi pomembnimi deležniki v občini Il. Bistrica	Organiziranje vaje ukrepanja v primeru izrednih razmer v lokalni skupnosti	Boljša pripravljenost zaposlenih	Boljša pripravljenost v primeru nenadnih izrednih razmer

E52	Morali biti bolj samostojni pri podajanju vlog za pravice in starševsko varstvo	Večja samostojnost uporabnikov pri oddaji vlog	Primer dobre prakse	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
E53	Dobro prakso smo ohranili tudi v tem, da uporabnikom priporočamo, da se pri strokovnem delavcu naročijo na razgovor	Spodbujanje uporabnikov da se za razgovor vnaprej dogovorijo	Primer dobre prakse	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
E54	Tako si strokovni delavec lažje razporedi delo, za posameznika si vzame potrebni čas	Lažja razporeditev dela strokovnega delavca, več časa za uporabnika	Primer dobre prakse	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.6. Intervju F

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	nadkategorija
F1	Ob razglasitvi epidemije me je sprva zelo skrbelo kako bom lahko izvajala svoje delo in pomagala ljudem na terenu	Strah pred spremembami	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F2	Kako bom postopala v primeru, če bo naš uporabnik okužen	Vprašanje kako pristopiti okuženemu uporabniku	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F3	Ali imamo dovolj zaščitnih sredstev in opreme, da bomo lahko pristopili k uporabniku brez nevarnosti, da se okužimo	Ali imamo dovolj zaščitnih sredstev in opreme za pristop uporabniku	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F4	Pri delu sem se morala omejiti	Uvajanje omejitev pri organizaciji dela	Samoorganizacija dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F 5	Sprejemati sem morala samo uporabnike, ki so »nujno« potrebovale pomoč in si pomoči niso mogle zagotoviti na drugi način	Izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F 6	Po razglašeni epidemiji pa smo morali biti bolj pozorni in preverjati ljudi, meriti temperaturo, izpolnjevati izjave o zdravstvenem stanju	Drugačen način dela	Preventivni ukrepi NIJZ	Spremembe za zaposlene in uporabnike, vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
F7	To je bilo v začetku kar neprijetno	Občutek neprijetnosti	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s

				socialnim delom v organizaciji
F8	Potem pa smo se vsi skupaj privadili na takšen način dela	Prilagoditev novemu načinu/pristopu dela	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F9	Uporabniki so spremembe pri dostopnosti do naših storitev kar dobro sprejeli.	Sprejem sprememb pri dostopnosti do storitev CSD iz strani uporabnikov	Odziv uporabnikov na spremembe	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
F10	Nekateri so se in se še vedno jezijo zakaj je to potrebno, večina pa se je sprijaznila s situacijo	Ne sprejemanje ukrepov iz strani uporabnikov	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
F11	Ljudje so kljub omejitvam iskali pomoč – ko niso osebno pa po telefonu, elektronski pošti	Uporabniki kljub vsemu iščejo pomoč in podporo	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
F12	Uporabniki iščejo pomoč takrat ko so v stiski	Potreba po psihosocialni pomoči	Psihosocialna pomoč	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F13	Moj največji izziv je pomagati ljudem na način, da bodo zadovoljni in da se bodo izpolnile njihove želje ter pričakovanja	Zadovoljstvo uporabnikov	Odziv zaposlene	Izzivi pri delu na CSD
F14	Dostopnost je bila bistveno slabša v času	Omejitev stika z uporabniki	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Izzivi pri delu na CSD
F15	Je bil CSD zaprt	CSD so zaprli svoja vrata in omejili dostop	Ukrepi za zaščito in preventivo	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F16	Veliko ljudi je pogrešalo neposredni stik s socialno delavko na CSD.	Omejitev stika z uporabniki	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
F17	Informacije so dobivali po telefonu ali preko elektronske pošte, vendar to nikakor ni mogoče primerjati z neposrednim stikom na CSD	Drugačne možnosti za pridobivanje informacij	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F18	Za nekatere je bil to edini stik z »zunanjim« svetom, ki je bil v času epidemije omejen	Manj osebne, neverbalne komunikacije	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki

F19	Stik z uporabniki sem vzdrževala v času zaprtja CSD največ po telefonu	Vzdrževanje stika z uporabniki	Odziv zaposlene na CSD	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
F20	Odhajala pa sem tudi na teren k starejšim, invalidom, ki so potrebovali mojo pomoč	Delo na terenu	Samoorganizacija pri delu, Odziv zaposlene na CSD	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
F21	So bili uporabniki prikrajšani osebnega stika s socialno delavko	Omejen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih v DC Sonček pri delu
F22	Nekateri uporabniki tudi niso večji uporabe elektronskih medijev, zato se je stiska pri njih še bolj povečevala	Težja prilagoditev nekaterih uporabnikov pri aplikacijah za sporazumevanje	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Spremembe za uporabnike vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
F23	Je bilo delo na enoti Ilirska Bistrica v času epidemija dobro organizirano	Dobra organizacija dela na enoti	Odziv zaposlenih na CSD	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F24	Kot prednost majhnih enot bi izpostavila našo povezanost in pripravljenost na medsebojno pomoč in sodelovanje	Povezanost in pripravljenost na medsebojno pomoč in sodelovanje	Odziv zaposlenih na CSD	Prednosti majhne enote CSD
F25	Kot slabo lastnost pa bi izpostavila dejstvo, da nas je številčno premalo	Premalo zaposlenih na enoti	Odziv zaposlenih na CSD	Slabosti majhne enote CSD
F26	Kako bo delo potekalo, če bo zbolelo veliko število delavk naenkrat in se ne bomo mogle nadomeščati	Vprašanje kako organizirati delo, v primeru bolezni zaposlenih	Samoorganizacija dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
F27	Me je bilo zelo strah, da ne bi zbolela	Strah pred boleznijo	Osebna stiska zaposlene	Odziv zaposlene na epidemijo nalezljive bolezni COVID-19 (1 val)
F28	Vladala je velika negotovost, saj nismo bili še sigurni na kakšen način se virus prenaša in ali imamo dovolj ustrezne zaščite	Negotovost pred nastalimi spremembami	Osebna stiska zaposlene	Odziv zaposlene na epidemijo nalezljive bolezni COVID-19 (1 val)
F29	Ob vsakem naslednjem valu mi je bilo lažje	Odziv na nastalo situacijo	Odziv zaposlenih na CSD	Spremembe znotraj CSD med 2–4 valom izbruha bolezni COVID-19
F30	Mislím, da smo se naučili živeti na tak način – z uporabo mask, razkuževanjem rok	Odziv na nastalo situacijo	Odziv zaposlenih na CSD	Spremembe znotraj CSD med 2–4 valom izbruha bolezni COVID-19

F31	Informacije sem prejela od nadrejenih v službi ter preko različnih medijev	Prejemanje informacij	Navodila vodstva, informacije iz medijev	Vir prejetja informacij pomembnih za delo v času epidemije COVID-19
F32	Izobraževanj in aktivov sem se udeleževala preko zoom-a, s kolegi iz drugih CSD-jev pa smo se večkrat slišali po telefonu ali si dopisovali preko e-pošte	Izobraževanje in medsebojno sodelovanje	Odziv zaposlenih na CSD	Odziv zaposlene na epidemijo nalezljive bolezni COVID-19 (1 val)
F33	V prihodnje bi bilo potrebno razvijati oblike pomoči na terenu – bližje ljudem	Razvijanje oblik pomoči na terenu	Predlogi zaposlenega na CSD	Oblike in razvoj mreže pomoči v prihodnosti
F34	Z vzpostavitvijo regijskih centrov ter enot nismo dosegli cilja, da smo bližje ljudem	Pomanjkljivosti reorganizacije CSD	Odziv zaposlenega	Težave pri doseganju ciljev reorganizacije
F35	To je naše poslanstvo, da mi ljudem približamo naše storitve in pomoč tudi v času izrednih razmer	Razvijanje oblik pomoči na terenu	Predlogi zaposlenega na CSD	Oblike in razvoj mreže pomoči v prihodnosti
F36	Potek izobraževanja in aktivov na daljavo (ob tem sem privarčevala na času za vožnjo)	Oblika pomoči, ki bi jo bilo potrebno ohraniti	Primer dobre prakse na CSD	
F37	Povezanost med sodelavkami in pripravljenost na medsebojno pomoč med sodelavkami	Medsebojno sodelovanje in pomoč med zaposlenimi	Primer dobre prakse na CSD	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.2.7. Intervju G

Številka izjave	izjava	koda	kategorija	Nad kategorija
G1	Ob razglasitvi epidemije se najbolj spomnim, da smo dobili navodilo, da na terenu opravljamo samo nujna opravila	Uvajanje omejitev pri organizaciji dela, izvajanje nujnih nalog	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G2	Se v primeru okužbe uporabnika na terenu oblečemo v skafander	Oprema za zaščito na terenu v primeru okužbe uporabnika	Preventivni ukrepi	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G3	Polovica delavk je bila v službi, ostali smo bili doma in koristili dopust	Uvajanje omejitev pri organizaciji dela	Samoorganizacija dela	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

G 4	Manj osebnih stikov s strankami, kar meni osebno predstavlja oviro pri delu	Manj osebnih stikov kot ovira pri opravljanju nalog	Potek dela v času epidemije COVID-19	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G 5	Nekateri uporabniki pa so poročali, da jim to ustreza zaradi služb	Manj osebnih stikov kot prednost za uporabnike	Odziv uporabnikov na spremembe	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
G 6	Manj osebnih stikov in s tem nejasnosti pri uporabnikih	Drugačen način dela je povzročil nejasnosti pri uporabnikih	Odziv zaposlene na spremembe	Spremembe za zaposlene in uporabnike, vezane na izbruh epidemije (1–4 val)
G7	Veliko lažje je uporabniku obrazložiti pravice pri osebnem stiku kot preko elektronske pošte	Pravice uporabniku lažje obrazložiti če je osebni stik	Odziv zaposlene na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G8	Uporabniki so situacijo razumeli in se držali pravil	Prilagoditev novemu načinu dela	Odziv uporabnikov na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G9	Zanimali so se kdaj bo datum nakazila	Informiranje uporabnikov	Odziv uporabnikov na spremembe	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G10	Uporabniki so več spraševali o dodatkih do katerih so bili upravičeni. (dodatek za novorojence, rojene v času epidemije in še 1 leto po njej)	Dodatek za novorojence, nova pravica vezana na izredne razmere zaradi bolezni COVID-19	Odziv uporabnikov na spremembe	Spremembe za zaposlene in uporabnike, vezane na izbruh bolezni COVID-19
G11	Ali je moj pristop k stranki in rešitvi težave s katero se uporabnik srečuje, prava.	Osebna dilema zaposlene glede načina ravnanja težav	Odziv zaposlene na spremembe	Odziv zaposlene povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
G12	Ali sem ob težavi, ki sem jo zaznala pravilno reagirala, ali nisem mogoče s svojim ravnanjem uporabniku nehote škodila	Osebna dilema zaposlene glede načina ravnanja	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Odziv zaposlene povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
G13	Uporabniki na področju starševskega varstva so bili zadovoljni, da so lahko večino stvari reševali preko elektronske pošte	Zadovoljstvo uporabnikov z načinom sodelovanja	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Odziv uporabnikov povezan z izbruhom epidemije (1–4 val)
G14	Sama sem ob sprejemu vlog preko elektronske pošte imela več dela, ker so bile vloge nepopolne in sem jih morala opozarjati naj vloge dopolnijo	Dodatna obremenitev strokovne delavke zaradi spremenjenega	Vpliv izrednih razmer na socialno delo v organizaciji	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji

		načina oddaje vlog		
G15	Tudi vprašanj kako izpolnjevati vlogo je bilo veliko poslanih preko elektronske pošte. Posledično sem imela veliko več dela z odpisovanjem uporabnikom	Dodatna obremenitev strokovne delavke zaradi spremenjenega načina oddaje vlog	Odziv zaposlene	Izzivi pri delu na CSD
G16	Preko telefona, osebno in po elektronski pošti	Način ohranjanja stikov z uporabniki	Stiki in komunikacija z uporabniki	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G17	Ali je prav, da so vsi podatki, kot je predviden datum poroda poslani preko elektronske pošte	Dvom glede varovanja osebnih podatkov uporabnika	Izzivi pri delu v izrednih razmerah	Etične dileme zaposlenih na CSD pri delu
G18	Po navadi sem se dogovorila s strankami za termin	Vnaprej dogovorjen osebni stik	Ukrepi za zaščito in preventivo	Kako so izredne razmere povezane s socialnim delom v organizaciji
G19	Ko sta prišla partner in partnerka na zapisnik o priznanju očetovstva, sta mi hkrati dostavila tudi vso dokumentacijo v zvezi z uveljavljanjem ostalih pravic iz starševskega varstva	Prilagoditev nastalim razmeram	Vpliv spremenjenih pogojev dela na dostopnost in komunikacijo z uporabniki	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
G20	Da smo lahko rešili vse z enim prihodom stranke	Prilagajanje in informiranje uporabnikov	Primer dobre prakse	Dostopnost storitev in komunikacija uporabniki
G21	Pošiljanje vse dokumentacije po elektronski pošti, predvsem izpis predvidenega datuma poroda	Omejen osebni stik	Izzivi pri delu v izrednih razmerah zaradi izbruha bolezni COVID-19	Etične dileme zaposlenih na CSD pri delu
G22	Delo je bilo organizirano tako, da smo bili nekateri doma na LD ali na delu od doma, drugi so bili na enoti in smo se menjavali	Dobra organizacija dela	Odziv zaposlenih	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
G23	Prednost majhne enote je, da vsaka strokovna delavka pozna več področij	Strokovna delavka pozna več področij	Odziv zaposlenih na CSD	Prednosti majhne enote CSD
G24	Slabost pa, da nas je v primeru izbruha bolezni malo. Tako bi se težko izmenjevale	Premalo zaposlenih	Odziv zaposlenih na CSD	Slabosti majhne enote CSD
G25	Držala sem se navodil nadrejenih	Upoštevanje navodil nadrejenih	Odziv zaposlenih na CSD	Vir prejemanja informacij pomembnih

				za delo v času izbruha bolezni COVID-19
G26	Skrbela za svoje zdravje in zdravje drugih s katerimi sem bila v stiku	Skrb za samozaščito in zaščito uporabnikov	Preventivni ukrepi NIJZ in vodstva	Organizacija dela med epidemijo COVID-19
G27	Obiskovanje in pomoč starejšim na domu	Terenska pomoč starejšim	Predlogi za izboljšanje organizacije dela	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
G28	Laična pomoč za družine, ki se srečujejo z različnimi težavami, na domu (stik z otroci, kjer prihaja do razvez, kjer prihaja do nesoglasij med partnerjema, stik z otroci, kjer se pri starših pojavljajo psihične težave ipd.)	Laična pomoč za družine	Predlog za izboljšanje organizacije dela	Razvijanje oblik in mreže pomoči na CSD v prihodnje
G29	Še naprej omogočiti uporabnikom oddajanje vseh vlog preko elektronske pošte	Elektronske vloge za uporabnike	Primer dobre prakse za naprej v dnevnem centru	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD
G30	Ustvariti varni elektronski predal	Varni elektronski predal	Predlog za izboljšave	Epidemija kot izziv za spremembe na CSD

4.3. Osno kodiranje

1. Kako se je, v izrednih razmerah, **spremenilo socialno delo** na centru za socialno delo ter v programih, ki se izvajajo pod tem okriljem

Organizacija dela:

- ✓ Spremenjen način dela z uporabnikom v DC (A2), (A1)
- ✓ Izobraževanje/šolanje otrok na daljavo (B15)
- ✓ Individualno delo z uporabniki v DC (A18,19)
- ✓ Omejitve pri delu, omejen osebni stik (D16) (G1)
- ✓ Predhodno naročanje uporabnikov na razgovor (D22),
- ✓ Zaprtje države (D4), izvajanje nujnih nalog in javnih pooblastil (D5), (E16) (G1)
- ✓ Omejeno delo na telefon in računalnik (B12) (C4)
- ✓ Spremenjen pristop do psihosocialne pomoči (B20), (D41)
- ✓ Čakanje na delo, prerazporeditev dela na CSD, delo od doma (C6), (E8), (G3)
- ✓ Veliko sprememb in navodil iz strani nadrejenih (C5), (D46)
- ✓ Spremembe pri oddaji vlog pravic iz javnih sredstev (elektronsko, v nabiralnik, po pošti) (D6)
- ✓ Dostopnost vlog in obrazcev pred vrati CSD (D14)
- ✓ Multidisciplinarni tim možen preko spletnih komunikacijskih aplikacij (ZOOM,) (D15)
- ✓ Krizni center za otroke, s potrjeno okužbo nalezljive bolezni COVID-19 (D19)
- ✓ Manj socialnovarstvenih storitev (E15)

- ✓ Manj terenskega dela (E11)
- ✓ Dodatek za delo v rizičnih razmerah za zaposlene (E42)
- ✓ Uvedba protokola za delo in navodil za izvajanje nalog (E43)
- ✓ Tekoče poročanje o zaznanih težavah in problematiki nadrejenim, civilni zaščiti (E42)
- ✓ Dodatek za novorojence (G10)

Stiki z uporabniki:

- ✓ Osebni stik z uporabniki možen le v nujnih primerih (E3) (D13) (E25) (F5) (F18) (F21)
- ✓ Stiki so potekali preko telefona, elektronske pošte, navadne pošte, preko komunikacijskih aplikacijah (E4) (C8) (E25) (G16) (G21) (A11)
- ✓ Osebni stik smo morali zamenjati s sodelovanjem na daljavo (B4)
- ✓ Vzdrževali smo stik z uporabniki (B27) (F19)
- ✓ Neosebna komunikacija je zahtevnejša (B29)
- ✓ Skupinskega druženja ni bilo (B36) (B7)
- ✓ Omejeno število otrok v dnevnem centru (C10)
- ✓ Predhodno naročanje uporabnikov na razgovor (D22) (E28)
- ✓ Težko je bilo spremljati neverbalno komunikacijo (C20, 21,22, D30)
- ✓ Komunikacija predvsem po telefonu (D21)
- ✓ Otežkočeno nudenje pomoči, podpore in svetovanja uporabnikom na daljavo, preko telefona (E9) (F22) (G4)
- ✓ Otežkočeno dogovarjanje termina srečanj zaradi okužb pri uporabnikih (D35)
- ✓ Spremenjen način oddajanja vlog za uveljavljanje pravic uporabnikov (E10) (E27)
- ✓ Preverjanje uporabnikov ali izpolnjujejo pogoje (F6)
- ✓ **1 val:** nošenje zaščitne opreme (maske, rokavice, skafandre (G2), pri nasilju v družini smo morali improvizirati (D7) stiki so potekali v prostoru z največ oken, za lažje prezračevanje (D9), ob začetku pojava izrednih razmer v državi jasnejša navodila (D50), Uporabniki so sprva težje sprejeli drugačen način dela (E12), izvajanje zgolj nujnih nalog na CSD (E24)
- ✓ **2 val:** omejen osebni stik z uporabniki (D6), Uporabniki so razumeli nastalo situacijo (E13)
- ✓ **3 val:** Uporabniki so razumeli nastalo situacijo (E13)
- ✓ **4 val:** tedensko spreminjanje navodil za delo (D51), Uporabniki so razumeli nastalo situacijo (E13)

Stiska IZZIVI zaposlenih na CSD in DC Sonček:

- ✓ Strah pred spremembami, okužbo (A1), (D2), (F1) (F27,28)
- ✓ Ni bilo preprosto (B5) (C1) (F7)
- ✓ Drugačen način dela (B11), (C2), (F4)
- ✓ Onemogočeno je bilo preventivno delo (B18)
- ✓ Pomanjkanje sodelovanja in komunikacije s starši (B14),
- ✓ Premalo informacij (D1)
- ✓ Stisk roke, objem otroka, ki joče preko telefona ni mogoč (B10)
- ✓ Težje je bilo izvajati svetovalno delo z masko (D29)

- ✓ Pritisk na zaposlene zaradi koriščenja pravice varstva otrok zaradi višje sile (D31,32)
- ✓ Manj potrpljenja imam za spremembe (D52)
- ✓ Napetost pri zaposlenih (D58)
- ✓ Veliki pritiski na zaposlene glede upoštevanja zaščitne opreme (E19)
- ✓ Nejasnosti pri podajanju, razumevanju informacij uporabnikom preko telefona, elektronske pošte (G6) (G7)
- ✓ Dodatna obremenitev in obseg dela zaradi spremenjenega načina dela (G14) (E6) (A12)
- ✓ Dvom glede varovanja osebnih podatkov (G17) (A13,14,15,17)
- ✓ Omejenost pri delu (A25)
- ✓ Priprava uporabnikov na drugačne načine sodelovanja (A22)
- ✓ Ukinitve skupinskih aktivnosti (B8)
- ✓ Izobraževanje otrok na daljavo (B15)

Odziv uporabnikov na spremembe:

- ✓ Sprejemljivost novih pogojev pri nekaterih otrocih (C15), (B17) in uporabnikih (D20),
- ✓ Težave uporabnikov pri osamosvojitvi (nasilje v družini) (D28)
- ✓ Uporabniki so sprva težje sprejeli drugačen način dela (E12)
- ✓ Kasneje so uporabniki razumeli nastalo situacijo (E13) (G8)
- ✓ Več telefonskih klicev in preverjanja informacij (nakazila, pravice,) (G9,10)

Odziv otrok in mladostnikov v DC:

- ✓ Poglobljanje stisk in težav pri otrocih (C14) (A5)
- ✓ Nezadovoljene potrebe uporabnikov (stiki ...) (B16), (C12), (B9) (A9)
- ✓ Osamljenost uporabnikov (C16), (B17),
- ✓ Iskanje učne in psihosocialne pomoči (C17)
- ✓ Otroci niso bili ustrezno opremljeni s telekomunikacijsko opremo (B6)
- ✓ Težji prehod na drugačen način dela (A3) (A10)

Odziv uporabnikov na CSD:

- ✓ Ljudje, ki so bili v stiski težje prosijo za pomoč (C39)
- ✓ Napetost pri uporabnikih (D58)
- ✓ Pričakovanja po večji samostojnosti pri oddaji vlog (E52)
- ✓ Spremembe so dobro sprejeli (F9)
- ✓ Težave pri sprejemanju ukrepov za samozaščito (F10)
- ✓ Kljub omejitvam iskali pomoč (F12)
- ✓ Pogrešali so neposredni stik s strokovno delavko (F16)
- ✓ Zadovoljstvo uporabnikov ob spremenjenem načinu delovanja (elektronska pošta) (G13)

Ukrepi NIJZ:

- ✓ Nošenje zaščitne opreme (maske, rokavice, skafandre)

- ✓ Merjenje telesne temperature (D24) (C3) (F6) (A12)
- ✓ Izpolnjevanje izjav o zdravju (D24) (F6)
- ✓ Razkuževanje rok (D23) (C3)
- ✓ Prezračevanje in razkuževanje prostorov, površin (D22) (C3)
- ✓ Inšpekcijski nadzor
- ✓ Obvezno preverjanje PCT
- ✓ Zagotavljanje varnega izvajanja storitve v programu DC (C30), (D42)
- ✓ Samozaščita na delovnem mestu (E5) (G26)

Neupoštevanje ukrepov NIJZ:

- ✓ Tveganje pred okužbo (C29), (D43)

Dostopnost storitev:

- ✓ Uporabniki so dobili potrebno pomoč in podporo (E23) (F12)
- ✓ Dostopnost je bila bistveno slabša (F14)
- ✓ Vrata CSD in DC so bil zaprta (F15) (B3)
- ✓ Uporabniki so morali svoj prihod vnaprej sporočiti/dogovoriti (F11) (G18)
- ✓ Prilagajanje spremembam in informiranje uporabnikov (G20)

Medsebojno sodelovanje in pomoč v lokalnem okolju:

- ✓ Pomoč reševalcev zdravstvenega doma pri nujnem odvzemu okuženega otroka (D18)
- ✓ Povezovanje z drugimi službami in organizacijami (E40) (F32)

2. S kakšnimi **izzivi** so se in se pri svojem delu srečujejo socialni delavci in socialne delavke na centru za socialno delo ter v socialnovarstvenem programu?

- ✓ Pridobivanje novih znanj in veščin (A7)
- ✓ Omejeni obiski na domu (D33)
- ✓ Drugačna organizacija dela (D17)
- ✓ Pomanjkanje opreme za opravljanje dela preko spletnih komunikacij (D61)
- ✓ Zadovoljstvo uporabnikov (F13)

3. **Etične dileme**, s katerimi se srečujejo socialni delavci in socialne delavke pri delu v izrednih razmerah?

Etične dileme in izzivi:

- ✓ Kako presoditi glede izvajanja nujnih nalog (D44)
- ✓ Različna praksa CSD pri izvajanju nalog (D45)
- ✓ Zavezanost nuditi pomoč ne glede na tveganje (D49)
- ✓ Kako dovolj zaščititi pred okužbo sebe in uporabnike (F28)
- ✓ Ali je moj pristop k uporabniku in rešitvi težave s katero se srečuje ustrezen (G11,12)

4. Kako pomembna je **samoorganizacija dela**, na manjši enoti centra za socialno delo, v izrednih razmerah?

Samoorganizacija:

- ✓ Uvajanje sprememb pri pripravi dela (A1),
- ✓ Spremembe v načinu in organizaciji dela na CSD (vse se je postavilo na glavo) (E1)
- ✓ Odvisno od angažiranja vsake posamezne socialne delavke (B26) (D39)
- ✓ Določanje kriterijev za sprejem otrok v DC (B37)
- ✓ Dodatno delo za vodjo enote (E6)
- ✓ Prilagajanje delovnega procesa zaradi odsotnosti delavcev (E7) (E37) (F26)
- ✓ Nenehno prilagajanje dela danim razmeram (C24)
- ✓ Iskanje novih načinov sodelovanja (uporaba aplikacij za spletno komunikacijo) (D40)

Odziv zaposlenih na delo v izrednih razmerah:

- ✓ Odziv zaposlenih je bil takojšen (A21)
- ✓ Odvisno od prilagodljivosti posameznika (C36) (E32) (E35) (F8) (F30) (G19)
- ✓ Dvom glede samozaščite pri opravljanju dela (D1) (E21) (F2,3)
- ✓ Medsebojno zaupanje in pomoč med sodelavci (C34) (F24)
- ✓ V teh dveh letih smo se dobro izpilili za delo v drugačnih razmerah (C40)
- ✓ Upanje, da bi bilo spet vse kot prej (B2)
- ✓ Nismo mogli sklicati multidisciplinarnega tima (D11)
- ✓ Z potrpežljivostjo in sprejemanjem, da je stanje spreminjajoče (D47,48)
- ✓ Ljudje potrebujemo stabilnost (D59)
- ✓ Pomanjkanje celostne obravnave uporabnika (E18)
- ✓ Neprestani inšpekcijski nadzori glede upoštevanja zaščitne opreme pri delu (E20)
- ✓ Trud zaposlenih, da smo kljub vsemu dostopni za uporabnike na drugačne načine (E22)
- ✓ Vnaprej dogovor z uporabnikom na razgovor – na nek način ustrežnejši način (E29) (E54)
- ✓ Iz dane situacije smo se veliko novega naučili (E49)
- ✓ Delo na terenu, ko so uporabniki potrebovali pomoč (F20)
- ✓ Delo na enoti je bilo dobro organizirano (F23)
- ✓ Ob vsakem naslednjem valu mi je bilo lažje (F29)

Vir prejemanja informacij:

- ✓ Od nadrejenih (C37), (D53, 54) (E33, 39, 44) (F17) (F31) (G25) (A16) (A23)
- ✓ MDDSZ (C37), (E33, 39) (E44)
- ✓ NIJZ
- ✓ Štab civilne zaščite (D53) (E40)
- ✓ Mediji (D53) (F31)

5. Kakšne **oblike in mreže pomoči** bi bilo potrebno na CSD razvijati v prihodnosti?
- ✓ Bolj dostopni tudi za svetovalno delo preko komunikacijskih aplikacij (D55)

- ✓ Komunikacija preko spletne aplikacije tudi za starejše (D56)
- ✓ Želja, da bi bilo manj sprememb navodil in pravil za delo (D57)
- ✓ Več dela na terenu, razvoj oblik pomoči na terenu (E46), F33) (F35) (G27)
- ✓ Možnost mobilne službe na terenu (E47)
- ✓ Ponovno izvajanje programa laična pomoč družinam (G28)
- ✓ Redno izvajanje vaj za zaposlene, kako ukrepati v primeru pojava izrednih razmer (E51)

6. Na kakšen način lahko epidemija prispeva k pozitivnim spremembam v socialnem delu na CSD?

Primeri dobre prakse

- ✓ Organizacija dela je na enoti dobro potekala (C31) (F24) (G22)
- ✓ Delo od doma (C32), (E8) (E36)
- ✓ Metoda dela prek spletnih aplikacij (ZOOM; Teams, Viber, Skype,)(D60) (A24)
- ✓ Dogovarjanje uporabnikov na razgovor, obravnavo (E30) (E53)
- ✓ Večja samostojnost uporabnikov pri izpolnjevanju vlog za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (E49)
- ✓ Elektronsko oddajanje vlog, varni elektronski predal (G29)
- ✓ Kvalitetna učna in psihosocialna pomoč otrokom (individualno delo) (A8) A20)

Prednosti:

- ✓ Strokovna delavka pozna več področij dela (G23)
- ✓ Več individualnega dela z uporabnikom v DC (A26,27)

Slabosti:

- ✓ Pomanjkanje opreme za opravljanje dela preko spletnih komunikacij (D61)
- ✓ Bolj se moramo približati ljudem na terenu (E48)
- ✓ Premalo zaposlenih na enoti (F25) (G24)
- ✓ Z reorganizacijo ne dosegamo cilja na teren bližje k ljudem (F34)