

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maja Jelenc

Organizacija izvajanja storitev na centrih za socialno delo

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maja Jelenc

Organizacija izvajanja storitev na centrih za socialno delo

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2022

Organizacija izvajanja storitev na centrih za socialno delo

Povzetek magistrskega dela

V svojem magistrskem delu sem raziskovala organizacijo izvajanja storitev na centrih za socialno delo. Zanimalo me je, kako fleksibilna je organizacija dela socialnih delavk. Raziskovala sem, kako pogosto socialne delavke napredujejo na svojem delovnem mestu in pod katerimi pogoji. Zanimalo me je tudi, kako pogosto se socialne delavke udeležujejo izobraževanj in usposabljanj na delovnem mestu, v kolikšni meri so dostopna, kaj jih pri tem omejuje ter kaj ocenjujejo kot dobro prakso možnosti izobraževanja. Prav tako me je zanimalo, kaj jim na delovnem mestu predstavlja podporo in pomoč ter kateri dejavniki na delovnem mestu so za njih podporni in kateri jih omejujejo za ustrezno opravljanje dela. V teoretičnem delu sem opredelila organizacijo in management in predstavila organizacijo javne uprave. V nadaljevanju sem predstavila fleksibilizacijo dela. V tretjem poglavju sem predstavila centre za socialno delo, kjer sem se osredotočila na področja delovanja centrov za socialno delo, zakonodajo, organizacijo in delovni čas. V zadnjem poglavju pa sem predstavila socialno delo na centrih za socialno delo, kjer sem se še posebej osredotočila na temeljne vrednote, koncepte socialnega dela in na naloge socialnih delavcev. V empiričnem delu sem predstavila pridobljene rezultate raziskave. Raziskava je bila kvalitativna, pri čimer je bil vzorec neslučajnostni, priročni. V raziskavi je sodelovalo devet socialnih delavk, zaposlenih na področjih izvajanja storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči in pomoči družini za dom. Ugotovila sem, da k socialnih delavkam, ki opravljajo samo storitve prve socialne pomoči, uporabniki prihajajo nenajavljeni. K zaposlenim socialnim delavkam, ki izvajajo ostale storitve oz. opravljajo delo na drugih področjih, pa uporabniki prihajajo v večini najavljeni. Pri tem so nekatere socialne delavke delo z nenajavljenimi uporabniki označile kot prednost, druge pa kot omejitev pri izvajanju dela. Opazila sem tudi, da zaposlena, ki opravlja storitve osebne pomoči, opravlja zelo malo dela na terenu, v primerjavi z ostalimi. Ugotovila sem tudi, da z daljšo delovno dobo socialnih delavk razporeditev delovnega časa vse bolj vpliva na njihovo zdravje in počutje in vse pogostejše zaznavajo stres. Kar se tiče možnosti izobraževanja in napredovanja na delovnem mestu, sem ugotovila, da so socialne delavke večinoma nezadovoljne. Pri tem so zaposlene z enajstimi leti delovne dobe ali več v preteklosti hitreje napredovale, saj so bili pogoji napredovanja ugodnejši za zaposlene. Po daljši delovni dobi sedaj na delovnem mestu tako nimajo več možnosti napredovanja. Razlogi za nezadovoljstvo so torej v tem, da z izobraževanjem socialne delavke pridobijo malo točk, kar jim ne omogoča hitrejšega napredovanja. Kar se tiče podpornih in nepodpornih dejavnikov, sem ugotovila, da podporo socialnim delavkam v večini predstavljajo odnosi s sodelavci, kot nepodporne dejavnike pa so v večini izpostavile veliko količino dela in zakonodajo.

Ključne besede: fleksibilizacija, organizacija, centri za socialno delo, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom.

Organization of the provision of services at centres of social work.

Master's Thesis Abstract

In my master's thesis, I researched the organisation of performing services at social work centres. I was interested in the flexibility of the organisation of social workers' work. I looked at the frequency of social workers' promotions in their workplaces, and under what conditions that happens. I was also interested in how often social workers attend education and trainings in their workplace, how accessible they are, what are the limitations and what social workers perceive as good practice when it comes to education possibilities. Additionally, I looked at the help and support in their workplaces as well as the supporting and the limiting factors to the appropriate performance of their work. In the theoretical part, I defined the organisation and management, and presented the public administration organisation. Next, I presented the flexibilisation of work. In the third chapter, I presented social work centres, where I focused on the areas of operation, legislation, organisation, and working time. In the final chapter, I presented social work at social work centres, where I focused especially on fundamental values, the concepts of social work and social workers' tasks. In the empirical results chapter, I presented the results of my survey. The survey was qualitative, with the nonprobability convenience sample of social workers employed at social work centres. Nine social workers, employed in the area of providing first social aid, personal care and home care, participated in the survey. I found that people visit social workers who only perform first social aid services without a prior appointment. However, people mainly visit the other social workers after having made an appointment. Some social workers consider their clients showing up without appointments an advantage, while other consider it a hindrance to their work. I also observed that employees performing only personal care services do very little terrain work compared to the others. I further discerned that, as social workers' years of service add up, the organisation of their working time affects their health and general well-being more and more, and they feel stressed more often. As far as training and promotion possibilities are concerned, I found that social workers are mostly dissatisfied with the system. The workers employed for eleven years or longer had advanced in their careers more quickly in the past due to the promotion conditions being more easily accessible to employees. Now there are no more promotions available to them. The reasons for their dissatisfaction, therefore, stem from them obtaining very few points from training and education, which does not allow them to advance. When it comes to supporting and non-supporting factors, I observed most of the support for social workers comes from interpersonal relationships with co-workers, while they highlighted copious amounts of work and the current legislature as non-supporting factors.

Key words: fllexibilisation, organisation, social work centres, first social aid, personal care, home care.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	Organizacija in management.....	1
1.1.1	Opredelitev organizacije in managementa:.....	1
1.1.2.	Organizacija javnega sektorja	4
1.1.3.	Javni uslužbenci.....	6
1.2.	FLEKSIBILIZACIJA DELA	11
1.3.	Centri za socialno delo	16
1.3.1	PODROČJA DELOVANJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO	16
1.3.2.	ZAKONODAJA	19
1.3.3.	ORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO	23
1.3.4.	Delovni čas	26
1.4.	SOCIALNO DELO NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO	28
2	PROBLEM	32
3	METODOLOGIJA.....	34
3.1.	Vrsta raziskave.....	34
3.2.	Merski instrument	34
3.3.	Populacija in vzorec.....	35
3.4.	Zbiranje podatkov	35
3.5.	Obdelava in analiza podatkov	35
4	REZULTATI.....	37
4.1.	Povezava med temami	51
5	RAZPRAVA IN SKLEPI.....	53
6	PREDLOGI.....	59
7	UPORABLJENA LITERATURA.....	60
8	PRILOGE	67
8.1.	Vprašalnik za socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji na področju izvajanja storitev prve socialne pomoči, prve socialne pomoči in pomoči družini za dom.	67
8.2.	Prepis intervjujev in izbor izjav.....	69
8.2.2.	Intervju A.....	69
8.2.3.	Intervju B.....	71
8.2.4.	Intervju C.....	73
8.2.5.	Intervju D.....	76
8.2.6.	Intervju E	78
8.2.7.	Intervju F	80
8.2.8.	Intervju G.....	83
8.2.9.	Intervju H.....	85
8.2.10.	Intervju I	87
8.3	Odperto kodiranje	90
8.2.10	Intervju A.....	90
8.2.11.	Intervju B	96
8.2.12.	Intervju C	102
8.2.13.	Intervju D.....	108
8.2.14.	Intervju E	115

8.2.15.	Intervju F	125
8.2.16.	Intervju G	132
8.2.17.	Intervju H	138
8.2.18.	Intervju I	144
8.4	Osno kodiranje	153

KAZALO SLIK

Slika 1.1.: Delitev javnega sektorja	4
Slika 4.1.: Povezava med področjem dela, delovno dobo, usposabljanjem in izobraževanjem na delovnem mestu ter napredovanjem	46
Slika 4.2.: Povezava med delovno dobo na delovnem mestu, delovnim področjem in podpornimi ter nepodpornimi dejavniki na delovnem mestu	50
Slika 4.3.: Povezava med temami	52

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Organizacija in management

1.1.1 Opredelitev organizacije in managementa:

Organizacijo dela poznamo že vse od začetka dela človeka. Za začetek preučevanja organizacije in managementa se šteje objava Taylorjevega Shop Managementa iz leta 1903 (Ivanko, 2005).

Beseda organizacija je bila sprva razložena povsem tehnično. Lipovec (1987) navaja definicije različnih avtorjev. Organizacijo je Weber tolmačil kot tehnično kategorijo, ki poimenuje proces, ko se različne stvari kombinirajo med seboj. Razlaga jo kot skupek opravil. Nadaljeval je Nicklisch, ki je zagovarjal dejstvo, da organizacija ni na slepo delujoča tvorba, ampak je organska, s katero si pomagamo z organizmi, se razširjamo in ustvarjamo. Nordsieck je, kot utemeljitelj nemške samostojne organizacijske vede, organizacijo opredelil kot sistem predpisov, ki so med seboj povezani in jih smiselno dopolnjuje vodstvo podjetja. Organizacijo je Mellerowicz opredelil kot načrtno in sistematično planiranje stvari in ljudi z delovnimi nalogami, z namenom urejenega delovanja procesa (Lipovec, 1987). Vsi ti avtorji so organizacijo razumeli kot tehnično strukturo.

Predvsem francoski avtorji menijo, da je naloga organizacije, da koordinira, uravnava in povezuje aktivne dejavnosti v podjetju. Leither (v Lipovec, 1987) enači pojma organizacije in organiziranja, oboje razume kot ustvarjanje reda s kontrolo, prirejanjem in uravnavanjem. Pojem razlaga kot delitev in razporejanje dela, z namenom doseči zanesljive cilje. Poudarjal je proces, s katerim se zagotovi učinkovito in nemoteno sodelovanje zaposlenih, ta pa je sestavljen iz elementarnih procesov, kot so delitev in razporeditev dela, uresničevanje ciljev ... (Lipovec, 1987).

»Teorija organizacije preučuje razmerja ali strukture članov in procese, ki zagotavljajo smotrno delovanje družb in doseganje njihovih ciljev« (Rozman in Kovač, 2012, str. 121).

Predhodna proučevanja organizacije (pred začetki klasičnega proučevanja organizacij) so temeljila na teoretikih, ki so bili zagovorniki organizacijskih načel. Proučevali so predvsem proizvodne obrate in delovne procese. Opravili so zelo malo znanstvenih opazovanj in

proučevanj s preizkusi. Do svojih spoznanj so prišli na podlagi primerov iz prakse. V preteklosti so teoretiki menili, da ljudje za opravljanje dela potrebujejo stalen nadzor in jasna navodila in da niso zmožni delati optimalno. Menili so, da zaposlene lahko motiviramo samo z denarnimi nagradami in da je to odraz učinkovitosti in produktivnosti podjetja (Ivanko, 2005, str. 39).

Opredelitev organizacije je zelo neenotna. Vzrok za to je, da se z organizacijo ukvarjajo posamezniki, zaposleni v različnih strokah in poklicih. Opredelitve organizacije so torej vezane na posamezen poklic. Pri tem Ivanko (2005, str. 15) kot dodaten problem izpostavlja tudi dejstvo, da ljudje velikokrat ne najdejo razlik in opredelitve med organizacijo podjetja, organizacijo dela in organizacijo samo.

Vsaka organizacija ima ravni hierarhije in položaj posameznika pove, kje se nahaja in komu je odgovoren za svoje delo. Njegova vloga pa opredeljuje, kakšno delo opravlja. Tako položaj kot tudi posamezne vloge v organizaciji določa formalna organizacija (neposredno jih določajo vodje ali managerji). Vloga vodij je, da določijo vloge posameznikov v skladu z njihovim obnašanjem in zmožnostmi. Bolje kot so opredeljeni položaji in vloge, manj je za doseganje rezultatov potrebno izvajanje pritiskov na zaposlene. Organizacija brez določenih položajev in dodeljenih vlog ne more funkcionirati (Ivanko in Stare, 2007, str. 11—13).

V organizaciji je zelo pomembna stabilnost, ki pa jo omogočajo dobro opredeljene delovne naloge in vloge, povezanost članov in skupni cilji. Vsak posameznik, na podlagi svojih želj, izkušenj in idej, doprinese svoj delež organizaciji. Vsak ima torej svojo osebnost, ki vpliva na dinamiko skupin. V nobeni izmed skupin organizacije dinamika ne more biti ista, saj je sestavljena iz edinstvenih tipov posameznikov. In prav zaradi te edinstvenosti morajo biti vse skupine stabilne, da jih druge skupine ne zmotijo in nimajo nanje negativnega vpliva (Ivanko in Stare, 2007, str. 15)

Omenila bi še organizacijske procese, saj so povezani s cilji družbe, značilnostmi podjetja in uresničevanjem ciljev. Proces izvajanja skupaj določata procesa upravljanja in ravnanja. Cilji se določajo s pomočjo zaposlenih v procesih planiranja, delegiranja, kontroliranja in koordiniranja. Vsi člani določene družbe se medsebojno nenamerno prilagajajo, če pa si vsak rezultat delovnega procesa že v naprej predstavljamo in zamislimo, pa se pojavijo planiranje, kontrola in izvedba (Rozman, 2000, str. 12).

Sedaj smo spoznali pojem organizacije in spoznali avtorje teorij. V nadaljevanju bom predstavila še pojem managementa in njegove značilnosti.

Besedo »management« največkrat povezujejo z glagolom »to manage«. V angleškem jeziku to pomeni upravljati. Pirtovšek (1998) navaja, da ta prevod ni povsem primeren, saj se navezuje na lastnino, ki je stvar lastnikov. V empirični raziskavi so Adizes, Možina, Milivojević, Svetlin in Terpin (1996, str. 18-19) ugotovili, kako ljudje različno razumejo besedo upravljati. Rezultati raziskave kažejo, da je beseda pogosto nepopolno definirana in je preredko opredeljena.

- Rozman, Kovač in Koletnik (1993, str. 25) opredeljujejo temeljni značilnosti managementa:
- usklajevanje (koordinacija),
- odločanje.

S povečevanjem tehnične delitve dela (to pomeni, da ena oseba ne opravlja vseh delovnih nalog v celoti, ampak se razčlenijo na manjše delovne naloge) se posledično povečuje potreba po usklajevanju razdeljenega dela. Menijo, da se management lahko opredeli kot usklajevanje posameznikov in skupin, kot usklajevanje tehničnega, razdeljenega dela v celoto. Pišejo tudi o tem, da pretežni del rezultata dela managerjev predstavljajo odločitve, kar v opredelitvi pomeni izbiro med možnostmi (Rozman, Kovač in Koletnik 1993, str. 25).

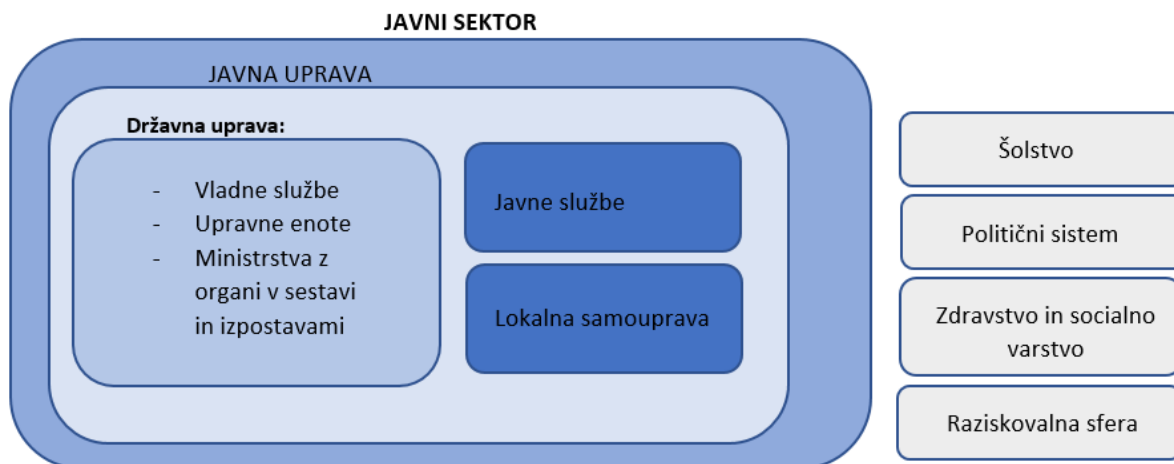
- Procese v organizaciji lahko delimo na dva dela, ki vsebujeta dve posamezni funkciji:
- poslovni proces (cilj je proizvodnja ter prodaja izdelkov - finance, kadrovanje, nabava, proizvodnja),
- managerski proces (zajema ravnanje s človeškimi viri, motivacijo, komunikacijo, načrtovanje, organiziranje in vodenje).

Del managementa kot celote predstavlja tudi vodenje. To vključuje štiri ključne komponente. Prva komponenta je cilj ali vizija, ki mora biti uresničljiva v posameznem okolju, v katerem se vodenje vrši. Druga je, da mora vodja imeti določene vrednote, ki pa jih lahko doseže samo s prilagojenostjo in doslednostjo. Da se vizija lahko predstavi in ravna v smeri vrednot, pa je kot tretji faktor pomembna komunikacija. Če ima vodja razvite prave komunikacijske tehnike, lahko s tem opravi že več kot polovico dela, ki ga samo vodenje zahteva. Četrta komponenta je zavedanje vodje, da se zadeve lahko rešujejo v raznolikih okoliščinah. Vse

štiri omenjene komponente managementa skupaj tvorijo kulturo (Hooper in Potter, 1997, str. 25).

1.1.2. Organizacija javnega sektorja

Spodnja shema prikazuje delitev in sestavo javnega sektorja po Kovač (2000).



Slika 1.1.: Delitev javnega sektorja

Zakon o javnih uslužbencih (2002) pod javni sektor uvršča državne organe in uprave samoupravnih lokalnih skupnosti, javne agencije, javne sklade, javne zavode, javne gospodarske zavode, druge osebe javnega prava (če so posredni uporabniki državnega proračuna ali proračuna lokalne skupnosti).

Kadar govorimo o javni upravi in javnem sektorju, velikokrat naletimo na izraza »nepridobitne« oziroma »neprofitne« organizacije. Pri tem je pomembno, da ne enačimo izrazov zasebno in pridobitno oziroma javno ali nepridobitno. Javni sektor v večini primerov sodi pod nepridobitne organizacije, razen na primer javna podjetja. Glavna značilnost je torej neprofitnost. Njihov cilj ni delovanje za ustvarjanje dobička, temveč je usmerjen v trajno zagotavljanje omejenih dobrin krogu uporabnikov (Kovač, 2000, str. 156).

Javni sektor najlažje opredelimo kot skupek vseh javnih organizacij, ki opravljajo gospodarske in družbene javne dejavnosti. Dejavnosti pri tem potekajo po netržnih načelih, kar se najprej kaže predvsem s proračunskim financiranjem (Setnikar Cankar, 1997, str. 73).

Brezovšek (2000, str. 264) trdi, da javna uprava vpliva tako na celotno družbo kot tudi na posameznika. Vpliva na socialni, gospodarski in kulturni razvoj določene družbe. Z uspešnostjo javne uprave lahko merimo tudi uspešnost celotne države. Razumemo jo lahko tudi kot element ljudske suverenosti, saj preko nje ljudstvo izvaja funkcijo nosilca državne oblasti.

Šmidovnik (1985) navaja določene elemente, ki opredeljujejo javno upravo. To so npr.:

- delovanje države se odraža preko javne uprave,
- sestavljajo jo paradržavne in državne institucije,
- njeno funkcijo lahko opredelimo z izvrševanjem predpisov, izvajanjem oblasti in javnih služb,
- financiranje je iz javnih virov, lahko je tudi proračunsko,
- javna uprava je normativno podvržena upravnemu in delno tudi civilnemu pravu,
- uslužbenski sistem.

Vlada je torej tista, ki na zgornji, politični, ravni vrši funkcijo državne uprave. Na spodnji ravni pa jo vrši uprava. Upravna funkcija je tako osredotočena predvsem na pospeševanje splošnega družbenega razvoja in vzdrževanje javnega reda, izvajajo pa jo državni organi (Kristan, Ribičič, Grad in Kaučič, 1994). Upravni organi so torej tisti, ki sestavljajo upravni sistem države. Pri tem bi rada izpostavila *Zakon o državni upravi* (2002), ki določa, da državna uprava kot del izvršilne oblasti izvršuje naslednje upravne naloge:

- izvršilne naloge (izvršuje predpise in zakone, ki jih kasneje sprejema državni zbor, državni proračun, ratificirane mednarodne pogodbe, druge akte vlade in podzakonske predpise),
- sodelovanje pri oblikovanju politik (pripravlja gradiva in predloge zakonov, podzakonskih predpisov in drugih aktov. Pri oblikovanju politik zagotavlja tudi drugo strokovno pomoč),
- inšpekcijski nadzor nad izvajanjem predpisov,

- razvojne naloge v okviru zakonov in na podlagi drugih predpisov (usmerja družbeni razvoj),
- spremljanje stanja (na področjih, za katera je pristojna, spremlja stanje družbe in skrbi za njen razvoj v skladu s politiko države. Posledično vodi, vzdržuje in vzpostavlja zbirke podatkov in evidence),
- zagotavljanje javnih služb (na podlagi in v skladu z zakoni zagotavlja opravljanje javnih služb).

1.1.3. Javni uslužbenci

Zakon o javnih uslužbencih (2002) javnega uslužbenca v svojem 1. členu definira kot posameznika, ki sklene delovno razmerje v javnem sektorju.

Rezultati študije z naslovom »Are Civil Servants Different Because They are Civil Servants« (Demke, 2005 str. 3) so pokazali, da se obseg sistema javnih uslužbencev razlikuje glede na državo članice Evropske unije. V Latviji pod javne uslužbenke štejejo le zaposlene v državnih organih in organih lokalne samouprave. Za primerjavo se od njih razlikuje Poljska, kjer pod javne uslužbenke štejejo samo zaposlene v državni upravi. Ti na Poljskem predstavljajo zgolj 0,89 % celotnega aktivnega prebivalstva. Tudi v drugih državah članice Evropske unije so ti deleži nizki in znašajo:

- na Madžarskem 2,6 %,
- na Slovaškem 2,3 %,
- v Litvi 4,17 %,
- na Cipru 4,4 %,
- v Estoniji 5 %,
- na Češkem 5,9 %.

Na podlagi zgoraj omenjene študije lahko zgoraj omenjene članice Evropske unije primerjamo s Slovenijo, kjer javni uslužbenci predstavljajo 17 % celotnega aktivnega prebivalstva. Najvišji odstotek pa ima Malta z 22 % javnih uslužbencev med vsemi aktivnimi prebivalci (Demke, 2005 str. 3).

Za celovito obravnavo kadrovskega vidika uprave je ureditev sistema in statusa javnih uslužbencev ključna. Opazila sem, da je Zakon o javnih uslužbencih (2002) dokaj natančen pri opredelitvi delovnega razmerja, razvrščanju delovnih mest, kadrovskem načrtovanju, izobraževanju, usposabljanju, ocenjevanju. V nadaljevanju se bom bolj natančno osredotočila na usposabljanje in izobraževanje zaposlenih.

Jereb (1998, str. 101) pravi, da naj bi izobraževanje zaposlenih s stališča organizacije prispevalo k večji produktivnosti zaposlenih. To posledično prinese tudi boljšo kakovost dela, boljšo organizacijo dela in večjo gospodarnost. Specifični cilji izobraževanja v organizacijah so torej:

- skladno z razvojem in spremembami usposablјati in izpopolnjevati delavce,
- načrtno usposablјanje, uvajanje in napredovanje zaposlenih,
- usmerjanje zaposlenih v nadaljnje izobraževanje,
- preučevanje in zadovoljevanje potreb, tako zaposlenih kot tudi organizacije, po usposablјanju in izobraževanju zaposlenih,
- uvajanje sodobnih oblik in metod izobraževanja.

Evropska socialna listina (1999) zagotavlja pravice do poklicnega usposablјanja. Pri tem se pogodbenice zavezujejo, da na podlagi potreb spodbujajo poklicno in strokovno usposablјanje vseh oseb, vključno z ljudmi z oviranostmi. Zavezujejo se tudi, da delavcem in delodajalcem zagotovijo možnosti po višji strokovni in univerzitetni izobrazbi, skladno z nadarjenostjo posameznika. Tudi Ustava Republike Slovenije (1991) navaja, da država ustvarja možnosti, da vsi državljani lahko pridobijo ustrezno izobraževanje in da je le-to svobodno. Zakon o delovnih razmerjih (2013) v svojem 170. členu navaja: »Delavec ima pravico in dolžnost do stalnega izobraževanja, izpopolnjevanja in usposablјanja v skladu s potrebami delovnega procesa, z namenom ohranitve oziroma širitve sposobnosti za opravljanje dela po pogodbi o zaposlitvi, ohranitve zaposlitve ter povečanja zaposljivosti«. V 4. alineji 170. člena *Zakon o delovnih*

razmerjih (2013) nadaljuje, da je delodajalec dolžan nositi stroške izobraževanja zaposlenega, če tako zahtevajo potrebe delovnega procesa ali če se je z izobraževanjem možno izogniti odpovedi.

Slovenska uprava je svoje reforme doživela že konec devetdesetih let. Takrat se je javni sektor začel korenito spreminjati v institucionalnem in funkcionalnem smislu. Že takrat so stremeli k temu, da bi zaposlenim zagotovili administrativno usposobljenost za prevzemanje pravnega reda v Evropski uniji. Pri tem je bilo potrebno uvajanje novih javnih politik in konceptov in posodobiti zakonodajo. Eden pomembnejših elementov reforme uprave je bilo sistematično usposabljanje, saj profesionalizacijo kadra povezuje z razvojem (Miglič, 2000, str. 10).

»Ob razvojni in pospeševalni funkciji uprave za celotni družbeni sistem, mora javna uprava še posebej aktivno predstavljati vzor stalnega razvoja in pomeniti spodbudo in ne coklo splošnemu napredku« (Kovač, 2000, str. 146). Ustrezno usposabljanje in izpopolnjevanje znanja zaposlenih v upravi sta dva izmed bistvenih faktorjev za razvoj uprave. Pri tem se vprašamo, zakaj bi se zaposleni sploh morali izobraževati. Prvi razlog najdemo v javnosti in njenih zahtevah po prijaznosti in vse večji učinkovitosti uprave. Javnost si namreč želi vse večjo prilagodljivost in preglednost delovanja. Želi si dostopnejših in kakovostnejših storitev. Drugi razlog so družbene razmere, ki se stalno spreminjajo, in tehnološke spremembe. Zadnji razlog pa je v tem, da je Slovenija vključena v mednarodne povezave in globalne tokove. Leta 1997 je Vlada Republike Slovenije sprejela celovit načrt reform javne uprave, ki je zajel področja:

- lokalne samouprave,
- javnih služb,
- sistema javnih financ,
- sistema javnih uslužbencev,
- državne uprave (Trpin, 1998, str. 175).

Kovač (2000, str. 325) pravi, da je usposabljanje lahko predmet vrednotenja le, če je namensko opredeljeno. Samo tako ima lahko resnični učinek. Avtorica (*ibid.*) omenja pojem »ciljno usposabljanje« in pri tem opredeljuje naslednje dejavnike:

- vsebina (na znanje, odnos slušateljev in njihovo vedenje moramo vplivati s ciljem),

- slušatelji (so ciljna skupina – homogena ali heterogena),
- metode dela (pomembno je, da spodbujamo interaktivnost in usmerjenost k slušateljem),
- čas (natančno določeni termini in pogostost srečanj),
- način (usposabljanje glede na strukturo, različni programi).

Avtorica nadaljuje, da je uvedba sistematičnega usposabljanja dober način za odpravljanje različnih težav v upravi. Te težave so npr. pomanjkanje motivacije za delo, zaprtost glede na okolje, pomanjkanje spodbud, nepoznavanje meril uspešnosti, pomanjkanje stikov z uporabniki, prenizka stopnja informiranosti, neracionalno poslovanje ... Gre torej za orodje, s katerim lahko izboljšamo učinkovitost pravnega sistema in povečamo demokratičnost (Kovač, 2000).

Če se zdaj osredotočimo še na socialno varstvo, na področju katerega bom opravila raziskavo, v nadaljevanju predstavljam še, kako je izobraževanje delavcev urejeno na tem področju.

Socialna zbornica Slovenije organizira in izvaja izobraževanja ter usposabljanja strokovnih delavcev na področju socialnega varstva. Na podlagi 77. člena *Zakona o socialnem varstvu* (2007) organizira usposabljanja in izobraževanja, izvedbo katerih še podrobneje določa *Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja* (2004). Načrtovanje vsebin vključuje model za ugotavljanje tistih vsebin, ki temeljijo na potrebah strokovnih delavcev, njihovih sodelavcev in delodajalcev. Potrebe zaznajo in raziskujejo z individualnimi intervjuji, vprašalniki in s podatki strateških dokumentov, ki urejajo socialno varstvo (Socialna zbornica Slovenije, b.d.).

Cilji organiziranja in načrtovanja stalnega strokovnega usposabljanja in izobraževanja zaposlenih strokovnih delavcev v socialnem varstvu so:

- dvig usposobljenosti,
- dvig ravni izobrazbe,
- izboljšanje kvalitete storitev,
- spodbujanje koncepta vseživljenjskega učenja za delo (Socialna zbornica Slovenije, b.d.).

Organizacija usposabljanja in izobraževanja za strokovne delavce vsebuje:

- točkovanje in verifikacijo programov stalnega strokovnega izobraževanja,
- informiranje o programih izobraževanja in usposabljanja z objavo kataloga, ki vključuje vse podatke o izvedbah programov,
- izvajanje programov usposabljanja in izobraževanja,
- spremljanje izvedbe točkovanih programov usposabljanja (Socialna zbornica Slovenije, b.d.).

Zakon o socialnem varstvu (2007) določa, da so strokovni delavci vsi, ki:

- opravljajo določene socialnovarstvene storitve,
- imajo opravljeno pripravništvo,
- imajo opravljen strokovni izpit,
- so končali izobraževalne programe v skladu s posebnimi predpisi.

Naloge Socialne zbornice Slovenije so tudi v tem, da omogoči izobraževanje in usposabljanje strokovnim delavcem, ki izvajajo posamezne storitve, dejavnosti, programe in se vanje vključujejo in ne izpolnjujejo zgoraj navedenih pogojev strokovnih delavcev (Socialna zbornica Slovenije, b.d.).

Posamezniki, zaposleni v javni upravi, lahko napredujejo v plačne razrede na podlagi *Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (2002)* in na podlagi *Uredbe o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede (2008)*.

Pri tem *Zakon o sistemu plač v javnem sektorju (2002)* v svojem 16. členu navaja, da lahko javni uslužbenec na določenem delovnem mestu v posameznem nazivu napreduje za največ pet plačnih razredov. Pri tem dodaja, da javni uslužbenci, pri katerih napredovanje v drug naziv ni mogoče, lahko napredujejo na delovnem mestu za največ deset plačnih razredov. Tretja alineja 16. člena nadaljuje, da javni uslužbenec lahko napreduje za en ali dva plačna razreda vsaka tri leta. Pri tem mora izpolnjevati predpisane pogoje. Dolžnost vodje pri tem je, da najmanj enkrat letno preveri izpolnjevanje pogojev za napredovanje zaposlenih.

Pogoje za napredovanje zaposlenih javnih uslužbencev natančneje opredeljuje 17. člen *Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (2002)*. Pogoj je delovna uspešnost, ki pa se določa na podlagi:

- rezultatov dela,
- zanesljivosti pri opravljanju dela,
- samostojnosti, ustvarjalnosti in natančnosti pri opravljanju dela,
- drugih sposobnosti v zvezi z opravljanjem dela,
- kvalitete sodelovanja in organizacije dela.

Uredba o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede (2008) določa pogoje za napredovanje javnih uslužbencev na njihovih delovnih mestih. V 3. členu določa način preverjanja izpolnjevanja pogojev, ki se izvede na osnovi treh letnih ocen delovne uspešnosti in se ovrednoti z odlično, zelo dobro, dobro, zadovoljivo in nezadovoljivo oceno. 4. člen pri tem nadaljuje, da se javnega uslužbenca ocenjuje enkrat letno, ne glede na vrsto zaposlitve posameznika (določen, nedoločen, krajši delovni čas ...). Tako se na podlagi seštevka treh letnih ocen določijo točke, ki so podlaga za napredovanje. Če javni uslužbenec izpolnjuje pogoje za napredovanje v plačne razrede, se ga obvesti s pisnim obvestilom o napredovanju.

Zgoraj opisani način napredovanja v višje plačne razrede lahko poimenujemo »horizontalno napredovanje«. Pri tem javni uslužbenec napreduje v višje razrede, ostane pa na istem delovnem mestu.

Pri tem bi rada poudarila, da se v primeru prekinitve delovnega razmerja v javni upravi celotno napreovalno obdobje ustavi in prekine. Teči začne naprej od datuma sklenitve nove pogodbe o zaposlitvi v javnem sektorju. Tako tudi ocene, ki jih je javni uslužbenec pridobil pred prekinitvijo delovnega razmerja, ugasnejo in se ne upoštevajo pri ponovni sklenitvi delovnega razmerja (*Zakon o sistemu plač v javnem sektorju*, 2002).

1.2. FLEKSIBILIZACIJA DELA

Definicije fleksibilizacije dela so si v literaturi zelo podobne. Nekateri avtorji po svojih opredelitvah izstopajo, vsi pa se strinjajo, da je pojem težko definirati popolnoma pravilno in natančno.

Problem opredelitve fleksibilizacije dela se pojavlja, ker je fleksibilizacija nedorečen izraz, večdimenzionalen pojem, proces in ne stanje, ima nejasen koncept in je sestavljen iz

heterogenih ukrepov. V nadaljevanju bom predstavila nekaj razlogov, zaradi katerih je pojem fleksibilizacije težko opredeliti.

Večdimenzionalnost pojma je razlog, da pri definiranju pojma prihaja do problemov. V Sloveniji je tako pojem fleksibilizacije velikokrat napačno poenostavljen in zožen na vprašanje nizkih plač in lahkega odpuščanja (Kajzer, 2005a, str. 2).

Avtorja Ignjatović in Kramberger (2000, str. 446-447) pojem fleksibilizacije opredeljujeta kot precej nedorečen izraz, čeprav se na trgu dela uporablja zelo pogosto. Služi kot nekakšen hevristični okvir za opis sprememb na trgu dela, ki se nanašajo na povečano fragmentacijo in segmentacijo. Avtorja Seifert in Tangian (2007, str. 8) prav tako pojem fleksibilnosti dela še vedno opredeljujeta kot nejasnega.

Južnik (2007) meni, da je razlog za težko postavitve definicije pojma v tem, da je bolj smiselno opredeliti fleksibilnost kot proces in ne kot stanje.

Fleksibilizacija je torej povezana s spremembami. Boljšega delovanja trga, manjše togosti in boljših zaposlitvenih pogojev si želijo vsi akterji na trgu delovne sile (delodajalci, delojemalci in država). In ravno zaradi teh heterogenosti ukrepov, s katerimi se stremi k izboljšanju pogojev na trgu dela, je pojem težko definirati (Ignjatović in Kramberger, 2000, str. 26).

Predstavila sem, zakaj pri opredeljevanju pojma prihaja do težav, v nadaljevanju pa bom predstavila najpogostejše definicije pojma fleksibilizacije dela.

Fleksibilizacijo dela lahko razumemo kot proces načina organiziranja dela in spreminjanja pogojev. Spreminjanje poteka v smeri vse večje raznovrstnosti in ravno v tem je razlog, da se pojem povezuje tudi z redefinicijo dela, saj pojem delo postaja vse širši. Na primer, včasih so pod pojem delo smatrali samo zaposlitev za nedoločen čas s polnim delovnim časom. Danes pa vključuje formalne in celo neformalne, neplačane oblike dela (Kanjuro Mrčela in Ignjatović 2004, str. 230-231).

Pojem fleksibilizacije lahko po Nielsen (v Ignjatović in Kramberger 2000, str. 447) razumemo tudi kot niz ukrepov. S pomočjo le-teh politika odstranjuje ovire za opravljanje nemotenega dela na bolj odprtem trgu dela. Avtor poudarja, da je institucionalna stabilnost pri uvajanju večje fleksibilnosti izredno pomembna. Posledično količina ovir in prav ta oblika določata, v kolikšni meri bo trg dela lahko fleksibilen.

Izraz fleksibilizacija trga dela nam lahko predstavlja marsikaj, kar se dogaja na sistemski ravni. Vse od spreminjanja delovne zakonodaje do prenavljanja sistemskih, organizacijskih in osebnih pogojev dela (Ignjatović v Ignjatović in Kramberger 2000, str. 448).

Na podlagi definicij lahko vidimo, da se je potreba po vedno večji fleksibilizaciji dela izoblikovala zaradi vseh sprememb, ki se dogajajo na trgu dela.

Kot vzroke za fleksibilizacijo dela lahko po Kanjuo Mrčela in Ignjatović (2004, str. 231) navedemo:

- ekonomske spremembe (tržni pritiski in posledično spreminjanje načinov dela),
- družbene spremembe postmoderne družbe (spreminjanje načina življenja).

Kot razloge za vse večjo fleksibilnost dela lahko navedemo tudi gospodarsko krizo, razvoj samozaposlovanja, selitev proizvodnje iz industrijskega v storitveni sektor in selitev velikih podjetij oziroma njihovih najnestabilnejših delov proizvodnje (Svetlik, 1994, str. 124)

Poznamo več vrst oblik fleksibilnega zaposlovanja. Opredeljene so kot nasprotje togim oblikam, ki so bile značilne za prejšnji sistem. Lahko bi rekli, da so to vse zaposlitve, razen tiste, ki so sklenjene za polni delovni čas in nedoločen čas (Svetlik, 1994, str. 123-124).

Sicherl (2013, str. 18) navaja, da je primerjava definicije fleksibilnosti dela s standardnimi oblikami dela eden od možnih pristopov k operacionalni definiciji pojma. Standardno obliko zaposlovanja torej lahko predstavlja samo pogodba za nedoločen čas s polnim delovnim časom in rednim delavnikom. Standardnih, nefleksibilnih zaposlitev pa je vedno manj. Nanjo so vezane številne ugodnosti, ki izhajajo iz zaposlitve, in številne politike države blaginje (Ignjatović 2002, str. 26)

Ignjatović (2002, str. 26) kot najpogostejše fleksibilne oblike zaposlovanja na trgu delovne sile navaja:

- delo s skrajšanim delovnim časom,
- samozaposlitev,
- zaposlitev za določen čas.

Zakon o delovnih razmerjih (2013) v svojem 64. členu navaja, da je fleksibilna oblika zaposlovanja popolnoma legitimna. Med drugim zakon ne opredeljuje nobenega minimuma delovnih ur na teden. To pomeni, da se lahko sklene pogodba o zaposlitvi tudi za delovni čas, ki je krajši od polnega delovnega časa.

Pri tem *Zakon o delovnih razmerjih* (2013) nadaljuje, da ima delavec, ki je sklenil pogodbo za krajši delovni čas, enake pogodbene in druge pravice in obveznosti iz delovnega razmerja kot delavec, ki dela polni delovni čas. Pravice se pri krajšem delovnem času uveljavljajo sorazmerno času, za katerega je sklenjeno delovno razmerje, razen tistih, za katere zakon določa drugače.

Zaposlovanje za krajši delovni čas povečuje fleksibilnost trga dela in je pogosto označeno kot pozitivno. Med drugim tudi povečuje izbiro posameznika, ki morda ni pripravljen ali pa sposoben delati za polni delovni čas (Kajzer, 2005b, str. 27).

Samozaposlitev je ena najbolj fleksibilnih oblik zaposlitve. Gre za zaposlitev, ki je samostojna entiteta in podobna podjetju. V to obliko se oseba poda sama. Nekateri menijo, da samozaposlitev predstavlja pozitiven in inovativen tip ekonomske aktivnosti (Boehenhold v Pajnkihar, 2003, str. 17), drugi so mnenja, da to predstavlja edini vir preživetja, ko ni dosegljiva nobena druga oblika (Pajnkihar, 2003, str. 17). Kanjuo Mrčela in Ignjatović (2004, str. 246) navajata, da ima samozaposlovanje dve plati. Na eni strani predstavlja izhod iz brezposelnosti in posledično oblikuje prosta delovna mesta, na drugi strani pa predstavlja družbe, ki imajo slabo razvit storitveni sektor. Problem pri tem se pojavlja, ker bi tovrstna oblika zaposlovanja lahko spremenila strukturo delovne sile in posledično omejila razvoj drugih fleksibilnih oblik zaposlovanja.

Zakon o delovnih razmerjih (2013, 54. člen) navaja, da se pogodba o zaposlitvi za določen čas sklene, če gre za:

- *»izvrševanje dela, ki po svoji naravi traja določen čas,*
- *nadomeščanje začasno odsotnega delavca,*
- *začasno povečan obseg dela,*
- *zaposlitev tujca ali osebe brez državljanstva, ki ima enotno dovoljenje, kot ga določa zakon, ki ureja vstop in prebivanje tujcev, in dovoljenje za sezonsko delo, kot ga določa zakon, ki ureja zaposlovanje, samozaposlovanje in delo tujcev, razen kadar je enotno dovoljenje izdano na podlagi soglasja za zaposlitev, samozaposlitev ali delo,*
- *poslovodno osebo ali prokurista,*
- *vodilnega delavca iz prvega odstavka 74. člena tega zakona,*
- *opravljanje sezonskega dela,*
- *delavca, ki sklene pogodbo o zaposlitvi za določen čas zaradi priprave na delo, usposabljanja ali izpopolnjevanja za delo, oziroma izobraževanja,*
- *zaposlitev za določen čas zaradi dela v prilagoditvenem obdobju na podlagi dokončne odločbe in potrdila pristojnega organa, izdane v postopku priznavanja kvalifikacij po posebnem zakonu,*
- *opravljanje javnih del oziroma vključitev v ukrepe aktivne politike zaposlovanja v skladu z zakonom,*
- *pripravo oziroma izvedbo dela, ki je projektno organizirano,*
- *delo, potrebno v času uvajanja novih programov, nove tehnologije ter drugih tehničnih in tehnoloških izboljšav delovnega procesa ali zaradi usposabljanja delavcev,*
- *predajo dela,*
- *voljene in imenovane funkcionarje oziroma druge delavce, ki so vezani na mandat organa ali funkcionarja v lokalnih skupnostih, političnih strankah, sindikatih, zbornicah, društvih in njihovih zvezah,*
- *druge primere, ki jih določa zakon oziroma kolektivna pogodba na ravni dejavnosti«.*

Zakon o delovnih razmerjih (2013) v svojem 55. členu nadaljuje, da se pogodba o zaposlitvi lahko sklene tudi za omejen čas. Pri tem delodajalec za določen čas za isto delo ne sme skleniti

ene ali več zaporednih pogodb, katerih čas trajanja bi bil daljši od dveh let. Pri tem nadaljuje, da pogodba o zaposlitvi za določen čas zaradi razloga predaje dela lahko traja največ en mesec.

Kresal (2015) v svojem članku navaja, da se je v Sloveniji povečalo število delovnih mest, ki so negotova in posledično se je zmanjšalo število varnejših. Avtorica fleksibilne, negotove, atipične, prekarne oblike dela opredeli kot oblike dela, ki odstopajo v eni ali več značilnostih od tipične, standardne pogodbe o zaposlitvi (pogodba za nedoločen čas, polni delovni čas). Po njenem mnenju je slovenski trg že zelo fleksibilen. Kresal (2015) nadaljuje, da se na trgu dela uveljavljajo nove različne zaposlitve z neenakomerno razporejenim delovnim časom. Pri tem se povečuje delo s krajšim delovnim časom in ostale fleksibilne oblike delovnega časa. Delovni čas je danes v primerjavi z industrijskim načinom dela veliko bolj gibljiv, prilagodljiv in spremenljiv. Avtorica je mnenja, da so želje, potrebe in interesi zaposlenih glede opravljanja delovnega časa prepogosto zapostavljeni. Za namen lažjega usklajevanja družinskega in zasebnega življenja in za zmanjševanje brezposelnosti nastaja na eni strani vse več predlogov po skrajševanju polnega delovnega časa, na drugi strani pa je sodobna tehnologija povzročila, da je vse več delavcev z uporabo tehnologije kjerkoli in kadarkoli dostopnih delodajalcem.

1.3. Centri za socialno delo

Centri za socialno delo so ena izmed osrednjih strokovnih institucij na področju socialnega varstva. Naloga zaposlenih strokovnih delavcev je, da znajo prepoznavati socialne stiske in težave, da nudijo pomoč in da uporabnike znajo seznaniti z možnostmi socialnovarstvenih storitev. Njihova naloga je tudi, da uporabniku predstavijo celotno mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b.d.)

V nadaljevanju bom predstavila delovna področja Centrov za socialno delo.

1.3.1 PODROČJA DELOVANJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Centri za socialno delo Slovenije (b. d.) opredeljujejo svoja delovna področja:

- Denarni prejemki in subvencije

Pod delovno področje denarnih prejemkov in subvencij uvrščamo denarne prejemke (otroške dodatke, denarno socialno pomoč, varstveni dodatek in državno štipendijo) in subvencije ter oprostitve plačil (znižano plačilo vrtca, subvencijo kosila za učence, subvencijo malice za dijake in učence, subvencijo najemnine, pravico do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev, pravico do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje, oprostitev plačila socialnovarstvenih storitev).

- Starševsko varstvo in družinski prejemki

Pod delovno področje uvrščamo pravice iz starševskega varstva (materinski dopust, očetovski dopust, starševski dopust), nadomestila (starševsko nadomestilo, pravico do krajšega delovnega časa, pravico do plačila prispevkov v primeru štirih ali več otrok, nadomestilo v času odmora za dojenje) in družinske prejemke (starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka, dodatek za veliko družino, dodatek za nego otroka, delno plačilo za izgubljeni dohodek, pomoč pri nakupu vinjete).

- Varstvo otrok in družine

Delovno področje zajema naslednje storitve: predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, družinska mediacija, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov, pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, obvestilo o uskladitvi preživetja, priznanje očetovstva, spregled mladoletnosti in poroka, pridobitev popolne poslovne sposobnosti otroka, ki je postal roditelj, ukrepi za varstvo koristi otroka, rejništvo, posvojitev, podelitev starševske skrbi in skrbništvo.

- Varstvo odraslih zajema pravico gluhe osebe do tolmača, postopek za priznanje statusa invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb. To področje vključuje tudi pravice, ki jih prinaša status invalida, pravico do osebne asistencije in pravico do komunikacijskega dodatka.

- Zadnje področje so socialnovarstvene storitve, ki zajemajo področje svetovanja posamezniku (prvo socialno pomoč, osebno pomoč in podporo žrtvam kaznivih dejanj) in pomoč družini (pomoč družini za dom, pomoč družini na domu).

V nadaljevanju bom bolj podrobno predstavila področja storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči in pomoči družini, saj bom ta področja raziskovala tudi v svojem empiričnem delu magistrskega dela.

Zakon o socialnem varstvu (2007, 12. člen) opredeli prvo socialno pomoč kot: »Prva socialna pomoč po tem zakonu obsega pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave, oceno možnih rešitev ter seznanitev upravičenca o vseh možnih oblikah socialnovarstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi, ter o obveznostih, ki so povezane z oblikami storitev in dajatev, kakor tudi seznanitev upravičenca o mreži in programih izvajalcev, ki nudijo socialno varstvene storitve in dajatve«.

Na razgovor v okviru prve socialne pomoči posameznik lahko pride brez predhodnega naročila in v času uradnih ur. V nujnih primerih je na centrih za socialno delo na razpolago tudi dežurna strokovna delavka. Strokovna delavka se na razgovoru najprej predstavi in uporabnika spodbudi, da spregovori o svojih stiskah in težavah. Pri tem je pomembno, da uporabnik pove pomembne podatke in opiše nastale razmere. Naloga strokovnega delavca pri tem je, da zna uporabnika usmeriti in ga seznaniti s socialnovarstvenimi storitvami in prejemki. Uporabnik je informiran o dolžnostih, mrežah pomoči in programih, ki so mu na voljo (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.).

V 13. členu *Zakon o socialnem varstvu (2007)* navaja: *»Osebna pomoč po tem zakonu obsega svetovanje, urejanje in vodenje, z namenom, da bi posamezniku omogočili razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje ter izboljšanje socialnih zmožnosti«.* Centri za socialno delo Slovenije (b.d.) navajajo, da je osebna pomoč namenjena vsakomur, ki se znajde v težavi ali stiski in za življenje v svojem okolju potrebuje ustrezno strokovno pomoč. Glede na stisko ali težavo se kot uporabniki lahko vključimo v:

- Vodenje: *»...kadar zaradi zdravstvenih, osebnostnih ali drugih posebnosti ne morete samostojno živeti, v okolju pa obstajajo stalne oblike pomoči pri urejanju in izboljšanju vašega stanja, vam strokovni delavec ali strokovna delavka lahko pomaga pri vzpostavljanju socialne mreže za redno oskrbo (poišče možnosti pomoči v družini, med*

prijatelji, v organizacijah v okolju), spodbuja vas k načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, pripravi načrt dela in ga spremlja».

- Svetovanje: *»...v pogovoru boste opredelili problem in sklenili dogovor o svetovanju. V procesu pomoči boste usmerjeni v spoznavanje vaših odnosov in odzivov, načinov konfrontacij, načinov sodelovanja in pogajanj pri reševanju konfliktov, k učenju novih oblik odnosov in odzivov do okolja».*
- Urejanje: *»...kadar s svojim vedenjem (prekomerno uživanje alkohola, nasilje) ogrožate druge ljudi iz okolja (družina), vam strokovni delavec ali strokovna delavka lahko pomaga pri premagovanju teh stisk in težav. Cilj je, da se po zaključku osebne pomoči urejanja vključite v organizirane oblike pomoči ali samopomoči»* (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.).

Pomoč družini obsega pomoč na domu, pomoč za dom in socialni servis. *»Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju. Pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo. Socialni servis obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru otrokovega rojstva, bolezni, invalidnosti, starosti, v primeru nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje«* (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 15. člen).

1.3.2. ZAKONODAJA

Na začetku podpoglavja zakonodaje najprej omenjam mednarodne vire in nacionalno zakonodajo na področju socialnega varstva. Vsaka država Evropske unije ima na področju socialnega varstva svoje zakone. Na podlagi le-teh so obveznosti in pravice enake za vse delavce v posamezni državi, domače in tuje. Uredba (ES) št. 883/2004 o uskladitvi sistemov socialne varnosti predpisuje skupne predpise za zaščito pravic iz socialne varnosti znotraj EU (Republika Slovenije, b.d.) in omenja vsa področja socialne varnosti:

- družinske dajatve,
- brezposelnost,

- bolezen,
- materinstvo in očetovstvo,
- starostno pokojnino,
- predčasno upokojitev in invalidske pokojnine,
- dajatve za preživele družinske člane in pogrebne,
- nezgode pri delu in poklicne bolezni.

Evropska socialna listina, ki jo je Republika Slovenija ratificirala leta 1999, poudarja tri posebna področja socialnega varstva: družino, materinstvo in starost. Listina opredeljuje tudi pravice delavcev in pogodbenicam predpisuje naloge, po katerih se izvršujejo pravice. Omenja pravico do varstva otrok in mladine, pravico do socialne varnosti, pravico do zdravstvene in socialne pomoči, pravico do primerne nastanitve in spodbuja tudi pravice iz socialnega varstva - pravice otrok in mladih do socialnega varstva, varstvo pred socialno izključenostjo in varstvo pred revščino (*Socialno varstvo v Evropski socialni listini*, 1999, 46).

Omenila bi še *Splošno deklaracijo o človekovih pravicah*, ki močno vpliva na življenja ljudi po vsem svetu. Gre za deklaracijo, ki je temelj za vso zakonodajo, ki se nanaša na katerokoli pravico. Ta deklaracija je pomemben akt varuha za človekove pravice (Varuh človekovih pravic Republike Slovenije, 2009).

Vse strokovne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo, se morajo ravnati po predpisanih zakonih. Pri tem je *Zakon o socialnem varstvu* temeljna podlaga za izvajanje vseh socialnovarstvenih dejavnosti. Socialnovarstvena dejavnost obsega preprečevanje in reševanje socialne problematike družin, skupin in posameznikov. Po tem zakonu pravice iz socialnega varstva obsegajo storitve in ukrepe, namenjene preprečevanju in odpravljanju težav posameznikov, skupin prebivalstva in družin (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007).

Zakon o socialnem varstvu (2007) v 11. členu določa, da storitve, ki so namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav, delimo na:

- prvo socialno pomoč,

- osebno pomoč,
- podporo žrtvam kaznivih dejanj,
- pomoč družini,
- institucionalno varstvo,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

V svojem empiričnem delu bom raziskovala področja prve socialne pomoči, osebne pomoči in pomoči družini, zato bom v nadaljevanju predstavila zakonodajo, na podlagi katere delujejo zaposleni strokovni delavci teh področij:

- Ukrepe in storitve, ki so namenjene odpravljanju socialnih stisk in preprečevanju težav posameznikov, družin in skupin prebivalstva, natančneje določa in opredeljuje *Zakon o socialnem varstvu (2007)*.
- Pri svojem delu morajo strokovni delavci spoštovati tudi *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014)*. Namenjen je varstvu pravic vseh uporabnikov socialnovarstvenih storitev in varovanju strokovne integritete strokovnih delavcev zaposlenih v socialnem varstvu.
- Standarde in normative za storitve prve socialne pomoči, osebne pomoči, podporo žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini za dom in na domu, institucionalno varstvo, vodenje, vodstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji določa *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010)*.
- *Družinski zakonik (2017)* družino opredeljuje kot življenjsko skupnost otroka (ne glede na starost otroka), skupaj z enim ali obema staršema (ali z drugo odraslo osebo), če ima ta po tem zakoniku do otroka pravice in obveznosti in če skrbi za otroka. Zakonik torej ureja razmerja med otroki in starši, zakonsko zvezo, zunajzakonsko skupnost, ukrepe za preživljanje in varstvo koristi otroka, rejništvo, posvojitve, podelitev

starševske skrbi sorodniku, pomoč države pri težavah družinskega in partnerskega življenja, skrbništvo za odrasle in otroke.

- Za namen preprečevanja nasilja v družini in za varstvo žrtve se uporablja *Zakon o preprečevanju nasilja (2008)*. V svojem 5. členu navaja, da so vsi organi in organizacije dolžni voditi vse ukrepe in postopke, ki so potrebni, da se posameznik zaščiti. Pri tem je potrebno oceniti stopnjo ogroženosti in spoštovati integriteto žrtve. Dodaja še, da v primeru, ko je žrtev nasilja otrok, se ta obravnava prednostno, pred pravicami in koristmi drugih udeležencev v postopku.
- *Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti (2002)* natančneje določa in ureja pogoje za izvajanje rejniške dejavnosti. Določa postopke pridobivanja dovoljenja za izvajanje rejništva, način izvedbe, spremljanje in financiranje dejavnosti. V svojem 29. členu navaja: »Pri pridobivanju novih rejniških družin so se centri za socialno delo dolžni aktivno vključiti na območju, za katerega so krajevno pristojni. Vsem zainteresiranim so dolžni predstaviti namen rejništva, pogoje, ki jih morajo izpolnjevati rejniki, postopke pridobitve dovoljenja za izvajanje rejniške dejavnosti, način dela v rejništvu ter pravice in dolžnosti rejnikov«.
- Zaposleni v socialnem varstvu se srečujejo s pravicami delavcev z insolventnimi delodajalci in primeri neplačevanja preživnin otrokom. Tovrstne zadeve ureja *Zakon o javnem štipendijskem, razvojnem, invalidskem in preživninskem skladu Republike Slovenije (1997)*. Ureja tudi poslovanje in ustanovitev Javnega razvojnega, štipendijskega, invalidskega in preživninskega sklada Republike Slovenije.
- *Zakon o partnerski zvezi (2016)* ureja sklenjeno in nesklenjeno partnersko zvezo.
- *Konvencijo o otrokovih pravicah* iz leta 1989 je sprejela Generalna skupščina Združenih narodov. Danes jo je ratificiralo skoraj vseh 193 držav. S tem se države zavezujejo za ustvarjanje prijaznejšega sveta za otroke (Unicef, b.d.).

1.3.3. ORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO

1.3.3.1. Organi centrov za socialno delo

Na območju Republike Slovenije je 16 centrov za socialno delo. Skupnost centrov za socialno delo je bila ustanovljena leta 1996 in ima poslanstvo krepiti in razvijati stroko socialnega dela. Skrbijo za profesionalno rast strokovnih delavcev in spodbujajo socialno pravičnost. Njihovo delo obsega določanje Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Določajo standarde in normative za izvajanje nalog, dajejo pobude in sodelujejo pri oblikovanju sprememb. Organizirano delujejo tudi pri uveljavljanju skupnih interesov članic pri oblikovanju zakonodaje (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021).

Skladno z *Zakonom o socialnem varstvu* (2007, 68.c člen) ima Skupnost centrov za socialno delo javno pooblastilo, da določa katalog nalog za izvajanje socialnovarstvenih storitev in centrov za socialno delo. S soglasjem ministra, pristojnega za socialno varstvo, določa normative za izvajanje posameznih vrst nalog (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, b.d.)

Organe centrov za socialno delo opredeljuje 55. člen *Zakona o socialnem varstvu* (2007): »Socialnovarstveni zavod upravlja svet zavoda, ki ga, poleg predstavnikov ustanovitelja in delavcev, sestavljajo še:

- predstavniki sveta lokalnih skupnosti v centru za socialno delo;
- predstavniki lokalne skupnosti in predstavniki oskrbovancev v domu za starejše;
- predstavniki invalidskih organizacij v posebnem zavodu iz 51. člena tega zakona in v varstveno delovnem centru iz 52. člena tega zakona;
- predstavniki zakonitih zastopnikov varovancev v posebnem zavodu in v varstveno delovnem centru;
- predstavniki staršev ali zakonitih zastopnikov otrok in mladoletnikov v domovih za otroke in socialnovarstvenih zavodih za usposabljanje«.

Strokovni delavci opravljajo socialnovarstvene storitve na centrih za socialno delo. *Zakon o socialnem varstvu* (2007, 69. člen) jih opredeljuje kot: »Strokovni delavci po tem zakonu so delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo, ki izobražuje za socialno delo in so opravili šestmesečno pripravništvo ali imajo šest mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva ter strokovni izpit za delo na področju socialnega varstva. Strokovni delavci so tudi delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo psihološke ali biopsihološke smeri, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne, sociološke, zdravstvene smeri – smer delovne terapije in teološke smeri z ustrezno specializacijo, ter imajo opravljeno devetmesečno pripravništvo ali imajo devet mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva in opravljen strokovni izpit po tem zakonu. Strokovni delavci v domovih za otroke in v socialnovarstvenih zavodih za usposabljanje so strokovni delavci iz drugega odstavka tega člena in delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo pedagoške, socialno pedagoške, psihološke ali biopsihološke smeri ter defektološke smeri in so opravili devetmesečno pripravništvo ali imajo devet mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva in strokovni izpit«.

1.3.3.2. Financiranje centrov za socialno delo

Socialno varstvene storitve se zagotavljajo in financirajo s strani:

- plačil storitev,
- prispevkov donatorjev,
- prispevkov dobrodelnih organizacij,
- prispevkov organizacij za samopomoč,
- prispevkov invalidskih organizacij (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 97. člen).

Zakon o socialnem varstvu (2007, 98. člen) navaja, da se iz proračuna Republike Slovenije financirajo:

- socialna preventiva,
- prva socialna pomoč,
- pomoč družini za dom,
- izvrševanje javnih pooblastil,

- institucionalno varstvo iz 16. člena tega zakona, razen stroškov storitev v zavodih za odrasle, kadar je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- krizna namestitve,
- interventna služba,
- investicije v socialnovarstvene zavode,
- skupne naloge socialnega varstva iz programa, ki ga vsako leto določi državni zbor,
- naloge socialne zbornice iz drugega odstavka 77. člena tega zakona,
- osebna pomoč,
- podpora žrtvam kaznivih dejanj,
- naloge, ki jih skupnosti iz 68.a člena tega zakona opravljajo kot javno pooblastilo,
- javni socialnovarstveni programi, razvojni in eksperimentalni socialnovarstveni programi, pomembni za državo in sodelovanje z nevladnimi organizacijami,
- pravice družinskega pomočnika.

V 33. členu *Zakona o socialnem varstvu* (2007) so navedene pravice in storitve, ki se financirajo iz proračuna občine. Občina proračuna se določi glede na stalno prebivališče posameznika in na območje, kjer ima upravičenec storitev in pomoč prijavljeno. Te pravice so:

»Pravice družinskega pomočnika; pomoč družini na domu, najmanj v višini 50 % subvencije k ceni storitve in v višini, za katero je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila; pomoč pri uporabi stanovanja (najemnina) iz četrtega odstavka 24. člena in tretjega odstavka 31. člena tega zakona; stroški storitev v zavodih za odrasle, kadar je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila; razvojni in dopolnilni programi, pomembni za občino in sodelovanje z nevladnimi organizacijami« (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 33. člen).

Uporabniki in upravičenci so dolžni plačati vse opravljene storitve. Izjema so storitve prve socialne pomoči in socialne preventive ter institucionalno varstvo. Pri tem so oproščeni plačila vseh storitev, razen storitev institucionalnega varstva, prejemniki denarne socialne pomoči in nadomestila za invalidnost (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 100. člen).

Nekatere projektne aktivnosti centrov za socialno delo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz sredstev Evropskega socialnega sklada. Eden izmed primerov je projekt socialne aktivacije. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti je po ekonomski krizi, ki je močno prizadela tudi Slovenijo, vzpostavilo novi model socialne aktivacije. V okviru tega je bilo po celi Sloveniji v letu 2022 na novo vzpostavljenih šestnajst mobilnih enot. Na primer, za obdobje od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2022 je vrednost sredstev znašala 9.771.662,55 EUR (Centri za socialno delo, b.d.).

1.3.4. Delovni čas

Delovni čas centrov za socialno delo Slovenije je razdeljen na uradne ure in na poslovni čas. Uradne ure so:

- ob ponedeljkih od 8:00 do 12: 00 in od 13:00 do 15:00,
- ob sredah od 8:00 do 12:00 in od 13:00 do 17:00,
- ob petkih od 8:00 do 12:00 (Center za socialno delo Gorenjska, b.d.).

Poslovni čas je opredeljen:

- ponedeljek od 7:00 do 15:00,
- torek od 7:00 do 15:00,
- sreda od 7:00 do 17:00,
- četrtek od 7:00 do 15:00,
- petek od 7:00 do 13:00 (Center za socialno delo Gorenjska, b.d.).

Zakon o delovnih razmerjih (2013, 142. člen) delovni čas opredeli kot efektivni delovni čas in čas odmora. Gre za čas, ko zaposleni opravlja obveznosti, ki so določene s kolektivno pogodbo in je na voljo delodajalcu. Je tudi čas upravičenih odsotnosti z dela. Polni delovni čas ne sme biti daljši od 40 ur na teden in ne krajši od 36 ur na teden (143. člen).

Pri tem *Zakon o delovnih razmerjih* (2013) v svojem 148. členu nadaljuje: »Pri enakomerni razporeditvi polni delovni čas ne sme biti razporejen na manj kot štiri dni v tednu. Zaradi narave ali organizacije dela ali potreb uporabnikov je delovni čas lahko neenakomerno razporejen. Pri neenakomerni razporeditvi ter začasni prerazporeditvi polnega delovnega časa delovni čas ne

sme trajati več kot 56 ur na teden. Pri neenakomerni razporeditvi ter začasni prerazporeditvi delovnega časa se upošteva polni delovni čas kot povprečna delovna obveznost v obdobju, ki ne sme biti daljše od šest mesecev».

Uredba o delovnem času v organih državne uprave (2007) v svojem 4. členu navaja, da polni delovni čas razporedi predstojnik na način, da določi premakljiv začetek in konec delovnega časa javnega uslužbenca. Pri tem se upoštevajo potrebe delovnega procesa in pravice do odmorov in počitkov. 6. člen dodaja, da ima predstojnik ali njegova pooblaščenca oseba pravico do neenakomerne razporeditve ali začasne prerazporeditve delovnega časa. To se lahko odredi samo v izjemnih okoliščinah, ko mora biti delo opravljeno brez prekinitve ali pa v določenem roku.

11. člen *Uredbe o spremembah Uredbe o delovnem času v organih državne uprave (2019)* določa: »Javni uslužbenci, zaposleni v upravnih enotah in območnih enotah organov, imajo neenakomerno razporejen polni delovni čas, v okviru katerega je premakljiv začetek delovnega časa med 7.00 in 8.00 uro, premakljiv konec delovnega časa pa je v ponedeljek, torek in četrtek med 15.00 in 16.30, v sredo med 18.00 in 18.30, v petek med 13.00 in 14.30 ter v soboto med 12.00 in 12.30«.

Javni uslužbenec ima pravico, da izkoristi presežek ur in pravico do vpogleda v stanje svojih ur. V primeru opravljanja nadurnega dela se javnemu uslužbencu le-te izplačajo ob mesečni plači. V delovni čas se štejejo ure prisotnosti na delu, odmor, državni prazniki in ostali prosti dnevi, letni dopust, ure za čas izpopolnjevanja in usposabljanja, ure odsotnosti z dela s pravico do nadomestila plače, spremstvo (*Uredba o delovnem času v organih državne uprave, 2007*).

Vlada Republike Slovenije je v letu 2022 sprejela Usmeritve za hibridni način dela v državni upravi. To doprinese k lažjemu usklajevanju poklicnega in družinskega življenja, pozitivno vpliva na varovanje okolja in zmanjšuje dodatne stroške. Izkušnje opravljanja dela na domu v času epidemije Covid-19 so pokazale agilnost in fleksibilnost zaposlenih, ki so delo opravljali na domu. Javnemu uslužbencu se delo na domu lahko odredi ob soglasju delodajalca, nadrejenega. Predlog vlade je, da javni uslužbenec opravlja delo na domu en dan na teden, dva dni v prostorih delodajalca. Za ostala dva dni pa delo opravlja v skladu s sprotnim dogovorom z delodajalcem (Ministrstvo za javno upravo, 2022).

Delovni čas v veliki meri vpliva na utrujenost zaposlenih in njihovo počutje. Kadar je obremenjenost dolga, nenapovedana in intenzivna, to lahko povzroči različne psihosomatske bolezni, utrujenost in posledice v duševnem zdravju. Delovni čas tako lahko razlagamo tudi kot obremenilni dejavnik, saj vpliva na delavčevo razpoloženje in njegovo počutje (Molan, 2010).

V raziskavi leta 2019 so raziskovali, kako skrajšanje delovnega časa vpliva na zaposlene in stresne dejavnike. Na Švedskem so v letu 2006 izvedli eksperiment. Delovni čas so vsem socialnim delavcem zmanjšali za 25 %. Eksperimentalna skupina je delo opravljala za 25 % skrajšani delovni čas, kontrolna skupina pa je delo opravljala po polnem delovnem času v obsegu 39 ur na teden. Ne glede na opravljeno število delovnih ur so vsi zaposleni prejeli isto plačo. Rezultati raziskave so pokazali, da je zmanjšanje delovnega časa imelo pozitivno učinke na zaposlene – zmanjšala se je izpostavljenost stresnim dejavnikom, zaposleni so imeli več prostega časa. Vse to je pozitivno vplivalo na spanje in stres, zaposleni pa so poročali o lažjem usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja (Åkerstedt, Barck-Holst, Hellgren in Nilsson, 2019).

1.4. SOCIALNO DELO NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Socialno delo je poklic, v katerem se zaposleni vsakodnevno srečujejo z raznoraznimi psihosocialnimi stiskami, človeškim trpljenjem in z materialnim pomanjkanjem. Zaposleni v socialnovarstvenih storitvah so tako še bolj izpostavljeni tistim dejavnikom, ki lahko ogrozijo zdravje in psihofizično ravnovesje (Cink, 2008).

Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije (2021) njihovo poslanstvo opredeli kot: »Zagovarjanje družbene blaginje, spoštovanje človekovih pravic, solidarnosti, enakopravnosti in trajnosti. Posebna pozornost je na ljudeh, ki so zapostavljeni, zatirani ali živijo v revščini. Etično ravnanje je v socialnem delu ključni element kakovosti dela« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, str. 1).

Temeljne vrednote socialnega dela so:

- spoštovanje človekovega dostojanstva in integritete,
- socialna pravičnost in humanost,
- spoštovanje raznolikosti,
- profesionalna integriteta (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021).

Prva naloga socialnih delavk in delavcev je, da vzpostavijo delovni odnos z uporabnikom. Pri tem morajo posameznike obravnavati kot sodelavce v izvirnem delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 9-14).

Delovni odnos je odnos med uporabnikom in strokovnjakom, udeleženima v procesu reševanja socialnih primerov (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 91). Pri tem je pomembno, da se opremo na štiri sodobne koncepte v socialnem delu. Delimo jih na:

- perspektivo moči, pri čemer uporabnika sprašujemo po upanju, željenih razpletih in sanjah ter nam omogoča, da poskušamo odkriti uporabnikove vire moči;
- znanje za ravnanje, pri čemer je naloga zaposlenih socialnih delavk in delavcev, da znajo prevajati strokovni in lokalni jezik v jezik stroke in da znajo vzdrževati delovni odnos;
- etiko udeležnosti, pri čemer morata socialna delavka ali socialni delavec in uporabnik sodelovati na način, da pri tem nima noben zadnje besede, ampak se pogovor nadaljuje naprej. Pomembno je, da sta soustvarjalca v izvirnem delovnem projektu podpore in pomoči;
- ravnanje s sedanostjo, pri čemer socialne delavke in socialni delavci potrebujejo varovano sedanost. Pogovor se konča tako, da se lahko nadaljuje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011 str. 9-14).

V socialnem delu poznamo tri elemente delovnega odnosa. Prvi element je dogovor o sodelovanju. V uvodu sodelovanja z uporabnikom se z njim dogovorimo, kako bomo v projektu pomoči delali in sodelovali. Sledi instrumentalna definicija problema, pri čemer ima vsak uporabnik možnost, da sam definira problem, na podlagi katerega naprej začnemo oblikovati možne in uresničljive rešitve (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011 str. 9-14). Zadnji element je osebno vodenje, pri čemer je naloga socialnih delavk in delavcev, da raziskujejo zgodbo uporabnika in da skupaj z njim stremijo k rešitvam.

Naloga socialnih delavcev in delavk je, da pri svojem delu upoštevajo koncept krepitev moči uporabnika. Pri tem moramo biti pozorni na upoštevanje perspektive ljudi z izkušnjami. Gre za enkratni proces, ki je odvisen od vsakega posameznika (Videmšek, 2008).

Avtorji člankov vse pogosteje izpostavljajo pomanjkljivosti, težave in omejitve pri izvajanju storitev socialnega varstva na centrih za socialno delo.

Fajfar (2022) v svojem članku navaja, da birokracija uničuje delo socialnih delavcev in izvajanje socialnega dela. Sitar Surić (2016) pove, da za izvajanje socialnega dela primanjkuje časa. Zaposleni ne morejo učinkovito soustvarjati in vzpostavljati delovnega odnosa.

Prav tako Osojnik, Bravc, Repar Justin in Kralj (2021) navajajo, da se od centrov za socialno delo zahteva vse več dela na terenu in polna angažiranost zaposlenih. Kljub temu, da je bil cilj reorganizacije dela na centrih za socialno delo okrepitev kadra, je na centrih za socialno delo še vedno prisotna kadrovska podhranjenost. Posledično se povečuje izgorelost zaposlenih. Na porast bolezni in izgorelosti na centrih za socialno delo kažejo številne raziskave v zadnjem stoletju (Rape Žiberna, Žnidar in Cafuta, 2019).

Kot rešitev za razvidnost stroke socialnega dela Rape Žiberna, Žnidar in Cafuta (2019) navajajo potrebo po več kadra in vseživljenjsko usposabljanje. Pri tem dodajajo, da bo potrebno zmanjšati birokracijo, da bi se posledično povečale možnosti za opravljanje sodobnega strokovnega dela. In prav zaradi teh razlogov zaposleni na centrih za socialno delo ne morejo več nuditi ustrezne podpore in pomoči ter pri tem tudi sami nimajo zadostne podpore nadrejenih.

Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020) pravijo, da je za izboljšave v delovnem okolju potrebno občasno raziskovati delovne razmere in kakovost delovnega življenja. Potrebno je sproti preverjanje pomanjkljivosti delovanja in le-te odpravljati.

Leta 2018 je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti izvedlo reorganizacijo centrov. Strokovne delavke so pri tem mnenja, da bi reorganizacija morala zagotoviti možnosti za izvajanje sodobnega strokovnega dela. Rezultati raziskave so pokazali, da tega še ni opaziti. Stanje je tako zaskrbljujoče, saj ovira izvajanje socialnega dela na centrih za socialno delo (Žnidar, Rape in Rihter, 2020).

Na centrih za socialno delo se po reorganizaciji kaže pomanjkanje dodatnih izobraževanj za zaposlene. To je posledica omejenih in skrčenih finančnih sredstev. Avtorji raziskave so ugotovili, da se strokovni delavci izobraževanj lahko udeležijo samo enkrat letno (Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2020).

V drugi polovici sedemdesetih let prejšnjega stoletja se je pri nas začela uporabljati metoda supervizije. Zaradi narave dela socialnega dela, ki zajema sprejemanje odgovornih odločitev, so nujni posveti s kolegi, timski posveti in intervizije (Cink, 2008). K lažšanju stresa, večjemu občutku medsebojne povezanosti, prepoznavanju lastnega uspeha in iskanju rešitev pomaga pogovor s supervizorjem. Pri tem socialni delavec lahko predela boleče in zahtevne izkušnje (Cox in Steiner, 2013).

2 PROBLEM

Zakonodaja natančno opredeljuje tako organizacijo izvajanja storitev na centrih za socialno delo kot tudi organizacijske vidike (delovni čas zaposlenih, organizacijo dela, izobraževanja in usposabljanja zaposlenih ...). Na svoji praksi sem v delovnem okolju centrov za socialno delo pogosto zaznala tako ovire kot tudi primere dobrih praks, vezane na organizacijo in izvajanje storitev med zaposlenimi socialnimi delavkami in delavci.

V raziskavi, izvedeni na temo reorganizacije centrov za socialno delo, so socialne delavke in delavci že izpostavili izzive, povezane s kadri, omejenimi možnostmi vseživljenjskega izobraževanja in birokracijo (Rape Žiberna, 2013). Rihter in Šugman Bohinc (2016) predlagata, da bi vsaj občasno morali raziskovati delovne razmere in sproti preverjati ključne pomanjkljivosti dela socialnih delavk in delavcev in le-te odpravljati.

Sama bi se v svojem magistrskem delu rada osredotočila predvsem na področje storitvenih dejavnosti, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Med storitve, ki so namenjene odpravljanju socialnih težav in stisk, po Zakonu o socialnem varstvu (2007) spadajo prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih obveznostih.

Sama bom pri tem raziskovala organizacijske vidike na področju storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči in pomoči družini, saj sem se tekom opravljanja prakse dodobra spoznala s temi področji. Zanimali me bodo predvsem organizacijski in ne toliko strokovni vidiki dela. S strokovnimi vidiki (možnostjo uporabe konceptov socialnega dela pri delu na centrih za socialno delo) so se ukvarjali že v drugih raziskavah (npr. Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2020). Sama se bom v magistrskem delu osredotočila na organizacijske vidike, kot so delovni čas, napredovanje, usposabljanje in fleksibilizacija dela. Dotaknila se bom organizacijskih vidikov centrov za socialno delo in raziskovala primere dobrih praks pri delu socialnih delavk in delavcev. Pri tem bi rada izvedela predvsem, kaj je za njih podporno in kaj jih pri delu ovira oz. omejuje. Rada bi raziskala tudi, kako organizacija dela vpliva na fleksibilizacijo dela in kako fleksibilni so lahko zaposleni na centrih za socialno delo in koliko jih pri tem omejuje zakonodaja. Zanima me tudi sistem napredovanja, usposabljanja in izobraževanja na delovnem mestu. V svojem magistrskem delu se bom dotaknila tudi zakonodaje na področju

socialnovarstvenih storitev in izpostavila tisto, kar lahko omejuje delo socialnih delavk in delavcev in kar jih podpira.

Na podlagi mojega magistrskega dela bomo dobili vpogled v to, kako imajo strokovne delavke in delavci na področju storitvenih dejavnosti na centrih za socialno delo organizirano delo, kako fleksibilni so lahko zaposleni na centrih za socialno delo in kaj jim je pri opravljanju storitev v pomoč oz. jih omejuje pri izvajanju dela. Rezultati raziskave magistrskega dela bodo dali dober vpogled tako zaposlenim socialnim delavkam in delavcem kot tudi njihovim nadrejenim o tem, kaj so primeri dobre prakse na tem področju dela centrov za socialno delo in kaj bi še lahko storili za še boljše delovanje in opravljanje dela socialnih delavk in delavcev. Stremela bom k temu, da bodo rezultati raziskave prikazali tudi, kako hitro se socialne delavke in delavci prilagodijo spremembam in kakšno podporo bi pri tem še potrebovali.

Raziskovalna vprašanja

- Kako fleksibilna je organizacija dela na centrih za socialno delo in kako to vpliva na zaposlene socialne delavke in delavce?
- Kako vpliva sistem napredovanja, usposabljanja in izobraževanja na zaposlene in kako se to odraža v njihovem delu?
- Kateri so ključni dejavniki organizacije, ki omejujejo oziroma podpirajo zaposlene na področju izvajanja storitev in v kolikšni meri?

3 METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava mojega magistrskega dela je kvalitativna, saj sem se osredotočala na besedne opise socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo. Pri tem me je zanimalo, kako fleksibilna je organizacija dela na centrih za socialno delo in kako to vpliva na zaposlene socialne delavke. Raziskovala sem ključne dejavnike, ki podpirajo oziroma omejujejo zaposlene na področju storitev. Zanimalo me je tudi, kako vpliva sistem napredovanja, usposabljanja in izobraževanja na zaposlene in kako se to kaže v njihovem delu. Moja raziskava je eksplorativna oz. poizvedovalna, saj sem raziskovala tematiko, o kateri sem predhodno bila seznanjena le z osnovnimi značilnostmi, ki sem jih nato še bolj poglobljeno raziskala. Z zbranim novim gradivom je raziskava tudi empirična, saj je moja tema izpostavila organizacijo izvajanja storitev na centrih za socialno delo (Mesec, 1997).

3.2. Merski instrument

Za merski instrument v moji raziskavi sem uporabila delno strukturirana vodila za intervju. Vprašanja so bila odprtega tipa. Postavljala sem jih jasno. Vodila sem sestavila sama, zajemajo devetindvajset vprašanj in so razdeljena na šest osrednjih tem. Prvi sklop zajema vrsto področja in način opravljanja dela. Drugi sklop zajema fleksibilizacijo in organizacijo dela. S tretjim sklopom vprašanj sem spraševala po sistemu napredovanja na centrih za socialno delo, pri tem sem se osredotočila predvsem na pogoje za napredovanje, vpliv napredovanja na plačo in naziv, zadovoljstvo z napredovanjem in oceno o ustreznosti sistema napredovanja. V četrtem sklopu sem raziskovala temo usposabljanja in izobraževanja na delovnem mestu. Nadaljevala sem s petim sklopom vprašanj, ki so bila vezana na podporo in pomoč na delovnem mestu. Pri tem sem spraševala o tem, kaj jim na delovnem mestu predstavlja podporo, kaj jih pri delu omejuje, pri čem in kakšno dodatno pomoč bi potrebovale. V zadnjem sklopu pa sem raziskovala splošno oceno organizacije – podporne, ustrezne vidike oziroma dejavnike na delovnem mestu, ki ovirajo ustrezno opravljanje dela.

3.3. Populacija in vzorec

Za populacijo sem izbrala socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo, ki opravljajo delo na področjih storitev osebne pomoči, pomoči družini za dom in prve socialne pomoči. Vzorec tako sestavlja devet zaposlenih socialnih delavk istega centra za socialno delo in je neslučajnostni – priložnostni, saj sem vanj vključila socialne delavke, ki so mi bile najbolj dostopne in so želele sodelovati v raziskavi. Socialne delavke, s katerimi sem intervju opravila, so lahko spregovorile o svojih lastnih izkušnjah dela in so mi bile najbolj dostopne. Pri tem vzorcu zaznavam tudi omejitve pri posploševanju rezultatov na druga delovna okolja, saj vse vključene v vzorec prihajajo z istega centra za socialno delo (Mesec, 1997).

3.4. Zbiranje podatkov

Vse podatke sem zbiral z intervjuji, v mesecu septembru 2022. Pogovore sem opravila z devetimi zaposlenimi socialnimi delavkami z istega centra za socialno delo Slovenije. Vse intervjuje sem izvedla v živo, v pisarni zaposlene. Z vsako sogovornico sva se o terminu izvedbe intervjuja predhodno dogovorili in uskladili. Šlo je za individualno spraševanje, saj sem vsako od njih spraševala ločeno od ostalih. Podatke sem zapisovala sproti. Intervju A sem izvedla 14. 9. 2022 in je trajal od 8:30 do 9:35. Z zaposleno sva se vmes večkrat ustavili zaradi motečega dejavnika – telefonskega klica. Nadaljevala sem z intervjujem B, 15. 9. 2022, ki je trajal od 12:40 do 13:40. Naslednja dva intervjuja sem izvedla 16. 9. 2022 in sta trajala od 9:00 do 9:45 ter od 11:00 do 12:00. Nadaljevala sem z intervjujema E in F, dne 21. 9. 2022, ki sta trajala od 9:00 do 10:30 ter od 13:15 do 14:00. Med izvajanjem intervjuja E je v pisarno vstopil nenapovedani uporabnik, zato sva intervju za petnajst minut preložili. Intervjuja G in H sem izvedla 22. 9. 2022 med 13:00 in 15:00. Zadnji intervju pa sem s socialno delavko izvedla dne 28. 9. 2022 med 8:00 in 10:00. Zaposlena ima svojem področju toliko izkušenj, da sva nekajkrat izgubili rdečo nit intervjuja in sva se večkrat morali vračati k vprašanju.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Gradivo sem analizirala po petih korakih: urejanje gradiva, določitev enot kodiranja, odprto kodiranje in odnosno kodiranje. Na koncu sem oblikovala končne teoretične formulacije.

Gradivo sem tako obdelala kvalitativno in pri tem izpustila nebistvene dele intervjuja (Mesec, 1997).

Odgovore socialne delavke sem zapisovala sproti in jih nato naprej kodirala. Intervjuje sem najprej prepisala in naredila izbor izjav. Nadaljevala sem z odprtim kodiranjem, enotam sem določila teme in kategorije. Sledilo je osno kodiranje in na koncu še odnosno kodiranje. Z odnosnim kodiranjem sem izpostavila povezave med kategorijami in je predstavljeno v obliki slik v rezultatih. Osno in odnosno kodiranje mi je bilo v pomoč pri oblikovanju rezultatov in predlogov. Celotno analizo sem dodala v priloge magistrskega dela.

4 REZULTATI

DELOVNO PODROČJE

Socialne delavke, s katerimi sem opravila intervjuje, opravljajo storitve pomoči družini za dom, prve socialne pomoči in osebne pomoči. Nekatere izmed socialnih delavk so pojasnile, da poleg izvajanja zgoraj navedenih storitev opravljajo delo tudi na področjih skrbništva, nasilja v družini in duševnega zdravja.

Najkrajšo delovno dobo na trenutnem delovnem mestu ima socialna delavka, ki je zaposlena devet mesecev. Nekaj je takih, ki so zaposlene med tri in pet let, nekatere posameznice pa imajo med petnajst in štiriindvajset let delovne dobe.

Pri opisu poteka dela so kot ključen element socialne delavke izpostavile pogovor (*»Glavno orodje mojega dela je pogovor« (A3)*), pri tem so navajale tudi možnost pogovora preko telefona (*»Možnost tudi telefonskega pogovora« (I6)*). Pri svojem delu sodelujejo z zunanjimi institucijami (*»Veliko sodelujem z zunanjimi institucijami, kot so policija, šole, zdravstveni domovi, sodišča« (A4)*) in delo opravljajo tudi na terenu, nekatere od njih zelo malo. Socialne delavke so izpostavile, da je med delovnimi nalogami veliko zapisovanja (*»Vse zapisujem, razen krajših informativnih razgovorov« (B4)*) in dela s papirji. V večini uporabniki prihajajo najavljeni, ponekod tudi nenajavljeni.

Nekatere socialne delavke so predhodno že opravljale delo na drugem centru za socialno delo in imajo predhodne izkušnje dela, druge pa ne (*»Predhodnih izkušenj z delom CSD nisem imela« (C7)*). Prehodne izkušnje dela pri zaposlenih socialnih delavkah so različne: dvaindvajset let dela na centru za socialno delo pred tem delovnim mestom, dve leti v programu pomoči družinam v stiski, opravljanje dela na področju rejništva, delo na različnih področjih CSD (*»Vendar na drugem delovnem mestu« (H8)*) in delo na istem področju CSD. Posameznice so pred tem delale izven CSD - delo v domu starejših občanov, deset let dela v gospodarskih panogah.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Vse socialne delavke si delo organizirajo samostojno. Pri tem so omenjale možnosti samostojne razporeditve urnika in organizacijo dela po dnevih ter urah (*»Ga najavim na določen termin« (D12)*). Delo opravljajo kreativno in svobodno na temeljih zakonodaje in ga

prilagodijo količini dela. Nekatere socialne delavke pri tem kombinirajo različna področja dela (*»Tako da najlažje kombiniram vsa področja dela« (C9)*). Pri tem upoštevajo navodila vodje, veljavno zakonodajo in svoje strokovno znanje. Delo si razporedijo čim bolj učinkovito (*»Smiselno si jih razporedim čez teden« (C10)*), glede na potrebe uporabnika. O terminu srečanja se z uporabnikom dogovorijo preko telefona.

Kar se tiče omejitev pri organizaciji in fleksibilizaciji dela, pri svojem delu socialne delavke omejuje delo na podlagi Kataloga javnih pooblastil (*»Moram upoštevati Katalog javnih pooblastil« (A11)*), nenapovedani uporabniki (*»Prihaja veliko nenapovedanih uporabnikov« (H10)*) in dolgotrajne obravnave primera.

Socialne delavke so poročale, da je možnost vpliva na organizacijo lastnega dela povezana z uporabniki. Lažje si delo organizirajo, če so uporabniki napovedani, kot če niso. Pri tem ocenjujejo, da imajo pri svojem delu nekatere v celoti vpliv na organizacijo lastnega dela, druge velik vpliv oz. vpliv v večini primerov. Ena socialna delavka je ocenila, da ima na organizacijo lastnega dela zelo majhen vpliv, saj svoje delo opravlja na področju storitev prve socialne pomoči, kamor uporabniki prihajajo nenajavljeni.

Med vplivi, ki manjšajo možnosti samostojne organizacije dela, so socialne delavke izpostavile, da pri svojem delu lahko hitro izgubijo rdečo nit problematike (*»Slabost vidim v tem, da lahko hitro izgubiš rdečo nit primera in se ne fokusiraš na bistveno problematiko« (A14)*) in si hitro naložijo preveč dela (*»Da si razporedim preveč uporabnikov na dan« (I15)*). Posledično jim začne primanjkovati časa za zapisovanje. Kot slabost so izpostavile tudi veliko odgovornost pri izvajanju dela. Samo ena izmed njih ne zaznava slabosti samostojne organizacije dela.

Socialne delavke so kot prednosti samostojne organizacije dela navedle neodvisnost od drugih in fleksibilnost dela. Delo je možno organizirati na podlagi potreb posameznikov (*»Si delo lahko razporedim v skladu s potrebami uporabnikov« (C13)*) in posledično vsak uporabnik dobi potrebno količino pomoči (*»Se dobro posvetim posamezniku« (D15)*). Pogovori z uporabniki lahko potekajo tudi na neuradne dni in na delo z njimi se zaposlene socialne delavke lahko pripravijo vnaprej. S samostojno organizacijo dela so socialne delavke zadovoljne (*»Pri organizaciji svojega dela ne vidim pomanjkljivosti« (F19)*). Poudarile so, da so zaradi možnosti samostojne organizacije dela manj pod pritiskom in lažje usklajujejo delo z družinskim

življenjem. Na njihovo delo tako ne vplivajo uradni in neuradni dnevi. Ena izmed socialnih delavk je kot prednost izpostavila delo z nenapovedanimi uporabniki.

Delovni čas socialnih delavk je razporejen skladno z zakonodajo in predpisanim urnikom. Povedale so, da je razporeditev delovnega časa odvisna od dogovora z nadrejenim in je razporejen na poslovni čas in neposlovni čas. Uradne ure so popoldne samo ob sredah in takrat prihaja bistveno več uporabnikov kot ostale dni v tednu. Pri tem je ena izmed socialnih delavk ocenila, da svoje delo zaradi velike potrebe pomoči v popoldanskem času opravlja nekvalitetno, posledično je delavnik ob sredah do sedemnajste ure neustrezen. Socialne delavke so povedale, da je možnost prihoda na delovno mesto do osme ure zjutraj. Ob petkih je odhod iz službe možen že ob trinajsti uri. Večina socialnih delavk je poudarila, da je razporeditev delovnega časa fleksibilna, pri tem so nekatere izpostavile tudi neodvisnost opravljanja dela glede na uradne in neuradne dni (*»Nimajo bistvenega vpliva uradni in neuradni dnevi« (D21)*). Ena izmed socialnih delavk delo opravlja s skrajšanim delovnim časom (*»Svoje delo opravljam za šest ur« (C15)*).

Glede samostojne razporeditve delovnega časa so socialne delavke poročale o samostojnem načrtovanju odsotnosti (*»Odsotnosti lahko določam sama« (A17a)*), terena in odmora.

Kot prednosti razporeditve delovnega časa so socialne delavke navedle delo samo ob dopoldnevih. Delovni čas jih omeji, da lahko bolj učinkovito usklajujejo zasebno in delovno okolje (*»Delovni čas mi daje varnost, da opravljam delo samo v tem okvirju« (A18)*). Med drugim jim je tudi spodbuda, da z delom zaključijo ob primerni uri.

Socialne delavke so izpostavile, da je delovni čas na neuradne dni premalo fleksibilen (*»Preveč striktno določen na neuradne dni« (C17)*). Omejene so na poslovni čas, kar pomeni, da morajo biti na delovnem mestu do osme ure zjutraj in lahko odidejo po petnajsti uri. Izjemi sta sreda, ko je poslovni čas do sedemnajste ure, in petek, ko je poslovni čas do trinajste ure. Kot pomanjkljivost pri razporeditvi delovnega časa so omenile tudi delo do sedemnajste ure ob sredah (*»Srede do 17h mi ne ustrezajo« (F24)*) in odvisnost odmorov (*»Da so odmori odvisni od poslovnega časa« (F25)*) ter odhodov od poslovnega časa (*»Odvisnost odhodov od poslovnega časa« (F26)*).

Kot dobre prakse razporeditve delovnega časa so socialne delavke omenile podaljševanje delovnega časa v urgentnih primerih in možnost koriščenja preostanka ur (*»Všeč mi je, da v*

urgentnih primerih svoj delovni čas lahko tudi podaljšamo in na ta način dobim plus ure« (A20)). Kot dobro prakso so izpostavile tudi delo ob sredah do sedemnajste ure in odhod z dela ob petkih ob trinajsti uri. Delo do sedemnajste ure ob sredah tako nekatere socialne delavke zaznavajo kot dobro prakso, druge kot slabost. Dobra praksa razporeditve delovnega časa je tudi določen poslovni čas in možnost premičnega delovnega časa.

Socialne delavke so za izboljšavo razporeditve delovnega časa predlagale večjo fleksibilnost na neuradne dni (*»Da bi na neuradne dni delovni čas lahko bil bolj fleksibilen« (C20))* in večjo fleksibilnost poslovnega časa. Med predlogi so bili tudi možnost prihoda na delovno mesto pred pol osmo uro zjutraj in po osmi uri zjutraj. Eden izmed predlogov je bil tudi štetje preostanka ur od prihoda do odhoda brez odvisnosti od poslovnega časa (*»Da bi se ure dela upoštevale od prihoda zaposlenega do odhoda« (D22))*.

Viške ur socialne delavke koristijo na neuradne dneve in za zasebne izhode (*»Za osebne opravke koristim preostanek ur« (B28))*. Izjemoma jih lahko koristijo tudi na uradni dan. Koriščenje viška ur je lahko namenjeno tudi za prihod na delo eno uro kasneje ali pa predčasen odhod. V izrednih primerih se jim višek ur lahko tudi izplača. Ena izmed socialnih delavk je povedala tudi, da jih je morala porabiti do določenega datuma, enkrat se ji je višek ur tudi izbrisal (*»Presežek koriščenja ur so mi v preteklosti tudi že izbrisali« (D26))*.

Večina socialnih delavk je brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela (*»Še nisem opravljala« (C23))* ali ga opravljajo zelo redko. Samo ena izmed socialnih delavk je enkrat na svojem delovnem mestu imela odrejeno nadurno delo.

Kar se tiče vpliva delovnega časa na zdravje in počutje, so nekatere socialne delavke povedale, da je le-ta brez slabega vpliva (*»Nimam občutka, da bi delovni čas slabo vplival na moje zdravje in počutje« (A25))* in ne zaznavajo stresa na delovnem mestu (*»Zaradi razporeditve dela nisem pod stresom« (E30))*. Nekatere so vpliv ocenile kot pozitiven (*»Pozitiven vpliv na zdravje in počutje« (E29))* in dodale, da same prevzemajo skrb za zdravje na delovnem mestu (*»Poskušam poskrbeti, da ne sedim cel dan« (I27))*. Dodale so še, da delovni čas zagotavlja prosti čas ob popoldnevih. Druge so povedale, da delovni čas vpliva na zdravje in počutje, saj se jim zdi naporen (*»Predstavlja mi zelo velik napor« (B24))*, je izčrpavajoč. Pri tem so kot izčrpavajočega posebno izpostavile delovni čas ob sredah (*»Srede so zelo izčrpavajoče« (B31))*. Socialne delavke so omenjale utrujenost, pomanjkanje energije, zaznavanje stresa, občasno

zaznavanje izgorelosti, bolečine v križu, zapestju, v vratu, v rokah, v ramenskem obroču, bolečino oči in glavobole. Pri tem so najpogostejše navajale izčrpanost in zaznavanje stresa, redkeje pa bolečino oči in glavobole.

Vse socialne delavke imajo omogočeno opravljanje dela od doma. Od epidemije Covid-19 se k tovrstnem delu vse bolj spodbuja zaposlene. Delo od doma lahko opravljajo na neuradne dni, vsaj dvakrat na mesec. Večina intervjuvanih socialnih delavk ne koristi možnosti opravljanja dela od doma (*»Do sedaj še nisem prakticirala« (A26b)*), saj ocenjujejo, da je opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno (*»Tudi če bi lahko, ga ne bi želela« (B36)*). Pri tem jih narava dela omejuje (*»Zelo težko bi si organizirala delo, da v dnevu ne bi imela stranke« (A27)*) in jim ne omogoča opravljanja dela od doma (*»Narava dela ne omogoča dela od doma« (F35)*).

Kot pomanjkljivosti opravljanja dela od doma so socialne delavke poročale o manjši produktivnosti ob delu doma (*»Všeč mi je, da lahko zamenjam okolje, saj menim, da sem na delovnem mestu bolj produktivna« (A28)*) in nedosegljivosti uporabnikom. Če delajo na delovnem mestu, pa poročajo tudi o boljšem stiku s sodelavci. Pri tem so dodale, da je pomoč sodelavcev ob delu od doma manj učinkovita (*»Ne bi imela takojšnje pomoči« (F41)*). Socialne delavke so izpostavljale tudi težave pri prenosu papirjev domov, uporabljanje osebne telefonske številke za službene namene (*»Moram uporabljati privatno telefonsko številko« (C31)*) in pomanjkanje ustrezne računalniške opreme v domačem okolju (*»Doma nimam ustrezne opreme« (I37)*).

Eden izmed predlogov za izboljšavo opravljanja dela od doma je bil uporaba službenega računalnika v domačem okolju.

Ena izmed socialnih delavk je ocenila, da ima opravljanje dela od doma pozitiven vpliv na delo, saj se doma lažje skoncentrira (*»Doma imam večjo koncentracijo za delo« (I32)*) in je bolj produktivna. Delavnik ji vzame manj časa in doma nima motečih dejavnikov (*»Ustreza mi, ker imam doma mir« (I30)*), kot so npr. fizični kontakti s sodelavci. Tudi uporaba osebne telefona ji ne predstavlja težav (*»Uporaba osebne telefona mi ne predstavlja težav« (I38)*), saj uporabnike kliče s skrite številke. Kot prednosti opravljanja dela od doma so ostale socialne delavke omenile tudi možnost koriščenja odmorov doma za domača opravila (*»V času odmora lahko postorim privat zadeve« (F39)*) in ne porabljanje časa za prevoz na delo.

Kar se tiče organizacije in fleksibilizacije dela, so socialne delavke kot izziv omenile še prihod nenapovedanih uporabnikov. Zaradi nenapovedanega prihoda ne morejo načrtovati ustrezne pomoči posamezniku (*»Nikoli ne moreš planirati zahtevnosti primerov« (H17)*). Od njih uporabniki zahtevajo hitro reakcijo in ukrepanje. Istočasno pomoč potrebuje več uporabnikov in posledično ni možno nuditi ustrezne in zadostne pomoči posamezniku. Pri tem so socialne delavke dodale, da morajo biti konstantno dosegljive (*»Neprestano na voljo« (H16)*) in svoje delo podaljšujejo tudi izven delovnega časa.

Zaposlena, ki delo opravlja s skrajšanim delovnim časom, je tovrstno delo opredelila kot stresno (*»Skrajšani delovni čas mi je občasno stresen« (C18)*), saj je preobremenjena z delom (*»Zaradi prevelike količine dodeljenega dela« (C19)*).

NAPREDOVANJE

Izkušnje napredovanja socialnih delavk so si med seboj različne. Nekatere socialne delavke so brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu (*»Na svojem delovnem mestu še nisem napredovala« (A31)*) in brez izkušenj o vplivu napredovanja na višjo plačo in naziv. Druge so pridobile že vsa možna napredovanja na delovnem mestu in nimajo več možnosti napredovanja. Socialne delavke imajo različne izkušnje napredovanja v naziv, plačni razred, nekatere napredujejo vsake tri leta (*»Na vsake tri leta« (G29)*). Pri tem so dodale, da se z napredovanjem v naziv zviša plača, kar je posledica delovne uspešnosti (*»Na podlagi delovne uspešnosti« (F44)*). Nekaj socialnih delavk je z napredovanjem na delovnem mestu zadovoljnih, nekatere so nezadovoljne. Pri tem so nezadovoljne predvsem tiste socialne delavke, ki so že dosegle vsa možna napredovanja in te možnosti nimajo več, in tiste socialne delavke, ki zaradi krajše delovne dobe sploh še niso imele možnosti napredovanja.

Večina socialnih delavk ocenjuje, da je sistem napredovanja neustrezen. Pri tem so izpostavljale nerealne pogoje za napredovanje, previsoke kriterije za napredovanje in preveč subjektivno ocenjevanje vodje. Zaposleni se med seboj primerjajo, kar posledično prinese slabše odnose med njimi. Prav tako so poudarjale prenizko denarno višino napredovanja in to, da se z nenapredovanjem na delovnem mestu izgubi kvaliteta dela.

Razlog za nezadovoljstvo s sistemom napredovanja je slaba ocena s strani nadrejenega (*»Menim, da si zaslužim boljšo oceno« (C73)*) in to, da imajo socialne delavke po letih delovnih izkušenj še vedno isto plačo, kot jo imajo zaposleni začetniki (*»Po tolikih letih še vedno delam*

za isto plačo kot zaposleni začetniki« (E41)). Socialne delavke so poudarile, da so kriteriji za napredovanje nedosegljivi (*»Rabiš leta, da jih izpolniš«* (C41)), saj z izobraževanjem pridobiš zelo malo točk za napredovanje (*»Točke pridobivaš zelo prepočasi«* (I46)). Sistem napredovanja so ocenile kot nefleksibilen in neenoten na državni ravni (*»Ocenjevanje zaposlenih ni poenoteno na državni ravni«* (E46)). Povedale so, da so bili pogoji napredovanja v preteklosti ugodnejši za zaposlene, sedaj pa so po dolgi delovni dobi možnosti napredovanja omejene (*»Bi si želela, da bi po tolikih letih še lahko napredovala«* (H32)).

Socialne delavke so kot pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja navedle težko dosegljive kriterije za napredovanje na podlagi točk (*»Zelo težko dosežeš kriterije za napredovanje«* (D49)) ter to, da z izobraževanjem pridobiš zelo malo točk za napredovanje (*»Izobraževanja so ocenjena zelo nizko«* (D48)).

Kar se tiče vpliva napredovanja na plačo in naziv, so socialne delavke vpliv napredovanja ocenile kot premajhen oz. majhen. Povedale so, da ima napredovanje vpliv na plačo in naziv, pri čemer se jim vpliv na plačo zdi ustrezen. Ena izmed zaposlenih je povedala, da napreduje za tri plačilne razrede, druga je izpostavila, da se z napredovanjem plača zviša za 150 EUR.

Med predlogi za izboljšanje sistema napredovanja so socialne delavke navajale reorganizacijo sistema napredovanja, večjo stimulativnost napredovanja in upoštevanje delovne dobe posameznika. Pri tem so izpostavile, da bi morale biti napredovanje in zvišanje plačilnega razreda omogočeno vsem, ne glede na delovno dobo. Ocenjevanje bi morale potekati na individualni oceni posameznika (*»Da bi napredovanje morale biti individualno osnovano«* (C39)), kjer bi se upoštevali tudi rezultati dela (*»Da bi zaposleni lahko napredovali tudi na podlagi njihovih rezultatov dela«* (D50)). Predvsem pa bi morala biti možnost napredovanja pogostejša.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Socialne delavke se udeležujejo izobraževanj in usposabljanj različno, enkrat mesečno, enkrat na dva meseca, trikrat ali štirikrat na leto, dvakrat na leto, enkrat na leto. Nekatere so navedle, da redko.

Izobraževanja večinoma potekajo v živo in pri tem ima zaposlena možnost, da individualno načrtuje udeležbo na izobraževanjih (*»Že vnaprej načrtujem izobraževanje v svojem urniku«*

(A40)). Ena izmed vprašanih socialnih delavk izobraževanja tudi sama izvaja (*»Sama tudi izobražujem« (I48)*).

Večina socialnih delavk je poročala, da se udeležujejo izobraževanj, ki so vezana na njihovo delovno področje (*»Ki so vezani na mojo naravo dela« (D52)*). Nekatere se udeležujejo izobraževanj, ki so jim zanimiva in kjer predava dober predavatelj (*»So mi všeč predavatelji« (H37)*).

Socialne delavke so povedale, da so dobro informirane o aktualnih izobraževanjih (*»Izobraževanja so dostopna, zelo dobro smo informirani o tem« (A38)*). Kot dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja so izpostavile neplačljiva izobraževanja (*»Veliko je neplačljivih izobraževanj« (E51)*) in možnost individualnega načrtovanja udeležbe (*»Da si izobraževanje lahko izberem sama« (C47)*). Nekaterim bolj ustrezajo izobraževanja on-line, drugim izobraževanja v živo (*»Bi morala potekati v živo« (E56)*). Kot dobre prakse so izpostavile tudi izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa (*»Saj potekajo znotraj naše organizacije in ne izgubljaš časa s prevozom« (C49)*) in posledično se jih udeleži več zaposlenih.

Kar se tiče pomanjkljivosti možnosti izobraževanj in usposabljanj, so socialne delavke povedale, da so omejene pri vključitvi na plačljiva izobraževanja, ker je to odvisno od zagotovljenih sredstev delodajalca. Enodnevne seminarje so ocenile kot nekvalitetne in pri tem podale idejo po večji možnosti večdnevni seminarjev (*»Večdnevni pa je zelo malo« (I60)*). Kot pomanjkljivost so navedle še omejenost mest ob prijavi in on-line izobraževanja. Izpostavile so tudi, da je na izobraževanjih premalo prakse in preveč teoretičnega dela (*»Da ne bi bilo samo toliko teoretičnega dela« (A44)*).

Kot predloge za izboljšavo sistema usposabljanja in izobraževanja na delovnem mestu so zaposlene predlagale obisk institucij, s katerimi pri svojem delu sodelujejo (*»Da bi odšli v različna okolja, kjer se nudi psihosocialno pomoč, v institucije, s katerimi sodelujemo« (A43)*). Predlagale so tudi več notranjih izobraževanj in istočasno izvajanje predavanj v živo in on-line. Socialne delavke bi si želele tudi več praktičnih delavnic izvajanja metod in tehnik ter širšo ponudbo izvajalcev. Predavanja bi morala biti večdnevna (*»Da bi bilo več dvodnevni seminarjev« (I60)*), kjer bi se vsebine lahko nadgrajevale.

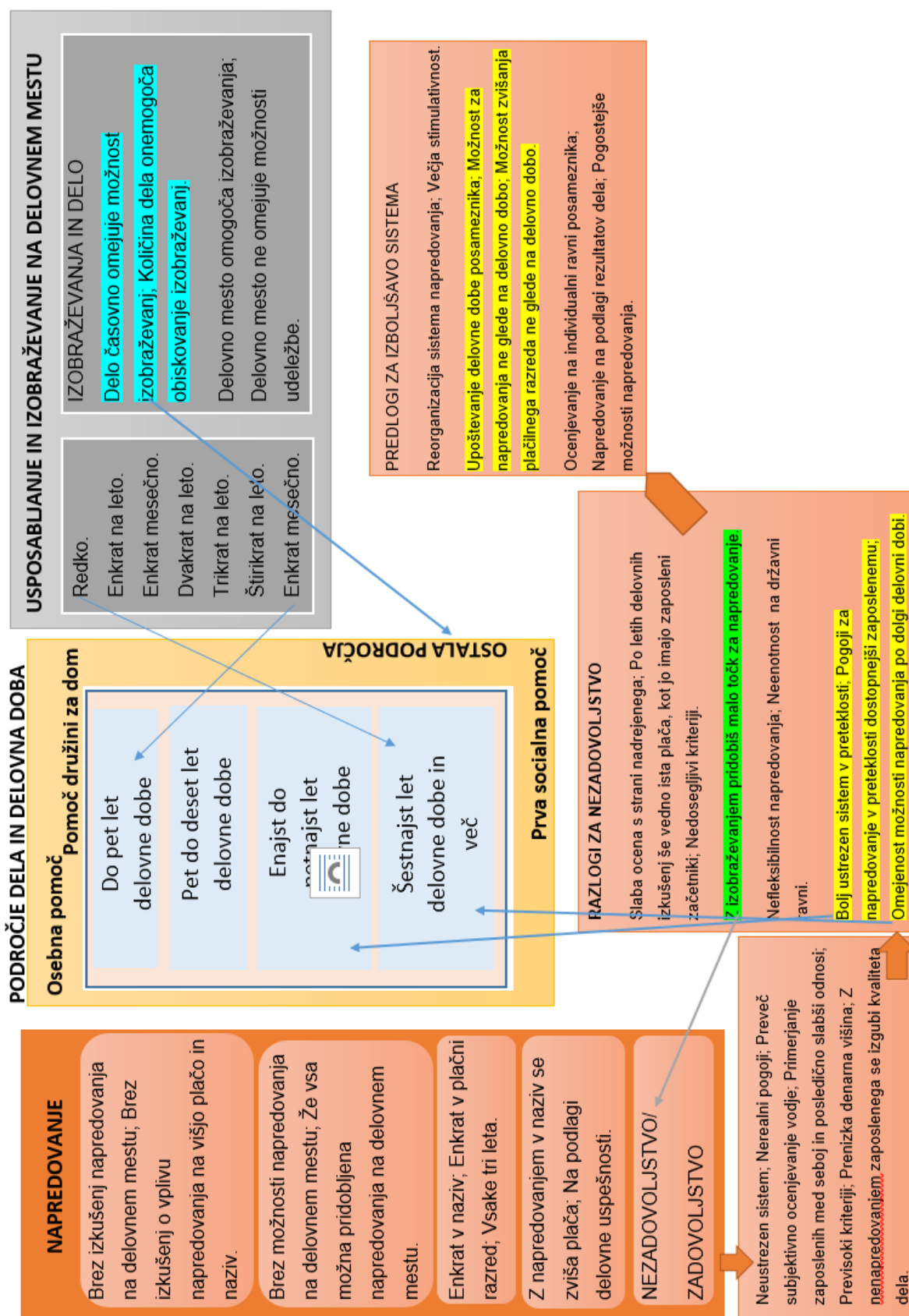
Glede povezave med delom in možnostmi izobraževanja so socialne delavke povedale, da delovno mesto omogoča izobraževanja (*»Delovno mesto mi omogoča čas za izobraževanje«*

(D55)). Nekatere delo časovno omejuje in zato so omejene tudi možnosti udeležbe na izobraževanjih.

Kot prednosti izobraževanja on-line so socialne delavke navedle, da vzamejo manj časa in imajo pri tem vsi zainteresirani možnost udeležbe. Nekatere so dodale, da jim predavanja v obliki on-line izobraževanja bolj ustrezajo, saj so pri tem razpisana mesta za udeležbo neomejena (*»Ne glede na razpisana mesta« (D59))*.

Kot pomanjkljivosti izobraževanja on-line so navedle, da so manj intenzivna in udeleženci na le-teh manj sodelujejo.

Kot prednosti izobraževanj v živo so socialne delavke izpostavile njihovo večjo učinkovitost in jih označile kot ustrežnejša od izobraževanj on-line. Povedale so, da so izobraževanja v živo bolj kvalitetna, na njih pa več udeležencev bolj aktivno sodeluje. Tudi med zaposlenim in izvajalcem je boljša povezava in po izobraževanjih je možnost povezovanja z ostalimi zaposlenimi drugih enot (*»Saj se povežeš tudi s sodelavci drugih enot« (I57))*.



Slika 4.1.: Povezava med področjem dela, delovno dobo, usposabljanjem in izobraževanjem na delovnem mestu ter napredovanjem

Zgornja slika prikazuje povezavo med delovno dobo in napredovanjem na delovnem mestu. Zaposlene socialne delavke z delovno dobo do pet let so brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu in brez izkušenj o vplivu napredovanja na višjo plačo in naziv. Na drugi strani pa so zaposlene s šestnajst let delovne dobe ali več, ki nimajo več možnosti za napredovanje, saj so na delovnem mestu pridobile že vse možne nazive. Ne glede na delovno področje in delovno dobo so socialne delavke v večini nezadovoljne s sistemom napredovanja. Zaposlene z enajstimi leti delovne dobe ali več so v preteklosti hitreje napredovale, saj so bili pogoji dostopnejši zaposlenemu. Po daljši delovni dobi sedaj na delovnem mestu tako nimajo več možnosti napredovanja. Razlogi za nezadovoljstvo so torej v tem, da z izobraževanjem socialne delavke pridobijo malo točk, kar jim ne olajša napredovanja.

Kar se tiče povezave med delovno dobo socialnih delavk in pogostostjo udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih, sem ugotovila, da manj kot ima zaposlena delovne dobe, pogostejše se izobražuje, npr. zaposlena s štiriindvajsetimi leti delovne dobe se izobražuje zelo redko oziroma enkrat ali dvakrat letno. Na drugi strani pa se zaposlena z delovno dobo devet mesecev izobraževanj udeležuje enkrat mesečno.

Opazila sem tudi povezavo med delovnim področjem ter možnostmi izobraževanja. Socialne delavke, ki na svojem delovnem mestu kombinirajo več področij oziroma izvajajo različne storitve, omenjajo, da jim delo časovno bolj omejuje možnosti izobraževanj. Povedale so, da jih količina dela ovira pri obiskovanju izobraževanj. Na drugi strani pa so zaposlene, ki so povedale, da jim delovno mesto omogoča izobraževanja in jim ne omejuje možnosti udeležbe.

PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

Socialne delavke so kot podporne dejavnike pri izvajanju dela izpostavile pomoč (*»Pomoč sodelavcev« (A45b)*) in pogovor s sodelavci (*»Komunikacija s sodelavkami« (C50)*), dobre odnose med zaposlenimi (*»Dobri odnosi v kolektivu« (I62)*) ter timske sestanke. Podporna jim je tudi pomoč vodje (*»Pomočnica direktorja« (H45)*). Izpostavile so še supervizije in sodelovanje z zunanjimi institucijami (*»Posvetovanje z zunanjimi institucijami« (G45)*).

Kar se tiče dejavnikov, ki omejujejo izvajanje dela, so socialne delavke v večini izpostavile zapisovanje in preveliko količino dela. Povedale so, da so omejene znotraj sistema in da jim izziv predstavljajo potrebe ljudi (*»Popolnoma premajhna za potrebe ljudi« (B55)*) in njihova

nerealna pričakovanja (*»Nerealna pričakovanja uporabnikov« (F65)*). Pri tem so izpostavile premajhne zmožnosti izvajanja storitev na trgu za vse potrebe ljudi in neusklajeno delovanje različnih sektorjev (*»Različni sektorji med seboj niso usklajeni« (D63)*). Poudarile so, da gre za neusklajenost tudi na področju zakonodaje, dodatno jih pri tem omejuje še nezadostno poznavanje zakonodaje (*»Premajhno poznavanje zakonodaje« (C52)*) in različna interpretacija le-te v posameznih službah (*»Zakonodajo sektorji različno interpretirajo« (D65)*). Socialne delavke so izpostavile tudi, da jih pri delu omejuje potreba po vodenju statistik v bazah podatkov, medsebojno sodelovanje ter prelaganje dela med službami (*»Se delo predaja med posameznimi službami« (D67)*).

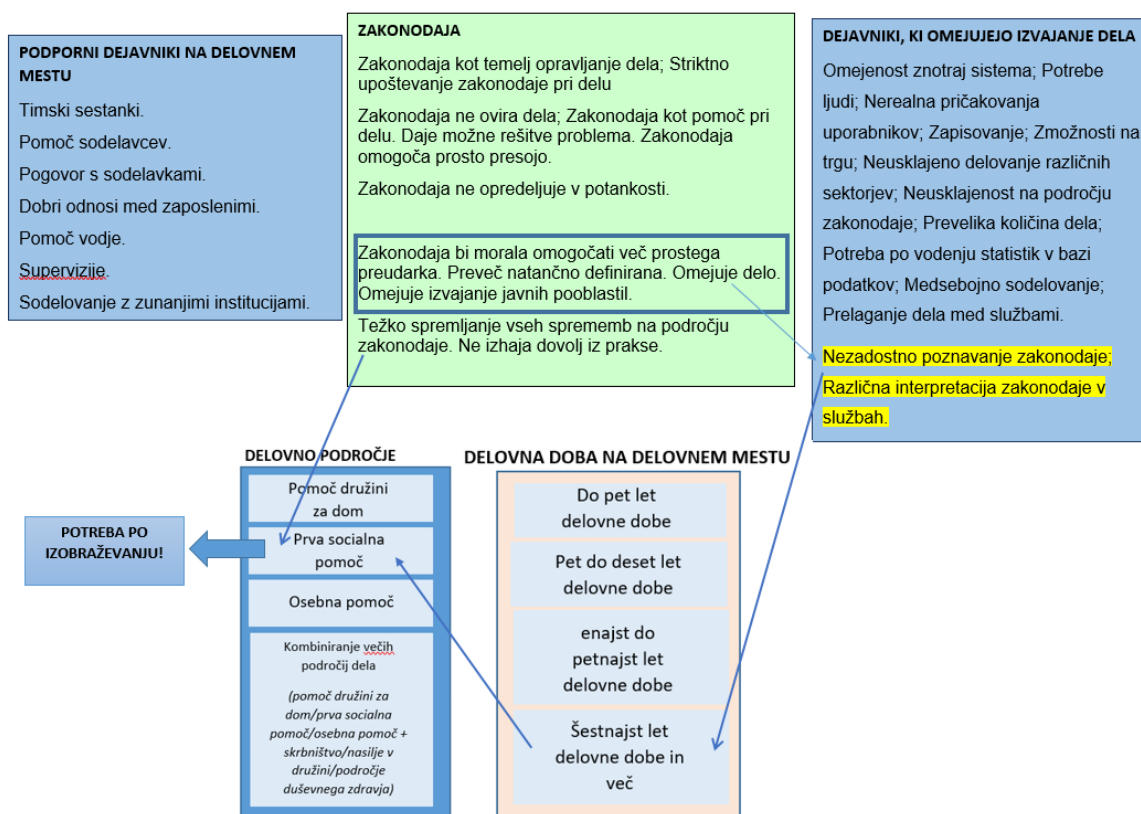
Vse socialne delavke so poročale o zakonodaji kot temelju pri opravljanju njihovega dela (*»Je podlaga za moje delo« (B57)*). Na eni strani je večina socialnih delavk povedala, da zakonodaja ne ovira njihovega dela in jim je pri tem v pomoč. Pri svojem delu jo upoštevajo (*»Ga striktno upoštevam« (H49)*), saj daje možne rešitve problema. Zakonodaja omogoča prosto presojo (*»Imam dovolj proste presoje« (G52)*) in ne opredeljuje dela v potankosti (*»Všeč mi je, da zakonodaja odpira nekatere zadeve odprte, da ni preveč definirana in nisi preveč omejen znotraj nje« (A50)*). Na drugi strani pa so socialne delavke povedale, da bi zakonodaja morala omogočati več prostega preudarka (*»V posameznih primerih omogoča premalo lastne strokovne presoje« (D70)*), saj v določenih primerih preveč natančno definira postopke (*»Je preveč rigidna« (E68)*). Pri tem ne izhaja dovolj iz potreb in posledično omejuje delo ter izvajanje javnih pooblastil (*»Omejuje izvajanje javnih pooblastil« (B59)*). Prav tako so poudarile, da je težko spremljati vse spremembe na področju zakonodaje.

Kar se tiče predlogov za izboljšanje podpore in pomoči na delovnem mestu, so socialne delavke predlagale več dela v paru, dela v timu in supervizij (*»Potrebovala bi še več supervizij« (A51)*). Izpostavile so, da bi potrebovale še več pomoči pravne službe in pomoči pri zastopanju na sodišču. Med predlogi sta bili tudi pomoč mobilne službe pri delu in pomoč pri zapisovanju. Ena izmed socialnih delavk je predlagala, da bi imeli pomoč druge osebe pri zapisovanju na način, da bi bila prisotna na njenih pogovorih in bi ga zapisala. Predlagala je pomoč študentov. Kar se tiče pomoči mobilne službe, so socialne delavke podale idejo o izvajanju obiskov na domu z njihove strani. Socialne delavke so povedale tudi, da bi potrebovale pogostejša izobraževanja o vseh spremembah na različnih področjih dela (*»Pogostejša dodatna izobraževanja o področjih dela« (H52)*).

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Vsem socialnim delavkam je med ustreznimi, podpornimi dejavniki na delovnem mestu najpomembnejše sodelovanje s sodelavci in dobri odnosi med njimi. V podporo so jim tako dobri odnosi med zaposlenimi in pomoč vodje (*»Pogovor z vodjo« (F75)*). Pri tem so izpostavile tudi timske sestanke, timske obravnave primera, supervizije, aktive (*»Aktivi delovnega področja« (I80)*), intervizije delovnega področja, delo v paru, lastne izkušnje dela, strokovno znanje in samoorganizacijo dela.

Kot dejavnike, ki ovirajo ustrezno opravljanje dela, so socialne delavke navajale preveliko število primerov na zaposlenega (*»Količina dela« (C59)*) in posledično premalo časa za veliko število primerov (*»Časovni okvir« (H56)*). Pri tem so pojasnile, da zaradi velike količine dela ni mogoče vsakemu uporabniku ponuditi dolgotrajne pomoči, ki bi jo potreboval (*»Ne moreš se fokusirati na vse primere in marsikateremu uporabniku ne morem nameniti pozornosti, ki bi jo potreboval« (A56)*). Poleg tega pa primeri zahtevajo preveč energije s strani strokovnega delavca (*»Energija, ki jo količina primerov zahteva« (H58)*). Socialne delavke so izpostavile, da jih pri delu ovira tudi prihod nenapovedanih uporabnikov, delo s papirji in premalo nagrajevanja na delovnem mestu. Pri tem so socialne delavke tudi supervizije ocenile kot nepodporne (*»Supervizije mi niso podporne« (C60)*). Omenjale so, da jih ovirajo pritiski in nadzori oziroma strah zaposlenih pred sankcijami, predvsem s strani socialne inšpekcije.



Slika 4.2.: Povezava med delovno dobo na delovnem mestu, delovnim področjem in podpornimi ter nepodpornimi dejavniki na delovnem mestu.

Slika prikazuje povezavo med delovnim področjem, delovno dobo in podporo ter pomočjo na delovnem mestu. Ne glede na delovno področje in delovno dobo na delovnem mestu so socialne delavke izpostavile iste podpirne dejavnike na delovnem mestu. Kar pa se tiče dejavnikov, ki omejujejo izvajanje dela, sem ugotovila, da zaposlene, ki izvajajo storitev prve socialne pomoči, svoje poznavanje zakonodaje označujejo kot nezadostno. S tem lahko povežemo tudi delovno dobo na delovnem mestu, saj so socialne delavke z daljšo delovno dobo povedale, da poznajo zakonodajo slabše kot v preteklosti, saj se nenehno spreminja. Tudi socialni delavki, ki izvajata storitev prve socialne pomoči, sta izpostavili, da težko spremljata vse spremembe na področju zakonodaje. Tukaj sama zaznavam veliko potrebo po izobraževanju teh zaposlenih, vendar se glede na rezultate moje raziskave prav ti dve zaradi dolge delovne dobe izobražujeta najmanj.

4.1. Povezava med temami

Kar se tiče poteka dela glede na delovna področja opravljanja dela socialnih delavk, je iz spodnje slike razvidno, da k socialnim delavkam, ki opravljajo samo storitve prve socialne pomoči, uporabniki prihajajo nenajavljeni. K zaposlenim socialnim delavkam, ki izvajajo ostale storitve oz. opravljajo delo na drugih področjih, pa uporabniki prihajajo v večini najavljeni. Pri tem so nekatere socialne delavke delo z nenajavljenimi uporabniki označile kot prednost, druge pa kot omejitev pri izvajanju dela. Opazila sem tudi, da zaposlena, ki opravlja storitve osebne pomoči, opravlja zelo malo dela na terenu, v primerjavi z ostalimi.

V svoji raziskavi sem opazila tudi povezavo med delovnim področjem, razporeditvijo delovnega časa in organizacijo dela. Zaposlene, ki izvajajo prvo socialno pomoč, h katerim uporabniki prihajajo nenajavljeni, so izpostavile, da je ob sredah neustrezen delavnik do 17. ure, saj takrat prihaja bistveno več uporabnikov kot ostale dni v tednu. Dodale so še, da zaradi razporeditve delovnega časa ob sredah svoje delo opravljajo nekvalitetno, saj je v popoldanskem času velika potreba po pomoči uporabnikom. Na drugi strani pa so zaposlene, h katerim uporabniki prihajajo najavljeni, povedale, da so neodvisne od uradnih in neuradnih dni ter jim ta razporeditev delovnega časa ustreza, saj jim to posledično omogoča odhod z dela ob petkih ob 13. uri.

Kar se tiče možnosti porabe preostanka ur, so socialne delavke poročale o podobnih izkušnjah. Prav tako glede opravljanja nadurnega dela, saj večina socialnih delavk do sedaj nadurnega dela še ni opravljala.

Spodnja shema prikazuje tudi povezavo med delovno dobo na delovnem mestu in vplivom delovnega časa na zdravje in počutje. Zaposlene z delovno dobo do pet let so poročale, da delovni čas nima slabega vpliva in da ne zaznavajo stresa na delovnem mestu. Dodale so še, da ima delovni čas pozitiven vpliv na zdravje in počutje, saj zagotavlja prosti čas ob popoldnevih, poleg tega pa so pozorne tudi na raztezanje na delovnem mestu. Zaposlene z delovno dobo več kot pet let pa so poročale o negativnem vplivu delovnega časa na zdravje in počutje. Iz tega lahko povzamem, da daljša kot je delovna doba socialnih delavk, bolj negativno razporeditev delovnega časa vpliva na njihovo zdravje in počutje.

5 RAZPRAVA IN SKLEPI

Ugotovila sem, da je pogovor ključni način dela socialnih delavk. Večina jih navaja, da delo opravljajo tudi na terenu. Pri delu je veliko zapisovanja in dela s papirji, kar socialne delavke označujejo kot omejitev pri opravljanju svojega dela. Tudi Fajfar (2022) navaja, da birokracija negativno vpliva na izvajanje socialnega dela. Pri tem me je presenetilo, da k večini socialnih delavk prihajajo uporabniki najavljeni in da na sam potek dela predhodne izkušnje socialnih delavk nimajo bistvenega vpliva.

Opazila sem, da so socialne delavke pri organizaciji svojega dela popolnoma samostojne in imajo nanj v večini zelo velik vpliv. Tovrstno organizacijo dela na eni strani označujejo kot pozitivno, na drugi strani pa se mi kot slabost zdi pomembno izpostaviti, da so socialne delavke poročale, da si v primerih možnosti samostojne organizacije dela hitro naložijo preveč dela. Kot prednost bi izpostavila to, da si socialne delavke lahko delo organizirajo v večji meri na podlagi potreb uporabnikov in pri tem niso odvisne od uradnih in neuradnih dni. Zaposlene z možnostjo najavljanja uporabnikov izpostavljajo večje zadovoljstvo pri delu kot pa zaposlene, h katerim prihajajo uporabniki nenajavljeni.

Zaposlene na področju prve socialne pomoči prihod nenapovedanih uporabnikov označujejo kot izziv, saj istočasno prihaja večje število uporabnikov. Opazila sem, da posledično socialne delavke ne morejo nuditi ustrezne in zadostne pomoči uporabniku. Socialne delavke morajo na zahteve uporabnikov hitro odreagirati in biti konstantno dosegljive. Posledično vse več socialnih delavk poroča o utrujenosti, izmučenosti na delovnem mestu in zaznavanju stresa. Strokovnjaki v delovnem odnosu pri svojem delu morajo stremeti k temu, da se oprejo na sodobne koncepte v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič, 2002). Pri tem je njihova naloga tudi, da se upošteva koncept krepitve moči uporabnika. O problematiki pomanjkanja časa za učinkovito soustvarjanje delovnega odnosa piše že Sitar Surić (2016). Na podlagi pridobljenih rezultatov raziskave se sprašujem, kako sploh uspešno in učinkovito vključevati koncepte socialnega dela v svoje delo, če je potrebno delati z velikim številom uporabnikov in socialno delavko na drugi strani omejuje delovni čas.

Molan (2010) delovni čas opisuje kot obremenilni dejavnik, saj lahko zelo vpliva na delavčevo razpoloženje in njegovo počutje. Pričakovala sem, da bodo socialne delavke v večji meri izpostavile zaznavanje stresa na delovnem mestu. Izpostavljale so predvsem bolečine v križu,

zapestju, vratu, v rokah in v ramenskem obroču. Slab vpliv delovnega časa na zdravje in počutje so v večini izpostavljale zaposlene, ki delo opravljajo z nenapovedanimi uporabniki.

Na spletni strani centrov za socialno delo Slovenije (b.d.) je navedeno, da na razgovor k zaposleni na področju storitve prve socialne pomoči lahko posameznik pride v času uradnih ur brez predhodnega naročila. Pred epidemijo Covid-19 praksa najavljanja uporabnikov ni bila tako pogosta, opažam pa, da se tekom zadnjih let, glede na veliko količino dela, to vedno bolj kaže kot dobra praksa. Pri tem bi opozorila tako na prednosti kot tudi na slabosti, saj na eni strani najavljanje uporabnikov vnaprej olajša delo zaposlenim, na drugi strani pa uporabnikom oteži dostopnost pomoči. Sama vidim bistvo dela z uporabniki v tem, da prejmejo pomoč in podporo takrat, ko jo najbolj potrebujejo. Pri tem se zavedam, da je to zaradi velike količine dela in prihoda velikega števila uporabnikov naenkrat skoraj nemogoče. Moje mnenje je, da bi morale vodje centrov za socialno delo tej dilemi v prihodnje posvetiti več časa in pretehtati možne rešitve, z namenom bolj učinkovitega nudenja pomoči uporabnikom in opravljanja strokovnega dela.

Kar se tiče razporeditve delovnega časa, sem opazila, da je popolnoma skladen z zakonodajo. V javnih službah je premakljiv začetek delovnega časa med 7:00 in 8:00 zjutraj. Premakljiv je tudi konec delovnega časa, in sicer ob ponedeljkih, torkih in četrtek med 15:00 in 16:30, ob petkih med 13:00 in 14:30 ter ob sredah med 18:00 in 18:30 (*Uredba o spremembah Uredbe o delovnem času v organih državne uprave*, 2019). Premični delovni čas so nekatere socialne delavke označile kot dobro prakso razporeditve delovnega časa. Predvsem jim ustreza, da ob petkih z dela lahko odidejo že po trinajsti uri. Pri tem sem opazila, da so srede socialnim delavkam bolj stresne v primerjavi z ostalimi dnevi v tednu, saj prihaja bistveno več uporabnikov. Pri tem je nekaterim socialnim delavkam delo ob sredah do sedemnajste ure ustrezno, saj lahko zato ob petkih delo zapustijo ob trinajsti uri, drugim – predvsem zaposlenim na področju storitve prve socialne pomoči – pa delavnik ob sredah ne ustreza, saj svoje delo zaradi velike potrebe po pomoči in velikega števila uporabnikov v popoldanskem poslovnem času ne morejo opravljati kvalitetno.

Kajzer (2005b, str. 27) zaposlovanje za krajši delovni čas označi kot zelo pozitivno, saj povečuje fleksibilnost trga dela. Le ena izmed vprašanih v mojih raziskavi opravlja delo s krajšim delovnim časom. Sama je izpostavila, da ji je opravljanje dela s skrajšanim delovnim časom pogosto stresno, saj zaradi velike količine vsega dela ne more opraviti.

Socialne delavke bi si predvsem želele bolj fleksibilen delovni čas na neuradne dni, predvsem bi jim ustrezalo to, da odmori ne bi bili odvisni od poslovnega časa. Tudi avtorica Kresal (2015) izpostavlja, da so interesi zaposlenih glede delovnega časa prepogosto zapostavljeni. Predlog za izboljšavo razporeditve delovnega časa je možnost prihoda na delovno mesto pred pol osmo uro zjutraj ali pa po osmi uri zjutraj. Zaposlene bi si želele, da bi se preostanek ur začel šteti od prihoda do odhoda z delovnega mesta, brez odvisnosti od poslovnega časa.

Glede koriščenja viška ur so socialne delavke imele podobne izkušnje, saj jih koristijo za zasebne izhode ali pa za odsotnost z dela na neuraden dan. Višek ur jim omogoča, da na delo pridejo eno uro kasneje ali pa z dela odidejo predčasno. Sem pa zelo presenečena, da ima samo ena izmed vprašanih izkušnjo z opravljanjem nadurnega dela.

Pričakovala sem, da bodo socialne delavke možnost dela od doma izpostavile kot zelo dobro prakso, saj tudi Ministrstvo za javno upravo (2022) možnost opravljanja dela od doma označuje kot zelo pozitivno. Doprinesla naj bi namreč k lažjemu usklajevanju poklicnega in družinskega življenja. Pri tem navajajo, da naj bi javni uslužbenec delo na domu opravljal vsaj en dan na teden. Rezultati moje raziskave pa so pokazali ravno nasprotno, saj nobena izmed vprašanih socialnih delavk možnosti opravljanja dela od doma ne koristi. Presenetilo me je, da so opravljanje dela od doma označile kot manj ustrezno, saj sem pričakovala, da bodo poročale o lažjem usklajevanju poklicnega in družinskega življenja. Same pa so povedale, da jim narava dela omejuje opravljanje dela od doma, saj so bolj produktivne na delovnem mestu. Kot zelo veliko težavo so izpostavile tudi prenos papirjev domov in to, da so v domačem okolju brez ustrezne računalniške opreme. Le ena izmed socialnih delavk je povedala, da ima opravljanje dela od doma pozitiven vpliv na njeno delo in da je doma bolj produktivna in se za delo lažje koncentrira.

Kar se tiče napredovanja na delovnem mestu, so rezultati raziskave pokazali povezavo med napredovanjem na delovnem mestu in delovno dobo socialnih delavk. Skladno z *Zakonom o sistemu plač v javnem sektorju* (2002) lahko javni uslužbenec napreduje v posameznem nazivu za največ pet plačnih razredov. Tisti zaposleni, ki ne morejo napredovati v naziv, pa lahko napredujejo za največ deset plačnih razredov. Dolžnost vodje je, da enkrat letno preveri izpopolnjevanje pogojev za napredovanje zaposlenih. Pogoj za napredovanje je tudi delovna uspešnost, ki pa se med drugim določa na podlagi rezultatov dela zaposlenega.

Presenetilo me je, da so zaposlene z delovno dobo do pet let brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu. Prav tako so tudi brez izkušenj o vplivu napredovanja na višjo plačo in naziv. Na drugi strani pa so zaposlene s šestnajst let delovne dobe ali več in nimajo več možnosti za napredovanje, saj so na delovnem mestu pridobile že vse možne nazive. V splošnem so socialne delavke v večini nezadovoljne s sistemom napredovanja, saj so v preteklosti hitreje napredovale. Prav tako so bili pogoji za napredovanje dostopnejši. *Uredba o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede* (2008) določa, da se preverjanje izpolnjevanja pogojev za napredovanje izvede na podlagi treh letnih ocen delovne uspešnosti. Seštevek treh letnih ocen so točke, ki vplivajo na napredovanje. Socialne delavke so povedale, da z izobraževanji pridobijo zelo malo točk, zato je nezadovoljstvo s sistemom napredovanja še toliko večje. Sama bi pri tem dodala, da bi po mojem mnenju ocenjevanje zaposlenega moralo potekati še bolj na individualni ravni in na podlagi rezultatov dela. Možnosti napredovanja bi morale biti pogostejše, sklepam, da bi socialne delavke posledično imele tudi večjo motivacijo za delo.

Zakon o delovnih razmerjih (2013) v svojem 170. členu navaja, da ima zaposleni pravico, da se stalno usposablja, izpopolnjuje in izobražuje v skladu s potrebami delovnega procesa. Rape Žiberna, Žnidar in Cafuta (2019) so kot rešitev razvidnosti stroke socialnega dela že navedli vseživljenjsko usposabljanje. Glede na rezultate moje raziskave sem tudi sama sklepala, da se v večji meri izobražujejo zaposleni, ki so že dalj časa zaposleni na delovnem mestu, predvsem glede na vse pogostejše izpostavljanje pomembnosti vseživljenjskega usposabljanja. Rezultati moje raziskave pa so pokazali ravno nasprotno, in sicer da se socialne delavke z več leti delovne dobe izobražujejo redkeje kot zaposlene z manj leti delovne dobe, zato imajo z leti še manjše možnosti napredovanja na delovnem mestu, saj še počasneje zbirajo točke. Trpin (1998, str. 175) pove, da je izpopolnjevanje in izobraževanje zaposlenih v upravi eden izmed bistvenih faktorjev, ki pripomore k razvoju uprave. Zahteve javnosti in potreba po vse večji produktivnosti uprave so prvi razlogi, zakaj se zaposleni sploh morajo izobraževati. Javnost želi dostopnejše, kakovostne in bolj prilagodljive storitve. Drugi razlog pa je v družbenih razmerah, ki nam prinašajo vedno več sprememb, tudi z razvojem tehnologije. Kljub temu, da so socialne delavke izpostavile dostopnost izobraževanj in možnost individualnega načrtovanja udeležbe na izobraževanjih, pa bi poudarila, da sem tekom svoje raziskave zaznala omejene možnosti udeležbe na plačljivih izobraževanjih. Prav tako sem zaznala, da bi si socialne delavke želele več večdnevni izobraževanj, saj so enodnevna ocenile kot premalo kvalitetna. Smiselno bi

bilo tudi izvajanje več notranjih izobraževanj, ki so na voljo vsem zaposlenim in za odhod in prihod na izobraževanje ne vzamejo veliko časa. Kot dobra možnost za izboljšavo sistema napredovanja se mi zdi tudi, da bi po zapolnitvi mest za udeležbo na izobraževanju v živo dodatno istočasno omogočili še izobraževanje on-line.

Kar se tiče možnosti izobraževanja on-line, na podlagi pridobljenih rezultatov sklepam, da so izobraževanja v živo bolj ustrezna, kvalitetna in učinkovita. Zaposleni na izobraževanjih bolj sodelujejo in pri tem je boljša povezava tudi med zaposlenim in izvajalcem. Prednost možnosti izvedbe izobraževanj on-line vidim predvsem v tem, da mesta za udeležbo niso omejena in so dostopna vsem zaposlenim ter vzamejo manj časa.

V svoji raziskavi sem pridobila rezultate tudi o podpori in pomoči na delovnem mestu. Kot sem pričakovala, so najpogostejši podporni dejavniki socialnim delavkam pomoč sodelavcev, timski sestanki, pogovor s sodelavkami in dobri odnosi med zaposlenimi. Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela, pa so predvsem vezani na delo s papirji, zapisovanje in preveliko količino dela. Socialne delavke so opozorile na neusklajeno delovanje različnih sektorjev in neusklajenost na področju zakonodaje.

Kar se tiče zakonodaje, so vse socialne delavke izpostavile, da je zakonodaja temelj opravljanja dela. Na eni strani so nekatere socialne delavke povedale, da jih ne ovira pri delu in jim služi kot pomoč. Na drugi strani pa so socialne delavke poročale o tem, da zakonodaja ne omogoča dovolj prostega preudarka in ne izhaja dovolj iz prakse. Sama bi izpostavila, da sem ugotovila, da zaposlene težko spremljajo vse spremembe na področju zakonodaje. Ena izmed nalog centrov za socialno delo je, da znajo uporabnike seznaniti z vsemi možnostmi socialnovarstvenih storitev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b.d.). Pri tem se sprašujem, kako se držati tega načela, če so zaposlene, ki opravljajo storitve prve socialne pomoči, poročale, da zakonodajo poznajo pomanjkljivo glede na potrebe uporabnikov in da bi potrebovale pogostejša izobraževanja o vseh spremembah delovnih področij. Socialna zbornica Slovenije (b.d.) navaja, da načrtujejo vsebine izobraževanj na podlagi potreb strokovnih delavcev in njihovih delodajalcev. Pri tem raziskujejo potrebe z vprašalniki in individualnimi intervjuji. Sklepam, da se pri načrtovanju vsebin izobraževanj ne osredotočajo dovolj na vse spremembe delovnih področij in zakonodaje. Pri tem ocenjujem, da bi bilo smiselno redno izvajati izobraževanja in usposabljanja, skladno z nastalimi

spremembami. Le to bi omogočilo, da bi socialne delavke lahko ustrezno seznanjale in usmerjale uporabnike k vsem možnim rešitvam.

Kot ustrezne, podporne dejavnike na delovnem mestu socialnih delavk lahko izpostavim odnose in sodelovanje s sodelavci, timske sestanke, aktivne delovnih področij ter delo v paru. Na drugi strani pa med dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje dela, lahko izpostavim preveliko število uporabnikov na zaposlenega, prihod nenapovedanih uporabnikov. Posebej bi rada izpostavila ugotovitev, da socialnim delavkam v večini supervizije niso podporne. Cink (2008) izpostavlja intervizije in supervizije kot učinkovite za lajšanje stresa zaposlenih, da lahko socialni delavec predela bolečine in zahtevne izkušnje. Moje ugotovitve pa so ravno nasprotno, saj so socialne delavke supervizijo umestile med dejavnike, ki te podpore ne zagotavlja v takšni meri, kot bi bilo pričakovano.

Kar se tiče uporabljene metodologije v raziskavi, bi opozorila, da mojih rezultatov raziskave ne moremo posploševati na druga delovna okolja, saj vse vključene socialne delavke prihajajo z istega centra za socialno delo. Rezultati se mi zdijo pomanjkljivi v poglavju podpore in pomoči na delovnem mestu. Socialne delavke niso dovolj opredelile, zakaj jim supervizije niso podporne in kaj bi potrebovale, da bi bile bolj učinkovite. Prav tako bi lahko še bolj raziskala, katere so tiste potrebe ljudi, ki jih socialne delavke v okviru dela na centru za socialno delo ne morejo zadovoljiti in katera so tista pričakovanja uporabnikov, ki so jih socialne delavke označile kot nerealna.

Na podlagi rezultatov raziskave lahko sklepam, da si lahko socialne delavke na centrih za socialno delo delo organizirajo fleksibilno. Pri tem je najmanj možnosti za fleksibilno organizacijo dela na področju izvajanja storitev prve socialne pomoči, saj uporabniki prihajajo nenajavljeni. Socialnim delavkam, ki delujejo na tem področju, manj ustreza delavnik ob sredah do sedemnajste ure in pogosteje zaznavajo utrujenost in stres na delovnem mestu. Sistem napredovanja je neustrezen in z njim socialne delavke v večini niso zadovoljne, zato sklepam, da jih napredovanje ne motivira za kvalitetnejše opravljanje dela. Organizacija dela ne ovira možnosti izobraževanj in so zaposlenim dosegljiva. Ključna dejavnika, ki podpirata socialne delavke na področju izvajanja storitev, sta sodelovanje s sodelavci in klima med zaposlenimi. Podporni dejavniki so tudi timski sestanki in delo v paru. V največji meri ovira ustrezno opravljanje dela preveliko število primerov na zaposlenega in premalo časa za delo z njimi.

6 PREDLOGI

Predlogi za boljši način organizacije dela socialnih delavk:

- večja fleksibilnost delovnega časa na neuradne dni;
- večja podpora zaposlenim, ki izvajajo storitve prve socialne pomoči na uradne dneve (sploh ob sredah v popoldanskem času).

Predlogi za boljši sistem napredovanja na delovnem mestu:

- točkovanje izobraževanj z večjim številom točk;
- individualno ocenjevanje posameznika;
- ocenjevanje posameznika na podlagi rezultatov dela;
- omogočeno napredovanje po daljši delovni dobi posameznika.

Predlogi za boljši sistem izobraževanj in usposabljanja:

- več notranjih izobraževanj;
- istočasno izvajanje predavanj v živo in on-line;
- več izobraževanj o aktualnih spremembah delovnih področij in na področju zakonodaje;
- spodbujanje zaposlenih z daljšo delovno dobo k pogostejšemu izobraževanju.

Predlogi za boljšo podporo in pomoč na delovnem mestu:

- več možnosti dela v paru;
- usmeritev supervizij v raziskovanje potreb zaposlenih.

7 UPORABLJENA LITERATURA

1. Adizes, I., Možina, S., Milivojević, Z., Svetlik, I. & Terpin, M. (1996). *Človeku prijazno in uspešno vodenje*. Ljubljana: Pantha Rhei – Sinteza.
2. Åkerstedt, T., Barck-Holst, P., Hellgren, C. & Nilsson, Å. (2019). Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed methods study. *European Journal of Social Work*. 24(3), 1-15 Pridobljeno 2. 9. 2022 s https://www.researchgate.net/publication/335943408_Coping_with_stressful_situations_in_social_work_before_and_after_reduced_working_hours_a_mixed-methods_study.
3. Brezovšek, M. (1996). Kako do zanesljive uprave. *Teorija in praksa*, 37(2), 264-278.
4. Center za socialno delo Gorenjska. (b.d.). Pridobljeno 1. 9. 2022 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-gorenjska/>.
5. Centri za socialno delo Slovenije. (b.d.). *Delovna področja Centrov za socialno delo*. Pridobljeno 19. 4. 2022 s <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/>.
6. Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*. 47(1/2), 1-21. Pridobljeno 15. 5. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-FDA1RM08>.
7. Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-care in social work: A guide for practitioners, supervisors, and administrators*. Washington, DC: NASW Press.
8. Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). *Koncept delovnega odnosa v socialnem delu*. Pridobljeno 5. 9. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/e9db3a03-44d3-42c9-ae93-4d95a37832c4/PDF>.
9. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Črnak, A. M. (1998). *Evropska socialna in zaposlovalna politika: zbornik referatov*. Ljubljana: Kalandrovo društvo Bonn.
11. Demke, C. (2005). *Are Civil servants different because they are civil servants? Study for the 44 meeting of the Directors - General of the Public Administration of the Member States of the European Union*. Maastricht: European Institute of Public Administration.

12. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije (2021). *Kodeks etike*. Pridobljen 2. 9. 2022 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf.
13. *Družinski zakonik (DZ)* (2017). Ur. l. RS 15/17, 21/18 – ZNOrg, 22/19, 67/19 – ZMatR-C, 200/20 – ZOOMTVI, 94/22 – odl. US in 94/22 – odl. US.
14. *Evropska socialna listina* (MESL) (1999). Ur. l. RS, št. 24/1999.
15. EUR-Lex. (b.d.). *Uredba (ES) št. 883/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2004 o koordinaciji sistemov socialne varnosti*. Pridobljeno 1. 9. 2022 s EUR-Lex - 32004R0883 - EN - EUR-Lex (europa.eu).
16. Fajfar, S. (2022). Birokracija uničuje javni socialni servis. *Delo*, 11. 4. Pridobljeno 2. 9. 2022 s <https://www.delo.si/lokalno/ljubljana-in-okolica/birokracija-unicuje-javni-socialni-servis/>.
17. Hooper, A. & Potter, J. (2000). *Intelligent Leadership. Adding Lasting Value to Your Organization*. London: Random house.
18. Ignjatović M. (2002). Trg delovne sile v Sloveniji v devetdesetih letih 20. stoletja. V Svetlik I. (ur.), *Politika zaposlovanja* (str. 12 – 31). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
19. Ignjatović M. & Kramberger A. (2000). Fleksibilizacija slovenskega trga dela. V Tkačič B. (ur.), *Statistična omrežna sodelovanja za večjo evropsko usklajenost in kakovostno sodelovanje* (str. 446-459). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije in Statistično društvo Slovenije.
20. Ivanko, Š. (2005). *Teorija organizacije*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
21. Ivanko, Š. & Stare, J. (2007). *Organizacijsko vodenje*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
22. Jereb, J. (1998). *Teoretične osnove izobraževanja*. Kranj: Založba Moderna organizacija.
23. Južnik, L. (2007). *Razširjenost fleksibilnih oblik zaposlovanja*. Pridobljeno 21. 4. 2022 s https://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/ib/2007/ib3-4-07.pdf.
24. Kajzer, A. (2005a). *Fleksibilnost trga dela - problem definicije in merjenja*. Pridobljeno 2. 4. 2022 s http://www.stat.si/radenci/program_2005/A1-kajzer.pdf.
25. Kajzer, A. (2005b). *Pojem fleksibilnosti trga dela in stanje na trgu dela v Sloveniji*. Pridobljeno 1. 4. 2022 s <https://www.umar.gov.si/publikacije/avtorski-prispevki/delovni-zvezki/avtorski-prispevek/news/alenska-kajzer-pojem-fleksibilnosti-trga-dela-in-stanja-na-trgu-dela-v->

sloveniji/?tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail
&cHash=585e2338e12cc0bcd6c504b426b0bee5.

26. Kajzer, A. (2007). *Fleksibilnost trga dela, varovanje zaposlitve in reforme trga dela v Sloveniji*. Pridobljeno 2. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-SP0461UZ/eb5b25d6-68ad-4a47-850b-1fb6c2fa3842/PDF>.
27. Kanjuo Mrčela A. & Ignjatović M. (2004). Neprijazna fleksibilizacija dela in zaposlovanja – potreba po oblikovanju varne fleksibilnosti. V Ilič, B. (ur.), *Razpoke v zgodbi o uspehu* (str. 230 – 258). Ljubljana: Sophia.
28. Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014). Ur. l. RS 50/14.
29. Kovač, P. (2000). Ciljno usposabljanje kot sredstvo modernizacije javne uprave. *Organizacija*, 33(5), 322-327.
30. Kresal, B. (2015). Prekarni delavci: Z malo pravic, a skrajno fleksibilni. *Delo*, 15. 1. Pridobljeno 2. 9. s <https://old.delo.si/novice/slovenija/z-malo-pravic-a-skrajno-fleksibilni.html>.
31. Kresal, B. (2019). Ustanovitev Mednarodne organizacije dela leta 1919: sto let organiziranega urejanja delavskih pravic na mednarodni ravni. *Socialno delo*, 58(3/4), 207-218.
32. Kristan, I., Ribičič, C., Grad, F., & Kaučič, I. (1994). *Državna ureditev Slovenije*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
33. Lipovec, F. (1987). *Razvita teorija organizacije*. Maribor: Založba Obzorja.
34. Mesec, M. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
35. Miglič, G. (2000). *Vrednotenje uspešnosti usposabljanja in izpopolnjevanja v upravi*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
36. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (b.d.). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 19. 4. 2022 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>.
37. Ministrstvo za javno upravo. (2022). *Vlada sprejela Usmeritve za hibridni način dela v državni upravi*. Pridobljeno 1. 9. 2022 s <https://www.gov.si/novice/2022-08-18-vlada-sprejela-usmeritve-za-hibridni-nacin-dela-v-drzavni-upravi/>.

38. Molan, M. (2010). Vpliv delovnega časa na počutje in razpoložljivost. *Delo in varnost*. 55(4), 10-19. Pridobljeno 11. 6. 2021 s 60
https://www.zvd.si/media/medialibrary/2017/02/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_4_2_010_Vpliv_delovnega_casa_na_pocutje_in_razpolozljivost.pdf.
39. Osojnik, A. Bravc M., Repar Justin, U., Fekonja S. & Kralj, I. (2021). Pomanjkanje kadrov zavira razvoj. *Delo*, 17. 8. Pridobljeno 5. 9. 2022 s
<https://www.delo.si/mnenja/gostujoce-pero/pomanjkanje-kadrov-zavira-razvoj/>.
40. Pajnikihar, T. (2003). *Fleksibilnost trga dela v Sloveniji z vidika zaznav podjetij in posameznikov*. Pridobljeno 25. 4. 2022 s <http://www.sicenter.si/pub/Raziskava-september%2003-KONcNA.pdf>.
41. Pirtovšek, D. (1998). *Različni modeli vodenja*. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska Fakulteta.
42. *Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja* (2004). Ur. l. RS 120/04.
43. *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev* (2010). Ur. l. RS 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21 in 54/22.
44. Rape Žiberna T. (2013). *Uvajanje evalvacij v organizacije, ki izvajajo socialnovarstvene programe* (Magistrsko delo). Pridobljeno 9. 9. 2022 s http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska/pdfs/mag_rape-ziberna-tamara.pdf.
45. 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.
46. Republika Slovenija. (b.d.). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 1. 9. 2022 s <https://www.gov.si/teme/centri-za-socialno-delo/>.
47. Rihter, L., & Šugman Bohinc L. (2016). Konstruktivno socialno delo kot gibalo soustvarjalnega dialoga: sklepi in predlogi 6. kongresa socialnega dela. *Socialno delo*, 55 (4), 346-378.
48. Rozman, R. (2000). *Analiza in oblikovanje organizacije*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
49. Rozman, R., Kovač, J. & Koletnik F. (1993). *Management*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
50. Rozman, R. & Kovač, J. (2012). *Management*. Ljubljana: GV založba.

51. Seifert, H. & Tangian, A. (2007). *Flexicurity: Reconciling Social Security with Flexibility – Empirical Findings for Europe*. Pridobljeno 22. 4. 2022 s <https://www.semanticscholar.org/paper/Flexicurity%3A-Reconciling-Social-Security-with-for-Seifert-Tangian/c5c751a691bbc23230f59587370dfd8ad30bf432>.
52. Setnikar Cankar, S. (1997). Proračunska poraba, decentralizacija in komercializacija javnega sektorja: IV. *Dnevi slovenske uprave* (str. 68-84). Ljubljana: VUŠ, zbornik referentov.
53. Sitar Surić, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.
54. Skupnost centrov za socialno delo. (2021). *SCSD*. Pridobljeno 20. 4. 2022 s <https://www.scsd.si/oscsd/>.
55. Skupnost centrov za socialno delo. (b.d.). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 20. 4. 2022 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>.
56. Sicherl, P. (2003). *Fleksibilnost dela. Primerjalna analiza*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
57. Socialna zbornica Slovenije. (b.d.). Pridobljeno 31. 8. 2022 s [IZOBRAŽEVANJE | Socialna zbornica \(szslo.si\)](https://www.szslo.si/).
58. *Socialno varstvo v Evropski socialni listini*. (1999). Strasbourg: Založništvo Sveta Evrope.
59. Svetlik, I. (1994). *Fleksibilne oblike dela in zaposlitve v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
60. Šmidovnik, J. (1985). *Teoretične osnove usposabljanja*. Ljubljana: Univerzum.
61. Trpin, G. (1998). *Reforma javne uprave v Sloveniji – stanje in perspektive, Zbornik referatov, V. Dnevi slovenske uprave Portorož 1998* (str. 9-27). Portorož: Visoka upravna šola.
62. Unicef. (b.d.). *Konvencija o otrokovih pravicah*. Pridobljeno 1. 9. 2022 s [Konvencija o otrokovih pravicah | UNICEF Slovenija](https://www.unicef.si/).
63. *Uredba o delovnem času v organih državne uprave* (2007). Ur. l. RS 115/07, 122/07 – popr., 28/16, 40/17 in 44/19.
64. *Uredba o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede* (2008). Ur. l. RS 51/08, 1/08, 113/09, 22/19, 121/21.

65. *Uredba o spremembah Uredbe o delovnem času v organih državne uprave* (2019). Ur. l. RS 44/19.
66. *Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a).
67. Varuh človekovih pravic (b.d.). Pridobljeno 20. 4. 2022 s <https://www.varuh-rs.si/>.
68. Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3/6), 209-217.
69. *Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1)* (2013). Ur. l. RS 21/13, 78/13 – popr., 47/15 – ZZSDT, 33/16 – PZ-F, 52/16, 15/17 – odl. US, 22/19 – ZPosS, 81/19, 203/20 – ZIUPOPĐVE, 119/21 – ZČmIS-A, 202/21 – odl. US in 15/22).
70. *Zakon o državni upravi (ZDU-1)* (2002). Ur. l. RS 113/05 – uradno prečiščeno besedilo, 89/07 – odl. US, 126/07 – ZUP-E, 48/09, 8/10 – ZUP-G, 8/12 – ZVRSF, 21/12, 47/13, 12/14, 90/14, 51/16, 36/21, 82/21 in 189/21).
71. *Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti (ZIRD)* (2002). Ur. l. RS 110/02, 56/06 – odl. US, 114/06 – ZUTPG, 96/12 – ZPIZ-2, 109/12 in 22/19.
72. *Zakon o Javnem štipendijskem, razvojnem, invalidskem in preživninskem skladu Republike Slovenije (ZJSRS)* (1997). Ur. l. RS 78/06 – uradno prečiščeno besedilo, 106/12, 39/16, 11/18 – ZIZ-L, 139/20 in 17/22.
73. *Zakon o javnih uslužbencih (ZJU)* (2002). Ur. l. RS, 63/07 – uradno prečiščeno besedilo, 65/08, 69/08 – ZTFI-A, 69/08 – ZZavar-E, 40/12 – ZUJF, 158/20 – ZIntPK-C, 203/20 – ZIUPOPĐVE, 202/21 – odl. US in 3/22 – ZDeb).
74. *Zakon o partnerski zvezi (ZPZ)* (2016). Ur. l. RS 33/16 in 94/22 – odl. US.
75. *Zakon o preprečevanju nasilja (ZPND)* (2008). Ur. l. RS 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk.
76. *Zakon o sistemu plač (ZSPJS)* (2002). Ur. l. RS, št. 108/09 – uradno prečiščeno besedilo, 13/10, 59/10, 85/10, 107/10, 35/11 – ORZSPJS49a, 27/12 – odl. US, 40/12 – ZUJF, 46/13, 25/14 – ZFU, 50/14, 95/14 – ZUPPJS15, 82/15, 23/17 – ZDOdv, 67/17, 84/18 in 204/21).

77. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (2007). Ur. l. RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 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 in 196/21 – ZDOsk).
78. 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.

8 PRILOGE

8.1. Vprašalnik za socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji na področju izvajanja storitev prve socialne pomoči, prve socialne pomoči in pomoči družini za dom.

- Na katerem področju opravljate svoje delo?
- Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu?
- Kako poteka vaše delo?
- Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)?

1. ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

- Kdo organizira vaše delo in na kakšen način?
- V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela?
- Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti?
- Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas?
- Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali?
- Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur praticirate na vašem delovnem mestu?
- Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje?
- Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma?
- Kako pogosto opravljate delo na domu in kako to vpliva na vaše delo?
- Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti dela od doma in kaj vam ne? Kako bi to drugače uredili?

2. NAPREDOVANJE

- Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu?
- Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv?
- Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu?
- Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj?

3. USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete?
- V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna?
- Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako?
- Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili?

4. PODPORA IN POMOČ

- Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela?
- Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje?
- V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo?
- V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira?
- Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali?

5. SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

- Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo!
- Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili.

8.2. Prepis intervjujev in izbor izjav

8.2.2. Intervju A

Na katerem področju opravljate svoje delo? */Pomoč družini za dom/(A1).* Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? *»/Devet mesece/(A2)v«.* Kako poteka vaše delo? *»/Glavno orodje mojega dela je pogovor/ (A3), /veliko sodelujem z zunanjimi institucijami kot so policija, šole, zdravstveni domovi, sodišča/(A4). /Občasno odidem tudi teren/(A5). /Veliko je tudi zapisovanja/(A6) in /dela s papirji/(A7)«.* Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? *»/Predhodno sem dve leti vodila program družinam v stiski/(A8), /z delom na CSD-ju nisem imela izkušenj/(A9)«.*

FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? *»/Delo si organiziram sama/(A10), pri tem /moram upoštevati Katalog javnih pooblastil/(A11). /Lahko sem zelo kreativna in svobodna, vendar pri tem ostajaš znotraj zakonodaje/(A12).«* V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? *»/Na svoje delo imam velik vpliv/(A13)«.* Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? *»/Slabost vidim v tem, da lahko hitro izgubiš rdečo nit primera in se ne fokusiraš na bistveno problematiko/(A14). /Ker si sama lahko organiziram delo sem manj pod pritiskom/(A15)«.* Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? *»/Delovni čas mi narekuje zakonodaja/(A16a) oz. /v naprej predpisan urnik/(A16b). /Odsotnosti/(A17), /teren/(A17a) in /odmor/(A17b) lahko določam sama/(A17)«.* Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? *»/Delovni čas mi daje varnost, da opravljam delo samo v tem okvirju/(A18). /Spodbudi me, da v navalu dela odidem iz dela, saj bi v obratnem primeru lahko ostala do večera in se ne bi znala nadzorovati/(A19). /Všeč mi je, da v urgentnih primerih svoj delovni čas lahko tudi podaljšamo in na ta način dobim plus ure/(A20). /Razporeditev delovnega časa mi ustreza/(A21)«.* Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur praticirate na vašem delovnem mestu? */Presežek ur lahko koristimo na neuradne dneve/(A22), /v izrednih primerih lahko zaprosimo tudi za izplačilo ur/(A23). /Nadurnega dela na svojem delovnem mestu še nisem opravljala/(A24)«.* Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? *»Zaenkrat še /nimam občutka, da bi delovni čas*

vplival slabo na moje zdravje in počutje/(A25).« Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Delovno mesto mi omogoča opravljanje dela od doma/(A26), vendar ga /do sedaj še nisem prakticirala/(A26a). /Zelo težko bi si organizirala delo, da v dnevu ne bi imela stranke/(A27). /Všeč mi je, da lahko zamenjam okolje, saj menim, da sem na delovnem mestu bolj produktivna/(A28). /Težavo bi mi predstavljajo tudi prenos papirologije domov/(A29). /Ne želim mešati zasebnega in delovnega okolja/(A30)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Na svojem delovnem mestu še nisem napredovala/(A31)« Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »/Nimam še izkušenj/(A32)« Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »Imam občutek, /da je napredovanje zelo odvisno od subjektivne ocene vodje/(A33). Velikokrat se /zaposleni potem med seboj primerjajo in se lahko poslabšajo odnosi/(A34)«

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Enkrat na mesec/(A35). /Večinoma potekajo v živo/(A36). /Udeležujem se izobraževanj, ki so vezani na moje področje/(A37)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/Izobraževanja so dostopna, zelo dobro smo informirani o tem/(A38). /Plačljiva izobraževanja so omejena/(A39)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »Sama si razporedim čas na način, da /že v naprej načrtujem izobraževanje v svoj urnik/(A40)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Online izobraževanja mi niso všeč/(A41). /Želela bi več delavnic, kjer bi lahko izvajali metode in tehnike/(A42). Mogoče tudi, /da bi odšli v različna okolja kjer se nudi psihosocialno pomoč, v institucije s katerimi sodelujemo/(A43). /Da ne bi bilo samo toliko teoretičnega dela/(A44)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Timski sestanki/(A45) in pomoč sodelavcev/(A45a)« Kaj in na kakšen način vas

pri vašem delu omejuje? *»/Omejuje me zapisovanje/(A46). V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Zakonodaja je vedno okvir mojega dela/(A47)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Ne doživljam, da bi me ovirala/(A48). /Daje mi smer in okvir dela/(A49). /Všeč mi je, da zakonodaja odpira nekatere zadeve odprte, da ni preveč definirana in nisi preveč omejen znotraj nje/(A50)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? *»/Potrebovala bi še več supervizij/(A51)«.**

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! *»/Za moje delo je podporno sodelovanje s sodelavci/(A52), /dobra klima med zaposlenimi/(A53), /supervizije/(A54), /timski sestanki/(A55)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. *»/Preveč primerov na enega zaposlenega/(A55). /Ne moreš se fokusirati na vse primere in marsikateremu uporabniku ne morem nameniti pozornosti, ki bi jo potreboval/(A56)«.**

8.2.3. Intervju B

Na katerem področju opravljate svoje delo? *»/Področje prve socialne pomoči/(B1)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/Dvajset let/(B2)«. Kako poteka vaše delo? *»/Uporabniki večino prihajajo nenajavljeni/(B3). /Vse zapisujem, razen krajših informativnih razgovorov/(B4). /Opravljam tudi terensko delo/(B5)«. Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? *»/Pred tem delovnem mestu nisem delala v socialnem varstvu/(B6)«.***

FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? *»/Delo si organiziram sama/(B7) /na podlagi zakonodaje/(B8) in svojega strokovnega znanja/(B9)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? *»/Sama si lahko določam urnik dela/(B10), /po dnevih/(B11) in /urah/(B12)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? *»Prednost je v tem, da /uporabniki prihajajo nenapovedani/(B13), da /mi je izziv/(B14), /da moram odreagirati v istem trenutku/(B15). Pri tem je pomanjkljivost, da***

/istočasno potrebuje pomoč več oseb/(B16), katerim /istočasno ne moram nuditi zadostne pomoči/(B17).« Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Odsotnost z dela/(B18), /odmor/(B19) si razporejam sama.« Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »Meni osebno /ne ustreza delo do 17h ob sredah/(B20), saj /zaradi količine uporabnikov tega ne moram opravljati kvalitetno/(B21). /Sreda je edini dan, ko so uradne ure popolne/(B22), zato /prihaja bistveno več uporabnikov/(B23), kar mi /predstavlja zelo velik napor/(B24), /me izčrpa/(B25). Tako /delovni čas moram podaljšati tudi izven delovnega časa/(B26).« Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »/Presežek ur porabim na neuraden dan/(B27), /za osebne opravke koristim preostanek ur/(B28). Na mojem področju /še nisem opravljala nadurnega dela/(B29).« Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »/Ustreza mi, da v petek lahko odidem iz dela prej, ob 13:00/(B30). Po drugi strani pa so /srede zelo izčrpajoče/(B31) in name vplivajo na način, da /sem zelo utrujena/(B32) in /brez energije/(B33). /Občasno se počutim izgorelo/(B34). Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Moja narava dela ne omogoča opravljanja dela od doma/(B35). /Tudi če bi lahko, ga ne bi želela opravljati doma/(B36), saj /sem na delovnem mestu bolj produktivna/(B37).«

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »Po tolikih letih opravljanja dela na delovnem mestu /sem pridobila že vsa napredovanja/(B38), zato /v nadaljnje napredovanje na delovnem mestu ni več mogoče/(B39).« Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »/Majhen vpliv/(B40).« Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »Zdi se mi, da v tem obdobju zaposleni /zelo težko zadostijo kriterijem za napredovanje/(B41). Zdi se mi, da bi se /za napredovanje morala upoštevati tudi delovna doba posameznika/(B42).«

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Zelo redko/(B43), /enkrat na dva meseca/(B44).« V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/Izobraževanja so dostopna/(B45).« Vam dolžnosti delovnega

mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? *»Sama /si lahko urnik prilagodim, da je čas tudi za izobraževanje/(B46)«*. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? *»/Online izobraževanja mi vzamejo manj časa/(B47), vendar /so manj intenzivna/(B48), /manj sodelujem/(B49). Ni mi všeč, da so /mesta za prijavo na izobraževanja omejena/(B50). Kot predlog bi navedla, /da bi predavanja v živo istočasno potekala tudi online/(B51).*

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? *»Največja podpora mi je /med sodelavci/(B52)«*. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? *»/Od ljudi so nerealna pričakovanja/(B53). /Zmožnosti na trgu/(B54) so /popolnoma premajhna za potrebe ljudi/(B55). /Omejena sem znotraj sistema/(B56)«*. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? *»/Je podlaga za moje delo/(B57). Je /preveč natančno opredeljena/(B58). Zakonodaja močno /omejuje izvajanje javnih pooblastil/(B59)«*. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? *»Ocenjujem, da bi zakonodaja /morala omogočati več prostega preudarka/(B60)«*. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? *»Potrebovala bi /več dela v paru/(B61)«*.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! *»/Dobri odnosi s sodelavci/(B62). Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili? »/Preveč je dela s papirji/(B63)«*.

8.2.4. Intervju C

Na katerem področju opravljate svoje delo? *»/Osebna pomoč/(C1) in /skrbništvo/(C2)«*. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? *»/Pet let/(C3)«*. Kako poteka vaše delo? *»/V večini uporabniki prihajajo najavljeni/(C4), /hodim tudi na teren/(C5)«*. Kaj so bile vaše

predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Deset let dela v gospodarstvu/(C6), /predhodnih izkušenj z delom CSD nisem imela/(C7)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Delo si organiziram sama/(C8), /tako da najlažje kombiniram vsa področja dela/(C9), /smiselno si jih razporedim čez teden/(C10)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »Vpliv na organizacijo svojega dela /imam v celoti/(C11)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Prednost je v tem, /da pri delu nisem odvisna od drugih/(C12), zato /si delo lahko razporedim v skladu s potrebami uporabnikov/(C13). Pomanjkljivosti organizacije dela /ne zaznavam/(C14)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Svoje delo opravljam za šest ur/(C15). Omogoča mi /lažje usklajevanje dela z družinskim življenjem/(C16). Ocenjujem, da je moj delovni čas /preveč striktno določen na neuradne dni/(C17). Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »/Skrajšani delovni čas mi je občasno stresen/(C18), /zaradi prevelike količine dodeljenega dela/(C19). Prav tako menim, /da bi na neuradne dni delovni čas lahko bil bolj fleksibilen/(C20), npr. /da bi na delovno mesto lahko prišel pred pol osmo uro zjutraj/(C21)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »/Preostanek ur koristim z odsotnost z dela cel dan/(C22). Nadurnega dela do sedaj /še nisem opravljala/(C23)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »Kot posledico načina dela in razporejenega delovnega časa /zaznavam bolečine v križu/(C24), /zapestju/(C25). Občasno /me bolijo tudi oči/(C26). Občasno /zaznavam tudi stres/(C27)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Mi omogoča/(C28), /mi ne ustreza/(C29), /saj celotno papirologijo moram prenašati z enega mesta na drugega/(C30)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti dela od doma in kaj vam ne? Kako bi to drugače uredili? »Ne ustreza mi, da v primeru opravljanja dela na domu /moram uporabljati privatno telefonsko številko/(C31)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Enkrat sem napredovala v naziv/(C32) in /enkrat v plačni razred/(C33)«. Kakšen vpliv ima napredovanje

na vašo plačo in naziv? »Ocenjujem, da /premajhen/(C34), ker je /denarna višina napredovanja prenizka/(C35)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/Nisem zadovoljna/(C36), ker /menim da si zaslužim boljšo oceno/(C37)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »Sistem napredovanja /se mi ne zdi ustrezen/(C38). Zdi se mi, /da bi napredovanje moralo biti individualno osnovano/(C39). /Pogoji za napredovanje v naziv so popolnoma nerealni/(C40), saj /rabiš leta da jih izpolniš/(C41)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »Izobraževanj se udeležujem /trikrat na leto/(C42). Udeležujem se izobraževanj, /ki me zanimajo/(C43)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(C44)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Me omejuje/(C45), /zaradi časovne stiske obilice dela/(C46)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »Všeč mi je, /da si izobraževanje lahko izberem sama/(C47). Želela bi si /več notranjih izobraževanj/(C48), /saj potekajo znotraj naše organizacije in ne izgubljaš časa s prevozom/(C49)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Komunikacija s sodelavkami/(C50)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Prevelika količina dela/(C51) in /premajhno poznavanje zakonodaje/(C52)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Zakonodaja mi daje okvir/(C53) za delovanje«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Zakonodaja me ne ovira/(C54). Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »V bolj kompleksnih primerih bi potrebovala /pomoč pravnice/(C55), /delo v paru/(C56)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »Podporen mi je /tim sodelavcev/(C57), /timske obravnave primera/(C58)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »Ovira me velika /količina dela/(C59). /Supervizije mi niso podporne/(C60).

8.2.5. Intervju D

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Osebna pomoč/(D1) in /pomoči družini za dom/(D2)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/Petnajst let/(D3)«. Kako poteka vaše delo? »/Večinoma so stranke najavljene/(D4), /veliko zapisovanja/(D5), /papirologije/(D6). /Opravljam tudi teren/(D7). Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Bila sem zaposlena na CSD/(D8), vendar /na področju rejništva in posvojitev/(D9)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Delo si organiziram sama/(D10), /uporabnika pokličem/(D11) in /ga najavim na določen termin/(D12)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V večini si sama planiram dneve/(D13)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Prednost mi je v tem, /da si lahko splaniram čas/(D14) in /se dobro posvetim posamezniku/(D15) ter to, /da se lahko za pogovore dogovorim tudi na neuradne dneve/(D16). /Zame ni bistvene razlike med uradnimi in neuradnimi dnevi/(D17)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Delovni čas je določen na podlagi zakona/(D18). Delovnik /je omejen na poslovni čas/(D19). /Moje delo je fleksibilno/(D20). Name /nimajo bistvenega vpliva uradni in neuradni dnevi/(D21)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »Spremenila bi to, /da bi se ure dela upoštevale od prihoda zaposlenega do odhoda/(D22), /ne glede na poslovni čas/(D23). Všeč mi je, /da iz dela lahko v petkih odidem ob 13h/(D24)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur praticirate na vašem delovnem mestu? »/Nadurnega dela na svojem delovnem mestu nisem opravljala/(D25). /Presežek koriščenja ur so mi v preteklosti tudi že zbrisali/(D26), saj /jih je bilo potrebno porabiti do določenega datuma/(D27). Presežek ur /koristim tudi na neuradni dan/(D28) ali pa /privat izhode/(D29)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »/Čutim bolečine v vratu/(D30), /rokah/(D31), /glavobole/(D32), /ramenski obroč/(D33), /križ/(D34)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Od epidemije Covida-19 naprej/(D35a) /je to omogočeno/(D35b), ampak /samo na neuradne dneve/(D36). /Sama dela od doma ne

opravljam/(D37), ker sem mnenja /da delo lažje opravljam v službi/(D38). Zdi se mi, da je /večja dostopnost do papirologije/(D39), /sem bolj dosegljiva/(D40)«

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Na svojem delovnem mestu sem dosegla že vsa napredovanja/(D41), zato /napredovanje ni več mogoče/(D42)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »/Z napredovanjem v naziv se zviša plača/(D43)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »Želela bi si, /da bi imela še možnost za napredovanje/(D44) in /si zvišati svoj plačni razred/(D45)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/V preteklosti so bili pogoji za napredovanje dostopnejši/(D46) in /sistem bolj ustrezen/(D47). /Izobraževanja so ocenjena zelo nizko/(D48), zato /zelo težko dosežeš kriterije za napredovanje/(D49). Predlagala bi možnosti, /da bi zaposleni lahko napredoval tudi na podlagi njegovih rezultatov dela/(D50)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »Izobražujem se /enkrat mesečno/(D51). Udeležujem se usposabljanj in izobraževanj, /ki so vezani na mojo naravo delo/(D52)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(D53), /omejena na finančna sredstva/(D54)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Delovno mesto mi omogoča čas za izobraževanje/(D55), /delovno mesto me ne omejuje/(D56)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »Všeč mi je, /da izobraževanja potekajo online/(D57), takrat /imamo vsi možnost udeležbe/(D58), /ne glede na razpisana mesta/(D59). Želela bi /še širšo ponudbo različnih izvajalcev/(D60)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Sodelavci/(D61), /timski sestanki/(D62)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »Omejuje me, da /različni sektorji med seboj niso usklajeni/(D63), tudi /na področju zakonodaje/(D64). /Zakonodajo sektorji različno interpretirajo/(D65). Večkrat je /težava v medsebojnem sodelovanju/(D66) in /se delo predaja med posameznimi

službami/(D67)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Daje mi podlago za delovanje/(D68)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Zakonodaja mi je v pomoč/(D69), /v posameznih primerih premalo omogoča lastne strokovne presoje/(D70)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »Potrebovala bi /več dela v paru/(D71)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Moje izkušnje/(D72), /strokovno znanje/(D73), /supervizije/(D74), /posvetovanje s sodelavci/(D75)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Pritiski/(D76) in /nadzori/(D77). /Strah pred sankcijami/(D78), /s strani socialne inšpekcije/(D79)«.

8.2.6. Intervju E

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Prva socialna pomoč/(E1), /osebna pomoč/(E2), /pomoč družini za dom/(E3)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/Štiri leta/(E4)«. Kako poteka vaše delo? »Uporabniki /prihajajo uporabniki najavljeni/(E5). Opravljam /tudi terensko delo/(E6), /pogovor je temelj dela/(E7), /veliko papirologije/(E8) in /zapisovanja/(E9)«. Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Delo na drugem centru za socialno delo/(E10) /na istem področju/(E11)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Zadeve mi določi vodja/(E12), /delo si organiziram sama/(E13)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V večini/(E14)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Delo /si lahko smiselno razporedim čez teden/(E15), /lahko si ga uskladim tudi z osebnimi zadevami/(E16), /prilagodim se lahko tudi uporabnikom/(E17). Slabost je v tem, da /imam veliko odgovornosti/(E18)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »Moj delovni čas /je fleksibilen/(E19), /znotraj predpisanega urnika/(E20)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »Ustreza mi, /da je delo samo dopoldne/(E21). Ustreza mi

/prihod do 8.ure zjutraj/(E22). Pri razporeditvi delovnega časa /ne bi ničesar drugače organizirala/(E23)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »/Koristim jih v obliki prostih dni/(E24) /na neuradne dni/(E25), /izjemoma tudi na uradni dan/(E26). V letih dela sem imela /enkrat odrejeno nadurno delo/(E27)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »Delovni čas /nima bistvenega negativnega vpliva na moje zdravje in počutje/(E28). Ocenila bi, da ima /pozitiven vpliv na zdravje in počutje/(E29), /zaradi razporeditve dela nisem pod stresom/(E30)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »Delovno mesto /mi omogoča delo od doma/(E31), /na neuradne dni/(E32). /Dela od doma še nisem opravljala/(E33). /Na delovnem mestu so boljši pogoji dela/(E34), /doma nimam stika s sodelavci/(E35), /težava bi bila tudi pri prenosu papirologije/(E36)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »Na svojem delovnem mestu /še nisem napredovala v plačni razred ali naziv/(E37)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »/Ima vpliv na plačo in v naziv/(E38). Moja plača /bi bila višja za približno 150 EUR/(E39)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/Zelo nezadovoljna/(E40), ker /po tolikih letih še vedno delam za isto plačo kot zaposleni začetniki/(E41)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/Ne zdi se mi ustrezen/(E42), /celoten sistem bi morali reorganizirati/(E43). /So prestrogi pogoji/(E44), /izobraževanja so ocenjena s premalo točkami/(E45). /Ocenjevanje zaposlenih ni poenoteno na državni ravni/(E46)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Enkrat mesečno/(E47). Udeležujem se izobraževanj, /ki so vezani na moje delovno mesto/(E48)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(E49), /če so plačljiva so omejena/(E50). /Veliko je neplačljivih izobraževanj/(E51)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Mi omogoča/(E52), /sama si razporedim delo na način da se izobraževanja lahko udeležim/(E53)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen

način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Individualna odločitev o udeležbi/(E54). /Omejenost plačljivih izobraževanj/(E55). Vsa izobraževanja /bi morala potekati v živo/(E56), /bolj so učinkovita/(E57) in /kvalitetna/(E58). /Udeleženci bolj sodelujejo/(E59). /Zaradi korespondence med izvajalcem in zaposlenimi/(E60). /Dobra praksa so notranji izvajalci/(E61), kamor /lahko pride več zaposlenih/(E62) in /vzame manj časa/(E63)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Sodelovanje s sodelavci/(E64) in /zunanji institucijami/(E65)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Obseg dela/(E66) in /zakonodaja/(E67), ki /je preveč rigidna/(E68), /zapisovanje/(E69)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Je temelj opravljanja dela/(E70)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Je okvir dela/(E71). Po drugi strani /me ovira/(E72), saj /ne izhaja dovolj iz prakse dela/(E73)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »/Več dela v paru/(E74) in /timu/(E75). Potrebovala bi /tudi več pravne pomoči/(E76). /Potrebovala bi tudi pomoč mobilne službe/(E77), ki /bi opravljala obiske na domu/(E78)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Timski sestanki/(E79) in /aktivni delovnega področja/(E80). Tudi /intervizija našega področja/(E81)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Preveliko število primerov na zaposlenega/(E82), /premalo nagrajevanja na delovnem mestu/(E83), /papirologija/(E84). Skrbi me /sankcij s strani socialne inšpekcije/(E85)«.

8.2.7. Intervju F

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Področje nasilja v družini/(F1), /osebna pomoč/(F2), /prva socialna pomoč/(F3)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/Tri leta/(F4)«. Kako poteka vaše delo? »/Večinoma uporabniki pridejo

najavljeni/(F5). /Opravljam tudi delo na terenu/(F6). Zelo /velika obremenitev je zapisovanje/(F7). /Pogovor je temelj mojega dela/(F8)«. Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Na Centru za socialno delo/(F9), /na različnih področjih/(F10), /Dom starejših občanov/(F11)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Svoje delo si organiziram sama/(F12). /Organiziram si ga glede na količino dela/(F13) in /potrebe uporabnikov/(F14)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V večini/(F15)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »/Manj sem pod pritiskom/(F16), /delo z uporabniki opravljam tudi na neuradne dneve/(F17). /Uradni in neuradni dnevi ne vplivajo bistveno name/(F18). /Pri organizaciji svojega dela ne vidim pomanjkljivosti/(F19)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »Moje delo je /zelo fleksibilno/(F20). Delovni čas /je fleksibilen/(F21)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »/Želela bi si, da bi jutraj lahko kdaj prišla kasneje/(F22), /zelo smo vezani na poslovni čas/(F23). /Srede do 17h mi ne ustrezajo/(F24). Motijo me, /da so odmori odvisni od poslovnega časa/(F25) in /odhodi zelo odvisni od poslovnega časa/(F26). Všeč mi je, da je /možnost dogovora izhodov z nadrejenim/(F27)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »Presežek ur koristim /s privat izhodi/(F28) in /koriščenjem na neuradne dni/(F29). /Nadurno delo še nisem imela odrejeno/(F30)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »Zaradi razporeditve delovnega časa /imam ob popoldnevih prosti čas/(F31) /za svoje potrebe in zdravje/(F32)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Delovno mesto mi omogoča delo od doma/(F33). /Dela od doma ne opravljam/(F34). Menim, da /narava dela ne omogoča dela od doma/(F35), /potrebujem biti v stiku s strankami/(F36). /Doma nimam ustreznega računalnika/(F37)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti dela od doma in kaj vam ne? Kako bi to drugače uredili? »/Delo od doma vzame manj časa/(F38), /v času odmora lahko postorim privat zadeve/(F39). Ni mi všeč, /da ne bi bila v stiku sodelavci/(F40) /ne bi imela takojšnje pomoči/(F41), /prenos papirologije/(F42)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Dosegla sem že vsa možna napredovanja/(F43). Napredovala sem /na podlagi delovne uspešnosti/(F44)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »Napredovanje ima po mojem mnenju /ustrezen vpliv na plačo/(F45), /moral bi biti pogostejše/(F46). /V preteklosti je bil boljši sistem napredovanja/(F47), /saj si hitreje izbral točke/(F48)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/Sem zadovoljna/(F49), /želela bi, da bi še zmeraj lahko napredovala/(F50)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/Ne zdi se mi ustrezen/(F51), ker /po letih zaposlitve nimaš več možnosti napredovanja/(F52). /S tem se lahko izgubi tudi kvaliteta dela/(F53)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »Približno /štirikrat na leto/(F54). Udeležujem se izobraževanj, /ki me zanimajo/(F55) in /so tudi vezana na moje delovno področje/(F56)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(F57)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Dolžnosti me ne ovirajo/(F58), /si prilagodim svoje delo/(F59)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Raje imam izobraževanja v živo/(F60). /Izobraževanja v obliki predavanj so ustreznejša online/(F61)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Strokovna pomoč sodelavcev/(F62) in /timski sestanki/(F63)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Zapisovanje/(F64), /nerealna pričakovanja uporabnikov/(F65), /prevelika količina dela/(F66)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Je temelj opravljanja dela/(F67)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Zakonodaja mi je v pomoč/(F68), /me ne ovira/(F69). /Daje mi možne rešitve/(F70)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »Večkrat bi potrebovala /delo v paru/(F71)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Supervizija/(F72), /delo v paru/(F73), /timski sestanki/(F74), /pogovor z vodjo/(F75)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Preveliko število uporabnikov/(F76), /nenapovedani uporabniki/(F77)«.

8.2.8. Intervju G

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Področje duševnega zdravja/(G1), /osebne pomoči/(G2)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/15 let/(G3)«. Kako poteka vaše delo? »/Moji uporabniki v večini prihajajo najavljeni/(G4). /Opravljam tudi terensko delo/(G5). /Veliko je zapisovanja/(G6). Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Pred tem delovnim mestom nisem delala na CSD/(G7)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Svoje delo si organiziram sama/(G8)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V večini/(G9), /saj so vsi uporabniki najavljeni/(G10)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Prednost je v tem, /da si urnik določim glede na nujnost primerov/(G11)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Moje delo je fleksibilno/(G12). /Delovni čas je fleksibilen/(G13), /določen z urnikom/(G14)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »/Delo v sredah do 17h mi ni naporno /(G15), /všeč mi je da ob petkih lahko grem ob 13:00/(G16). Všeč mi je, /da je delavnik samo ob dopoldnevih/(G17). /Neomejenost na uradne in neuradne dni/(G18)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur praticirate na vašem delovnem mestu? »/Zjutraj pridem eno uro kasneje/(G19), /privat izhodi/(G20). Na svojem delovnem mestu /še nisem opravljala nadurnega dela/(G21)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »/Občasno zaznavam stres/(G22)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »Delovno mesto /mi omogoča delovno mesto od doma/(G23). /Ga ne opravljam/(G24), ker /mi ne

ustrezajo pogoji za opravljanje dela od doma/(G25) – /uporaba zasebnega računalnika/(G26). /Bolj sem produktivna na delovnem mestu/(G27)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti dela od doma in kaj vam ne? Kako bi to drugače uredili? »Želela bi si, /da bi doma imela služben računalnik/(G28)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Na vsake tri leta/(G29) /na podlagi ocen redne delovne uspešnosti/(G30)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »Z napredovanjem /se mi zviša plača in naziv/(G31)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/Sem zadovoljna/(G32)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/Lahko bi bilo bolj stimulativno/(G33), /da bi lahko napredovali pogosteje/(G34) /na podlagi individualnih rezultatov dela/(G35)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Trikrat na leto/(G36). Udeležujem se izobraževanj, /ki so mi všeč/(G37)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(G38), /vsak ki želi se lahko vključi/(G39)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Delo me omejuje/(G40), /zaradi prevelike količine dela/(G41)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Online izobraževanja mi ustrezajo/(G42), /saj porabim manj časa/(G43). /Predlagala bi kombiniranje online in v živo izobraževanj/(G44)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Posvetovanje z zunanjimi institucijami/(G45) in /sodelavkami/(G46)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Prevelika količina dela/(G47), /zapisovanje/(G48)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Daje mi okvir za moje delo/(G49), /me ne omejuje/(G50)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Zakonodaja mi je v pomoč/(G51), /imam dovolj proste presoje/(G52)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »/Pri pravnih zadevah/(G53), /zastopanju na sodišču/(G54). /Potrebovala bi pomoč pravnice/(G55)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Pogovor s sodelavkami/(G56), /delovni timi/(G57). /Supervizija mi ni podpirna/(G58)« Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Prevelika količina dela/(G59)«.

8.2.9. Intervju H

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Področje prve socialne pomoči/(H1)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/24 let/(H2)«. Kako poteka vaše delo? »Moji uporabniki /v večini prihajajo nenajavljeni/(H3). /Preveč papirologije/(H4), /zapisovanja/(H5). /Opravljam tudi delo na terenu/(H6)«. Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Predhodno sem delala na CSD/(H7), /vendar na drugem delovnem mestu/(H8)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Svoje delo si organiziram sama/(H9), vendar /prihaja veliko nenapovedanih uporabnikov/(H10). Organiziram si ga /glede na potrebe uporabnikov/(H11)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V manjšem delu/(H12), /saj večina uporabnikov prihaja nenajavljenih/(H13)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Prednost je v tem, /da zadeve praviloma niso dolgotrajne/(H14). In to, /da rešitve moram iskati tukaj in zdaj/(H15). Pomanjkljivosti so, da si /neprestano na voljo/(H16) in /nikoli ne moreš planirati zahtevnosti primerov/(H17)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Moje delo je fleksibilno/(H18). Delovni čas /je zame dovolj fleksibilen/(H19)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »Ustreza mi /premični delovni čas/(H20) in /razporeditev poslovnega delovnega časa/(H21)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »/Za predčasen odhod/(H22) ali /proste dni na neuradni dni/(H23). /Nadurnega dela še nisem opravljena/(H24)«. Kako in v kakšni meri delovni čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »/Primeri me zelo izčrpajo/(H25)«. Vam delovno mesto omogoča

opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Delovno mesto mi omogoča delo od doma/(H26), sama /ga ne opravljam/(H27), saj /ocenjujem da me moje delovno mesto potrebuje na delovnem mestu vsak dan/(H28)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »Na svojem delovnem mestu /sem dosegla že vsa napredovanja/(H29)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »/Zelo majhen vpliv/(H30)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/Sem zadovoljna/(H31), vendar /bi si želela da bi po tolikih letih še lahko napredovala/(H32)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/Ne zdi se mi ustrezen/(H33), saj je /premalo možnosti napredovanja po vrsto let zaposlitve/(H34)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Dvakrat letno/(H35). Udeležim se izobraževanj, /ki so vezani na delovno mesto/(H36) in /so mi všeč predavatelji/(H37)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »Izobraževanja /so dostopna zaposlenim/(H38)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Mi omogočajo čas/(H39), ker /si ga sama tako razporedim/(H40)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Predlagala bi širšo ponudbo izvajalcev/(H41). Ustreza mi, /da je možnost predavanj tudi online/(H42) /ker vzame manj časa/(H43).«

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Podporo mi predstavljajo sodelavke/(H44), /pomočnica direktorja/(H45)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Zapisovanje/(H46) in /vodenje statistike v bazah/(H47)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Je temelj opravljanja dela/(H48), ki /ga striktno upoštevam/(H49)«. V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/V veliki meri mi je v pomoč/(H50). Ovira me, ko /ne dopušča dovolj dosti prostega preudarka/(H51)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem

mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »Potrebovala bi /pogostejša dodatna izobraževanja o področjih dela/(H52). /Težko je slediti vsem spremembam zakonodaje/(H53)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Supervizija/(H54), /delavni timi/(H55)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Časovni okvir/(H56) in /količina dela/(H57). /Energija, ki jo količina primerov zahteva/(H58)«.

8.2.10. Intervju I

Na katerem področju opravljate svoje delo? »/Osebna pomoč/(I1), /pomoč družini za dom/(I2), /prva socialna pomoč/(I3)«. Kako dolgo že opravljate delo na tem delovnem mestu? »/Tri leta/(I4)«. Kako poteka vaše delo? »/Uporabniki prihajajo najavljeni/(I5). /Možnost tudi telefonskega pogovora/(I6). /Na terenu sem zelo malo/(I7)«. Kaj so bile vaše predhodne delovne izkušnje (pred tem delovnim mestom)? »/Delo sem opravljala na CSD-ju/(I8), /22 let/(I9)«.

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

Kdo organizira vaše delo in na kakšen način? »/Delo si organiziram sama/(I10). /Predhodno se s stranko dogovorim za termin/(I11)«. V kolikšni meri imate sami vpliv na organizacijo lastnega dela? »/V večini/(I12), /odvisna sem od velike količine dela/(I13)«. Kaj so na sploh prednosti organizacije dela, ki ga opravljate in kaj vidite kot pomanjkljivosti? »Prednost je v tem, /da se lahko na delo pripravim v naprej/(I14). Pomanjkljivost vidim v tem, /da si razporedim preveč uporabnikov na dan/(I15) in /nimam časa za zapisovanje/(I16)«. Kako fleksibilno je vaše delo? Kako fleksibilen je vaš delovni čas? »/Moje delo je fleksibilno/(I17), /tudi delovni čas/(I18)«. Kaj vam pri razporeditvi delovnega časa ustreza in kaj bi pri razporeditvi delovnega časa spremenili oz. drugače organizirali? »/Razporeditev delovnega časa mi ustreza v celoti/(I19), saj /me spodbudi da delo zapustim ob primerni uri/(I20)«. Katere možnosti koriščenja presežkov ur in nadur prakticirate na vašem delovnem mestu? »/Preostanek ur izkoristim za privat izhode/(I21). /Nadurno delo sem opravljala redko/(I22)«. Kako in v kakšni meri delovni

čas vpliva na vaše zdravje in počutje? »/Ima vpliv na moj delovni čas/(I23), saj /sem pogosto utrujena/(I24), /zaznavam tudi stres/(I25). /Pogoste imam tudi bolečine v križu/(I26). Sama /poskušam poskrbeti, da ne sedim cel dan/(I27)«. Vam delovno mesto omogoča opravljanje dela od doma in kaj so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile tekom opravljanja dela od doma? »/Mi omogoča opravljanje od doma/(I28). /Ga opravljam približno dvakrat na mesec/(I29). /Ustreza mi, ker imam doma mir/(I30) in /nimam fizičnih kontaktov sodelavcev/(I31). /Doma imam večjo koncentracijo za delo/(I32). /Delavnik mi vzame manj časa/(I33), /ker se ne rabim voziti/(I34)«. Kako pogosto opravljate delo na domu in kako to vpliva na vaše delo? »/Delo od doma ima pozitiven vpliv na moje delo/(I35), /saj sem doma bolj produktivna/(I36)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti dela od doma in kaj vam ne? Kako bi to drugače uredili? »/Doma nimam ustrezne opreme/(I37). /Uporaba osebnega telefona mi ne predstavlja težav/(I38), /uporabnike kličem pod skrito številko/(I39)«.

NAPREDOVANJE

Kako pogosto in pod katerimi pogoji napredujete na vašem delovnem mestu? »/Sem dosegla že vsa napredovanja in nazive/(I40)«. Kakšen vpliv ima napredovanje na vašo plačo in naziv? »Napredovanje je /za tri plačilne razrede/(I41)«. Kako zadovoljni ste z napredovanjem na svojem delovnem mestu? »/V preteklosti sem zelo hitro napredovala/(I42). Sedaj /so pogoji za napredovanje težje dostopni/(I43)«. Se vam sistem napredovanja zdi ustrezen – v kolikšni meri in zakaj? »/Ne zdi se mi ustrezen/(I44). /Premalo je fleksibilen/(I45), /točke pridobivaš zelo prepočasi/(I46)«.

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

Kako pogosto se udeležujete izobraževanj in usposabljanj? Kakšne vrste izobraževanj se udeležujete? »/Enkrat letno/(I47). /Sama tudi izobražujem/(I48). Udeležujem se izobraževanj, /ki so vezani na moje delovno mesto/(I49)«. V kolikšni meri so vam izobraževanja dostopna? »/So dostopna/(I50), /kar je plačljivih pa v manjši meri/(I51)«. Vam dolžnosti delovnega mesta omogočajo čas za izobraževanje ali vas pri tem omejujejo? Kako? »/Mi omogočajo/(I52), saj /si sama razporedim delo na način da lahko grem/(I53)«. Kaj vam ustreza pri ureditvi možnosti izobraževanj in kaj ne? Kaj in na kakšen način bi v sistemu usposabljanja in izobraževanj spremenili? »/Enodnevni seminarji so premalo kvalitetni/(I54), /večdnevni pa je zelo malo/(I55). /Bolj učinkovita so izobraževanja v živo/(I56), /saj se povežeš tudi s sodelavci

drugih enot/(I57). Tudi /zoom mi ustreza/(I58), /saj je časovno ugodnejše/(I59). Spremenila bi, /da bi bilo več dvodnevni seminarjev/(I60), /kjer bi se vsebina nadgrajevala/(I61)«.

PODPORA IN POMOČ

Kaj na vašem delovnem mestu razumete kot podporo ali podporne dejavnike pri izvajanju vašega dela? »/Dobri odnosi v kolektivu/(I62), /supervizije/(I63)«. Kaj in na kakšen način vas pri vašem delu omejuje? »/Količina dela/(I64), /zapisovanje/(I65)«. V kolikšni meri pri svojem delu upoštevate veljavno zakonodajo? »/Je okvir za moje delo/(I66)« V kolikšni meri vam je zakonodaja v pomoč; pri čem vas morebiti ovira? »/Mi omogoča prosti preudarek/(I67), /pri ničimer me ne ovira/(I68). /Daje mi možne rešitve/(I69)«. Pri katerih zadevah bi na svojem delovnem mestu potrebovali pomoč? Kakšno pomoč bi potrebovali? »/Potrebovala bi pomoč pri zapisovanju/(I70), /npr. študentko/(I71), /ki bi bila prisotna na pogovoru in ga potem tudi zapisala/(I72)«.

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

Prosim, da povzamete tiste vidike/dejavnike na vašem delovnem mestu, ki jih ocenjujete kot ustrezne in podporne za vaše delo! »/Možnost samoorganiziranja/(I73), /kolektiv/(I74), /supervizija/(I75)«. Prosim, da povzamete dejavnike, ki vas ovirajo pri tem, da bi delo lahko ustrezno opravili. »/Količina dela/(I76)«.

8.3 Odprto kodiranje

8.2.10 Intervju A

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	<i>Pomoč družini za dom.</i>	<i>Pomoč družini za dom.</i>	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
A2	<i>Devet mesecev.</i>	<i>Devet mesecev.</i>	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE
A3	<i>Glavno orodje mojega dela je pogovor.</i>	Pogovor kot glavno orodje.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
A4	<i>Veliko sodelujem z zunanjimi institucijami kot so policija, šole, zdravstveni domovi, sodišča.</i>	Sodelovanje z zunanjimi institucijami (policija, šola, zdravstveni domovi, sodišča,...)	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
A5	<i>Občasno odidem tudi na teren.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
A6	<i>Veliko je tudi zapisovanja.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
A7	<i>Dela s papirji.</i>	Delo s papirji.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
A8	<i>Predhodno sem dve leti vodila program družinam v stiski</i>	Dve leti v programu pomoči družinam v stiski.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
A9	<i>Z delom na CSD-ju nisem imela izkušenj.</i>	Brez predhodnih izkušenj z delom na CSD.	Predhodne izkušnje	DELOVNO PODROČJE
A10	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A11	<i>Moram upoštevati Katalog javnih pooblastil.</i>	Delo na podlagi Kataloga javnih pooblastil.	Omejitve.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

A12	<i>Lahko sem zelo kreativna in svobodna, vendar pri tem ostajaš znotraj zakonodaje.</i>	Svobodno in kreativno opravljanje dela na temeljih zakonodaje.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A13	<i>Na svoje delo imam velik vpliv.</i>	Velik vpliv.	Vpliv na organizacijo lastnega dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A14	<i>Slabost vidim v tem, da lahko hitro izgubiš rdečo nit problematike.</i>	Hitro lahko izgubiš rdečo nit problematike.	Slabosti samostojne organizacije svojega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A15	<i>Ker si sama lahko organiziram delo sem manj pod pritiskom</i>	Manj pod pritiskom.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A16a	<i>Delovni čas mi narekuje zakonodaja oz.</i>	Skladen z zakonodajo.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A16b	<i>V naprej predpisan urnik.</i>	Skladen s predpisanim urnikom.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A17a	<i>Odsotnosti lahko določam sama.</i>	Planiranje odsotnosti.	Samostojna razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A17b	<i>Teren lahko določam sama.</i>	Planiranje terena	Samostojna razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A17c	<i>Odmor lahko določam sama.</i>	Planiranje odmora.	Samostojna razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

A18	<i>Delovni čas mi daje varnost, da opravljam delo samo v tem okvirju.</i>	Omeji, za bolj učinkovito usklajevanje zasebnega in delovnega okolja.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A19	<i>Spodbudi me, da v navalu dela odidem iz dela, saj bi v obratnem primeru lahko ostala do večera in se ne bi znala nadzorovati.</i>	Spodbuda za zaključek dela ob primerni uri.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A20	<i>Všeč mi je, da v urgentnih primerih svoj delovni čas lahko tudi podaljšamo in na ta način dobim plus ure.</i>	Podaljševanje delovnega časa v urgentnih primerih in možnost koriščenja preostanka ur.	Dobre prakse razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A21	<i>Razporeditev delovnega časa mi ustreza.</i>	Ustrezna.	Ustreznost razporeditve delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A22	<i>Presežek ur lahko koristimo na neuradne dneve.</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A23	<i>V izrednih primerih lahko zaprosimo tudi za izplačilo ur.</i>	Izplačilo preostanka ur v izrednih primerih.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A24	<i>Nadurnega dela na svojem delovnem mestu še nisem opravljala.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A25	<i>Nimam občutka, da bi delovni čas vplival slabo na</i>	Brez slabega vpliva.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

	<i>moje zdravje in počutje.</i>			
A26a	<i>Delovno mesto mi omogoča opravljanje dela od doma</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A26b	<i>Do sedaj še nisem prakticirala.</i>	Nekoriščenje možnosti.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A27	<i>Zelo težko bi si organizirala delo, da v dnevu ne bi imela stranke.</i>	Narava dela omejuje opravljanje dela od doma.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A28	<i>Všeč mi je, da lahko zamenjam okolje, saj menim, da sem na delovnem mestu bolj produktivna.</i>	Večja produktivnost na delovnem mestu.	Pomanjkljivosti opravljanja dela na domu.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A29	<i>Težavo bi mi predstavljajo tudi prenos papirologije domov.</i>	Težave pri prenosu papirjev domov.	Pomanjkljivosti opravljanja dela na domu.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A30	<i>Ne želim mešati zasebnega in delovnega okolja.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
A31	<i>Na svojem delovnem mestu še nisem napredovala.</i>	Brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
A32	<i>Nimam še izkušen.</i>	Brez izkušenj o vplivu napredovanja na višjo plačo in naziv.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
A33	<i>Da je napredovanje zelo odvisno od</i>	Preveč subjektivno ocenjevanje vodje.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE

	<i>subjektivne ocene vodje.</i>			
A34	<i>Zaposleni potem med seboj primerjajo in se lahko poslabšajo odnosi.</i>	Primerjanje zaposlenih med seboj in posledično slabši odnosi.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE
A35	<i>Enkrat na mesec.</i>	Enkrat mesečno.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A36	<i>Večinoma potekajo v živo.</i>	V živo.	Potek izobraževanj in usposabljanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A37	<i>Udeležujem se izobraževanj, ki so vezani na moje področje.</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A38	<i>Izobraževanja so dostopna, zelo dobro smo informirani o tem.</i>	Dobra informiranost in dostopnost o aktualnih izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A39	<i>Plačljiva izobraževanja so omejena.</i>	Omejenost vključitve na plačljiva izobraževanja.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A40	<i>Že vnaprej načrtujem izobraževanje v svoj urnik.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Potek izobraževanj in usposabljanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A41	<i>Online izobraževanja mi niso všeč.</i>	Online izobraževanja.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A42	<i>Želela bi več delavnic, kjer bi</i>	Več praktičnih delavnic izvajanja metod in tehnik.	Predlogi za izboljšave	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

	<i>lahko izvajali metode in tehnike.</i>			
A43	<i>Da bi odšli v različna okolja kjer se nudi psihosocialno pomoč, v institucije s katerimi sodelujemo.</i>	Obisk institucij s katerimi socialne delavke pri svojem delu sodelujejo	Predlogi za izboljšave	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A44	<i>Da ne bi bilo samo toliko teoretičnega dela.</i>	Preveč teorije in premalo prakse na izobraževanjih	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
A45a	<i>Timski sestanki</i>	Timski sestanki	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A45b	<i>Pomoč sodelavcev.</i>	Pomoč sodelavcev.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A46	<i>Omejuje me zapisovanje.</i>	Zapisovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A47	<i>Zakonodaja je vedno okvir mojega dela.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A48	<i>Ne doživljam, da bi me ovirala.</i>	Zakonodaja ne ovira dela.	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A49	<i>Daje mi smer in okvir dela.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A50	<i>Všeč mi je, da zakonodaja odpira nekatere zadeve odprte, da ni preveč definirana in nisi preveč omejen znotraj nje.</i>	Zakonodaja ne opredeljuje v potankosti	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

A51	<i>Potrebovala bi še več supervizij.</i>	Več supervizij.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
A52	<i>Za moje delo je podporno sodelovanje s sodelavci.</i>	Sodelovanje s sodelavci.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
A53	<i>Dobra klima med zaposlenimi.</i>	Dobra klima med zaposlenimi.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
A54	<i>Supervizije.</i>	Supervizije.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
A55	<i>Timski sestanki.</i>	Timski sestanki.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
A55	<i>Preveč primerov na enega zaposlenega.</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
A56	<i>Ne moreš se fokusirati na vse primere in marsikateremu uporabniku ne morem nameniti pozornosti, ki bi jo potreboval.</i>	Zaradi velike količine dela ni mogoče vsakemu uporabniku ponuditi dolgotrajne pomoči, ki bi jo potreboval.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.11. Intervju B

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	<i>Področje prve socialne pomoči.</i>	Prva socialna pomoč.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
B2	<i>Dvajset let.</i>	Dvajset let.	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE

B3	<i>Uporabniki večino prihajajo nenajavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo nenajavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
B4	<i>Vse zapisujem, razen krajših informativnih razgovorov.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
B5	<i>Opravljam tudi terensko delo.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
B6	<i>Pred tem delovnem mestu nisem delala v socialnem varstvu.</i>	Brez predhodnih izkušenj z delom na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
B7	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B8	<i>Na podlagi zakonodaje.</i>	Na podlagi zakonodaje.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B9	<i>Svojega strokovnega znanja.</i>	Na podlagi svojega strokovnega znanja.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B10	<i>Sama si lahko določam urnik dela.</i>	Samostojna razporeditev urnika dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B11	<i>Po dnevih.</i>	Samostojna razporeditev organizacije dela po dnevih.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B12	<i>Po urah.</i>	Samostojna razporeditev organizacije dela po urah.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B13	<i>Uporabniki prihajajo nenapovedani.</i>	Delo z nenapovedanimi uporabniki.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

B14	<i>Mi je izziv.</i>	Kot izziv.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B15	<i>Da moram odreagirati v istem trenutku.</i>	Potreba po hitri reakciji in ukrepanju.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B16	<i>Istočasno potrebuje pomoč več oseb.</i>	Istočasna potreba po pomoči.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B17	<i>Istočasno ne moram nuditi zadostne pomoči.</i>	Nezmožnost nudenja ustrezne in zadostne pomoči.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B18	<i>Odsotnost z dela.</i>	Planiranje odsotnosti	Samostojna razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B19	<i>Odmor.</i>	Planiranje odmora	Samostojna razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B20	<i>Ne ustreza delo do 17h ob sredah.</i>	Neustrezen delavnik v sredah do 17h.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B21	<i>Zaradi količine uporabnikov tega ne moram opravljati kvalitetno.</i>	Nekvalitetno opravljanje dela, zaradi velike potrebe po pomoči v popoldanskem poslovnem času.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B22	<i>Sreda je edini dan, ko so uradne ure popolne.</i>	Uradne ure popoldne edino ob sredah.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B23	<i>Prihaja bistveno več uporabnikov.</i>	Ob sredah popoldne prihaja bistveno več uporabnikov kot ostale dni v tednu.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

B24	<i>Predstavlja mi zelo velik napor.</i>	Napor.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B25	<i>Me izčrpa.</i>	Izčrpanost.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B26	<i>Delovni čas moram podaljšati tudi izven delovnega časa</i>	Podaljševanje dela izven delovnega časa.	Prihod nenapovedanih uporabnikov	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B27	<i>Presežek ur porabim na neuraden dan.</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B28	<i>Za osebne opravke koristim preostanek ur</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B29	<i>Še nisem opravljala nadurnega dela.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
B30	<i>Ustreza mi, da v petek lahko odidem iz dela prej, ob 13:00.</i>	Ob petkih odhod iz službe ob 13:00.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B31	<i>Srede zelo izčrpajoče.</i>	Srede so zelo izčrpajoče.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B32	<i>Sem zelo utrujena.</i>	Utrujenost.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B33	<i>Brez energije.</i>	Pomanjkanje energije.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B34	<i>Občasno se počutim izgorelo.</i>	Občasno zaznavanje izgorelosti.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.

B35	<i>Moja narava dela ne omogoča opravljanja dela od doma.</i>	Narava dela ne omogoča opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B36	<i>Tudi če bi lahko, ga ne bi želela opravljati doma.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B37	<i>Sem na delovnem mestu bolj produktivna.</i>	Večja produktivnost na delovnem mestu.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA.
B38	<i>Sem pridobila že vsa napredovanja.</i>	Že vsa možna pridobljena napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
B39	<i>V nadaljnje napredovanje na delovnem mestu ni več mogoče</i>	Brez možnosti napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
B40	<i>Majhen vpliv.</i>	Majhen.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv.	NAPREDOVANJE
B41	<i>Zelo težko zadostijo kriterijem za napredovanje.</i>	Previsoki kriteriji za napredovanje.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE
B42	<i>Za napredovanje morala upoštevati tudi delovna doba posameznika.</i>	Upoštevanje delovne dobe posameznika.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
B43	<i>Zelo redko.</i>	Redko.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B44	<i>Enkrat na dva meseca.</i>	<i>Enkrat na dva meseca.</i>	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B45	<i>Izobraževanja so dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.

			izobraževanja in usposabljanja.	
B46	<i>Si lahko urnik prilagodim, da je čas tudi za izobraževanje</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B47	<i>Online izobraževanja mi vzamejo manj časa.</i>	Vzamejo manj časa.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B48	<i>So manj intenzivna.</i>	<i>So manj intenzivna.</i>	Pomanjkljivosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B49	<i>Manj sodelujem.</i>	<i>Manj sodelovanja udeležencev.</i>	Pomanjkljivosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B50	<i>Mesta za prijavo na izobraževanja omejena.</i>	Omejenost mest.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B51	<i>Da bi predavanja v živo istočasno potekala tudi online</i>	Istočasno izvajanje predavanja v živo in online.	Predlogi za izboljšave.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU.
B52	<i>Med sodelavci.</i>	Pomoč sodelavcev.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B53	<i>Od ljudi so nerealna pričakovanja.</i>	Nerealna pričakovanja uporabnikov.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B54	<i>Zmožnosti na trgu.</i>	<i>Zmožnosti na trgu.</i>	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B55	<i>Popolnoma premajhna za potrebe ljudi.</i>	Potrebe ljudi.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.

B56	<i>Omejena sem znotraj sistema.</i>	Omejenost znotraj sistema.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B57	<i>Je podlaga za moje delo.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanja dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B58	<i>Preveč natančno opredeljena.</i>	Preveč natančno definirana.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B59	<i>Omejuje izvajanje javnih pooblastil.</i>	Omejuje izvajanje javnih pooblastil.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B60	<i>Morala omogočati več prostega preudarka.</i>	Zakonodaja bi morala omogočati več prostega preudarka.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B61	<i>Več dela v paru.</i>	Več dela v paru.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
B62	<i>Dobri odnosi s sodelavci.</i>	Dobri odnosi s sodelavci.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
B63	<i>Preveč je dela s papirji.</i>	Papirologija.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.12. Intervju C

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	<i>Osebna pomoč.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
C2	<i>Skrbnišтво.</i>	Skrbnišтво.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
C3	<i>Pet let.</i>	Pet let.	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE.

C4	<i>V večini uporabniki prihajajo najavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
C5	<i>Hodim tudi na teren.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
C6	<i>Deset let dela v gospodarstvu.</i>	Deset let v gospodarskih panogah.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
C7	<i>Predhodnih izkušenj z delom CSD nisem imela.</i>	Brez predhodnih izkušenj z delom na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
C8	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C9	<i>Tako da najlažje kombiniram vsa področja dela</i>	Kombiniranje različnih področij dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C10	<i>Smiselno si jih razporedim čez teden.</i>	Razporejanje dela na čim bolj učinkovit način.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C11	<i>Imam v celoti.</i>	V celoti.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C12	<i>Da pri delu nisem odvisna od drugih.</i>	Neodvisnost od drugih.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C13	<i>Si delo lahko razporedim v skladu s potrebami uporabnikov.</i>	Omogočena organizacija dela na podlagi potreb uporabnikov.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C14	Ne zaznavam.	Brez zaznanih slabosti.	Slabosti samostojne organizacije svojega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C15	<i>Svoje delo opravljam za šest ur.</i>	Opravljanje dela s skrajšanim delovnim časom.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

C16	<i>Lažje usklajevanje dela z družinskim življenjem.</i>	Lažje usklajevanje dela z družinskim življenjem.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C17	<i>Preveč striktno določen na neuradne dni.</i>	Premalo fleksibilen na neuradne dni.	Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C18	<i>Skrajšani delovni čas mi je občasno stresen.</i>	Stresno.	Opravljanje skrajšanega delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C19	<i>Zaradi prevelike količine dodeljenega dela.</i>	Preobremenjenost z delom.	Opravljanje skrajšanega delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C20	<i>Da bi na neuradne dni delovni čas lahko bil bolj fleksibilen.</i>	Večja fleksibilnost na neuradne dni.	Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C21	<i>Da bi na delovno mesto lahko prišel pred pol osmo uro zjutraj.</i>	Možnost prihoda na delovno mesto pred pol osmo uro zjutraj.	Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C22	<i>Preostanek ur koristim z odsotnost z dela cel dan.</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C23	<i>Še nisem opravljala.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C24	<i>Zaznavam bolečine v križu.</i>	Bolečine v križu.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C25	<i>V zapestju.</i>	Bolečine v zapestju.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C26	<i>Me bolijo tudi oči.</i>	Bolečina oči.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

C27	<i>Zaznavam tudi stres.</i>	Zaznavanje stresa.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C28	<i>Mi omogoča.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C29	<i>Mi ne ustreza.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C30	<i>Saj celotno papirologijo moram prenašati z enega mesta na drugega.</i>	Težave pri prenosu papirjev domov.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C31	<i>Moram uporabljati privatno telefonsko številko.</i>	Uporabljanje osebne telefonske številke za službene namene.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
C32	<i>Enkrat sem napredovala v naziv.</i>	Enkrat v nazivu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
C33	<i>Enkrat v plačni razred.</i>	Enkrat v plačni razred.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
C34	<i>Premajhen.</i>	Premajhen.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv.	NAPREDOVANJE
C35	<i>Denarna višina napredovanja prenizka.</i>	Prenizka denarna višina napredovanja.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE
C36	<i>Nisem zadovoljna.</i>	Nezadovoljstvo.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
C37	<i>Menim da si zaslužim boljšo oceno.</i>	Slaba ocena s strani nadrejenega.	Razlogi za nezadovoljstvo	NAPREDOVANJE
C38	<i>Se mi ne zdi ustrezen.</i>	Neustrezen sistem.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE

C39	<i>Da bi napredovanje moralo biti individualno osnovano.</i>	Ocenjevanje na individualni ravni posameznika.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
C40	<i>Pogoji za napredovanje v naziv so popolnoma nerealni.</i>	Nerealni pogoji za napredovanje.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE
C41	<i>Rabiš leta da jih izpolniš.</i>	Nedosegljivi kriteriji.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
C42	<i>Trikrat na leto.</i>	Trikrat na leto.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C43	<i>Ki me zanimajo.</i>	Udeležba na izobraževanjih, ki so zanimiva.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C44	<i>So dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C45	<i>Me omejuje.</i>	Delo časovno omejuje možnost izobraževanj.	Izobraževanje in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C46	<i>Zaradi časovne stiske obilice dela.</i>	Količina dela onemogoča obiskovanje izobraževanj.	Izobraževanje in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C47	<i>Da si izobraževanje lahko izberem sama.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C48	<i>Več notranjih izobraževanj.</i>	Več notranjih izobraževanj.	Predlogi za izboljšave.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE

				NA DELOVNEM MESTU
C49	<i>Saj potekajo znotraj naše organizacije in ne izgubljaš časa s prevozom.</i>	Izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usosabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
C50	<i>Komunikacija s sodelavkami.</i>	Pogovor s sodelavkami.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C51	<i>Prevelika količina dela.</i>	Prevelika količina dela.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C52	<i>Premajhno poznavanje zakonodaje.</i>	Nezadostno poznavanje zakonodaje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C53	<i>Zakonodaja mi daje okvir.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C54	<i>Zakonodaja me ne ovira.</i>	Zakonodaja ne ovira dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C55	<i>Pomoč pravnice.</i>	Pomoč pravne službe.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C56	<i>Delo v paru.</i>	Delo v paru.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
C57	<i>Tim sodelavcev.</i>	Timski sestanki.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
C58	<i>Timske obravnave primera.</i>	Timske obravnave primera.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
C59	<i>Količina dela.</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

			opravljanje delovnega mesta.	
C60	<i>Supervizije mi niso podporne.</i>	Supervizije kot nepodporne.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.13. Intervju D

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	<i>Osebna pomoč.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
D2	<i>Pomoči družini za dom.</i>	Pomoči družini za dom.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE.
D3	<i>Petnajst let.</i>	Petnajst let.	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE.
D4	<i>Večinoma so stranke najavljene.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE.
D5	<i>Veliko zapisovanja.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE.
D6	<i>Papirologije.</i>	Delo s papirji.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE.
D7	<i>Opravljam tudi teren.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE.

D8	<i>Bila sem zaposlena na CSD.</i>	S predhodnimi izkušnjami dela na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE.
D9	<i>Na področju rejništva in posvojitev.</i>	Področje rejništva in posvojitev.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE.
D10	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D11	<i>Uporabnika pokličem.</i>	Dogovor o terminu z uporabnikom preko telefona.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D12	<i>Ga najavim na določen termin.</i>	Samostojna razporedite organizacije dela po urah.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D13	<i>V večini si sama planiram dneve.</i>	Samostojna razporeditev organizacija dela po dnevih.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D14	<i>Da si lahko splaniram čas.</i>	Omogočena organizacija dela na podlagi potreb uporabnikov.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D15	<i>Se dobro posvetim posamezniku.</i>	Vsak uporabnik dobi potrebno količino pomoči.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D16	<i>Da se lahko za pogovore dogovorim tudi na neuradne dneve.</i>	Pogovori z uporabniki tudi na neuradne dni.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D17	<i>Zame ni bistvene razlike med uradnimi in neuradnimi dnevi.</i>	Brez vpliva uradnih in neuradnih dni na delo.	Prednosti organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D18	<i>Delovni čas je določen na podlagi zakona.</i>	Skladen z zakonodajo.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

D19	<i>Je omejen na poslovni čas.</i>	Na poslovni čas.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D20	<i>Moje delo je fleksibilno.</i>	Fleksibilno.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D21	<i>Nimajo bistvenega vpliva uradni in neuradni dnevi.</i>	Neodvisnost opravljanja dela glede na uradne in neuradne dni.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D22	<i>Da bi se ure dela upoštevale od prihoda zaposlenega do odhoda.</i>	Štetje preostanka ur od prihoda do odhoda brez odvisnosti od poslovnega časa.	Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D23	<i>Ne glede na poslovni čas.</i>	Večja fleksibilnost poslovnega časa.	Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D24	<i>Da iz dela lahko v petkih odidem ob 13h.</i>	Ob petkih odhod iz službe ob 13:00.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D25	<i>Nadurnega dela na svojem delovnem mestu nisem opravljala.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D26	<i>Presežek koriščenja ur so mi v preteklosti tudi že zbrisali.</i>	Izbris preostanka ur.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D27	<i>Jih je bilo potrebno porabiti do določenega datuma.</i>	Poraba do določenega datuma.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D28	<i>Koristim tudi na neuradni dan.</i>	Koriščenje preostanka urna neuradne dneve.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D29	<i>Privat izhode.</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

D30	<i>Čutim bolečine v vratu.</i>	Bolečine v vratu.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D31	<i>Rokah.</i>	Bolečine v rokah.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D32	<i>Glavobole.</i>	Glavoboli.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D33	<i>Ramenski obroč.</i>	Bolečine v ramenskem obroču.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D34	<i>Križ.</i>	Bolečine v križu.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D35a	<i>Od epidemije Covida-19 naprej.</i>	Možnost od epidemije Covida-19 naprej.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D35b	<i>Je to omogočeno.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D36	<i>Samo na neuradne dneve.</i>	Samo na neuradne dni.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D37	<i>Sama dela od doma ne opravljam.</i>	Nekoriščenje možnosti.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D38	<i>Da delo lažje opravljam v službi.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D39	<i>Večja dostopnost do papirologije.</i>	Težave pri prenosu papirjev domov.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
D40	<i>Sem bolj dosegljiva.</i>	Večja dosegljivost uporabnikom na delovnem mestu.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

D41	<i>Na svojem delovnem mestu sem dosegla že vsa napredovanja.</i>	Že vsa možna pridobljena napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
D42	<i>Napredovanje ni več mogoče.</i>	Brez možnosti napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
D43	<i>Z napredovanjem v naziv se zviša plača.</i>	Z napredovanjem v naziv se zviša plača.	Izkušnje napredovanja	NAPREDOVANJE
D44	<i>Da bi imela še možnost za napredovanje.</i>	Možnost za napredovanja ne glede na delovno dobo.	Predlogi za izboljšanja sistema.	NAPREDOVANJE
D45	<i>Si zvišati svoj plačni razred.</i>	Možnost zvišanja plačilnega razreda ne glede na delovno dobo.	Predlogi za izboljšanja sistema.	NAPREDOVANJE
D46	<i>V preteklosti so bili pogoji za napredovanje dostopnejši.</i>	Pogoji za napredovanje v preteklosti dostopnejši zaposlenemu.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
D47	<i>Sistem bolj ustrezen.</i>	Bolj ustrezen sistem v preteklosti.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
D48	<i>Izobraževanja so ocenjena zelo nizko.</i>	Na podlagi izobraževanj dobiš malo točk za napredovanje.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D49	<i>Zelo težko dosežeš kriterije za napredovanje.</i>	Težko dosegljivi kriteriji na napredovanje na podlagi točk izobraževanj.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D50	<i>Da bi zaposleni lahko napredoval tudi na podlagi njegovih rezultatov dela.</i>	Napredovanje na podlagi rezultatov dela.	Predlogi za izboljšanje sistema	NAPREDOVANJE

D51	<i>Enkrat mesečno.</i>	Enkrat mesečno.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D52	<i>Ki so vezani na mojo naravno delo.</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D53	<i>So dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D54	<i>Omejena na finančna sredstva.</i>	Omejenost na finančna sredstva.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D55	<i>Delovno mesto mi omogoča čas za izobraževanje.</i>	Delovno mesto omogoča izobraževanja.	Izobraževanja in delo	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D56	<i>Delovno mesto me ne omejuje.</i>	Delovno mesto ne omejuje možnosti udeležbe.	Izobraževanja in delo	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D57	<i>Da izobraževanja potekajo online.</i>	Online izobraževanja.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D58	<i>Imamo vsi možnost udeležbe.</i>	Vsi zainteresirani možnost udeležbe.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D59	<i>Ne glede na razpisana mesta.</i>	Neomejenost razpisanih mest.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D60	<i>Še širšo ponudbo različnih izvajalcev.</i>	Širša ponudba izvajalcev.	Predlogi za izboljšave.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
D61	<i>Sodelavci.</i>	Pomoč sodelavcev.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.

D62	<i>Timski sestanki.</i>	Timski sestanki.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D63	<i>Različni sektorji med seboj niso usklajeni.</i>	Neusklajeno delovanje različnih sektorjev.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D64	<i>Na področju zakonodaje.</i>	Neusklajenost na področju zakonodaje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D65	<i>Zakonodajo sektorji različno interpretirajo.</i>	Različna interpretacija zakonodaje v službah.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D66	<i>Težava v medsebojnem sodelovanju.</i>	Medsebojno sodelovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D67	<i>Se delo predaja med posameznimi službami.</i>	Prelaganje dela med službami.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D68	<i>Daje mi podlago za delovanje.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanja dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D69	<i>Zakonodaja mi je v pomoč.</i>	Zakonodaja kot pomoč pri delu.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D70	<i>V posameznih primerih premalo omogoča lastne strokovne presoje.</i>	Zakonodaja bi morala omogočiti več prostega preudarka.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D71	<i>Več dela v paru.</i>	Več dela v paru.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
D72	<i>Moje izkušnje.</i>	Lastne izkušnje dela.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D73	<i>Strokovno znanje.</i>	Strokovno znanje.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

D74	<i>Supervizije.</i>	Supervizije.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D75	<i>Posvetovanje s sodelavci.</i>	Sodelovanje s sodelavci.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D76	<i>Pritiski.</i>	Pritiski.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D77	<i>Nadzori.</i>	Nadzori.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D78	<i>Strah pred sankcijami.</i>	Strah zaposlenih pred sankcijami.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
D79	<i>S strani socialne inšpekcije.</i>	Sankcije s strani socialne inšpekcije.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.14. Intervju E

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	<i>Prva socialna pomoč.</i>	Prva socialna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
E2	<i>Osebna pomoč.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
E3	<i>Pomoč družini za dom.</i>	Pomoč družini za dom.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE

E4	<i>Štiri leta.</i>	Štiri leta.	Delovna doba na delovnem mestu	DELOVNO PODROČJE
E5	<i>Prihajajo uporabniki najavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela	DELOVNO PODROČJE
E6	<i>Tudi terensko delo.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela	DELOVNO PODROČJE
E7	<i>Pogovor je temelj dela.</i>	Pogovor kot glavno orodje.	Potek dela	DELOVNO PODROČJE
E8	<i>Veliko papirologije.</i>	Delo s papirji.	Potek dela	DELOVNO PODROČJE
E9	<i>Zapisovanja.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela	DELOVNO PODROČJE
E10	<i>Delo na drugem centru za socialno delo.</i>	S predhodnimi izkušnjami dela na CSD.	Predhodne izkušnje	DELOVNO PODROČJE
E11	<i>Na istem področju.</i>	Delo na istem področju.	Predhodne izkušnje	DELOVNO PODROČJE
E12	<i>Zadeve mi določi vodja.</i>	Po navodilih vodje.	Način organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E13	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E14	<i>V večini.</i>	Velik vpliv.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

E15	<i>Si lahko smiselno razporedim čez teden</i>	Neodvisnost od drugih.	Prednosti samostojne organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E16	<i>Lahko si ga uskladim tudi z osebnimi zadevami</i>	Lažje usklajevanje dela z družinskim življenjem.	Prednosti samostojne organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E17	<i>Prilagodim se lahko tudi uporabnikom</i>	Omogočena organizacija dela na podlagi potreb uporabnikov.	Prednosti samostojne organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E18	<i>Imam veliko odgovornosti.</i>	Velika odgovornost nad izvajanjem dela.	Slabosti samostojne organizacije svojega dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E19	<i>Je fleksibilen.</i>	Fleksibilno	Razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E20	<i>Znotraj predpisanega urnika.</i>	Skladen s predpisanim urnikom.	Razporeditev delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E21	<i>Da je delo samo dopoldne</i>	Delo samo dopoldne.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	Organizacija in fleksibilizacija dela
E22	<i>Prihod do 8.ure zjutraj</i>	Prihod do 8:00 zjutraj.	Razporeditev delovnega časa	Organizacija in fleksibilizacija dela
E23	<i>Ne bi ničesar drugače organizirala</i>	Ustrezna.	Razporeditev delovnega časa	Organizacija in fleksibilizacija dela

E24	<i>Koristim jih v obliki prostih dni</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve	Preostanek ur	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E25	<i>Na neuradne dni</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve	Preostanek ur	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E26	<i>Izjemoma tudi na uradni dan</i>	Koriščenje izjemoma tudi na neuradni dan.	Preostanek ur	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E27	<i>Enkrat odrejeno nadurno delo</i>	Enkrat na tem delovnem mestu.	Nadurno delo	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E28	<i>Nima bistvenega negativnega vpliva na moje zdravje in počutje</i>	Brez slabega vpliva	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E29	<i>Pozitiven vpliv na zdravje in počutje</i>	Pozitiven vpliv.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E30	<i>Zaradi razporeditve dela nisem pod stresom</i>	Brez zaznanega stresa.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E31	<i>Mi omogoča delo od doma.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma	Možnosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E32	<i>Na neuradne dni</i>	Samo na neuradne dni.	Možnosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

E33	<i>Dela od doma še nisem opravljala</i>	Nekoriščenje možnosti	Možnosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E34	<i>Na delovnem mestu so boljši pogoji dela</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno	Možnosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E35	<i>Doma nimam stika s sodelavci</i>	Brez stika s sodelavci.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E36	<i>Težava bi bila tudi pri prenosu papirologije</i>	Težave pri prenosu papirjev domov	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
E37	<i>Še nisem napredovala v plačni razred ali naziv</i>	Brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu	Izkušnje napredovanja	NAPREDOVANJE
E38	<i>Ima vpliv na plačo in v naziv</i>	Ima vpliv.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv	NAPREDOVANJE
E39	<i>Bi bila višja za približno 150 EUR</i>	150 EUR višja plača.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv	NAPREDOVANJE
E40	<i>Zelo nezadovoljna</i>	Nezadovoljstvo	Izkušnje napredovanja	NAPREDOVANJE
E41	<i>Po tolikih letih še vedno delam za isto plačo kot zaposleni začetniki</i>	Po letih delovnih izkušenj še vedno ista plača, kot jo imajo zaposleni začetniki.	Razlogi za nezadovoljstvo	Napredovanje
E42	<i>Ne zdi se mi ustrezen</i>	Neustrezen sistem	Neustrezen sistem napredovanja	NAPREDOVANJE

E43	<i>Celoten sistem bi morali reorganizirati</i>	Reorganizacija sistema napredovanja.	Predlogi za izboljšanje sistema	Napredovanje
E44	<i>So prestrogi pogoji</i>	Težko dosegljivi kriteriji na napredovanje na podlagi točk izobraževanj	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja	NAPREDOVANJE
E45	<i>Izobraževanja so ocenjena s premalo točkami</i>	Z izobraževanjem pridobiš malo točk za napredovanje.	Razlogi za nezadovoljstvo	Napredovanje
E46	<i>Ocenjevanje zaposlenih ni poenoteno na državni ravni</i>	Neenotnost na državni ravni.	Razlogi za nezadovoljstvo	NAPREDOVANJE
E47	<i>Enkrat mesečno</i>	Enkrat mesečno	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E48	<i>Ki so vezani na moje delovno mesto</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja	Vrste izobraževanj	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E49	<i>So dostopna</i>	So dostopna zaposlenim	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E50	<i>Če so plačljiva so omejena</i>	Omejenost na finančna sredstva	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu

E51	<i>Veliko je neplačljivih izobraževanj.</i>	Neplačljiva izobraževanja.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E52	<i>Mi omogoča</i>	Delovno mesto omogoča izobraževanja	Izobraževanja in delo	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E53	<i>Sama si razporedim delo na način da se izobraževanja lahko udeležim</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E54	<i>Individualna odločitev o udeležbi</i>	Individualna odločitev o udeležbi	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E55	<i>Omejenost plačljivih izobraževanj</i>	Omejenost na finančna sredstva	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E56	<i>Bi morala potekati v živo</i>	Izobraževanja v živo.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E57	<i>Bolj so učinkovita.</i>	Večja učinkovitost.	Prednosti izobraževanj v živo	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E58	<i>Kvalitetna</i>	Bolj kvalitetna.	Prednosti izobraževanj v živo	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu

E59	<i>Udeleženci bolj sodelujejo</i>	Večje sodelovanje zaposlenih.	Prednosti izobraževanj v živo	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E60	<i>Zaradi korespondence med izvajalcem in zaposlenimi</i>	Boljša povezava med zaposlenim in izvajalcem.	Prednosti izobraževanj v živo	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E61	<i>Dobra praksa so notranji izvajalci</i>	Izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
E62	<i>Lahko pride več zaposlenih</i>	Če so izobraževanja notranja, se jih lahko udeleži več zaposlenih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E63	<i>Vzame manj časa</i>	Izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	Usposabljanje in izobraževanje na delovnem mestu
E64	<i>Sodelovanje s sodelavci.</i>	Pomoč sodelavcev	Podporni dejavniki pri izvajanju dela	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
E65	<i>Zunanji instituciji</i>	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E66	<i>Obseg dela</i>	Prevelika količina dela	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

E67	<i>Zakonodaja</i>	Omejuje delo.	Zakonodaja.	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E68	<i>Je preveč rigidna</i>	Preveč natančno definirana.	Zakonodaja	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E69	<i>Zapisovanje</i>	Zapisovanje	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E70	<i>Je temelj opravljanja dela</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
E71	<i>Je okvir dela</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela	Zakonodaja	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
E72	<i>Me ovira</i>	Omejuje delo	Zakonodaja	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E73	<i>Ne izhaja dovolj iz prakse dela</i>	Ne izhaja dovolj iz prakse.	Zakonodaja	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E74	<i>Več dela v paru</i>	Več dela v paru.	Predlogi za izboljšavo	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
E75	<i>Timu</i>	Več dela v timu.	Predlogi za izboljšavo	Podpora in pomoč na delovnem mestu

E76	<i>Tudi več pravne pomoči</i>	Pomoč pravne službe	Predlogi za izboljšavo	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E77	<i>Potrebovala bi tudi pomoč mobilne službe</i>	Pomoč mobilne službe.	Predlogi za izboljšavo	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
E78	<i>Bi opravljala obiske na domu</i>	Izvajanje obiskov na domu s strani mobilne službe.	Predlogi za izboljšavo	Podpora in pomoč na delovnem mestu
E79	<i>Timski sestanki</i>	Timski sestanki	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
E80	<i>Aktivi delovnega področja</i>	Aktivi delovnega področja.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu	Splošna ocena organizacije
E81	<i>Intervizija našega področja</i>	Intervizije delovnega področja.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu	Splošna ocena organizacije
E82	<i>Preveliko število primerov na zaposlenega</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
E83	<i>Premalo nagrajevanja na delovnem mestu</i>	Premalo nagrajevanja.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta	Splošna ocena organizacije
E84	Papirologija	<i>Papirologija.</i>	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno	Splošna ocena organizacije

			opravljanje delovnega mesta	
E85	Sankcij s strani socialne inšpekcije	<i>Sankcije s strani socialne inšpekcije.</i>	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta	Splošna ocena organizacije

8.2.15. Intervju F

Št.	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Izjave				
F1	<i>Področje nasilja v družini.</i>	Področje nasilja v družini.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
F2	<i>Osebna pomoč.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
F3	<i>Prva socialna pomoč.</i>	Prva socialna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
F4	<i>Tri leta.</i>	Tri leta.	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE
F5	<i>Večinoma uporabniki pridejo najavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
F6	<i>Opravljam tudi delo na terenu.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
F7	<i>Velika obremenitev je zapisovanje.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
F8	<i>Pogovor je temelj mojega dela.</i>	Pogovor kot glavno orodje.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
F9	<i>Na Centru za socialno delo.</i>	S predhodnimi izkušnjami dela na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE

F10	<i>Na različnih področjih.</i>	Delo na različnih področjih na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
F11	<i>Dom starejših občanov.</i>	Dom starejših občanov.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
F12	<i>Svoje delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F13	<i>Organiziram si ga glede na količino dela.</i>	Glede na količino dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F14	<i>Potrebe uporabnikov.</i>	Glede na potrebe uporabnika.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F15	<i>V večini.</i>	V večini.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F16	<i>Manj sem pod pritiskom.</i>	Manj pod pritiskom.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F17	<i>Delo z uporabniki opravljam tudi na neuradne dneve.</i>	Pogovori z uporabniki tudi na neuradne dni.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F18	<i>Uradni in neuradni dnevi ne vplivajo bistveno name.</i>	Brez vpliva uradnih in neuradnih dni na delo.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F19	<i>Pri organizaciji svojega dela ne vidim pomanjkljivosti.</i>	Zadovoljstvo zaposlenih.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F20	<i>Zelo fleksibilno.</i>	Fleksibilnost dela.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

F21	<i>Je fleksibilen.</i>	Fleksibilno.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F22	<i>Želela bi si, da bi zjutraj lahko kdaj prišla kasneje.</i>	Možnost prihoda na delovno mesto po osmi uri zjutraj.	Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F23	<i>Zelo smo vezani na poslovni čas.</i>	Omejenost na poslovni čas	Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F24	<i>Srede do 17h mi ne ustrezajo.</i>	Delo ob sredah do 17:00.	Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F25	<i>Da so odmori odvisni od poslovnega časa.</i>	Odvisnost odmorov od poslovnega časa.	Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F26	<i>Odhodi zelo odvisni od poslovnega časa.</i>	Odvisnost odhodov od poslovnega časa.	Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F27	<i>Možnost dogovora izhodov z nadrejenim.</i>	Po dogovoru z nadrejenim.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F28	<i>S privat izhodi.</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F29	<i>Koriščenjem na neuradne dni.</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F30	<i>Nadurno delo še nisem imela odrejeno.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

F31	<i>Imam ob popoldnevih prosti čas.</i>	Zagotavlja prosti čas ob popoldnevih.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F32	<i>Za svoje potrebe in zdravje.</i>	Brez slabega vpliva.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F33	<i>Delovno mesto mi omogoča delo od doma.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F34	<i>Dela od doma ne opravljam.</i>	Nekoriščenje možnosti.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F35	<i>Narava dela ne omogoča dela od doma.</i>	Narava dela omejuje opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F36	<i>Potrebujem biti v stiku s strankami.</i>	Narava dela ne omogoča opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F37	<i>Doma nimam ustreznega računalnika.</i>	V domačem okolju brez ustrezne računalniške opreme.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F38	<i>Delo od doma vzame manj časa.</i>	Brez vožnje na delovno mesto.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F39	<i>V času odmora lahko postorim privat zadeve.</i>	Med odmori čas za domača opravila.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F40	<i>Da ne bi bila v stiku sodelavci.</i>	Boljši stik s sodelavci na delovnem mestu.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F41	<i>Ne bi imela takojšnje pomoči.</i>	Manj učinkovita pomoč sodelavcev.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
F42	<i>Prenos papirologije.</i>	Težave pri prenosu papirjev domov	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

F43	<i>Dosegla sem že vsa možna napredovanja.</i>	Že vsa možna pridobljena napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
F44	<i>Na podlagi delovne uspešnosti.</i>	Na podlagi delovne uspešnosti.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
F45	<i>Ustrezen vpliv na plačo.</i>	Ustrezen vpliv.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv.	NAPREDOVANJE
F46	<i>Moral bi biti pogostejše.</i>	Pogostejše možnosti napredovanja.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
F47	<i>V preteklosti je bil boljši sistem napredovanja.</i>	Pogoji za napredovanje v preteklosti dostopnejši zaposlenemu.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
F48	<i>Saj si hitreje izbral točke.</i>	Z izobraževanjem pridobiš malo točk za napredovanje	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
F49	<i>Sem zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
F50	<i>Želela bi, da bi še zmeraj lahko napredovala.</i>	Možnost za napredovanja ne glede na delovno dobo.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
F51	<i>Ne zdi se mi ustrezen.</i>	Neustrezen sistem.	Neustrezen sistem napredovanja	NAPREDOVANJE
F52	<i>Po letih zaposlitve nimaš več možnosti napredovanja.</i>	Omejenost možnosti napredovanja po dolgi delovni dobi.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
F53	<i>S tem se lahko izgubi tudi kvaliteta dela.</i>	Z nenapredovanjem zaposlenega se izgubi kvaliteta dela.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE

F54	<i>Štirikrat na leto.</i>	Štirikrat na leto.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F55	<i>Ki me zanimajo.</i>	Udeležba na izobraževanjih, ki so zanimiva.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F56	<i>So tudi vezana na moje delovno področje.</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F57	<i>So dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F58	<i>Dolžnosti me ne ovirajo.</i>	Delovno mesto omogoča izobraževanja.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F59	<i>Si prilagodim svoje delo.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F60	<i>Raje imam izobraževanja v živo.</i>	Bolj ustrezna.	Prednosti izobraževanj v živo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F61	<i>Izobraževanja v obliki predavanj so ustreznejša online.</i>	Izobraževanja v obliki predavanja ustreznejša online.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
F62	<i>Strokovna pomoč sodelavcev.</i>	Pomoč sodelavcev.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

F63	<i>Timski sestanki.</i>	Timski sestanki.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F64	<i>Zapisovanje.</i>	Zapisovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F65	<i>Nerealna pričakovanja uporabnikov.</i>	Nerealna pričakovanja uporabnikov.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F66	<i>Prevelika količina dela.</i>	Prevelika količina dela.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F67	<i>Je temelj opravljanja dela.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F68	<i>Zakonodaja mi je v pomoč.</i>	Zakonodaja kot pomoč pri delu	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F69	<i>Me ne ovira.</i>	Zakonodaja ne ovira dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F70	<i>Daje mi možne rešitve.</i>	Daje možne rešitve problema.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F71	<i>Delo v paru.</i>	Več dela v paru.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
F72	<i>Supervizija.</i>	Supervizije.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
F73	<i>Delo v paru.</i>	Delo v paru.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

F74	<i>Timski sestanki</i>	Timski sestanki.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
F75	<i>Pogovor z vodjo.</i>	Pogovor z vodjo.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
F76	<i>Preveliko število uporabnikov.</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
F77	<i>Nenapovedani uporabniki.</i>	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.16. Intervju G

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G1	<i>Področje duševnega zdravja.</i>	Področje duševnega zdravja.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
G2	<i>Osebne pomoči.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela.	DELOVNO PODROČJE
G3	<i>15 let.</i>	Petnajst let.	Delovna doba na delovnem mestu.	DELOVNO PODROČJE
G4	<i>Moji uporabniki v večini prihajajo najavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
G5	<i>Opravljam tudi terensko delo.</i>	Opravljanje dela na terenu.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
G6	<i>Veliko je zapisovanja.</i>	Veliko zapisovanja.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE

G7	<i>Pred tem delovnim mestom nisem delala na CSD.</i>	Brez predhodnih izkušenj z delom na CSD.	Predhodne izkušnje.	DELOVNO PODROČJE
G8	<i>Svoje delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G9	<i>V večini.</i>	V večini.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G10	<i>Saj so vsi uporabniki najavljeni.</i>	Omogočajo jo napovedani uporabniki.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G11	<i>Da si urnik določim glede na nujnost primerov.</i>	Omogočena organizacija dela na podlagi potreb uporabnikov.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G12	<i>Moje delo je fleksibilno.</i>	Fleksibilnost dela.	Prednosti samostojne organizacije dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G13	<i>Delovni čas je fleksibilen.</i>	Fleksibilno.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G14	<i>Določen z urnikom.</i>	Skladen s predpisanim urnikom.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G15	<i>Delo v sredah do 17h mi ni naporno.</i>	Delo v sredah do 17h.	Dobre prakse razporeditve delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G16	<i>Všeč mi je da ob petkih lahko grem ob 13:00.</i>	Odhod z dela v petkih ob 13:00.	Dobre prakse razporeditve delovnega časa	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

G17	<i>Da je delavnik samo ob dopoldnevih.</i>	Delo samo dopoldne.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G18	<i>Neomejenost na uradne in neuradne dni.</i>	Neodvisnost opravljanja dela glede na uradne in neuradne dni	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G19	<i>Zjutraj pridem eno uro kasneje.</i>	Prihod na delo eno uro kasneje.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G20	<i>Privat izhodi.</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G21	<i>Še nisem opravljala nadurnega dela.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G22	<i>Občasno zaznavam stres.</i>	Zaznavanje stresa.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G23	<i>Mi omogoča delovno mesto od doma.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G24	<i>Ga ne opravljam.</i>	Nekoriščenje možnosti.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G25	<i>Mi ne ustrezajo pogoji za opravljanje dela od doma.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

G26	<i>Uporaba zasebnega računalnika.</i>	V domačem okolju brez ustrezne računalniške opreme.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G27	<i>Bolj sem produktivna na delovnem mestu.</i>	Večja produktivnost na delovnem mestu.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G28	<i>Da bi doma imela služben računalnik.</i>	Uporaba službenega računalnika v domačem okolju.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
G29	<i>Na vsake tri leta.</i>	Vsake tri leta.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
G30	<i>Na podlagi ocen redne delovne uspešnosti.</i>	Na podlagi delovne uspešnosti.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
G31	<i>Se mi zviša plača in naziv.</i>	Z napredovanjem v naziv se zviša plača.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
G32	<i>Sem zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
G33	<i>Lahko bi bilo bolj stimulativno.</i>	Večja stimulativnost napredovanja.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
G34	<i>Da bi lahko napredovali pogosteje.</i>	Pogostejše možnosti napredovanja.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE
G35	<i>Na podlagi individualnih rezultatov dela.</i>	Ocenjevanje na individualni ravni posameznika.	Predlogi za izboljšanje sistema.	NAPREDOVANJE

G36	<i>Trikrat na leto.</i>	Trikrat na leto.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G37	<i>Ki so mi všeč.</i>	Udeležba na izobraževanjih, ki so zanimiva.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G38	<i>So dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G39	<i>Vsak ki želi se lahko vključi.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G40	<i>Delo me omejuje.</i>	Delo časovno omejuje možnost izobraževanj.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G41	<i>Zaradi prevelike količine dela.</i>	Količina dela onemogoča obiskovanje izobraževanj.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G42	<i>Online izobraževanja mi ustrezajo.</i>	Izobraževanja online.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA
G43	<i>Saj porabim manj časa.</i>	Vzamejo manj časa.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IZOBRAŽEVANJE DELOVNEM MESTU	IN NA

G44	<i>Predlagala bi kombiniranje online in v živo izobraževanj.</i>	Istočasno izvajanje predavanja v živo in online.	Predlogi za izboljšave.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
G45	<i>Posvetovanje z zunanjimi institucijami.</i>	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G46	<i>Sodelavkami.</i>	Pogovor s sodelavkami.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G47	<i>Prevelika količina dela.</i>	Prevelika količina dela.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G48	<i>Zapisovanje.</i>	Zapisovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G49	<i>Daje mi okvir za moje delo.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G50	<i>Me ne omejuje.</i>	Zakonodaja ne ovira dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G51	<i>Zakonodaja mi je v pomoč.</i>	Zakonodaja kot pomoč pri delu.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G52	<i>Imam dovolj proste presoje.</i>	Zakonodaja omogoča prosto presojo.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G53	<i>Pri pravnih zadevah.</i>	Pomoč pravne službe.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G54	<i>Zastopanju na sodišču.</i>	Pomoč pri zastopanju na sodišču.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

G55	<i>Potrebovala bi pomoč pravnice.</i>	Pomoč pravne službe.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
G56	<i>Pogovor s sodelavkami.</i>	Sodelovanje s sodelavci.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
G57	<i>Delovni timi.</i>	Timski sestanki.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
G58	<i>Supervizija mi ni podporna.</i>	Supervizije kot nepodporne.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.17. Intervju H

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H1	<i>Področje prve socialne pomoči.</i>	Prva socialna pomoč.	PODROČJE DELA	DELOVNO PODROČJE
H2	<i>24 let.</i>	Štiriindvajset let.	DELOVNA DOBA NA DELOVNEM MESTU	DELOVNO PODROČJE
H3	<i>V večini prihajajo nenajavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo nenajavljeni.	POTEK DELA	DELOVNO PODROČJE
H4	<i>Preveč papirologije.</i>	Delo s papirji.	POTEK DELA	DELOVNO PODROČJE
H5	<i>Zapisovanja.</i>	Veliko zapisovanja.	POTEK DELA	DELOVNO PODROČJE
H6	<i>Opravljam tudi delo na terenu.</i>	Opravljanje dela na terenu.	POTEK DELA	DELOVNO PODROČJE
H7	<i>Predhodno sem delala na CSD.</i>	S predhodnimi izkušnjami dela na CSD.	PREDHODNJE IZKUŠNJE	DELOVNO PODROČJE

H8	<i>Vendar na drugem delovnem mestu.</i>	Delo na različnih področjih na CSD.	PREDHODNJE IZKUŠNJE	DELOVNO PODROČJE
H9	<i>Svoje delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H10	<i>Prihaja veliko nenapovedanih uporabnikov.</i>	Veliko nenapovedanih uporabnikov.	Omejitve.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H11	<i>Glede na potrebe uporabnikov.</i>	Glede na potrebe uporabnika.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H12	<i>V manjšem delu.</i>	Zelo majhen.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H13	<i>Saj večina uporabnikov prihaja nenajavljenih.</i>	Onemogočajo ga nenapovedani uporabniki.	Vpliv na organizacijo lastnega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H14	<i>Da zadeve praviloma niso dolgotrajne.</i>	Dolgotrajne obravnave primera.	Omejitve.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H15	<i>Da rešitve moram iskati tukaj in zdaj.</i>	Potreba po hitri reakciji in ukrepanju.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H16	<i>Neprestano na voljo.</i>	Potreba po konstantni dosegljivosti uporabnikom-	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H17	<i>Nikoli ne moreš planirati zahtevnosti primerov.</i>	Brez možnosti načrtovanja ustrezne pomoči posamezniku.	Prihod nenapovedanih uporabnikov.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H18	<i>Moje delo je fleksibilno.</i>	Fleksibilnost dela.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

H19	<i>Je zame dovolj fleksibilen.</i>	Fleksibilno.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H20	<i>Premični delovni čas.</i>	Premični delovni čas.	Dobre prakse razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H21	<i>Razporeditev poslovnega delovnega časa.</i>	Razporeditev poslovnega časa.	Dobre prakse razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H22	<i>Za predčasen odhod.</i>	Predčasen odhod.	Preostanek ur	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H23	<i>Proste dni na neuradni dni.</i>	Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve	Preostanek ur	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H24	<i>Nadurnega dela še nisem opravljena.</i>	Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela.	Nadurno delo	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H25	<i>Primeri me zelo izčrpajo.</i>	Izčrpanost.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H26	<i>Delovno mesto mi omogoča delo od doma.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H27	<i>Ga ne opravljam.</i>	Nekoriščenje možnosti.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H28	<i>Ocenjujem da me moje delovno mesto potrebuje na delovnem mestu vsak dan.</i>	Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
H29	<i>Sem dosegla že vsa napredovanja.</i>	Že vsa možna pridobljena	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE

		napredovanja na delovnem mestu.		
H30	<i>Zelo majhen vpliv.</i>	Majhen.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv.	NAPREDOVANJE
H31	<i>Sem zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
H32	<i>Bi si želela da bi po tolikih letih še lahko napredovala.</i>	Omejenost možnosti napredovanja po dolgi delovni dobi.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
H33	<i>Ne zdi se mi ustrezen.</i>	Neustrezen sistem.	Neustrezen sistem napredovanja.	NAPREDOVANJE
H34	<i>Premalo možnosti napredovanja po vrsto let zaposlitve.</i>	Omejenost možnosti napredovanja po dolgi delovni dobi.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
H35	<i>Dvakrat letno.</i>	Dvakrat na leto.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H36	<i>Ki so vezani na delovno mesto.</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H37	<i>So mi všeč predavatelji.</i>	Udeležba na izobraževanjih dobrih predavateljev.	Vrste izobraževanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H38	<i>So dostopna zaposlenim.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H39	<i>Mi omogočajo čas.</i>	Delovno mesto omogoča izobraževanja.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

H40	<i>Si ga sama tako razporedim.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H41	<i>Predlagala bi širšo ponudbo izvajalcev.</i>	Širša ponudba izvajalcev.	Predlogi za izboljšavo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H42	<i>Da je možnost predavanj tudi online.</i>	Izobraževanja online.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H43	<i>Ker vzame manj časa.</i>	Vzamejo manj časa.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
H44	<i>Podporo mi predstavljajo sodelavke.</i>	Pomoč sodelavcev.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H45	<i>Pomočnica direktorja.</i>	Pomoč vodje.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H46	<i>Zapisovanje.</i>	Zapisovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H47	<i>Vodenje statistike v bazah.</i>	Potreba po vodenju statistik v bazi podatkov.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H48	<i>Je temelj opravljanja dela.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H49	<i>Ga striktno upoštevam.</i>	Striktno upoštevanje zakonodaje pri delu.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.

H50	<i>V veliki meri mi je v pomoč.</i>	Zakonodaja kot pomoč pri delu.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H51	<i>Ne dopušča dovolj dosti prostega preudarka.</i>	Zakonodaja bi morala omogočati več prostega preudarka.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H52	<i>Pogostejša dodatna izobraževanja o področjih dela.</i>	Pogostejša izobraževanja o spremembah na področjih dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H53	<i>Težko je slediti vsem spremembam zakonodaje.</i>	Težko spremljanje vseh sprememb na področju zakonodaje.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU.
H54	<i>Supervizija.</i>	Supervizije.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
H55	<i>Delavni timi.</i>	Timske obravnave primera.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
H56	<i>Časovni okvir.</i>	Premalo časa za veliko število primerov.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
H57	<i>Količina dela.</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
H58	<i>Energija, ki jo količina primerov zahteva.</i>	Primeri zahtevajo preveč energije s strani strokovnega delavca.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.2.18. Intervju I

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I1	<i>Osebna pomoč.</i>	Osebna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
I2	<i>Pomoč družini za dom.</i>	Pomoč družini za dom.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
I3	<i>Prva socialna pomoč.</i>	Prva socialna pomoč.	Področje dela	DELOVNO PODROČJE
I4	<i>Tri leta.</i>	Tri leta.	Delovna doba na delovnem mestu	DELOVNO PODROČJE
I5	<i>Uporabniki prihajajo najavljeni.</i>	Uporabniki prihajajo najavljeni.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
I6	<i>Možnost tudi telefonskega pogovora.</i>	Pogovor preko telefona.	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
I7	<i>Na terenu sem zelo malo.</i>	Zelo malo opravljanja dela na terenu	Potek dela.	DELOVNO PODROČJE
I8	<i>Delo sem opravljala na CSD-ju.</i>	S predhodnimi izkušnjami dela na CSD.	Predhodne izkušnje	DELOVNO PODROČJE
I9	<i>22 let.</i>	Dvaindvajset let dela na CSD pred tem delovnim mestom.	Predhodne izkušnje	DELOVNO PODROČJE
I10	<i>Delo si organiziram sama.</i>	Samostojno organiziranje dela.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I11	<i>Predhodno se s stranko dogovorim za termin.</i>	Dogovor o terminu z uporabnikom preko telefona.	Način organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

I12	<i>V večini.</i>	V večini.	Vpliv na organizacijo lastnega dela	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I13	<i>Odvisna sem od velike količine dela.</i>	Glede na količino dela.	Potek dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I14	<i>Da se lahko na delo pripravim v naprej.</i>	Možnost priprave na primere.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I15	<i>Da si razporedim preveč uporabnikov na dan.</i>	Hitro si lahko naložiš preveč dela.	Slabosti samostojne organizacije svojega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I16	<i>Nimam časa za zapisovanje.</i>	Pomanjkanje časa za zapisovanje.	Slabosti samostojne organizacije svojega dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I17	<i>Moje delo je fleksibilno.</i>	Fleksibilnost dela.	Prednosti samostojne organizacije dela.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I18	<i>Tudi delovni čas.</i>	Fleksibilno.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I19	<i>Razporeditev delovnega časa mi ustreza v celoti.</i>	Ustrezna.	Razporeditev delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

I20	<i>Me spodbudi da delo zapustim ob primerni uri.</i>	Spodbuda za zaključek dela ob primerni uri.	Prednosti razporeditve delovnega časa.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I21	<i>Preostanek ur izkoristim za privat izhode.</i>	Koriščenje preostanka ur za privat izhode.	Preostanek ur.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I22	<i>Nadurno delo sem opravljala redko.</i>	Zelo redko opravljanje nadurnega dela.	Nadurno delo.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I23	<i>Ima vpliv na moj delovni čas.</i>	Ima vpliv.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I24	<i>Sem pogosto utrujena.</i>	Utrujenost.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I25	<i>Zaznavam tudi stres.</i>	Zaznavanje stresa.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I26	<i>Pogoste imam tudi bolečine v križu</i>	Bolečine v križu.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I27	<i>Poskušam poskrbeti, da ne sedim cel dan.</i>	Skrb za razteg na delovnem mestu.	Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I28	<i>Mi omogoča opravljanje od doma.</i>	Omogočeno opravljanje dela od doma.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

I29	<i>Ga opravljam približno dvakrat na mesec.</i>	Dvakrat na mesec.	Možnosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I30	<i>Ustreza mi, ker imam doma mir.</i>	Doma brez motečih dejavnikov.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I31	<i>Nimam fizičnih kontaktov sodelavcev.</i>	Brez fizičnih kontaktov s sodelavci.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I32	<i>Doma imam večjo koncentracijo za delo.</i>	Večja koncentracija za delo.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I33	<i>Delavnik mi vzame manj časa.</i>	Delavnik vzame manj časa.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I34	<i>Ker se ne rabim voziti.</i>	Brez vožnje na delovno mesto.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I35	<i>Delo od doma ima pozitiven vpliv na moje delo.</i>	Pozitiven vpliv na delo.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I36	<i>Saj sem doma bolj produktivna.</i>	Večja produktivnost.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I37	<i>Doma nimam ustrezne opreme.</i>	V domačem okolju brez ustrezne računalniške opreme.	Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

I38	<i>Uporaba osebnega telefona mi ne predstavlja težav.</i>	Brez težav pri uporabi osebnega telefona.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I39	<i>Uporabnike kličem pod skrito številko.</i>	Uporaba skrite številke za klice uporabnikov.	Prednosti opravljanja dela od doma.	ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA
I40	<i>Sem dosegla že vsa napredovanja in nazive.</i>	Že vsa možna pridobljena napredovanja na delovnem mestu.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
I41	<i>Za tri plačilne razrede.</i>	Za tri plačilne razrede.	Vpliv napredovanja na plačo in naziv.	NAPREDOVANJE
I42	<i>V preteklosti sem zelo hitro napredovala.</i>	Bolj ustrezen sistem v preteklosti.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
I43	<i>So pogoji za napredovanje težje dostopni.</i>	Pogoji za napredovanje v preteklosti dostopnejši zaposlenemu.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
I44	<i>Ne zdi se mi ustrezen.</i>	Nezadovoljstvo.	Izkušnje napredovanja.	NAPREDOVANJE
I45	<i>Premalo je fleksibilen.</i>	Nefleksibilnost napredovanja.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
I46	<i>Točke pridobivaš zelo prepočasi.</i>	Z izobraževanjem pridobiš malo točk za napredovanje.	Razlogi za nezadovoljstvo.	NAPREDOVANJE
I47	<i>Enkrat letno.</i>	Enkrat na leto.	Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

I48	<i>Sama tudi izobražujem.</i>	Izvajanje izobraževanj.	Potek izobraževanj in usposabljanj.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I49	<i>Ki so vezani na moje delovno mesto.</i>	Udeležba na izobraževanjih delovnega področja.	Vrste izobraževanj	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I50	<i>So dostopna.</i>	So dostopna zaposlenim.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I51	<i>Kar je plačljivih pa v manjši meri.</i>	Omejenost vključitve na plačljiva izobraževanja.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I52	<i>Mi omogočajo.</i>	Delovno mesto omogoča izobraževanja.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I53	<i>Si sama razporedim delo na način da lahko grem.</i>	Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I54	<i>Enodnevni seminarji so premalo kvalitetni.</i>	Enodnevni seminarji premalo kvalitetni.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

I55	<i>Večdnevni pa je zelo malo.</i>	Premalo večdnevni seminarjev.	Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I56	<i>Bolj učinkovita so izobraževanja v živo.</i>	Večja učinkovitost.	Prednosti izobraževanj v živo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I57	<i>Saj se povežeš tudi s sodelavci drugih enot.</i>	Možnosti povezovanja z ostalimi zaposlenimi drugih enot.	Prednosti izobraževanj v živo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I58	<i>Zoom mi ustreza.</i>	Izobraževanja online.	Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I59	<i>Saj je časovno ugodnejše.</i>	Vzamejo manj časa.	Prednosti izobraževanja online.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I60	<i>Da bi bilo več dvodnevni seminarjev.</i>	Več dvodnevni izobraževanj.	Izobraževanja in delo.	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU
I61	<i>Kjer bi se vsebina nadgrajevala.</i>	Nadgrajevanje vsebin na predavanjih.	Predlogi za izboljšave	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

I62	<i>Dobri odnosi v kolektivu.</i>	Dobri odnosi med zaposlenimi.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I63	<i>Supervizije.</i>	Supervizije.	Podporni dejavniki pri izvajanju dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I64	<i>Količina dela.</i>	Prevelika količina dela.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I65	<i>Zapisovanje.</i>	Zapisovanje.	Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I66	<i>Je okvir za moje delo.</i>	Zakonodaja kot temelj opravljanje dela.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I67	<i>Mi omogoča prosti preudarek.</i>	Zakonodaja omogoča prosto presojo.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I68	<i>Pri ničimer me ne ovira.</i>	Zakonodaja ne ovira dela	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I69	<i>Daje mi možne rešitve.</i>	Daje možne rešitve problema.	Zakonodaja.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I70	<i>Potrebovala bi pomoč pri zapisovanju</i>	Pomoč pri zapisovanju.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

I71	<i>Npr. študentko.</i>	Pomoč študentov.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I72	<i>Ki bi bila prisotna na pogovoru in ga potem tudi zapisala.</i>	Pomoč druge osebe na način, da bi bila prisotna na pogovorih in ga zapisala.	Predlogi za izboljšavo.	PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU
I73	<i>Možnost samoorganiziranja.</i>	Samoorganizacija dela.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
I74	<i>Kolektiv.</i>	Dobri odnosi s sodelavci.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
I75	<i>Supervizija.</i>	Supervizije.	Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE
I76	<i>Količina dela.</i>	Preveliko število primerov na zaposlenega.	Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta.	SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

8.4 Osno kodiranje

DELOVNO PODROČJE

- **Področje dela**

Pomoč družini za dom (A1) (D2) (E3) (I2).

Prva socialna pomoč (B1) (E1) (F3) (H1) (I3).

Osebna pomoč (C1) (D1) (E2) (F2) (I1).

Skrbnništvo (C2).

Področje nasilja v družini (F1) (G2).

Področje duševnega zdravja (G1).

- **Delovna doba na delovnem mestu**

Devet mesecev (A2).

Tri leta (F4) (I4).

Štiri leta (E4).

Pet let (C3).

Petnajst let (D3) (G3) .

Dvajset let (B2).

Štiriindvajset let (H2)

- **Potek dela**

Pogovor kot glavno orodje (A3) (E7) (F8).

Pogovor preko telefona (I6).

Sodelovanje z zunanjimi institucijami (policija, šola, zdravstveni domovi, sodišča,..)(A4).

Opravljanje dela na terenu (A5) (B5) (C5) (D7) (E6) (F6) (G5) (H6).

Zelo malo opravljanja dela na terenu (I7).

Veliko zapisovanja (A6) (B4) (D5) (E9) (F7) (G6) (H5).

Delo s papirji (A7) (D6) (E8) (H4).

Uporabniki prihajajo nenajavljeni (B3) (H3).

Uporabniki prihajajo najavljeni (C4) (D4) (E5) (F5) (G4).

- **Predhodne izkušnje**

Brez predhodnih izkušenj z delom na CSD (A9) (B6) (C7).

S predhodnimi izkušnjami dela na CSD (D8) (E10) (F9) (H7).

Dvaindvajset let dela na CSD pred tem delovnim mestom (I9).

Dve leti v programu pomoči družinam v stiski (A8).

Področje rejništva in posvojitve (D9).

Delo na istem področju (E11).

Delo na različnih področjih na CSD (F10) (H8).

Dom starejših občanov (F11).

Deset let dela v gospodarskih panogah (C6).

ORGANIZACIJA IN FLEKSIBILIZACIJA DELA

- Način organizacije dela

Samostojno organiziranje dela (A10) (B7) (C8) (D10) (E13) (F12) (G8) (H9) (I10).

Samostojna razporeditev urnika dela (B10).

Samostojna razporeditev organizacije dela po dnevih (B11) (D13).

Samostojna razporeditev organizacije dela po urah (B12) (D12).

Svobodno in kreativno opravljanje dela na temeljih zakonodaje (A12).

Glede na količino dela (F13) (I13).

Na podlagi svojega strokovnega znanja (B9).

Razporejanje dela na čim bolj učinkovit način (C10).

Kombiniranje različnih področij dela (C9).

Glede na potrebe uporabnika (F14) (H11).

Dogovor o terminu z uporabnikom preko telefona (D11) (I11).

Po navodilih vodje (E12).

Na podlagi zakonodaje (B8).

- Omejitve

Delo na podlagi Kataloga javnih pooblastil (A11).

Veliko nenapovedanih uporabnikov (H10).

Dolgotrajne obravnave primera (H14).

- Vpliv na organizacijo lastnega dela

Velik vpliv (A13) (E14).

V celoti (C11).

V večini (F15) (G9) (I12).

- Zelo majhen (H12).
- Omogočajo jo napovedani uporabniki (G10).
- Onemogočajo ga nenapovedani uporabniki (H13).
- **Slabosti samostojne organizacije svojega dela**

Hitro lahko izgubiš rdečo nit problematike (A14).

Hitro si lahko naložiš preveč dela (I15).

Pomanjkanje časa za zapisovanje (I16).

Velika odgovornost nad izvajanjem dela (E18).

Brez zaznanih slabosti (C14).
 - **Prednosti samostojne organizacije dela**

Neodvisnost od drugih (C12) (E15).

Fleksibilnost dela (F20) (G12) (H18) (I17).

Delo z nenapovedanimi uporabniki (B13).

Omogočena organizacija dela na podlagi potreb uporabnikov (C13) (D14) Vsak uporabnik dobi potrebno količino pomoči (D15).

Pogovori z uporabniki tudi na neuradne dni (D16) (F17).

E17) (G11).

Možnost priprave na primere (I14).

Manj pod pritiskom (A15) (F16).

Lažje usklajevanje dela z družinskim življenjem (C16) (E16).

Brez vpliva uradnih in neuradnih dni na delo (D17) (F18).

Zadovoljstvo zaposlenih (F19).
 - **Razporeditev delovnega časa**

Skladen z zakonodajo (A16a) (D18).

Skladen s predpisanim urnikom (A16b) (E20) (G14).

Po dogovoru z nadrejenim (F27).

Na poslovni čas (D19).

Uradne ure popoldne edino ob sredah (B22).

Ob sredah popoldne prihaja bistveno več uporabnikov kot ostale dni v tednu (B23).

Ob petkih odhod iz službe ob 13:00 (B30) (D24).

Prihod do 8:00 zjutraj (E22).

Opravljanje dela s skrajšanim delovnim časom (C15).

Fleksibilno (D20) (E19) (F21) (G13) (H19) (I18).

Neodvisnost opravljanja dela glede na uradne in neuradne dni (D21) (G18).

Ustrezna (A21) (E23) (I19).

Neustrezen delavnik v sredah do 17h (B20).

Nekvalitetno opravljanje dela, zaradi velike potrebe po pomoči v popoldanskem poslovnem času (B21).

- **Samostojna razporeditev delovnega časa**

Planiranje odsotnosti (A17a) (B18)

Planiranje terena (A17b)

Planiranje odmora (A17c) (B19)

- **Prednosti razporeditve delovnega časa**

Omeji, za bolj učinkovito usklajevanje zasebnega in delovnega okolja (A18).

Spodbuda za zaključek dela ob primerni uri (A19) (I20).

Delo samo dopoldne (E21) (G17).

- **Pomanjkljivosti razporeditve delovnega časa**

Delovni čas premalo fleksibilen na neuradne dni (C17).

Omejenost na poslovni čas (F23) (F23).

Delo ob sredah do 17:00 (F24).

Odvisnost odmorov od poslovnega časa (F25).

Odvisnost odhodov od poslovnega časa (F26).

- **Dobre prakse razporeditve delovnega časa**

Podaljševanje delovnega časa v urgentnih primerih in možnost koriščenja preostanka ur (A20).

Delo v sredah do 17h (G15).

Odhod z dela v petkih ob 13:00 (G16).

Razporeditev poslovnega časa (H21).

Premični delovni čas (H20).

- **Predlogi za izboljšavo razporeditve delovnega časa**

Večja fleksibilnost na neuradne dni (C20).

Večja fleksibilnost poslovnega časa (D23).

Možnost prihoda na delovno mesto pred pol osmo uro zjutraj (C21).

Možnost prihoda na delovno mesto po osmi uri zjutraj (F22).

Štetje preostanka ur od prihoda do odhoda brez odvisnosti od poslovnega časa (D22).

- **Preostanek ur**

Koriščenje preostanka ur na neuradne dneve (A22) (B27) (D28) (E24) (E25) (H23).

Koriščenje preostanka ur za privat izhode (B28) (C22) (D29) (F28) (G20) (I21).

Koriščenje izjemoma tudi na neuradni dan (E26) (F29).

Prihod na delo eno uro kasneje (G19).

Predčasen odhod (H22).

Izplačilo preostanka ur v izrednih primerih (A23).

Poraba do določenega datuma (D27).

Izbris preostanka ur (D26).

- **Nadurno delo**

Brez izkušenj z opravljanjem nadurnega dela (A24) (B29) (C23) (D25) (F30) (G21) (H24).

Enkrat na tem delovnem mestu (E27).

Zelo redko opravljanje nadurnega dela (I22).

- **Vpliv delovnega časa na zdravje in počutje**

Brez slabega vpliva (A25) (E28) (F32).

Brez zaznanega stresa na delovnem mestu (E30).

Ima vpliv (I23).

Pozitiven vpliv (E29).

Skrb za razteg na delovnem mestu (I27).

Zagotavlja prosti čas ob popoldnevih (F31).

Napor (B24).

Izčrpanost (B25) (H25).

Srede so zelo izčrpajoče (B31).

Utrujenost (B32).

Brez energije (B33).

Občasno zaznavanje izgorelosti (B34).

Zaznavanje stresa (C27) (G22).

Bolečine v križu (C24).

Bolečine v zapestju (C25).

Bolečine v vratu (D30).

Bolečine v rokah (D31).

Bolečine v ramenskem obroču (D33).

Bolečina oči (C26).

Glavoboli (D32).

- **Možnosti opravljanja dela od doma**

Omogočeno opravljanje dela od doma (A26a) (C28) (D35b) (E31) (F33) (G23) (H26) (I28).

Možnost od epidemije Covida-19 naprej (D35A).

Samo na neuradne dni (D36) (E32).

Dvakrat na mesec (I29).

Nekoriščenje možnosti (A26b) (D37) (E33) (F34) (G24) (H27).

Opravljanje dela na delovnem mestu bolj ustrezno (A30) (B36) (C29) (D38) (E35) (G25) (H28).

Narava dela omejuje opravljanje dela od doma (A27).

Narava dela ne omogoča opravljanje dela od doma (B35) (F36).

- **Pomanjkljivosti opravljanja dela od doma**

Večja produktivnost na delovnem mestu (A28) (B37) (G27).

Večja dosegljivost uporabnikom na delovnem mestu (D40).

Boljši stik s sodelavci na delovnem mestu (F40).

Manj učinkovita pomoč sodelavcev (F41).

Težave pri prenosu papirjev domov (A29) (C30) (D39) (E36) (F42).

Uporabljanje osebne telefonske številke za službene namene (C31).

V domačem okolju brez ustrezne računalniške opreme (F37) (G26) (I37).

- **Predlogi za izboljšavo opravljanja dela od doma**

Uporaba službenega računalnika v domačem okolju (G28).

- **Prednosti opravljanja dela od doma**

Pozitiven vpliv na delo (I35).

Večja koncentracija za delo (I32).

Večja produktivnost (I36).

Delavnik vzame manj časa (I33).

- Doma brez motečih dejavnikov (I30).
- Brez fizičnih kontaktov s sodelavci (I31).
- Brez vožnje na delovno mesto (F38).
- Med odmori čas za domača opravila (F39).
- Brez težav pri uporabi osebnega telefona (I38).
- Uporaba skrite številke za klice uporabnikov (I39).
- **Prihod nenapovedanih uporabnikov**
 - Kot izziv (B14).
 - Nezmožnost nudenja ustrezne in zadostne pomoči (B17).
 - Brez možnosti načrtovanja ustrezne pomoči posamezniku (H17)
 - Potreba po hitri reakciji in ukrepanju (B15) (H15).
 - Istočasna potreba po pomoči (B16).
 - Potreba po konstantni dosegljivosti uporabnikom (H16).
 - Podaljševanje dela izven delovnega časa (B26).
- **Opravljanje skrajšanega delovnega časa**
 - Stresno (C18).
 - Preobremenjenost z delom (C19).

NAPREDOVANJE

- **Izkušnje napredovanja**
 - Brez izkušenj napredovanja na delovnem mestu (A31) (E37).
 - Brez izkušenj o vplivu napredovanja na višjo plačo in naziv (A32).
 - Brez možnosti napredovanja na delovnem mestu (B39) (D42).
 - Že vsa možna pridobljena napredovanja na delovnem mestu (B38) (D41) (F43) (H29) (I40).
 - Enkrat v naziv (C32).
 - Enkrat v plačni razred (C33).
 - Vsake tri leta (G29).
 - Z napredovanjem v naziv se zviša plača (D43) (G31).
 - Na podlagi delovne uspešnosti (F44) (G30).
 - Nezadovoljstvo (C36) (E40) (I44).

- Zadovoljstvo (F49) (G32) (H31).
- **Neustrezen sistem napredovanja**

Neustrezen sistem (C38) (E42) (F51) (H33).

Nerealni pogoji za napredovanje (C40).

Preveč subjektivno ocenjevanje vodje (A33).

Primerjanje zaposlenih med seboj in posledično slabši odnosi (A34).

Previsoki kriteriji za napredovanje (B41).

Prenizka denarna višina napredovanja (C35).

Z nenapredovanjem zaposlenega se izgubi kvaliteta dela (F53).
 - **Razlogi za nezadovoljstvo**

Slaba ocena s strani nadrejenega (C37).

Po letih delovnih izkušenj še vedno ista plača, kot jo imajo zaposleni začetniki (E41).

Nedosegljivi kriteriji (C41).

Z izobraževanjem pridobiš malo točk za napredovanje (E45) (F48) (I46).

Nefleksibilnost napredovanja (I45).

Neenotnost na državni ravni (E46).

Bolj ustrezen sistem v preteklosti (D47) (I42).

Pogoji za napredovanje v preteklosti dostopnejši zaposlenemu (D46) (F47) (I43).

Omejenost možnosti napredovanja po dolgi delovni dobi (F52) (H32).
 - **Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja**

Na podlagi izobraževanj dobiš malo točk za napredovanje (D48).

Težko dosegljivi kriteriji na napredovanje na podlagi točk izobraževanj (D49) (E44).
 - **Vpliv napredovanja na plačo in naziv**

Premajhen (C34).

Majhen (B40) (H30).

Ima vpliv (E38).

Ustrezen vpliv (F45).

Za tri plačilne razrede (I41).

150 EUR višja plača (E39).
 - **Predlogi za izboljšanje sistema**

Reorganizacija sistema napredovanja (E43).

Večja stimulativnost napredovanja (G33).

Upoštevanje delovne dobe posameznika (B42).

Možnost za napredovanja ne glede na delovno dobo (D44) (F50).

Možnost zvišanja plačilnega razreda ne glede na delovno dobo (D45).

Ocenjevanje na individualni ravni posameznika (C39) (G35).

Napredovanje na podlagi rezultatov dela (D50).

Pogostejše možnosti napredovanja (F46) (G34).

USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Pogostost udeležbe na izobraževanjih in usposabljanjih

Redko (B43).

Enkrat mesečno (A35) (D51) (E47).

Enkrat na dva meseca (B44).

Enkrat na leto (I47).

Dvakrat na leto (H35).

Trikrat na leto (C42) (G36).

Štirikrat na leto (F54).

- Potek izobraževanj in usposabljanj

V živo (A36).

Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih (A40).

Izvajanje izobraževanj (I48).

- Vrste izobraževanj

Udeležba na izobraževanjih delovnega področja (A37) (D52) (E48) (F56) (H36) (I49).

Udeležba na izobraževanjih, ki so zanimiva (C43) (F55) (G37).

Udeležba na izobraževanjih dobrih predavateljev (H37).

- Dobre prakse možnosti izobraževanja in usposabljanja

Dobra informiranost in dostopnost o aktualnih izobraževanjih (A38).

So dostopna zaposlenim (B45) (C44) (D53) (E49) (F57) (G38) (H38) (I50).

Neplačljiva izobraževanja (E51).

Individualno planiranje udeležbe na izobraževanjih (B46) (C47) (E54) (F59) (G39) (H40) (I53).

Izobraževanja v živo (E56).

- Izobraževanja online (G42) (H42) (I58).
- Izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa (C49) (E61).
- Če so izobraževanja notranja, se jih lahko udeleži več zaposlenih (E62).
- Izobraževanja znotraj organizacije, saj vzamejo manj časa (E63).
- **Pomanjkljivosti izobraževanja in usposabljanja.**
 - Omejenost vključitve na plačljiva izobraževanja (A39) (I51).
 - Omejenost na finančna sredstva (D54) (E50) (E55).
 - Omejenost mest (B50).
 - Enodnevni seminarji premalo kvalitetni (I54).
 - Premalo večdnevnik seminarjev (I55).
 - Online izobraževanja (A41) (D57).
 - Preveč teorije in premalo prakse na izobraževanjih (A44).
- **Predlogi za izboljšave**
 - Obisk institucij s katerimi socialne delavke pri svojem delu sodelujejo (A43).
 - Več notranjih izobraževanj (C48).
 - Istčasno izvajanje predavanja v živo in online (B51) (G44).
 - Več praktičnih delavnic izvajanja metod in tehnik (A42).
 - Širša ponudba izvajalcev (D60) (H41).
 - Več dvodnevnik izobraževanj (I60).
 - Nadgrajevanje vsebin na predavanjih (I61).
- **Izobraževanja in delo**
 - Delo časovno omejuje možnost izobraževanj (C45) (G40).
 - Količina dela onemogoča obiskovanje izobraževanj (C46) (G41).
 - Delovno mesto omogoča izobraževanja (D55) (E52) (F58) (H39) (I52).
 - Delovno mesto ne omejuje možnosti udeležbe (D56).
- **Prednosti izobraževanja online**
 - Vzamejo manj časa (B47) (G43) (H43) (I59).
 - Vsi zainteresirani možnost udeležbe (D58).
 - Neomejenost razpisanih mest (D59).
 - Izobraževanja v obliki predavanja ustrežnejša online (F61).
- **Pomanjkljivosti izobraževanja online**
 - So manj intenzivna (B48).

Manj sodelovanja udeležencev (B49).

- **Prednosti izobraževanj v živo**

Večja učinkovitost (E57) (I56).

Bolj ustrezna (F60).

Bolj kvalitetna (E58).

Večje sodelovanje zaposlenih (E59).

Boljša povezava med zaposlenim in izvajalcem (E60).

Možnosti povezovanja z ostalimi zaposlenimi drugih enot (I57).

PODPORA IN POMOČ NA DELOVNEM MESTU

- **Podporni dejavniki pri izvajanju dela**

Timski sestanki (A45a) (D62) (F63).

Pomoč sodelavcev (A45b) (B52) (D61) (E64) (E62) (H44).

Pogovor s sodelavkami (C50) (G46).

Dobri odnosi med zaposlenimi (I62).

Pomoč vodje (H45).

Supervizije (I63).

Sodelovanje z zunanjimi institucijami (F65) (G45).

- **Dejavniki, ki omejujejo izvajanje dela**

Omejenost znotraj sistema (B56).

Potrebe ljudi (B55)

Nerealna pričakovanja uporabnikov (B53) (F65).

Zapisovanje (A46) (E69) (F64) (G48) (H46) (I65).

Zmožnosti na trgu (B54)

Neusklajeno delovanje različnih sektorjev (D63).

Neusklajenost na področju zakonodaje (D64).

Nezadostno poznavanje zakonodaje (C52).

Različna interpretacija zakonodaje v službah (D65).

Prevelika količina dela (C51) (E66) (F66) (G47) (I64).

Potreba po vodenju statistik v bazi podatkov (H47).

Medsebojno sodelovanje (D66).

Prelaganje dela med službami (D67).

- **Zakonodaja**

Zakonodaja kot temelj opravljanje dela (A47) (A49) (B57) (C53) (D68) (E70) (E71) (F67) (G49) (H48) (I65).

Zakonodaja ne ovira dela (A48) (C54) (F69) (G50) (I68).

Zakonodaja kot pomoč pri delu (D69) (F68) (G51) (H50).

Striktno upoštevanje zakonodaje pri delu (H49).

Daje možne rešitve problema (F70) (I69).

Zakonodaja ne opredeljuje v potankosti (A50).

Zakonodaja bi morala omogočati več prostega preudarka (B60) (D70) (H51).

Zakonodaja omogoča prosto presojo (G52) (I66).

Preveč natančno definirana (B58) (E68).

Ne izhaja dovolj iz prakse (E73).

Omejuje delo (E67) (E72).

Omejuje izvajanje javnih pooblastil (B59).

Težko spremljanje vseh sprememb na področju zakonodaje (H53).

- **Predlogi za izboljšavo**

Več supervizij (A51).

Več dela v paru (B61) (C56) (D71) (E74) (F71).

Več dela v timu (E75).

Pomoč pravne službe (C55) (E76) (G53) (G55).

Pomoč pri zastopanju na sodišču (G54).

Pomoč mobilne službe (E77).

Pomoč pri zapisovanju (I70).

Pomoč druge osebe na način, da bi bila prisotna na pogovorih in ga zapisala (I72).

Pomoč študentov (I71).

Izvajanje obiskov na domu s strani mobilne službe (E78).

Pogostejša izobraževanja o spremembah na področjih dela (H52).

SPLOŠNA OCENA ORGANIZACIJE

- Ustrezni, podporni dejavniki na delovnem mestu

Sodelovanje s sodelavci (A52) (D75) (G56).

Dobra klima med zaposlenimi (A53).

Dobri odnosi s sodelavci (B62) (I74).

Supervizije (A54) (D74) (F72) (H54) (I75).

Timski sestanki (A55) (C57) (E79) (F74) (G57).

Timske obravnave primera (C58) (H55).

Aktivi delovnega področja (E80).

Intervizije delovnega področja (E81).

Delo v paru (F73).

Pogovor z vodjo (F75).

Lastne izkušnje dela (D72).

Strokovno znanje (D73).

Samoorganizacija dela (I73).

- Dejavniki, ki ovirajo ustrezno opravljanje delovnega mesta

Preveliko število primerov na zaposlenega (A55) (C59) (E82) (F76) (G59) (H57) (I76).

Premalo časa za veliko število primerov (H56).

Zaradi velike količine dela ni mogoče vsakemu uporabniku ponuditi dolgotrajne pomoči, ki bi jo potreboval (A56).

Primeri zahtevajo preveč energije s strani strokovnega delavca (H58).

Prihod nenapovedanih uporabnikov (F77).

Premalo nagrajevanja (E83).

Papirologija (B63) (E84).

Supervizije kot nepodporne (C60) (G58).

Pritiski (D76).

Nadzori (D77).

Strah zaposlenih pred sankcijami (D78).

Sankcije s strani socialne inšpekcije (D79) (E85).