

**Univerza v Ljubljani**  
**Fakulteta za socialno delo**

Samo Pirec

**Načrt strategije vključevanja uporabnikov v proces preobrazbe CUDV**  
**Črna na Koroškem**

Magistrsko delo

Mentor: dr. Vito Flaker  
Somentor: dr. Andraž Kapus

Ljubljana, 2023

**Univerza v Ljubljani**  
**Fakulteta za socialno delo**

Samo Pirec

**Načrt strategije vključevanja uporabnikov v proces preobrazbe CUDV**  
**Črna na Koroškem**

Magistrsko delo

Študijski program: Skupnostna oskrba

Mentor: dr. Vito Flaker  
Somentor: dr. Andraž Kapus

Ljubljana, 2023

## **PODATKI O MAGISTRSKEM DELU**

**Ime in priimek:** Samo Pirec

**Naslov dela:** Načrt strategije vključevanja uporabnikov v procesu preobrazbe CUDV Črna na Koroškem

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2022

**Št. strani:** 57 **Št. Prilog:** 13

**Mentor:** prof. dr. Vito Flaker

**So mentor:** as. dr. Andraž Kapus

**Ključne besede:** dezinstucionalizacija, storitve v skupnosti, vključevanje uporabnikov, normalizacija, krepitev moči, neodvisno življenje

**Povzetek:** V magistrskem delu pogledam stanje na področju vključevanja uporabnikov v proces preobrazbe zavoda na primeru pilotnega projekta Dezinstucionalizacija CUDV Črna na Koroškem. V teoretičnem delu predstavim tematike institucionalizacije in dezinstucionalizacije, opišem načela procesa preobrazbe in predstavim metode dela, ki so ključnega pomena, da lahko uporabniki dosežejo enakovredno vključevanje v procese preobrazbe in tudi na splošno v družbo na širše. Po teoretičnem uvodu oblikujem glavna raziskovalna vprašanja, na katera z raziskavo odgovorim. V empiričnem delu nato z analizo zbranega gradiva predstavim trenutno stanje vključevanja uporabnikov v proces preobrazbe Centra v Črni. Glavni poudarek je na zapisnikih uporabniških skupin in fokusnih skupin, da se pridobi dejanski vpogled z vidika uporabnikov storitev. Rezultati pokažejo trenutno sliko vključevanja uporabnikov v procese zavoda. V zaključku predstavim, kako so bili uporabniki storitev v pilotnem projektu vključeni v načrtovanje in izvajanje procesa ter kakšni so lahko naslednji koraki na tem področju, tako za CUDV Črna kot ostale zavode, ki se na to pot podajajo.

**Title:** Plan of the strategy of involving users in the process of transformation of the CUDV Črna na Koroškem

**Keywords:** deinstitutionalization, community-based services, user involvement, normalization, empowerment, independent living

**Abstract:** In master's thesis, I look at the situation in the field of user involvement in the transformation of the institution, using the example of the pilot project Deinstitutionalisation of CUDV Črna na Koroškem. In the theoretical part, I present the topics of institutionalization and deinstitutionalization, describe the principles of the transformation process, and present work methods that are of key importance so that users can achieve equal inclusion in transformation processes, as well as in society in general. After the theoretical introduction, I formulate the main research questions, which I answer through the research. In the empirical part, I present the current state of user involvement in the transformation process of the Center in Črna through the analysis of the collected material. The main focus is on user group and focus group minutes to gain real insight from the direction of service users. Through the results, the current picture of the involvement of users in the institution's processes can be seen. In the conclusion, I present how service users were involved in the planning and implementation of the process in the pilot project itself, and what the next steps can be in this area, both for CUDV Črna and the other institutions that are embarking on this path.

# Kazalo vsebine

1.	Teoretični uvod .....	1
1.1.	Dezinstitucionalizacija .....	1
1.1.1.	Totalne ustanove .....	1
1.1.2.	Kaj je dezinstytucionalizacija? .....	2
1.1.3.	Zgodovina dezinstytucionalizacije v Sloveniji .....	4
1.1.4.	Dezinstytucionalizacija CUDV Črna na Koroškem .....	7
1.1.5.	Načrt preobrazbe.....	7
1.2.	Normalizacija.....	10
1.3.	Zagovorništvo in samozagovorništvo .....	13
1.4.	Vključevanje uporabnikov .....	16
1.4.1.	Neodvisno življenje.....	17
1.4.2.	Vključevanje v skupnost.....	18
1.4.3.	Krepitev moči.....	18
1.4.4.	Vrstniška podpora.....	19
2.	Formulacija problema .....	20
3.	Metodologija .....	22
3.1.	Vrsta raziskave.....	22
3.2.	Merski instrumenti in viri podatkov.....	22
3.3.	Populacija in vzorec .....	22
3.4.	Zbiranje podatkov.....	23
3.5.	Obdelava in analiza podatkov.....	23
4.	Rezultati .....	24
4.1.	Vključenost v proces preobrazbe.....	24
4.2.	Vključenost v proces delovanja zavoda .....	27
4.3.	Informiranost.....	28
4.4.	Zmožnost odločanja / Avtonomija? .....	29
4.5.	Upravljanje z denarjem.....	32
4.6.	Prehrana .....	34
4.7.	Odnosi med uporabniki in zaposlenimi .....	35
4.8.	Pogledi zaposlenih na vključevanje uporabnikov .....	37
5.	Razprava .....	40
6.	Sklepi in predlogi .....	47
7.	Literatura.....	51
8.	Priloge .....	55

# 1. Teoretični uvod

## 1.1. Dezinstitucionalizacija

### 1.1.1. Totalne ustanove

Preden lahko govorimo o procesih dezinstitucionalizacije, moramo najprej razumeti pomen institucij in institucionalne kulture, saj prinaša kompleksen proces prehoda iz institucionalnega modela socialnega varstva v sisteme skupnostne oskrbe. Za razumevanje procesa dezinstitucionalizacije moramo torej razločiti, kaj vse je treba spremeniti in čemu nameniti pozornost. Kateri so institucionalni vzorci in katere past, ki se jim moramo izogibati. S tem lahko zagotovimo kakovostne in inovativne strukture v skupnosti, pri katerih ne bomo ponovno ustvarjali enakih vzorcev (Rafaelič in Flaker, 2021).

V dandanašnjem življenju je naše življenje brez našega dejavnega zavedanja povezano z različnimi institucijami. Vsi smo že od svojega rojstva povezani z različnimi institucijami, ki nas spremljajo celotno življenje. Njihov vpliv je odvisen od funkcije institucije ter našega življenjskega obdobja in položaja (Mali, 2008). Nekatere izmed institucij so tako odprte za kogar koli, medtem ko so druge glede izbire svojih potencialnih članov izjemno svojevrstne (Goffman, 1961). Ljudje nekatere institucije obiskujemo oziroma vanje stopamo občasno, kot je na primer bolnišnica ali pošta. Druge institucije, kot sta na primer šola ali fakulteta, obiskujemo v določenem obdobju svojega življenja. Ne glede na svojo povezanost z institucijami, večino časa navadno preživimo izven teh, v domačem okolju, z družino, v skupnosti in drugih socialnih okoljih. Za ljudi, ki stanujejo v večjih institucijah, kot so posebni socialnovarstveni zavodi, centri za usposabljanje, delo in varstvo ali domovi za starejše, te svobode ne moremo zagotoviti (Mali, 2008).

Institucije oziroma ustanove v vsakdanu tako razumemo kot posebej določen kraj, na katerem se redno izvajajo določene, velikokrat zelo svojevrstne dejavnosti. Ustanove, ki s svojim delovanjem zavzemajo večino ali celo vse vidike človekovega življenja in delovanja, se pravi celostno zavzamejo življenjski krog posameznika (delo, zabava, prosti čas), ravno zaradi zajetja vseh teh elementov poimenujemo totalne ustanove (Flaker, 1998; Leskošek 1999).

Za totalne ustanove lahko tako pripišemo značilnost, da se prav vsi vidiki posameznikovega življenja dogajajo pod isto streho, na istih lokacijah in pod enako oblastjo. Značilno je, da pri

vseh fazah raznoraznih dnevnih dejavnosti posameznika te potekajo vpričo velikega števila ljudi, ki so vsi obravnavani enako. Ob vseh ljudeh, ki bivajo v totalni ustanovi, se pričakuje, da bodo izvajali stvari po istem kopitu, ustanove načrtujejo celodnevne dejavnosti, ki so načrtovane na način, da zagotovijo zadovoljevanje svojih internih uradnih ciljev, vendar se ne ozirajo na dejanske potrebe uporabnikov storitev (Flaker 1998).

Skupna točka vseh ustanov totalnega tipa je predvsem ta, da delujejo po načelih medicinskega modela dela in obravnave uporabnikov storitev. To pomeni, da je na prvem mestu obravnave posameznika postavljena njegova bolezen, medtem ko se drugim potrebam in željam posameznika se v ustanovi ne posveča pozornost (Mali 2006). Institucionalizacija sama po sebi ustvarja oviranost na podlagi posameznikove izkušnje življenja v totalni ustanovi. To posameznika zaznamuje s travmatično izkušnjo, izgubo svobode in nadzora nad svojim življenjem. Natančno ta izkušnja vodi v različne vrste oviranosti, saj institucionalno okolje in kultura ovirata človekov intelektualni in socialni razvoj (Grunewald, 2003).

Totalne ustanove oziroma institucije ne moremo opredeliti izključno glede na zgradbo in njeno okolico, ampak jo opredeli predvsem posameznikova izguba avtonomije in možnosti izbire. Tako lahko posamezniku neodvisno življenje onemogočajo ali otežujejo ne zgolj velike ustanove, ampak tudi manjše oblike, kot so stanovanjske skupine ali pa enogospodinjstva stanovanja, pri katerih se še vedno pojavijo elementi institucionalne kulture in totalnih ustanov.

### **1.1.2. Kaj je dezinstitutionalizacija?**

Dezinstitutionalizacije ne smemo razumeti le kot proces, pri katerem zapremo in ukinemo institucije, temveč kot proces, pri katerem ustvarimo službe in storitve, ki nadomestijo institucije. Predstavlja proces, pri katerem ne gre zgolj za preselitev ljudi v drugačno okolje, ampak je poudarek procesa na vključitvi ljudi s težavami v duševnem zdravju in duševnem razvoju v običajno življenje, ter jim pri tem zagotoviti vso podporo, ki jo pri tem potrebujejo (Videmšek, 2012).

Na dezinstitutionalizacijo ne smemo gledati zgolj kot na zavzemanje za vključevanje čim večjega števila ljudi, ki zapustijo institucije, nazaj v življenje v skupnosti oziroma v njihovo domače okolje, ampak moramo na to gledati kot na zadnji poglobitveni korak v obširnejšem procesu. Kot najpomembnejši prvinski del procesa dezinstitutionalizacije moremo vzeti prehod iz klasičnih institucionalnih vlog in razmerij – na eni strani strokovnjaka, na drugi bolnika.

Zavzeti se je treba za krepitev moči za ljudi, ki potrebujejo podporo in pomoč, treba je delati predvsem na spremembi odnosov med uporabniki storitev, zaposlenim osebjem in drugimi akterji v družbi. Pri tem moramo zagotavljati možnost prevzemanja novih družbenih vlog in vključevanja uporabnikov storitev ter premik moči s strani same institucije in strokovnjakov k dejanskim uporabnikom storitev (Mezzina 2010; Flego idr., 2012; Rafaelič 2015).

Termin, ki pogosto spremlja procese dezinstucionalizacije, je tudi oskrba v skupnosti ali vzpostavljanje storitev v skupnosti. Vzpostavljanje sistemov oskrbe v skupnosti predpostavlja vzpostavljanje in razvijanje tako formalne kot neformalne, na posameznika in njegovo družino osredotočene oskrbe posameznikov, ki v svojem lokalnem oziroma domačem okolju potrebujejo raznolike oblike oskrbe (Knapp idr., 1992).

Cilj dezinstucionalizacije sta seveda razvoj in zagotovitev dobrih skupnostnih služb, vendar je na tem področju veliko pasti, ki lahko proces v resnici zavirajo. Namen skupnostnih služb veliko ljudi razume v prvi vrsti kot alternativo oziroma preventivo institucionalizaciji. Takšno razmišljanje lahko privede do zmotnih utvar, da dezinstucionalizacije ni mogoče zagnati, dokler najprej ne vzpostavimo mreže izvajalcev v skupnosti in dobre palete storitev. Takšno razmišljanje nas privede do začarane spirale, kjer na eni strani ne moremo vzpostaviti skupnostnih služb, dokler imamo institucionalni sistem, saj se sredstva namenjajo za institucionalno oskrbo, medtem ko na drugi strani ljudi ne moremo preseliti v skupnost, saj ni razvitih ustreznih storitev v skupnosti. Obstoj skupnostnih služb tako ne sme biti edini pogoj za preselitve, ampak jih je treba prav s selitvami postopoma razvijati. Vse službe in storitve je treba graditi postopno, odvreči je treba idejo o čakanju na nov napreden sistem dolgotrajne oziroma skupnostne oskrbe, ki bo čez noč nadomestil trenutnega (Flaker idr., 2019, Rafaelič in Flaker, 2021).

Če se lotimo zgolj vzpostavljanja skupnostnih služb, ne da bi začeli spremembe tudi na sistemski ravni, in tako dejansko začnemo nadomeščati institucionalno oskrbo in omogočimo vsem možnost samostojnega življenja, lahko to prinese in zagotovi kakovostno življenje nekaterim osebam, ki živijo v skupnosti, s čimer ne zagotovimo preselitve tistim, ki že leta bivajo v institucijah. Na eni strani se lahko vzpostavljanje skupnostnih služb pokaže v taki formi kot dvorezni meč, ki lahko poudari moč in pomen institucije, ko skupnostne službe svojega dela ne morejo več prilagoditi uporabniku storitev, a imajo še vedno možnost, da uporabnika pošljejo v institucijo. To ima negativne konotacije tudi za uporabnike, ki se morajo biti zaradi



tega pripravljeni na vso moč prilagajati skupnostnim storitvam, da se s tem izognejo instituciji (Rafaelič, 2015).

Dezinstitucionalizacijo tako opredelimo kot kompleksen proces, pri katerem gre za vzporedno ukinjanje institucij in institucionalnega modela ter vzpostavljanje skupnostnih služb. Proces od nas zahteva nenehno zavedno razmišljanje in spreminjanje razmerja moči, ki se pojavlja med uporabniki in strokovnjaki. Vloge tako uporabnikov kot strokovnjakov se s tem spreminjajo, medtem ko morajo strokovnjaki zagotavljati s pomočjo procesa oblike pomoči in podpore, da uporabnikom omogočijo prevzemanje nove, bolj cenjene vloge, podpirajo jih pri uveljavljanju človekovih pravic, ki so jim trenutno kršene ali neznane (Rafaelič, 2015).

Pri procesu dezinstitucionalizacije je izjemnega pomena, da je v celotnem procesu uporabnik storitev na prvem mestu. Kadar govorimo o spremembah, moramo biti pozorni ravno na uporabnike, saj se te dogajajo zanje. Spremembe torej izvirajo iz tega, da uporabniki pod institucionalno oskrbo živijo v razmerah, ki ne zadoščajo vsem vidikom spoštljivega življenja. V svojih izhodiščih dezinstitucionalizacija izpodbija temelje, na katerih temelji institucionalno varstvo in ga obravnava kot neučinkovitega, neetičnega in kot škodljivo rešitev za posameznika, ki osebam, vključenim vanj, krši človekove pravice (PRIDI, 2015).

Ko govorimo o izvajanju procesa dezinstitucionalizacije, moramo z njim težiti k prehodu iz institucionalnega v skupnostni model oskrbe in hkrati k postopnemu zapiranju vseh totalnih institucij. Da dosežemo ta cilj, moramo dejavno razvijati in širiti model skupnostne oskrbe, tako da vzpostavimo službe, ki bodo v skupnosti izvajale in zagotavljale storitve, ki so potrebne za omogočanje oziroma ohranjanje samostojnega življenja uporabnikom izven institucij (Evropske smernice, 2021).

### **1.1.3. Zgodovina dezinstitucionalizacije v Sloveniji**

V Sloveniji dezinstitucionalizacija ni nepoznan termin. Od prve akcije v šestdesetih letih prejšnjega stoletja je v Sloveniji prišlo do že kar nekaj poskusov razvoja in uveljavitve prakse dezinstitucionalizacije. V tem času se je zgodilo več različnih faz dezinstitucionalizacije, vsaka izmed teh je s sabo prinesla določene inovacije ter spodbudila nove načine dela in oblikovanja storitev (Rafaelič in Flaker, 2021).

Vsem dosedanjim poskusom dezinstitucionalizacije, ki so bili izvedeni v preteklosti v Sloveniji, je skupna značilnost, da se vključeni akterji uspešno naredili prve korake za izvedbo procesa

dezinstucionalizacije, vendar v nobenem izmed teh poskusov ni prišlo do dosega večjih sprememb na sistemski ravni, ki bi proces dejavno vpeljali na državni ravni. S projekti in z akcijami smo na področju socialnega varstva pridobili številne nove metode dela in načela dobre prakse. Pojavile so se nove oblike oskrbe, posebej na področju vmesnih struktur, kot so bivalne enote, stanovanjske skupine in dnevni centri. Na drugi strani so v svojem jedru institucije in institucionalna oskrba ostale nespremenjene, medtem ko so se razvite alternative institucijam pretvorile iz alternativ v njihovo dopolnilo, saj do večjih pomembnih sistemskih sprememb v teh fazah še ni prišlo (Flaker idr., 2015).

Za prve korake v smeri dezinstucionalizacije v Sloveniji štejemo eksperiment, ki se je odvil v deškem prevzgališču v Logatcu leta 1967. Eksperiment je trajal štiri leta in pol, njegov namen je bil preoblikovanje trenutnih načinov dela z vzpostavitvijo demokratizacije odnosov med osebjem in otroki, ki so v ustanovi bivali, in prispevek permisivnega tipa vzgoje v zavod.(Flaker, 2012). Eksperiment v Logatcu lahko štejemo kot prvi gradnik razvoja dezinstucionalizacije v Sloveniji, saj je prinesel velike spremembe predvsem za stroko socialnega dela in pedagogike, saj se je na podlagi eksperimenta vpeljalo veliko število novosti. Prav tako je služil kot šola za prihodnje strokovnjake na področju socialnega dela in pedagogike, katerih vloga je bila izjemnega pomena pri inovacijah na njihovih področjih delovanja in tudi pri uveljavljanju sprememb v drugih zavodih (Rafaelič in Flaker, 2021).

Na podoben način sta na razvoj dezinstucionalizacije vplivala poletni tabor v Rakitni in Črni Mrav, oba z osredotočenostjo na otroke in mladino. Osredotočenost kolonije na Rakitni je bil usmerjen v to, da so se med vsemi sodelujočimi vzpostavili demokratični odnosi in možnost samoupravljanja. Pomemben vidik kolonije na Rakitni sta bila protiavtoritarnost in preoblikovanje odnosnih vzorcev med otroki in strokovnjaki oziroma med otroki in odraslimi. Tabor Črne Mrava je sledil kot nadaljevanje idej in praks iz rakitniške kolonije, le da se je tokrat delo usmerilo v večji meri na področja domačega okolja vključenih otrok. Vključili so otroke, ki so bili tako ali drugače izključeni iz različnih pristožnih dejavnosti, od uporabnikov psihiatrije do vzgojnih zavodov in centrov za socialno delo. Kot pri predhodnikih je bil tudi poudarek tega tabora pomembnost demokratizacije odnosov med vsemi vključenimi. Tabor je poleg tega osvetlil področje prostovoljstva, ki je bilo ključni del organizacije dela in delovanja tabora (Flaker, 2012).

Naslednje velike spremembe v procesu dezinstitutionalizacije so prinesli tabori v Hrastovcu. Prvi tabor v Hrastovcu so aktivisti organizirali leta 1987 z namenom, da razbijejo vsakodnevno monotonost institucionalnega življenja, z velikim številom dejavnosti za zidovi institucije kot v skupnosti. Ob izvedbi drugega tabora so se udeleženci začeli zavedati, da ni dovolj, da v ustanovo pridejo nekajkrat na leto, ampak je treba iz institucije iti v skupnost. Zavedali so se, da je treba širši javnosti predstaviti razmere za zidovi institucij in izpostaviti kršenje človekovih pravic, ki sem tam dogaja (Flaker, 2012).

Udeleženci tabora so na drugem taboru leta 1988 ustanovili Odbor za družbeno zaščito norosti, s pomočjo katerega so začeli širšo javnost ozaveščati o pravicah stanovalcev institucij in krivicah, ki se v teh dogajajo. V svojem kasnejšem delovanju so začeli razvijati tudi paleto storitev, kot so stanovanjske skupine, zagovorništvo in skupine za samopomoč. V naslednjih letih so udeleženci tabora v skupnosti razvili več nevladnih organizacij, kot so Altra, Šent, Ozara, Stigma in druge. Kljub raznolikim dejavnostim in povečani moči nevladnih organizacij, ki so delovale v skupnosti in zagotavljale storitve v skupnosti, tudi to ni prineslo sprememb kapacitet in števila zapolnjenih ležišč v institucijah (Flaker, 2012).

Naslednji večji korak na področju dezinstitutionalizacije je prišel v letu 2001, ko je v Hrastovcu prišlo do spremembe vodstva. Spremenilo se je delovanje ustanove, povezali so se s tudi Fakulteto za socialno delo Ljubljana. Situacija v zavodu se je spremenila, osebje je odrglo uniforme, začel se je premik iz medicinskega proti socialnem modelu. Začeli so tudi s konkretnimi spremembami, kot sta bila odpiranje stanovanjskih skupin in selitev stanovalcev v skupnost. Čeprav se je v obdobju preobrazbe institucije preselila skoraj polovica stanovalcev ustanove, se je preobrazba zaustavila, kakor hitro se je začela (Flaker, 2012).

V letu 2010 se je ponovno širjenje ideje dezinstitutionalizacije sprožilo s pomočjo Iz-hoda, udarne akcije, ki jo je organizirala skupina aktivistov, pri kateri so prehodili 700 km ter na poti obiskovali zavode za usposabljanje, psihiatrične bolnišnice, posebne zavode in ostale tipe institucij po Sloveniji. Udeleženci so pripravili veliko okroglih miz, delavnic in drugih dejavnosti, s katerimi so dvigali pozornost tudi širše javnosti. Kljub prepoznavni akciji in dobri razsežnosti sporočila tudi za tem ni prišlo do večjih, sistemskih sprememb (Rafaelič in Flaker, 2021).

Ne glede na številne projekte, poskuse in dolgo zgodovino se nam lahko ob podrobnejšem vpogledu še dandanes zazdi, da smo v Sloveniji šele nekaj metrov čez začetno črto resničnega procesa dezinstucionalizacije na državni ravni (Rafaelič in Flaker, 2021).

Najnovejši poskus dezinstucionalizacije se je začel leta 2019, ko sta se v proces dezinstucionalizacije v Sloveniji podali še dve socialnovarstveni ustanovi. S pomočjo evropskega financiranja sta se začela pilotna projekta v CUDV Črna na Koroškem in Domu na Krasu Dutovlje. Oba zavoda sta si zadala nalogo, da v naslednjih treh letih iz zavoda v skupnost preselijo vsaj 70 stanovalcev, poleg tega delajo na razvoju palete storitev v skupnosti (IRSSV, 2019).

#### **1.1.4. Dezinstucionalizacija CUDV Črna na Koroškem**

Pobuda za pripravo načrta procesa dezinstucionalizacije Centra za usposabljanje, delo in varstvo Črna na Koroškem (v nadaljevanju: Center) se je pojavila, ko je na začetku leta 2019 direktorica Centra stopila v stik z Inštitutom RS za socialno varstvo (v nadaljevanju: Inštitut), kjer je stopila s stik z vodjo projektov dezinstucionalizacije. Direktorica je povabila člane Inštituta na obisk na lokacijo zavoda v Črni, kjer so skupaj s ključnimi zaposlenimi začeli razpravljati o procesu dezinstucionalizacije. Po nekaj uvodnih srečanjih je prišlo do potrditve ideje, da bi se Center preoblikoval v izvajalca skupnostne oskrbe, ki bo obsegal večinoma Koroško regijo. Po potrditvi ideje so začeli pripravljati dodatne potrebne podatke in dokumentacijo, kot sta profil zavoda in načrt preobrazbe (Ficko idr., 2021).

Za preobrazbo zavodov se je v tem letu napovedovala možnost pridobitev evropskih sredstev za izvajanje procesov dezinstucionalizacije ter so v Centru zaposleni skupaj z Inštitutom začeli pripravljati potrebno projektno dokumentacijo. Avgusta 2019 so direktorico Centra povabili na sestanek na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS, kjer so Centru predstavili uradno podlago za vzpostavitev pilotnega projekta dezinstucionalizacije. Po pripravi potrebne dokumentacije je bil CUDV Črna na Koroškem tudi uradno izbran kot izvajalec pilotnega projekta. Trajanje projekta je opredeljeno na tri leta, v tem primeru od leta 2020 do leta 2023 (Ficko idr., 2021).

#### **1.1.5. Načrt preobrazbe**

Ključnega pomena za velike spremembe v delovanju ustanove, kot je preobrazba iz institucionalnega modela oskrbe k modelu oskrbe v skupnosti, je priprava dobrega načrta, s

katerim načrtamo pot do uspešne in kakovostne izpeljave projekta. Za pripravo slednjega nujno potrebujemo natančno vizijo, kakšne rezultate hočemo od svojega načrta. Pri načrtu preobrazbe gre torej za strateški dokument ustanove, ko se izvajalec loti načrtovanja preobrazbe zavoda, lahko v tem primeru rečemo, da so to prvi koraki v smeri aktivacije procesa dezinstitutionalizacije znotraj institucije (Rafaelič, 2015; Rafaelič in Flaker 2021).

Načrtovanje preobrazbe zavoda poteka že dosti pred izvedbo preobrazbe, ko imamo kot načrtovalci najmanj izkušenj in praktičnega znanja, kako bi se procesa preobrazbe sploh lotili. Pri ustvarjanju dokumenta gre za organski proces, za živ dokument, ki se med nastajanjem dejavno dopolnjuje, še posebej ob kakršnih koli večjih spremembah, ki imajo vpliv na potek preobrazbe. Glavna in edina stvar pri načrtovanju preobrazbe, ki se v celotnem procesu nikoli ne spremeni, je moratorij na vse nove sprejeme v matično stavbo institucije (Flaker idr., 2015).

Pri pripravi načrta preobrazbe moramo za kakovosten in celosten izdelek pri pisanju vključiti vse izmed naslednjih elementov: uvod, osebno izkaznico zavoda, vizijo zavoda in cilje preobrazbe, predhodno in novo organizacijsko strukturo, razvoj kadra in storitev po osebni meri, dinamiko preseljevanja procesa teritorializacije, finančni načrt in časovnico (Rafaelič, 2015; Evropske smernice, 2021; Jankelić, 2014; Hafford-Letchfield, 2010).

Eden izmed glavnih delov je oblikovanje vizije, ki jo uporabimo za poglobljeno vodilo za prehod iz institucionalne v skupnostne oblike oskrbe (Jankelić, 2014). Vizija, ki je na prvem mestu res usmerjena v proces dezinstitutionalizacije, je glavni gradnik, po katerem si lahko zadamo naše glavne tarče in cilje, a ob enem nam naslika vizijo, kako si predstavljamo razvoj in implementacijo skupnostnih služb. Pri formulaciji vizije je tako pomembno gledati na načela dezinstitutionalizacije in upoštevati poglobljene koncepte, kot sta koncept neodvisnega življenja in krepitev moči (Basaglia, 1967).

Izdelava in priprava načrta preobrazbe ne smeta biti zgolj na eni osebi ali manjši zaprti skupini, ampak mora pri tem sodelovati skupina ljudi, ki jih združuje cilj preobrazbe zavoda iz trenutne oblike v izvajanje skupnostnih storitev (Rafaelič in Flaker 2021). Ob začetku načrtovanja preobrazbe moramo zagotoviti, da se torej vključijo raznoliki akterji, ki jih preobrazba zadeva, kar v prvi vrsti pomeni tudi vključevanje uporabnikov, krepitev njihove moči in spremembo perspektive. Vključevanje različnih akterjev mora biti širše od zaposlenih v zavodu in trenutnih uporabnikov, saj moramo gledati tudi na druge akterje v lokalni skupnosti, kot so izvajalci

skupnostnih služb, svojci uporabnikov, predstavniki krajevnih skupnosti in občin (Flaker idr., 2015).

Pri načrtovanju preobrazbe je nujno treba dejavno vključevati uporabnike storitev, tako pri snovanju načrtovanja kot pri njegovem izvajanju. Ni dovolj le, da uporabnike povabimo k načrtovanju, omogočiti jim je treba enakovredno vlogo, kot jo imajo tudi ostali deležniki, vključeni v načrtovanje. Ideje uporabnikov in njihova mnenja ne smejo pasti na gluha ušesa, zagotoviti je treba, da so uporabniki v procesu cenjeni in slišani (Hafford-Letchfield, 2010).

Ko načrtujemo preobrazbo, je poleg uporabnikov na vseh točkah načrtovanja treba vključiti zaposlene. Vodstvo mora ob začetku načrtovanja prepoznati delavce, ki pozitivno gledajo na spremembe, ki jih bo preobrazba zavoda prispevala za delovanje organizacije, in jih povabiti, da se pridružijo načrtovanju. Poleg tega je pomembno, da se v skupino, ki preobrazbo načrtuje, povabi tudi delavce, ki o preobrazbi niso popolnoma prepričani in imajo svoje dvome, saj s tem prinesejo v proces načrtovanja tudi druge vidike, ki jih drugače spregledamo, in načrtovanje na tak način okrepijo. Za vse preostale delavce, ki niso neposredno vključeni v skupine za načrtovanje preobrazbe, mora vodstvo omogočiti individualne pogovore, s katerimi vzpostavi dvosmerno komunikacijo z vsemi vključenimi v proces (Hafford-Letchfield, 2010).

Pomembno je, da imajo tako delavci kot uporabniki odprte možnosti, da svoje mnenje o preobrazbi izrazijo vodstvu, a hkrati, da so vsi dejavno seznanjeni z načrtom preobrazbe. Izjemnega pomena je, da si vizijo preobrazbe zavoda ponotranji in prilasti celoten zavod, tako uporabniki kot zaposleni. Vedno moramo pustiti prostor, da lahko vizijo glede na odzive vseh strani tudi dopolnimo oziroma prilagodimo (Rafaelič, 2015).

Vključenost delavcev in uporabnikov v načrtovanje je izjemnega pomena, saj lahko vodstvo tako zmanjša število ljudi, ki bi se procesu preobrazbe upirali ali ga zavračali. Tako zaposleni kot uporabniki, ki bodo na tak dejaven način vključeni v proces načrtovanja, bodo lahko tako že med načrtovanjem preobrazbe zavoda lahko razčistili svoje strahove in dvome, hkrati bodo pridobili občutek, da prejema vse potrebne informacije, ki se vežejo na njihovo prihodnost. S tem pridobijo občutek varnosti, saj se s pomočjo tega lahko počutijo vključene v spremembe, ki se načrtujejo in dogajajo, ter pridobijo občutek nadzora nad spremembami (Luecke, 2002).

## 1.2. Normalizacija

Tako kot dezinstucionalizacija tudi normalizacija izvira iz enakega izhodišča kritike institucij, predvsem totalnih institucij. Razvoj prvih konceptov normalizacije se je začel v Skandinaviji na začetku sedemdesetih let prejšnjega stoletja, korenine koncepta sta postavila Bank-Mikkelsen in Nirje. Koncept je bil v svoji osnovi namenjen vprašanju, kako ponovno vključiti ljudi, ki so bivali v institucijah, nazaj v skupnost in skupnostno življenje. Proces normalizacije nam v svojem jedru omogoča to, da za vsakega posameznika skušamo zagotavljati enake razmere za življenje in udejstvovanje, ne glede na to, ali je deležen kakršnih koli nalepk ali diagnoz (Videmšek, 2013).

Normalizacija v Skandinaviji je bila usmerjena tako v zadovoljevanje kakor tudi zagotavljanje človekovih pravic in dostojanstva. Bank-Mikkelsen in Nirje sta želela z normalizacijo ustvariti pogoje oziroma razmere, v katerih bi bila oseba deležna spoštovanja. Na prvem mestu so tako postavili potrebne spremembe za obravnavo ljudi, ki so odstopali od družbenih norm ali so bili na kakršen koli način stigmatizirani. Avtorji so poskušali zmanjševati vse oblike izključevanja v različnih obravnava v skupnosti, ki so ga deležni stigmatizirani ljudje (Videmšek, 2013).

Danes povezujemo besedo normalizacija z avtorjem Wolfom Wolfensbergom (1985), ki je proces oziroma koncept normalizacije povezal s tem, da je treba osebam s kakršnimi koli ovirami ali nalepkami zagotoviti, da lahko izstopijo iz stigmatiziranih v cenjene vloge, in jim zagotovimo čim bolj vsakodnevno situacijo. Koncepte normalizacije so razvijali naprej še drugi avtorji. Koncept normalizacije so problematizirali poznejši avtorji, saj je že po imenu predstavljala nekakšno predispozicijo normalnosti in odstopanje od nje. Tudi Wolfensberg se s pojmovanjem koncepta ni strinjal, zanj je pozneje uporabljal koncept prevrednotenja družbenih norm (Rafaelič, 2015).

Družbeno prevrednotenje vlog oziroma normalizacija je lahko pomembno sredstvo za to, da družbo obogatimo s stiki z ljudmi, ki so stigmatizirani. S pomočjo sprememb situacij, s katerimi se srečujejo ljudje z ovirami, z vzpostavljenem stikov ter ustvarjanja sodelovanja in dialoga z ljudmi, ki nimajo nalepke stigme, lahko tako vzpostavimo nov, drugačen vrednostni sistem družbe, v katerega vključimo stigmatizirane osebe. S tem, da zagotovimo povezovanje ljudi z ovirami in s tistimi brez njih, lahko omogočimo nov vpogled, ki ga imamo kot družba do razumevanja in doživljanja do starosti, invalidnosti, norosti in podobnih dejavnikov. To lahko izkoristimo kot enega izmed načinov, kako ljudem, ki se iz institucij vračajo v skupnost, omogočimo preseganje izključevanja in občutka osamljenosti v skupnosti (Flaker, 1994b).

V Sloveniji temelji ena izmed najbolj uveljavljenih variacij normalizacije na delu avtorja Davida Brendona (1993), ki je iz kritike poimenovanja takratnega koncepta normalizacije v svojih delih raje začel uporabljati koncept vsakdanjega življenja. Ta je bil usmerjen v to, da se je s pomočjo koncepta posameznikom zagotavljalo, da se upoštevajo vse njihove pravice, zagotovi realna možnost izbire in da ta odgovarja na njihove posamezne potrebe. To je tudi koncept, po katerem bi morale socialne službe delovati, se pravi skupaj z uporabniki, v njihovo korist (Brandon, 1993).

Brandon (2012) pri svojem konceptu normalizacije poudarja pet temeljnih načel oziroma prvin normalizacije, s pomočjo katerih lahko tudi skozi svoje delo sami ocenimo, ali res opravljamo delo v korist uporabnikov, tako svoje kot načine in metode vsakdanjika v svojem delovnem okolju ali drugih službah.

Prvo izmed temeljnih načel je poglobljanje odnosov. Tukaj gre za medsebojne odnose, kjer gledamo na kakovost in ne na količino stika. Ko dobimo vpogled v življenjski svet uporabnika, se pogosto zavemo, da imajo osebe, ki bivajo v institucijah, oziroma so na takšen ali drugačen način stigmatizirane, velikokrat zelo omejen krog oseb, s katerimi imajo pristne prijateljske odnose. Največkrat so to stiki s sorodniki, ali osebe, ki so za druženje plačane, kot so zaposleni pri izvajalcu. Tukaj moramo za uporabnika postati most, s katerim zagotovimo boljšo dostopnost do ustvarjanja novih pristnih stikov, oziroma omogočamo poglobljanje trenutnih obstoječih stikov. Med zaposlenimi in uporabniki moramo tako vzpostaviti dobre odnose, ki temeljijo na zaupanju in bližini (Brandon in Brandon, 1992).

Drugo načelo je večanje izbire. Ko organiziramo storitve, moramo z njimi zagotoviti podporo in pomoč, s katerima spodbujamo pri vsakem posamezniku njegov občutek za obvladovanje njegovega življenja. To pomeni, da velik del storitev osredotočimo v to, da uporabnikom omogočimo možnost izbire. Gledati moramo na dejstvo, da je bilo veliko uporabnikov z izkušnjami bivanja v instituciji prikrajšanih za možnost izbire. Zaposlenim je treba ponuditi informacije in podporo pri tem, da uporabnike podpirajo ter spodbujajo njihove odločitve in izbire. S pomočjo normalizacije moramo tako zagotoviti, da ima vsak uporabnik res občuten vpliv na svoje vsakodnevno življenje, s čimer omogočamo, da uporabniki pridobijo občutek nadzora nad lastnim življenjem. Zmanjšati je treba pritisk in moč, ki ga imajo institucije, in prenesti moč v roke uporabnikov (Brandon in Brandon, 1992).



Tretje načelo je razvijanje udeležbe. Pri načrtovanju služb in storitev moramo zagotoviti uporabnikom vpliv pri njihovem načrtovanju in izvajanju. Poskrbeti moramo, da imajo uporabniki moč in vpliv na vseh ravneh, od vpliva pri vodenju organizacije, načrtovanju in odločanju o storitvah, ki jih organizacija izvaja, pri oblikovanju politik in kadrovanja organizacije. Razumeti moramo, da je uporabniški glas na vseh ravneh izjemno pomemben, saj je namen storitev zagotavljanje podpore in pomoči za uporabnike same. Prav tako je treba omogočiti, da uporabniki, če želijo, najdejo načine sodelovanja in udeležbe v lokalni skupnosti. S tem zagotovimo, da dajo prispevek v lokalno skupnost, kar pripomore k uvidu skupnosti, da so tudi oni enakovredni del lokalne skupnosti (Brandon in Brandon, 1992).

Četrto načelo je osebni razvoj. Uporabnikom je treba zagotavljati možnost za osebni razvoj in polnejše življenje. Zaposleni morajo uporabnikom stati ob strani in zagotoviti, da razvijajo svojo unikatno individualnost. Storitve moramo načrtovati na način, da lahko zagotavljajo možnosti za razvoj storitev, ki se odzivajo na individualne, razvijajoče se potrebe uporabnikov. Izjemnega pomena pri načrtovanju storitev je individualna obravnava vsakega posameznika, uporabnikov ne smemo jemati le kot del skupine, saj le na tak način zagotovimo, da lahko uporabniki razvijajo svoje želje in cilje tudi vnaprej (Brandon in Brandon, 1992).

Zadnje, peto načelo je stopnjevanje druženja. Zaradi narave institucionalnih storitev poteka življenje uporabnikov v veliki večini znotraj institucionalnih krogov, uporabniki se tako družijo v večini le med seboj, z zaposlenimi in s sorodniki. Uporabnikom je treba omogočiti druženje in vključevanje izven teh krogov, v skupnosti. Zavzeti se je treba za to, da uporabniki uporabljajo čim več skupnostnih prostorov za vse, kot so lokalne knjižnice, bazeni in podobno. S tem dosežemo, da uporabniki povečajo njihovo socialno mrežo (Brandon in Brandon, 1992).

Kot metodo lahko normalizacijo uporabljamo na več različnih načinov. Pri načrtovanju preobrazbe jo lahko uporabimo kot metodo za ocenjevanje in evaluacijo obstoječih služb in storitev ter preverimo, koliko možnosti imajo uporabniki storitev za prevzemanje cenjenih vlog in kakšen je njihov vpliv na organizacijo služb. Primerjamo lahko življenje s podporo skupnostnih služb in storitev ter vsakdanje življenje, to primerjavo lahko uporabimo za ustvarjanje novih idej, dejavnosti in možnosti (Rafaelič, 2015).

Metodo normalizacije so uporabili tudi na začetku projekta preobrazbe v CUDV Črna na Koroškem, kjer so izvedeli delavnice na to temo za mešane skupine uporabnikov in zaposlenih.

Namen delavnic je bil, da se izpostavijo razlike med življenjem v instituciji in domačim, vsakdanjim življenjem, predvsem zaposlenih (Ficko idr., 2021).

### **1.3.Zagovorništvo in samozagovorništvo**

Kot normalizacija je tudi zagovorništvo izjemnega pomena za uspešno uresničevanje procesa dezinstitutionalizacije. Zagovorništvo je samo po sebi dejavnost, ki lahko vključuje eno ali tudi več oseb, včasih obsega celo skupino. To lahko na primer zajema uporabnike socialnovarstvenih storitev in njihove predstavnike, ki so v tem primeru v vlogi zagovornika. Ti se zavzemajo za uporabnika, za realizacijo njihovih želja in potreb, lahko se zavzemajo tudi za večje skupine uporabnikov, pri čemer zagovornik v večini vlog poskuša preprečevati določene predlagane ukrepe, spremembe, ki bi položaj uporabnika utegnile poslabšati (Smolej, 2010).

Zagovorništvo lahko tako opišemo kot poglavitno preusmerjanje moči, z njim pomagamo ljudem, ki so bili zatirani ali zlomljeni, da lahko ponovno pridobijo vpliv in moč nad lastnim življenjem. S tem podkrepimo njihov glas in jim podamo moč za uveljavljanje njihovih pravic in želja (Brandon, 2014)

Pri zagovorništvu gre za proces, ki ima na prvem mestu potrebe in želje uporabnika. Zagovornik v svoji vlogi uporabniku ne sme vsiljevati ali napeljevati svojih želj in njegovega mnenja, deluje kot okrepljen glas uporabnika. V osnovi gre pri zagovorništvu torej za proces podpore in dodajanja moči glasu posameznikov, da lahko ti izrazijo svoje želje, pridejo do informacij in storitev ter da se seznanijo z vsemi izbirami in možnostmi, kadar morajo sprejeti odločitve (Smolej, 2010).

Zagovornik je oseba, ki je res celostno na strani uporabnika, posreduje uporabnikove želje in potrebe osebju ali ostalim akterjem ter poskuša realizirati v najslabšem primeru vsaj to, kar uporabniku zakonito pripada. Veliko izmed želj uporabnika zagovornik ne more uresničiti, a vseeno mu lahko pomaga pri dosegu vseh. Uporabnikom velikokrat ni tako pomembna uresničitev njegovih želja, kot je pomembno dejstvo, da jih nekdo vzame resno, in samo dejstvo, da so njegove temeljne človekove pravice zavarovane (Mali idr., 2018).

Zagovorništvo lahko poteka tudi kot proces emancipacije, ki se navezuje zlasti na premagovanje nezaželenih posledic institucionalizacije posameznika. Kadar posameznik prebiva v instituciji, sčasoma izgubi zaupanje vase, le potrpežljivo čaka, kaj se bo z njim

zgodilo, počasi izgubi občutek notranjega nadzora. Posledice tega se pokažejo v pomanjkanju motivacije, da bi posameznik kar koli še počel, saj ga prevzame občutek, da v nobenem primeru nima nobenega vpliva in njegove dejavnosti nimajo smisla. Tukaj sta glavna cilja zagovorništva krepitev moči in emancipacija. Zagovornik v ta namen razvija strategije, s katerimi neposredno podpira in pomaga uporabnikom, da bi ti lahko razumeli in razrešili konkretne vsakodnevne težave njihovega življenja, in v tem procesu zagovornik dela na izgradnji uporabnikovega zaupanja oziroma zaupnega odnosa in dela na višanju njegove samopodobe (Lamovec, 1996).

Zagovorništvo v osnovi delimo na dva sklopa, laično in profesionalno zagovorništvo. Laično zagovorništvo je v svoji osnovi neplačana vrsta zagovorništva, vlogo laičnega zagovornika po navadi prevzame ugledna kompetentna oseba, ki ni odvisna od ustanove ali službe, kjer živi ali z njo sodeluje uporabnik. Zagovornik zagovarja interese, ki jih zastopa, kot bi bili ti njegovi. Večinoma vlogo laičnega zagovornika prevzamejo prostovoljci, prijatelji, znanci ali svojci (Lapajne, 2011).

Med laične oblike zagovorništva spada tudi samozagovorništvo. Ta način zagovorništva opredelimo kot proces, pri katerem posameznik ali skupina ljudi zagovarja svoje lastne ali skupinske pravice in interese. Samozagovorništvo postavlja poudarek predvsem na to, da si s pomočjo tega ljudje ponovno pridobijo nadzor in moč nad lastnim življenjem. Cilj samozagovorništva je na prvem mestu prinesiti spremembe v institucionalnem sistemu in spremembe marginaliziranega statusa uporabnikov v družbi (Lamovec in Čufer, 1993).

Samozagovorništvo je za uporabnike izjemno pomemben del procesa prehoda iz institucionalne oskrbe v življenje v skupnosti, pri čemer moramo stremeti k promociji samozagovorništva in podpori uporabnikom. Da lahko oseba postane samozagovornik, bo ta nemara potrebovala določeno obliko podpore pri odločanju. Na primer, ko govorimo o osebah z intelektualno oviranostjo, imajo te osebe manj spretnosti in sposobnosti na področju odločanja, saj niso imeli nikoli v življenju prave možnosti odločanja o sebi. Vendar ima vsak posameznik moč, da se ob podpori družinskih članov, prijateljev, drugih oseb z oviranostjo ali oskrbovalcev nauči odločati (Evropske smernice, 2021).

Pomen samozagovorništva pri številnih ljudeh predstavlja možnost podpore in vodenja, ki osebi omogoča, da postane pri svojih dejavnostih bolj asertivna. Poleg tega je izjemnega pomena tudi to, da zagotovimo uporabnikom možnosti dostopa do vključevanja v samozagovorniške skupine, jim zagotovimo dostop, da pridobijo praktične spretnosti na področju

samozagovorništva, kot sta sodelovanje in vodenje sestankov ali javnih nastopov. Ključnega pomena je omogočanje dostopa do ključnih informacij za uporabnike, kot so recimo pravne pravice (Evropske smernice, 2021).

Samozagovorništvo lahko vodi tudi v smer kolektivnega zagovorništva, o katerem lahko govorimo, kadar se skupina uporabnikov poveže, da skupaj dosegajo določene spremembe. Značilnost kolektivnega zagovorništva je predvsem družbena in politična dejavnost. Pomembna točka kolektivnega zagovorništva je tudi to, da se zagovorniki vključujejo v različne dejavnosti na področju njihovih interesov, skušajo doseči alternative oblikam storitev, ki so jim na voljo, in sodelujejo z izvajalci storitev pri načrtovanju njihovih programov (Lamovec in Čufer, 1993).

Poznamo tudi profesionalno zagovorništvo, ki ga izvajajo za to profesionalno usposobljeni strokovnjaki, zagovorniške organizacije in službe. Uporabnikom storitev tak način zagovorništva ponuja bolj celovito in organizirano obliko podpore, ki traja dlje časa. Službe, ki lahko opravljajo profesionalno zagovorništvo, delujejo v javnem sektorju ali jih ustanovijo nevladne organizacije. Te zagotavljajo storitve zagovorništva za ljudi v stiski. Velik del profesionalnega zagovorništva poteka v institucionalnem življenju, na primer, ko gre za namestitve v zavod ali bolnišnico, pri potekih zdravljenja, obravnavi posameznika v instituciji, pri procesih odvzema ali povrnitve opravilne sposobnosti (Flaker idr., 2009; Lapanje, 2011).

Vsem oblikam zagovorništva je skupna točka, da se zagovornik zavzema za dosledno spoštovanje uporabnikovih pravic in je vedno popolnoma na njegovi strani. Zagovorništvo ima v svoji prvini tudi širše cilje, zagovorniki si prizadevajo vzpostaviti pristen stik z vsakim uporabnikom, s katerim sodelujejo, ter spodbujati pri tem, da ob podpori zagovornika prevzemajo dejavne vloge za uveljavljanje lastnih interesov. Zagovorništvo ima tako več strani, na eni strani je to metoda, na drugi strani je to način dela, s katerim uporabniku zagovorniki krepijo moč in ga spodbujajo pri njegovi samostojnosti. Zagovornik se mora v tem procesu otepati skrbniškega oziroma pokroviteljskega pristopa, zagovorništvo je torej strokovna drža, ki temelji na perspektivi moči in s katero se krepi družbeni položaj posameznega uporabnika (Flaker, 1993; Flaker, 2020).

## 1.4. Vključevanje uporabnikov

Pri prehodu iz institucionalnega v skupnostni model oskrbe je poglobitnega pomena vključevanje uporabnikov storitev na vseh točkah prehoda in jim zagotoviti dejavno sodelovanje, možnost odločanja in vpliv na storitve, ki jih prejemajo. Proces dezinstucionalizacije prinaša spremembo v načinu delovanja organizacij, od standardnih odgovorov in enotne palete storitev za vse k razvijanju in storitvam po meri človeka (PRIDI, 2015; Smernice, 2021, Rafaelič in Flaker, 2021).

V procesu dezinstucionalizacije je treba zagotoviti tudi spremembo trenutnih struktur moči med izvajalci in uporabniki storitev. Zavedati se je treba, da moramo izpeljati spremembo odnosov med strokovnjaki in uporabniki, gre za prevzemanje novih družbenih vlog in dejavno vključevanje uporabnikov na vse ravni izvajanja storitev. Ko govorimo o izvajanju procesa dezinstucionalizacije, govorimo o tudi o premiku moči od strokovnjakov in institucije k uporabniku, s čimer krepimo njihovo moč (PRIDI, 2015; Smernice, 2021, Rafaelič in Flaker, 2021).

Kadar govorimo o vključevanju uporabnikov, moramo biti pozorni na to, da se velikokrat zgodi, da je participacija uporabnikov ali uporabniških društev in organizacij veliko bolj površinska oziroma simbolična, na zunaj lahko deluje, kot da so uporabniki dejansko vključeni, a v resnici imajo ti le malo moči ali te sploh nimajo, s čimer je njihov vpliv na sprejemanje odločitev in oblikovanje storitev v resnici neobstoječ. Pri procesu razvijanja ter nadgradnje služb in storitev moramo tako zagotoviti uporabnikom več nadzora in moči na področjih razvijanja ter tudi izvajanja služb in storitev (Smernice, 2021).

Pojma sodelovanje in vključevanje uporabnikov lahko velikokrat slišimo uporabljena kot sopomenke. Ob prvem pogledu sta si oba pojma med seboj podobna. Ko na to pogledamo od bližje, vidimo velike razlike med obema pojmomoma. Največja razlika izhaja iz perspektive moči, saj to, da je uporabnik samo vključen v procese odločanja, ni dovolj. Za kakovostno sodelovanje uporabnikov moramo zagotoviti ne le vključevanje, ampak zagotavljati moč uporabnikov, da dejansko vplivajo na odločitve. Ravno zaradi neenotnosti oziroma razlik v razumevanju in upoštevanju pojmov vključevanja in sodelovanja v socialnovarstvenih storitvah še vedno primanjkuje vpliv uporabnikov na izvajanje obstoječih ponujenih storitev. Posledično zaradi tega uvajamo pridevnika polno ali dejavno sodelovanje, kar predpostavlja, da vključevanje in

sodelovanje uporabnikov do zdaj še nista dosegli dejanske želene kakovosti, obsega in ravni (Škerjanc, 2007).

Ljudem, ki živijo v institucijah, je treba omogočiti in odpreti možnosti za dejavnejše udejstvovanje in prevzemanje nalog pri vseh točkah, ki zadevajo njihovo življenje. Pri organizaciji je treba uvajati nove oziroma drugačne organizacijske pristope, na prvem mestu je treba zagotoviti, da so uporabniki storitev resnično vključeni kot dejavni udeleženci pri procesih odločanja (Flego idr., 2012).

Pri sodelovanju in vključevanju uporabnikov moramo paziti na možne pasti, ki jih lahko pri vključevanju povzročimo. Na prvi strani moramo biti pozorni na to, da strokovnjaki pri poskusih vključevanja ne pritiskajo na uporabnike, kar lahko povzroči, da so uporabniki vključeni pod prisilo, kar zgreši namen sodelovanja. Na to točko moramo biti pri vključevanju pozorni in res nameniti čas, da prisluhnemo uporabnikom, kako oni občutijo ob raznolikih poskusih vključevanja. Na drugi strani se velikokrat pojavi težava pri zagotavljanju dostopa do sodelovanja, velikokrat se doseže le manjše število uporabnikov, ki so že drugače vključeni in dejavni v večini procesov. Zagotoviti je treba vključevanje vseh uporabnikov, saj mnenje peščice ne predstavlja želj celotne populacije (Škerjanc, 2010).

#### **1.4.1. Neodvisno življenje**

Kadar slišimo izraz neodvisno življenje, je to v kontekstu s starejšimi ljudmi ali z ljudmi z oviranostjo, velikokrat se uporablja tudi kot nadomestilo izraza življenje v skupnosti. Neodvisno življenje ne pomeni, da vse dejavnosti in stvari opravlja posameznik sam oziroma da je ta oseba samozadostna. Ta beseda pomeni, da se lahko posameznik sam odloča in izbira to, kje in s kom bo živel in kako si bo organiziral svoj vsakdan (Smernice, 2021).

Neodvisno življenje se velikokrat zdi strokovnjakom kot nedostopen cilj, posebej za osebe, ki potrebujejo intenzivnejšo oskrbo. V teh primerih strokovnjaki velikokrat izpostavljajo, da bi na tak način nastalo še večje tveganje za osebo, izpostavljeni bi bili večjim tveganjem in bi se potencialno izolirali od sveta. Tako mnenje nam le prikazuje podcenjevanje uporabnikov in nerazumevanje pojma neodvisnega življenja. Zavedati se moramo, da lahko s pravilno organizirano podporo, tudi osebe, ki potrebujejo največ oskrbe, živijo svoje življenje samostojno. Pravico do neodvisnega življenja lahko vidimo kot glavni cilj procesa dezinstucionalizacije (Rafaelič in Flaker, 2021).

### **1.4.2. Vključevanje v skupnost**

Za izvajanje procesa dezinstitutionalizacije sta ključnega pomena sodelovanje in povezovanje z lokalnimi skupnostmi. Kadar se lotimo procesa preobrazbe, je treba v proces vključiti tudi lokalno skupnost v okolici zavoda in tudi lokalne skupnosti, kamor se bodo uporabniki preselili. Prvi korak transformiranja zavoda je, da se zavod odpre navzven, kar pomeni, da se odpre za lokalno skupnost, v njegovih prostorih se začenjajo organizirati različni javni dogodki. Zraven tega mora zavod uporabnikom omogočati nove priložnosti za izhode in vključevanje v lokalno skupnost (Basaglia, 1967; Smernice 2021).

Za dosego neodvisnega življenja ni dovolj zgolj to, da se uporabnike preseli v zunanje bivalne ali stanovanjske enote, dodatno usposobimo zaposlene in zavod preobrazimo, ampak je nujno treba vzpostaviti povezovanje med različnimi službami. To zajema povezovanje tako s splošnimi kot posebnimi strokovnimi službami v skupnosti, se pravi na terenu. Ustanove, ki se podajajo v proces preobrazbe, se morajo povezovati s skupnostjo in akterji v njej, poleg tega morajo vzpostavljati povezavo med vsemi nastalimi in obstoječimi službami, da lahko vse delujejo komplementarno ena z drugo. Vzpostaviti je treba vzajemen odnos med službami in poskrbeti, da sodelujejo kot enakovredni partnerji (Kodner 2009; Rafaelič 2012; Flaker 2012).

Če se lotimo povezovanja služb in skupnosti, lahko ustvarimo središče za sodelovanje uporabnikov in strokovnjakov, ki lahko tako s skupnim sodelovanjem odprejo kanale za razmislek in razvoj novih storitev in programov v skupnosti. S sodelovanjem in z razvojem novih storitev in programov v skupnosti tako zagotovimo za uporabnike pestrejšo paleto služb in storitev v skupnosti, kot bi jo prejeli samo od zavoda. Službe in programi morajo biti zastavljeni ustvarjalno, temeljiti morajo na načelu nenehnega prilagajanja ter oblikovanja novih odgovorov in storitev (Rafaelič, Flaker, 2021).

### **1.4.3. Krepitev moči**

O polni vključitvi v procese preobrazbe na strani uporabnikov lahko govorimo le takrat, ko ti postanejo v procesu enakopravni udeleženci, s tem lahko začnejo sprejemati dejanske odločitve o svojem življenju in koristijo svoje državljske pravice. To za uporabnike zagotovimo s krepitevijo moči, ki nam omogoči, da se s posamezniki srečujemo na enaki ravni, preusmerimo moč v enakovreden odnos. Uporabnike moramo spoštovati kot strokovnjake iz njihovih izkušenj, ki najbolj vedo, kaj je zanje dobro, mi jih moramo pri tem podpreti in jim omogočiti, da so njihovi spretnosti, cilji, želje in talenti potrjeni in upoštevani (Videmšek, 2008).

Pri krepitvi moči moramo biti pozorni, da pri tem ne gre zgolj za krepitev moči uporabnika na področju njegove samozavesti, samospoštovanja in psihološke moči, ampak se moramo zavzemati, da uporabniku s tem okrepimo tudi pogodbeno moč. To dosežemo tako, da uporabniku zagotovimo dostop do boljšega formalnega statusa, da lahko prevzema in opravlja raznorazne cenjene družbene vloge in ima večjo relevantnost pri njegovih interakcijah z okolico (Rafaelič, 2015).

Pri procesu preobrazbe je treba uporabnikom zagotoviti vso podporo in pomoč pri tem, da lahko sodelujejo na vseh področjih od načrtovanja do izvajanja storitev in služb. Tukaj moramo zagotoviti, da se uporabnikom z izobraževanjem in reorganizacijo dela okrepi moč do te mere, da bodo lahko dejavno sodelovali v procesih načrtovanja velikih sprememb, kot so preobrazba zavoda, načrtovanje sistema oskrbe in storitev v skupnosti ter tudi spremembe zakonodaje. Za to moramo moč uporabnikov okrepiti do točke, pri čemer lahko sodelujejo v teh procesih kot enakopravni sogovorniki (Rafaelič in Flaker, 2021).

#### **1.4.4. Vrstniška podpora**

Vrstniško podporo so poimenovali začetnice in začetniki gibanja za neodvisno življenje na področju oviranosti kot ene izmed poglavitnih storitev, ki je izjemnega pomena za vse, ne glede na starost ali oviranost. Ko govorimo o izrazu vrstniška podpora, se ta nanaša na ljudi, ki so doživeli posebne izkušnje oziroma okoliščine, in ti podpirajo in svetujejo drugim, ki so se znašli v podobnih situacijah. Izkušnje in znanje, ki ga vrstniška podpora prinese, so neprecenljivi, saj ustvarijo za vse vključene občutek enakovrednih odnosov, prav tako ustvarijo edinstvene izkušnje in znanja za vse sodelujoče (Evropske smernice, 2021).

Ko govorimo o vrstniški podpori v kontekstu procesa prehoda iz institucionalne oskrbe v življenje v skupnosti, moramo izpostaviti pomembno vlogo vrstniške podpore, tako med procesom prehoda kot po prehodu. Vrstniško podporo je možno zagotavljati na različnih oblikah, to je lahko individualno ali skupinsko, ni potrebno, da je vezana na eno samo lokacijo (Evropske smernice, 2021).



## 2. Formulacija problema

Izbira tematike raziskave izvira iz izkušenj, ki sem jih dobil ob opravljanju praktičnega dela v času izobraževanja na Fakulteti za socialno delo UL. Med študijem sem prvič bližje spoznal tematiko dezinstucionalizacije, njena načela in vrednote, ki jih izpostavlja. Po zaključenem študiju sem nadaljeval z delom na področju dezinstucionalizacije, kjer sem pridobil možnost sodelovanja v procesu načrtovanja in izvajanja preobrazbe v sodelovanju pri projektu Dezinstucionalizacija CUDV Črna na Koroškem.

Pri izvajanju procesa dezinstucionalizacije stremimo k premiku od institucionalnega modela oskrbe k skupnostnemu modelu oskrbe in postopnemu zapiranju totalnih institucij. Da bi ta cilj dosegli, moramo na nacionalni ravni razvijati skupnostni model oskrbe, vzpostaviti službe, ki v skupnosti zagotavljajo potrebne storitve za omogočanje samostojnega življenja uporabnikom izven institucije (Evropske smernice, 2021).

Ključni deli premika pri prehodu iz institucionalnega tipa oskrbe v skupnostnega predstavljajo preoblikovanje organizacije dela in vzpostavljanje novih storitev v skupnosti. Zaradi edinstvenega položaja, v katerem je trenutno CUDV Črna na Koroškem kot izvajalec pilotnega projekta dezinstucionalizacije na področju ljudi z intelektualnimi ovirami, je treba proces tako strokovno podpreti kot ovrednotiti. Za doseglo resničnih ciljev prehoda iz institucionalnega tipa oskrbe k skupnostnemu modelu je treba v proces vključiti ne le vodstvene delavce, ampak trenutni zavod kot celoto, tako uporabnike kot zaposlene ter tudi celotno skupnost, kjer se bodo storitve izvajale.

Za uspešno zagotavljanje kakovostnih storitev in služb v skupnosti, ki bodo oblikovane glede na realne potrebe, je ključno pri procesu načrtovanja vključiti tudi trenutne in potencialne uporabnike. Za doseglo tega je treba v zavodu vzpostaviti nove možnosti vključevanja uporabnikov, ne le v načrtovanje trenutnih in novih storitev, temveč tudi v izvajanje celostne preobrazbe zavoda.

Kakovostne storitve, ki v resnici odgovarjajo na potrebe uporabnikov storitev, lahko načrtujemo le tako, da se v procesu načrtovanja in razvoja služb ter storitev osredotočimo na uporabniško perspektivo in uporabnike dejavno vključujemo in opolnomočimo, da lahko dosegajo dejansko dejavno vlogo v celotnem procesu načrtovanja. Za doseganje kakovosti storitev je treba pri načrtovanju storitev zagotoviti ne le sodelovanje uporabnikov, ampak jim omočiti dejavno vpletenost na vseh ravneh delovanja in načrtovanja izvajalca storitev. Za dejansko emancipacijo

uporabnikov je treba tako na vseh ravneh nujno zagotoviti in podpirati vpliv uporabnikov, od načrtovanja, izvajanja, vodenja vse do revidiranja storitev.

Pri preobrazbi zavoda moramo tako biti pozorni na preoblikovanje moči uporabnikov storitev, glavni premik moramo zagotoviti pri vključevanju in opolnomočenju uporabnikov na vseh ravneh delovanja organizacije, preoblikovanju trenutnih služb in storitev ter načrtovanju novih. S tem namenom sem se odločil opraviti raziskavo ravno na tem področju, saj imamo lahko iz izkušenj iz pilotnega projekta izjemno priložnost za vpogled v dejansko stanje vključevanja uporabnikov. Iz tega lahko pridobimo vpoglede za načrtovanje preobrazb v prihodnosti, služi nam lahko tudi kot vpogled na področja, na katerih bo tudi po končani preobrazbi treba nadaljevati in razvijati službe in storitve, da lahko vključevanje uporabnikov tako še povečamo in tako zagotovimo, da se bosta moč in vpliv uporabnikov v naslednjih letih še povečala.

V magistrskem delu bom tako s pomočjo študije primera preveril, kakšna je bila dosedanja vključenost uporabnikov v proces preobrazbe zavoda, predvsem se bom osredotočal na uporabniško perspektivo in njihova občutenja sprememb ter vpliva med projektom, in sicer do točke, kjer smo danes.

Preko zbiranja gradiva in analize bom skušal poiskati odgovore na naslednja tri vprašanja:

- Kakšna sta vključenost in vpliv uporabnikov CUDV Črna na Koroškem v procesu preobrazbe zavoda?
- Kako uporabniki menijo, da sta se jim in bi se še morala spremeniti njihova vključenost in vpliv?
- Kako lahko izkušnje o vključevanju prenesemo tudi naprej k drugim zavodom, ki se bodo podali v proces preobrazbe?

## **3. Metodologija**

### **3.1. Vrsta raziskave**

Za raziskavo sem uporabil študijo primera. Študija primera je celovit opis posameznega primera in njegove analize, tj. opis značilnosti primera in dogajanja ter opis procesa odkrivanja teh značilnosti, tj. procesa raziskovanja kot takšnega (Mesec 1998, str. 45). Zbiral sem raznolike podatke, nisem uporabljal zgolj enega samega merskega instrumenta in nisem meril enega oziroma manjšega števila značilnosti, ampak sem pridobil bom kopico podatkov o zelo različnih vidikih družbene entitete. Pri raziskovanju sem bil pozoren na to, da sem odkril variable, strukture in zakonitosti interakcije med sodelujočimi v problemu (teoretični namen) ter tudi ocenjeval uspešnost dela oziroma napredek v razvoju (praktični namen).

Podatke sem tako tokom študije primera zbiral s kvalitativno metodologijo. Prvi korak v postopku zbiranja podatkov bo pregled trenutnega stanja vključenosti uporabnikov. Za pridobitev vpogleda trenutnega stanja sem uporabil evaluacijo vključenosti uporabnikov, ki sem jo pridobil s pomočjo sodelovanja pri uporabniški skupini, izvedbe fokusne skupine z uporabniki Centra in z ostalim zbranim gradivom, ki je nastal v sklopu izvajanja preobrazbe zavoda.

### **3.2. Merski instrumenti in viri podatkov**

Kot glavni vir podatkov bom uporabil zapisnike uporabniških skupin, ki so potekale v sklopu izvajanja projekta preobrazbe, od leta 2021 do leta 2023. Ti vsebujejo pogovore z uporabniki storitev na tematike vključevanja, izvajanja storitev in občutkov vključenosti skozi leta. Za globlji vpogled v tematiko sem uporabil tudi zapisnike fokusnih skupin, ki so jih izvedli zaposleni Inštituta v treh letih trajanja projekta, vse od fokusnih skupin z uporabniki kot tudi z delavci. Ob zapisnikih uporabniških skupin sem uporabil dodatne podatke, kot so leta poročila kakovosti življenja uporabnikov, ki so jih delavci iz Centra in Inštituta pridobili z izvajanjem letnih anket v obdobju trajanja projekta. Prav tako sem analiziral vsebino intervjujev, opravljenih z uporabniki in zaposlenimi v zavodu tekom projekta.

### **3.3. Populacija in vzorec**

Populacijo študije primera sestavljajo vsi uporabniki CUDV Črna na Koroškem, ki trenutno bivajo v sklopu različnih bivalnih oblik, ki jih ima zavod. Vzorec je slučajnosti priročni, saj je bila večina podatkov zbrana od stanovalcev, ki so bili v času izvajanja projekta najbolj aktivni,

kot so člani uporabniške skupine, katere člani pa so se med leti trajanja tudi menjavali. Uporabniško skupino so sestavljali uporabniki iz vseh nadstropij centralne zgradbe Centra, kot tudi osebe iz zunanjih enot. Raznolikost članov uporabniške skupine mi je omogočila dostop do bolj širokega spektra informacij.

### **3.4. Zbiranje podatkov**

Zbiranje podatkov je bilo obsežno, glavna vira podatkov sta bila zapisnika uporabniških skupin in fokusne skupine, izvedene med projektom preobrazbe zavoda. V zapisnikih uporabniških skupin smo udeleženci zapisovali ključne tematike srečanj in glavne točke, ki so jih uporabniki sami izpostavili. Zbiranje gradiva je potekalo od začetka izvajanja projekta preobrazbe CUDV Črna na Koroškem, od jeseni 2020 do junija 2023. Podatke, pridobljene od uporabniške skupine, sem pridobil s pomočjo metode odkritega opazovanja z dejavno udeležbo pri delovanju skupine. Srečanja uporabniške skupine so v povprečju trajala med 80 do 120 minut. Fokusne skupine so tekom trajanja projekta izvedli delavci Inštituta, podatke pa so zbrali preko pogovorov z osebjem in uporabniki. Intervjuje, ki jih uporabljam v magistrskem delu, so opravili delavci na Inštitutu v obdobju od leta 2020 do junija 2023. Vsebino intervjujev so nato pretvorili v dobesedne prepise, iz katerih sem črpal podatke.

### **3.5. Obdelava in analiza podatkov**

Podatke sem obdeloval s pomočjo kvalitativne analize. Pri udeležbi uporabniških skupin sem med sestankom pripravljajl okvirne zapiske in opombe, ki sem jih po zaključku skupine celostno uredil v zapisnikih. Pri pisanju zapisnikov sem pazil na to, da sem zajel vse glavne točke in teme sestankov, pri tem sem pazil, da je zapis objektivni in odraža dejansko vsebino posameznega sestanka. Z uporabniškimi skupinami smo z uporabniki začeli oblikovati dokument strategije vključevanja uporabnikov, s pomočjo izpostavljenih tem sem oblikoval tudi glavne točke, s pomočjo katerih sem analiziral tudi druge zbrane podatke, kot so zapisniki fokusnih skupin, intervjuji in ostalo zbrano sekundarno gradivo. Fokusne skupine so bile izvedene med potekom projekta, s pomočjo glavnih točk, ki smo jih izpostavili, medtem ko sem na uporabniških skupinah analiziral njihove zapisnike in iz njih zbral vse relevantne podatke. Enako logiko sem uporabil tudi pri analizi ostalega gradiva. Pri celotni analizi sem bil pozoren na raziskovalna vprašanja, ki sem jih zastavil ob začetku načrtovanja raziskave.

## 4. Rezultati

Glavni namen raziskave magistrskega dela je vpogled v stopnjo vključevanja uporabnikov v raznolike sfere delovanja zavoda, ne le sodelovanja na področju izvajanja pilotnega projekta, temveč na celotnem področju delovanja Centra. Vsak izmed uporabnikov je na svoj način vpleten v vsakodnevno delovanje Centra. Glede na to, da zavod za večino uporabnikov predstavlja kraj, ki zavzema večino njihovih dejavnosti in dogajanja v vsakdanjem življenju, sem se odločil preveriti, v kolikšni meri je uporabnikom na strani Centra omogočeno vključevanje v številne sfere delovanja zavoda, ki lahko na to vplivajo. Raziskavo sem zastavil z namenom preverjanja dejanskega vpliva uporabnikov in njihovega vključevanja v celotno delovanje zavoda, v kolikšni meri ne le sodelujejo v različnih procesih, ampak so dejansko upoštevani, pri čemer čutijo svojo vrednost in vpliv ter katera področja bi bilo treba nadgraditi in izpopolniti, da bi bilo vključevanje udejanjeno in bi se občutek vpliva in moči uporabnikov povečal.

V rezultatih magistrskega dela sem podrobneje predstavil stanje vključevanja uporabnikov na različnih področjih delovanja Centra, s poudarkom na tistih, ki so jih izpostavili uporabniki storitev sami v sklopu izvedenih sestankov uporabniške skupine od začetka trajanja procesa preobrazbe do obdobja prvih preselitev.

### 4.1. Vključenost v proces preobrazbe

V procesu preobrazbe zavoda je ključnega pomena od samega začetka vključevanje vseh deležnikov, vpletenih v proces, še posebej uporabnikov služb in storitev. Za proces dezinstucionalizacije je to posebnega pomena, saj gre za premik od standardnih za vse enakih rešitev oziroma palete služb in storitev k storitvam po meri človeka. Pri pilotnem projektu je bilo na začetku njegovega izvajanja, od zasnove projekta do začetka izvajanja dejavnosti, vključeno manjše število zaposlenih in strokovnjakov. Medtem se uporabniki v prvem letu še niso tako dejavno vključevali v proces preobrazbe, kot je povedala vodja projekta: *Na začetku smo jih mogoče malo manj vključevali. Preden smo sploh vzpostavili idejo in time, da smo sploh vedeli vsebinsko, kam moramo priti, kaj sploh DI je. Sebe smo morali najprej usposobiti, se toliko izobraziti, da si točno vedel, kaj je cilj (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023).* Začetni fokus pri vključevanju je bila opredelitev skupne vizije prehoda in organizacije, vendar ni zajemal uporabnikov in njihovega pogleda na preobrazbo.

Uporabniki storitev tako pri načrtovanju preobrazbe Centra na začetku niso imeli velike vloge in vpliva na dinamiko načrtovanja in organizacije preobrazbe. Prve dejavnosti in akcije na projektu so bile tako načrtovane na strani strokovnjakov, brez dejavne udeležbe in vključitve uporabnikov Centra. Kako je do tega prišlo, obrazloži direktorica Centra: *Tako, da moram reči, da nismo pa vključili čisto stoprocentno v načrt preobrazbe, kar je bila po svoje pač tista neka začetna mogoče ovira ali pa napaka, ko smo dejansko želeli ta načrt preobrazbe res narediti kar hitro in smo se zelo trudili in smo dejansko tu izpustili aktivno sodelovanje (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).*

Dejavnosti in dokumenti so tako na začetku nastajali brez konteksta in vložka na strani uporabnikov storitev. Zaradi tega namena se je v Centru oblikovala tako imenovana uporabniška skupina, ki so jo na začetku sestavljali na strani delavcev v Centru določeni posamezniki, večinoma so bile to dejavne osebe, ki so se redno vključevale v razne dejavnosti Centra in obiskovale letne uporabniške parlamente. Člani skupine so sami že na začetnih sestankih skupine izrazili željo po večji vključenosti v procese: *Uporabniki so izpostavili veliko zanimanje za vključitev v skupine osebnega načrtovanja, analize tveganja, izpostavili pa so tudi, da bi bilo dobro vključiti uporabnike v vse skupine, ki bodo še nastale na projektu, kot aktivne člane (Uporabniška skupina, 2. april 2021).* Uporabniki so izražali veliko željo po dejavni udeležbi in krepitvi njihovega glasu v procesu preobrazbe, za kar je izpostavila na eni izmed prvih uporabniških skupin uporabnica: *Pomembno je sodelovanje in informiranje uporabnikov, povedala je, da vidi njihovo vlogo tudi v jedrnem timu, saj se gre pri projektu za velike spremembe na področju njihovega življenja, tako da vidi tukaj nujno, da se vključi tudi uporabnike v planiranje (Uporabniška skupina, 2. april 2021).*

Uporabniki so ob začetku izvajanja dejavnosti začutili veliko željo po vključitvi in sodelovanju. Na projektu se je tako sestavila uporabniška skupina, v kateri so sodelovali uporabniki tako iz centralne zgradbe Centra kot tudi zunanjih enot. V skupini so se razvijale tudi ideje, kje bi se lahko uporabniki začeli dejavneje vključevati, da se jim omogoči podajanje njihovega vidika in idej glede procesa preobrazbe: *V Skupini smo se nato pogovarjali, da bi se lahko kdo od njih vključil v jedrni tim, predlagali so potencialno vključitev dveh oseb iz uporabniške skupine v jedrni tim, da lahko predajo informacije še ostalim članom uporabniške skupine (Uporabniška skupina, 2. april 2021).*

Tega se je začelo zavedati tudi vodstvo Centra, ki je po prvem letu trajanja projekta opazilo, da so se na začetku izvajanja projekta načrtovale storitve in dejavnosti za uporabnike in ne z njimi: *Sicer smo ugotovili potem sredi tega načrta preobrazbe, da bi bilo smiselno ves čas imeti uporabnike zraven in nam je malo žal, da jih nismo dali zraven, ker smo šele v okviru izvajanja začetnih teh aktivnosti na projektu nekako tudi prišli do ideje, da smo ustanovili projektne tim uporabnikov, jih vključili v vse delovne skupine, ki aktivno delujejo (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).* Načrt vključitve uporabnikov v procesa preobrazbe so si v Centru zastavili na način vključitve uporabnikov v vse delovne skupine, ki so med projektom nastajale. S pomočjo sodelovanja uporabnikov v delovnih skupinah so lahko zaposleni tako zbirali komentarje uporabnikov na različne teme, o katerih so se pogovarjali.

Direktorica Centra je tako v intervjuju povedala o vključevanju uporabnikov v delovne skupine slednje: *Da (uporabniki) delujejo v vseh delovnih skupinah, kjer so tudi te delovne skupine dejansko svoje ideje dajale za vključitev v načrt preobrazbe (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).* Veliko informacij je tako potekalo s pomočjo zaposlenih v Centru, s pomočjo vodij skupin, medtem ko so predlogi uporabnikov bili odvisni v večini od tega, ali so zaposleni njihove predloge predali naprej: *Večkrat so imeli že tudi sestanek (uporabniškega) projektne tima, kjer so bili pa vključeni in se z njimi dejansko pogovarjali člani projektne tima, ki so pa potem pri načrtu preobrazbe aktivno sodelovali (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).* Kljub vključenosti v delovne skupine in uporabniško skupino oziroma uporabniški tim uporabniki še vedno niso imeli možnosti neposrednega vpliva na načrtovanje preobrazbe zavoda: *Lahko damo predloge, ampak ministrstvo za tuje probleme<sup>1</sup> naredi po svoje (Fokusna skupina UP, 2021).* Kljub vključevanju uporabnikov v različne delovne skupine v sklopu Centra so ti še vedno izražali občutek, da so brezmočni ter niso občutili možnosti vpliva na dejavnosti in načrtovanje. Dobili so občutek, da se stvari za njih v sklopu projekta ne premikajo dovolj: *Včasih imam tak občutek, da se mi brez veze zdi ukvarjati z nečim, za kar že vnaprej vem, da ne bo nič pomagalo. Že vnaprej vem ... Človek že ima izkušnje, če si že toliko časa tukaj. Poznaš razmere. Pri nekaterih stvareh se nič ne premakne niti za malo (Fokusna skupina UP, 2021).*

Center je tako zagotovil vključenost uporabnikov v različne delovne skupine, a kljub temu so uporabniki izrazili, da ne občutijo nobenih sprememb v njihovem položaju ali vplivu na

---

<sup>1</sup> Uporabnica poimenuje skupine ključnih zaposlenih, kot so habilitacijski in oddelčni timi, kot ministrstvo za tuje težave.

načrtovanje dela v prihodnje. Izražali so želje po večjem vključevanju tudi v drugih dejavnosti, ki so jih v Centru so začeli izvajati. Kot eno izmed želj so uporabniki izrazili vključitev na strokovne ekskurzije, ki jih je Center začel v sklopu preobrazbe organizirati: *Uporabniki so izrazili željo, da se projektni tim vpraša, če se lahko kdo izmed njih pridruži, da lahko tudi sami vidijo, kako to skupnostno delajo v tujih državah (Uporabniška skupina, 11. november 2021).* Kljub njihovem zanimanju in željam so ostale strokovne ekskurzije namenjene le zaposlenim v Centru, uporabniki tako niso imeli možnosti dejavnega sodelovanja pri izmenjavi izkušenj.

## **4.2. Vključenost v proces delovanja zavoda**

Procesi delovanja zavoda so se z začetkom projekta počasi začeli spreminjati, razvile in nadgradile so se nekatere metode dela in postopki, namenjeni razvoju podpore po meri posameznika. V delovanje Centra se je začelo izvajati veliko novih procesov in tudi nadgradnja starih.

Ena izmed novih pridobitev so bile skupščine oziroma parlamenti, ki so vključevali tako uporabnike kot peščico zaposlenih. Namen parlamentov so bili pridobitev zagotavljanja moči odločanja uporabnikov, poslušanje vsakega posameznega vključenega in usmerjenost k uresničevanju dogovorjenih sklepov, okaterih se na parlamentih dogovorijo. Parlamente so delavci Centra organizirali v vsakem izmed nadstropij centralne zgradbe, a se niso kontinuirano ponavljali, oziroma niso izpolnjevali svojih primarnih nalog, za katere so bili ustvarjeni. Kot je parlamente opisal uporabnik: *Uporabnik izpostavi, da se mu zdijo trenutni parlamenti na nadstropjih neuporabni, saj se ne pogovarjajo o ničemer pomembnem, če se kaj dogovorijo, pa se tega ne naredi. Zaposleni ne upoštevajo predlogov in želj uporabnikov, ki jih ti izrazijo (Uporabniška skupina, 4. maj 2022)*

Uporabniki skozi procese, ki se izvajajo v Centru, tudi po začetku izvajanja procesa preobrazbe čutijo še vedno občutek nemoči in imajo velikokrat občutek, da njihove besede naletijo na gluha ušesa. Izpostavili so, da je moč odločanja še vedno v rokah vodilnih zaposlenih. *Oni pravijo, da nič o nas brez nas, ampak pri nas potem to drugače delajo (Fokusna skupina UP, 2021).* Ob neupoštevanju pravil in tako imenovanem odklonilnem vedenju se to rešuje s habilitacijskimi timi, ki jih po besedah uporabnikov vključujejo le ob koncu procesa, ko so sankcije za dejanja že načrtane: *Uporabnica pove, da v primeru, da se kdo pritožuje ali je preveč glasen, naredijo v Centru zate sestanek, kjer se zaposleni odločajo o tvoji situaciji in postavljajo sankcije.*



*Zaposleni delajo namesto tebe, velikokrat te sploh ne vključijo v proces, določijo ti ,kaj je najboljše zate (Uporabniška skupina, 4. maj 2022).*

Zaposleni so začeli izvajati metodo osebnega načrtovanja, ki naj bi je bil deležen vsak izmed internih uporabnikov Centra. Pri njihovem delu so po besedah zaposlenih uporabnike usmerjali k večjemu sodelovanju, jim omogočali platforme za izražanje svojih želja: *Spodbujali smo jih, naj izrazijo želje. Že osebni načrt, smo rekli: Glej, kaj si želiš, ti bomo pomagali, kdo je tvoja ključna oseba, koga si želiš. Smo šli do njega, ga je vprašal. So se bolj z zaposlenimi oni povezovali (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023).*

### **4.3. Informiranost**

Pomemben del izvajanja preobrazbe sta predaja informacij in informiranost vseh akterjev. Informacije o poteku, dejavnostih in dogajanju morajo biti na voljo vsem udeležencem, še posebej uporabnikom storitev.

Dostopnost do informacij je bila z začetkom projekta po eni strani vsem na dlani, vendar je bilo dejanskih informacij za vse akterje v stadiju načrtovanja malo. Uporabniki so imeli od začetka še posebej veliko vprašanj, saj se je preobrazba najbolj dotikala njihovega vsakdanjega življenja. Osnovne informacije so bile na voljo za vse, vendar je za uporabnike dostop do podrobnih informacij predstavljal velik napor, velikokrat jim do zelenih informacij ni uspelo priti. Glede dostopnosti do informacij je tako na uporabniški skupini uporabnik pripomnil: *Če sam ne sprašuješ in vztrajaš, ne boš nič zvedel (Fokusna skupina UP, 2021).* Za dostop do podrobnejših informacij so uporabniki tako dostopali le redko, predvsem so pridobivali osnovne informacije o smeri in dejavnostih, ki se bodo v kratkem v Centru dogajale.

Predajo informacij o poteku in dogajanju na projektu so uporabniki do zdaj v veliki večini tako dojemali kot nezadovoljivo. Niso imeli občutka, da bi se z njimi delilo dovolj potrebnih informacij. Zaradi velikega zanimanja so izražali veliko željo po dodatnih informacijah, a ker je bilo natančne informacije o dejavnostih težko pridobiti, saj tudi zaposleni niso znali podati natančnih odgovorov, saj tudi sami včasih niso vedeli odgovora na vprašanje in so uporabnike napotili naprej do drugih zaposlenih, je v veliki večini to vodilo stran od projektnega tima. Po besedah uporabnice: *Če smo bili preveč radovedni, si vprašal enega, ta te je poslal na leva vrata, si vprašal na levih vratih, te je ta poslal na desna (Fokusna skupina UP, 2021)*

Predaja informacij je potekala tako za vse uporabnike počasi in po delih, šele ko so bile dejavnosti dokončno potrjene, so te informacije prejeli tudi uporabniki. Uporabniki so kot primer izpostavili informacije o stanovanjskih enotah, ki so se v procesu preobrazbe pripravljale. Ob začetku procesa so vsi vključeni v projekta pridobili informacije, da se bodo v sklopu preobrazbe gradile nove stanovanjske enote, kar je pri uporabnikih vzbudilo veliko zanimanja. Po letu poteka projekta ti natančnejših informacij niso pridobili, kot sta izpostavili na uporabniški skupini dve uporabnici: *Uporabnici zanima, ali bo kdo organiziral kakšno predstavitev novih stanovanjskih enot za vse uporabnike Centra, da lahko vidijo, kako bodo stanovanja izgledala in koliko jih bo kje (Uporabniška skupina, 11. november 2021).*

V večini primerov so uporabniki izpostavili, da so se jim predajale tako osnovne informacije, ki so bile namenjene celotni populaciji zavoda in po njihovih besedah niso bile dovolj za vse. O projektu so vse skupine in enote tako izvedele iste informacije, medtem ko se je uporabnikom zdelo, da bi morali poskrbeti tudi za bolj individualno predajo informacij, saj ne bodo vsi šli v isto območje, živeli v enaki hiši: *Uporabnici izpostavita, da »vse mečejo v isti koš«, ampak da »nismo vsi Franciji«. Eni rabijo določene informacije, drugi pa druge, tukaj pa je vse skupinsko (Uporabniška skupina, 24. november 2022).*

Kljub daljšemu izvajanju projekta se je uporabnikom zdelo, da se na področju informiranja po dveh letih še ni veliko spremenilo. Tako so uporabniki na uporabniški skupini, kljub temu da naj bi bili ti najbolj vključeni v procese, še vedno želeli pridobiti več informacij, saj, kot je povedal uporabnik na sestanku skupine: *želi si biti na tekočem z dogajanjem in premikih, ki se bodo dogajali na projektu. Izrazi željo po informiranosti, saj ima trenutno občutek, da ne ve, kaj se sploh dogaja (Uporabniška skupina, 24. november 2022).* Po letih izvajanja projekta se tako uporabnikom zdi, da se na področju predaje informacij še vedno težko prebijejo do zelenih informacij.

#### **4.4. Zmožnost odločanja / Avtonomija?**

Ob procesu preobrazbe ne smemo spregledati vpliva uporabnikov na njihovo življenje, o tem, kakšno besedo imajo pri odločanju o podpori in storitvah, ki jih prejema, kakšna sta njihova vloga in status. Avtonomija posameznika je ena izmed glavnih točk prestopa iz institucionalnega modela oskrbe.

Ko govorimo o avtonomiji uporabnikov, se njihovi odgovori razlikujejo predvsem na podlagi tega, kje uporabnik trenutno živi. Uporabniki iz centralne zgradbe Centra se počutijo v primerjavi z uporabniki, ki živijo v zunanjih enotah, veliko bolj nemočne, kadar govorijo o svoji možnosti odločanja. Tisti, ki prebivajo v centralni zgradbi, ne čutijo veliko vpliva nad vsakodnevnimi dejavnostmi, izpostavili so predvsem moč zaposlenih v centru: *Uporabnica pove, da je veliko stvari odvisnih od zaposlenih in kako ti ravnajo s tabo. Druga uporabnica doda, da je preveč tvojega življenja v okviru Centra odvisnega od dobre volje zaposlenih (Uporabniška skupina, 4. maj 2022)*. Povedo tudi, da v taki masi ljudi ne moreš izraziti svojega individuuma, za vse stvari, ki si jih želiš narediti, je treba povedati prej zaposlenim. Zaradi števila uporabnikov in zaposlenih po oddelkih Centra je tako zelo težko doseči zadovoljevanje svojih želja, saj zaposleni v večini primerov nimajo časa ali energije, da bi posvetili čas zgolj in samo eni osebi. Takšno razmerje vodi v podrejanje uporabnikovih želja zaposlenim, kot razloži uporabnica: *doda, da zaposleni delujejo na način, da je za njih na koncu situacija za njih najbolj ugodna, oziroma se jo najlažje reši (Uporabniška skupina, 4. maj 2022)*.

Svojih želj in mnenj si uporabniki iz centralne zgradbe ne upajo podati naprej, kar so večkrat izrazili na sestankih uporabniške skupine: *Uporabnica pove, da si uporabniki velikokrat ne upajo povedati, kar si mislijo, in to raje zadržijo zase. Druga uporabnica pripomni, da če poveš neko stvar eni osebi, potem pride ta informacija naprej do vseh ostalih. Ostali v skupini se s tem vsi strinjajo (Uporabniška skupina, 4. maj 2022)*. S takim načinom internega delovanja se +, kot je značilno za zavode večjega tipa, uporabniška vloga postavi v podrejeno vlogo.

Uporabniki, ki bivajo izven okvirjev centralne zgradbe, vidijo več moči pri vplivu na lastno življenje. Veliko je odvisno od tipa enote, se pravi, ali uporabnik živi v bivalni ali stanovanjski enoti. V bivalnih enotah še vedno živi skupaj večje število ljudi kot v stanovanjski enoti, vendar se uporabniki počutijo tudi tukaj bolj avtonomni v primerjavi z njihovim bivanjem v centralni stavbi. Kot je razložila uporabnica: *Mi smo malo na boljšem. Smo povezani z zavodom, ampak imamo malo več svobode (Fokusna skupina UP, 2021)*. Uporabniki iz bivalnih enot poudarijo kot pomembno spremembo ne le lokacijo, ampak tudi način dela zaposlenih v bivalni enoti, kjer imajo z njimi bolj osebni pristop in načine dela, kar uporabnikom omogoča večjo priložnost, da izražajo in uresničujejo svoje želje.

Glede dela v delavnicah se uporabniki iz bivalnih enot, ki delajo v okvirih delavnic v Centru, še vedno prilagajajo sistemu institucije, saj delo poteka zanje v dveh izmenah, ki se tedensko

menjujejo med dopoldansko in popoldansko. *Včasih, ko smo na smeni, raje delam zjutraj. Ker imam popoldne rada čas zase. Raje bi zjutraj delala, če bi sama odločala o tem (Fokusna skupina UP, 2021).*

Tisti izmed uporabnikov, ki živijo v stanovanjskih skupinah, izražajo občutke večje možnosti pri odločanju o svojem lastnem življenju in občutku samostojnosti. Prisotnost zaposlenih je tudi v stanovanjskih enotah občutna, saj zaposleni občasno še vedno prihajajo v njihove prostore, kot je na primer razdeljevanje zdravil in podobno. Kljub večjemu občutku avtonomije je pri večini stanovanjskih enot še vedno prisoten pridih institucionalne kulture, kot razloži uporabnik: *Več kot ne se sam odločam. Če grem kam, povem uslužbenkam, potem ko pridem nazaj, povem, da sem nazaj (Fokusna skupina UP, 2021).* Kljub prisotnosti zaposlenih se uporabniki v stanovanjskih enotah lahko bolj svobodno odločajo o svojem poteku dneva in lažje živijo na način, kot bi si ga sami želeli. *Jaz se sama odločam. Se postavim zase, nima dlake na jeziku. Ne pustim, da mi kljubujejo. Sama znam zase poskrbeti (Fokusna skupina UP, 2021).*

Ker ima veliko ljudi odvzeto poslovno sposobnost, imajo s tem veliko vlogo tudi skrbniki posameznika. Avtonomija uporabnika je tako odvisna od odnosa s skrbnikom. Uporabniki imajo različne odnose s skrbniki, nekateri imajo kljub temu institutu možnost nadzora nad svojim življenjem, medtem ko druge to zelo omejuje. Kot je izrazila uporabnica: *Hudo mi je tudi, ker bi si želela urediti naročnino za telefon, pa mi v Centru ne morejo pomagat, saj bi to moral uredit moj skrbnik, ki je oče, on pa pravi, naj mi to kar v Centru uredijo (Uporabniška skupina, 7. februar 2023).*

Po odprtju prvih novih stanovanjskih enot se je začelo delati na širjenju vpliva uporabnikov na njihovo življenje. Dejavnosti po stanovanjskih enotah so načrtovali zaposleni skupaj z uporabniki, za pomoč + so uporabili uporabnikove osebne načrte in analize tveganj. *Imamo izpisano, da vemo, kako planirati aktivnosti v hiši, kaj si on želi. Da je team vedel, kaj si on želi. Večinoma so bili uporabniki zraven. Ampak oni povedo svoje želje. So bile na začetku skromne. Institucije te otopijo. Si ga ti moral ful spodbujati, da so kaj izrazili (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023).*

Kljub novim stanovanjem in preselitvi uporabnikov se na nove načine dela z uporabniki osebje šele privaja oziroma načine dela na novo razvija, da bi sledili željam in potrebam uporabnikov: *Pa rabi kateri na pošto, pa gre ena z njim. Sem rekla, ne moreš pet oseb na enkrat, danes z enim nekaj porihtaš, drug dan z drugim nekaj porihtaš. Da bi si vsi namislili torek nekaj*

*svojega, bi bilo težko. Razen tisti, ki gre lahko sam, gre sam (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023).*

#### **4.5. Upravljanje z denarjem**

Področje ravnanja in upravljanja z denarjem je poglobitnega pomena za omogočanje samostojnega življenja uporabnikov. Za uporabnike storitev CUDV Črna na Koroškem je področje upravljanja s financami pri tem pod dodatnim bremenom, saj je več kot polovica uporabnikov storitev z odvzeto delno ali popolno poslovno sposobnostjo in ima dodeljenega skrbnika na področju financ.

Po opravljenih pogovorih in zbranih podatkih so podatki pokazali, da ima velika večina uporabnikov dostop do svojih financ urejen preko Centra. Uporabniki imajo svoje kreditne kartice shranjene v posebnih prostorih zavoda, do njih lahko pridobijo dostop le s pomočjo zaposlenih v Centru. Dostop do financ je odvisen od posameznega oddelka v centralni stavbi oziroma zunanje enote, kjer uporabniki živijo.

Za uporabnike v centralni stavbi zavoda je standardni postopek za dostop do osebnih financ uporabnikov strukturiran na način, da se za dvig denarja ali nakupe uporabnik sam ali s pomočjo drugega, naj bo to drug uporabnik ali zaposleni v Centru, za dogovori z zaposlenim na oddelku, ki je odgovoren za njihove finance. Od vsakega posameznika je odvisno, kako je z zaposlenimi dogovorjen za višino in porabo financ. Uporabnik iz prvega nadstropja je to opisal tako: *Meni denar dvigujejo tovarišice, imam pri eni kartico in se z njo zmenim, ko bi rabil denar in mi ga dvigne. Res ji zaupam, z njo se lahko normalno zmenim, kaj bi si želel, pa mi gre to kupiti. Večino mi kupuje ona, sam ne hodim veliko do trgovine* (Uporabniška skupina, 6. december 2022).

Večina uporabnikov ima iz strani njihovih skrbnikov postavljene tedenske ali mesečne omejitve vsote, ki jo lahko pridobijo ali porabijo. Ti zneski so v večini majhni in uporabniki jih brez dogovora s skrbnikom ne smejo prekoračiti. Eden izmed uporabnikov je povedal glede dostopa do financ: *Meni je premalo 20 evrov, sem rekel, da bi imel 50 evrov in bi imel za dolgo. Medtem ko eni lahko hodijo po Črni in si kupujejo, kar hočejo, mi dobimo malo denarja* (Fokusna skupina - uporabniki, 2021). Za dostop in porabo denarja je bilo izpostavljeno, da je v centralni zgradbi veliko odvisno od zaposleni in njihovega časa ter razpoložljivosti, saj veliko uporabnikov ne zna ali ne zmorejo sami opraviti dviga denarja oziroma nakupa zelenih stvari.

Kot je izpostavila zaposlena v Centru: *Ena uporabnica želi imeti kartico pri sebi in je želela se naučiti jo uporabljati. Smo poskusili, pa ni šlo. Ampak tudi zdaj jo želi imeti pri sebi. V redu, jo ima. Ampak zdaj, ko me je srečala, je rekla, a bi ti imela mojo kartico in šla z mano. Mi gremo z njimi, imajo občutek, da je to njihovo, da to naredijo sami, ampak razpolagati pa z denarjem sami ne znajo. Eni nikoli ne bodo* (Fokusna skupina – samostojno življenje, 2023).

Uporabniki iz centralne enote so izrazili nestrinjanje s trenutnim sistemom, in sicer po besedah uporabnice: *V Centru se nihče za res ne zavzema oziroma niti ne trudi, da bi ljudi naučil uporabljati kartico. Ne zdi se jim pomembno, da ko gredo dvignit denar, ljudi povabijo ali jim dovolijo, da bi šli zraven, tako da niti ne vedo, kako se to dela ali pa, če so dvignili toliko, kot so se zmenili* (Uporabniška skupina, 6. december 2022). Trenutno so uporabniki glede razpolaganja s financami in dostopnosti do denarja odvisni izključno od zaposlenih oziroma skrbnikov. Zaradi sistemov velike institucije je za dogovore in podporo na tem področju izjemno malo časa, zaposleni zaradi velikega števila uporabnikov na oddelku nimajo časa za individualizirano delo in spremstvo uporabnikov za posamične dvige in nakupe, pri čemer bi jim lahko omogočili večjo avtonomnost in omogočali občutek nadzora nad lastnim življenjem. Nekateri izmed uporabnikov izražajo željo po povišanju samostojnosti na področju financ, vendar jim zaradi skrbništva to ni omogočeno, poleg tega sami ne morejo sodelovati v procesih: *Imam kartico, ki je pri tovarišici. Če hočem dvignit sama, ne morem, mi ni noben nikoli dovolil, moram prosit tovarišico, da mi dvigne. Sami problemi so s tem denarjem* (Uporabniška skupina, 6 december 2022).

V zunanjih enotah Centra ima vsaka enota urejene sisteme, ki so raznoliko oblikovani iz strani zaposlenih in uporabnikov vsake enote. Še vedno se poznajo vzorci iz centralne enote, saj ima večina uporabnikov, tudi tisti, ki imajo celostno ali delno poslovno sposobnost, svoje kartice shranjene v Centru: *Glede denarja se sama odločam. Le tovarišica ima shranjeno mojo bančno kartico, da mi jo pazi. Se skupaj zmeniva, kako bom denar porabila* (Fokusna skupina - uporabniki, 2021). Sistemi v bivalnih enotah so še vedno bolj razviti v korist uporabnikov in dela na višanju njihove samostojnosti in avtonomnosti na področju financ, vključevanje poteka odvisno od posameznega uporabnika in njihovih želja. Primer sistema delovanja na področju denarja v eni izmed zunanjih enot je opisala uporabnica, ki živi v eni izmed bivalnih enot Centra: *V bivalni enoti se uporabniki s tovarišico o tem pogovarjamo in na tem delamo, skupaj tudi urejamo naše finance vsaj enkrat mesečno. Tudi če kdo ne razume točno o financah, si znaj vseeno vzamejo čas in se potrudijo, da nam vse razložijo* (Uporabniška skupina, 6. december

2022). Sistemi so tako od enote do enote res raznoliki, a večina razlik je odvisna od zaposlenih, ki delajo v enoti. Od centralne enote se pri zunanjih enotah vseeno kaže večja avtonomnost uporabnikov in večja možnost upravljanja s financami, tudi pri uporabnikih, ki sami ne znajo razpolagati z denarjem.

Od začetka projekta se je v centralni enoti pokazal razvoj na področju dela z upravljanem denarja, kot opisuje ena izmed zaposlenih: *Pri nas pa so nakupi že nekaj let vsak petek. Vsak dobi dva do tri evre, malo se prej zmenimo, kaj imajo namen kupit. Vsak gre s svojo košaro po trgovini in si nabere. Zaposlena gre zraven, zdaj tudi že vemo, kdo rabi več podpore, kdo pa je bolj samostojen. In se zgodi, da izmed tistih zelo samostojnih, bo kdo na trak nanosil toliko stvari, da jih absolutno ne more plačat. Najprej smo mu mi dali denar zraven – smo doplačali, če se je to zgodilo. Zdaj pa rečemo, boš pač moral nekaj nesti nazaj. In je zdaj, kakšno leto in pol je od tega, znajo bolje oceniti, ne več kar kopičijo. Medtem tudi, ko jim kdaj kaj ostane in ne porabijo vsega, si potem shranijo za na avtomat ali pa za naslednjič in si naslednjič kupijo malo več. Tako da gledajo malo širše, ne samo, da bi vse takoj porabili. Ampak je še vseeno vse kar dosti vodeno* (Fokusna skupina – samostojno življenje, 2023).

#### **4.6. Prehrana**

Kot eno izmed pomembnih točk oskrbe po osebni meri so uporabniki Centra izrazili področje prehrane. To lahko vzamemo kot izjemno močen kazalnik na področju razvoja avtonomije in krepitev moči uporabnikov, saj se na tem področju v veliki meri kažejo močne institucionalne korenine. V centralni stavbi so uporabniki znova in znova izkazovali nezadovoljstvo s trenutnim sistemom razdeljevanja in uživanja obrokov. Zaradi velikega števila uporabnikov je na področju prehrane situacija organizirana zelo strogo in institucionalno. Vsaka skupina in nadstropje ima vnaprej določen fiksen termin za vsakega izmed obrokov. Uporabniki izrazijo nezadovoljstvo s trenutno ureditvijo: *Dve uporabnici izpostavita, da je fiksen urnik obrokov problem. Nekateri zjutraj ne morejo jesti, ker še niso lačni, kasneje pa ni časa, ker je služba. Več uporabnikov nato izpostavi, da v času kosila še niso lačni, saj je od zajtrka minilo le tri ure. Tudi večerja ob šestih je marsikomu prezgodaj* (Uporabniška skupina, 14. november 2022). Vzorci v centralni zgradbi so tudi po začetku preobrazbe tako ostali nespremenjeni, medtem ko imajo zunanje enote vzpostavljene drugačne, še vedno v naprej dogovorjene sisteme priprave obrokov.

V bivalnih enotah v okolici Centra še danes uporabnikom večino obrokov še vedno dostavijo delavci iz centralne stavbe. Poleg tega imajo uporabniki skupen hladilnik, ki je trenutno pod ključem, tako da uporabniki nimajo neposrednega dostopa do vsebine, za to se dogovarjajo z zaposlenimi v enoti. Uporabnica opiše sistem: *V naši bivalni enoti so hladilniki tudi večinoma pod ključem, a da se z zaposlenimi lepo zmenimo, če kdo kaj rabi in to potem dobi. Tudi za sladkarije ima vsak svoj označen prostor in če kdo prinese sladkarije, jih vedno damo vsak v svoj prostor (Uporabniška skupina 7. februar 2023).*

V drugih bivalnih enotah izven Črne na Koroškem imajo načine dela zastavljene na drugačen način: *Pri nas to izgleda tako, da si naredijo jedilnik za en teden naprej ob ponedeljkih. Ob petkih dobivamo robo iz centralne kuhinje za cel teden in potem jim moramo naročiti. Pogledamo po hiši, kaj imamo, kaj je v shrambi, kaj v skrinji in potem iz tega naredijo jedilnik, in iz svojih želja. Pazimo tudi, da ne govori samo eden, da vsak govori za sebe. Kuhamo pa skupno kosilo. Zanimivo je, kako se pa potem vsi strinjajo. Ko eden reče, v ponedeljek dajmo to, potem vsi kimajo, da ja (Fokusna skupina – samostojno življenje, 2023).* Tukaj se lotevajo prehrane na drugačen način, s poudarkom na čim večji vključenosti vsakega posameznika v načrtovanje tedenskih obrokov.

Tudi v stanovanjskih skupinah potekajo tedenska naročila hrane za vsako stanovanje posebej, ki jih uporabniki opravijo skupaj z zaposlenimi. Hrana naročijo z naročilnico Centra. Uporabniki so na uporabniški skupini izrazili željo po samostojnih nakupih izven okvirja tedenskega naročanja: *Dva uporabnika iz stanovanjske skupine je zanimalo, če se da preveriti, koliko stanejo obroki v Centru in če bi bilo možno ta denar prenesti direktno uporabnikom, da si lahko hrano posamično sami kupujejo (Uporabniška skupina 13. maj 2022).* Do zdaj se sistem prehrane v njunih enotah ni spreminjal.

#### **4.7. Odnosi med uporabniki in zaposlenimi**

Preoblikovanje odnosov med uporabniki in zaposlenimi je izrednega pomena, da se institucionalni sistem ne nadaljuje v skupnostnih enotah Centra. V okviru Centralne zgradbe in enot v Črni na Koroškem uporabniki odnose opisujejo kot neenakomerne, zaposleni imajo tako še vedno več moči v primerjavi z uporabniki. Pri uporabnikih so odnosi z zaposlenimi velikokrat konfliktni, saj se ne čutijo obravnavane kot enakovredne člane družbe. Na uporabniških skupinah se je večkrat pojavila tematike neenake obravnave, ki jo uporabnica opiše tako: *Velik problem je, da nas jemljejo kot majhne otroke. Ne pogovarjajo se z nami kot*



*z odraslo osebo, ampak kot z otrokom. Na primer. Sedim v jedilnici, nasproti sedi Janez Novak. Pride ena tovarišica in pravi, no Janči, a si se najedel. Jaz pa ji rečem: A Janči? Gospod Janez. Potem je pa ona rekla, da se poznata že veliko let. Ok, v redu, če se dolgo poznata, ampak imej nek spoštljiv odnos do njega (Fokusna skupina UP, 2021).* Uporabniki si želijo biti obravnavani kot odrasle, enakovredne osebe, katerih glas je upoštevan.

Odnose med uporabniki in zaposlenimi lomijo tudi prazne obljube. Na uporabniški skupini so uporabniki večkrat omenili, da se velikokrat zgodi, da se z osebjem nekaj dogovorijo, a se kasneje zaposleni tega ne drži oziroma ne izpeljejo dogovorjenega. *Uporabniki sta izpostavili, da se velikokrat zgodi, da se z zaposlenimi nekaj dogovoriš, pa se na koncu tega ne držijo oziroma to enostavno pozabijo. Ena izmed uporabnic izpostavi, da bilo potrebno zagotoviti, da se uporabnikom ne ponuja več praznih obljub in razlag. Nujno bi bilo, da se vsi držimo tega, kar smo rekli (Uporabniška skupina, 4. maj 2022).* Uporabniki si želijo biti upoštevan, če se česa ne zmore ali ni časa, želijo od strani zaposlenih to izvedeti, ne da se morajo do tega sami prikopati po več tednih tišine.

Uporabniki, ki se nočejo prilagoditi institucionalnemu sistemu, so velikokrat izpostavljeni kritiki in slabi volji na strani zaposlenih. Ena izmed uporabnic je na uporabniški skupini ob pogovoru o samostojnosti in odnosih z zaposlenimi to opisala tako: *Sem razmišljala, ali imam ali ne, pa sem rekla, ja. Ampak zdaj bi rekla, da ne. Tudi zasebnosti nimam. Obnašajo se, kot da sem smet. Pa o meni govorijo, kakšna sem. Pogovarjajo naj se tako, kot je treba. Se doma tudi tako pogovarjajo s svojim možem in sosedami? So oni kaj več vredni kot jaz? (Fokusna skupina UP, 2021).*

V centrali stavbi so uporabniki večkrat izpostavili stroge odnose zaposlenih do uporabnikov, s katerimi se uporabniki ne strinjajo in jih vidijo kot nekakšne ustrahovalne ukrepe, s katerimi jih zaposleni ne jemljejo resno. Eden izmed primerov je izjava uporabnika iz prvega nadstropja: *Imamo eno učiteljico, se usede na stol in vsakemu, ki pride na hodnik, reče, da naj nas ne vidi na hodniku, ko je določena ura. Pa v sobotah in nedeljah isto (Fokusna skupina UP, 2021).*

Odnosi med uporabniki in zaposlenimi seveda niso samo črno obarvani, uporabniki poudarjajo, da se v Centru najdejo tudi zaposleni, ki se zanje res potrudijo in jih jemljejo resno ter jim pomagajo na poti proti večji samostojnosti. Uporabnica je podala svoj primer: *Imela sem srečo, da je moj osebni načrt prišel v roke ravno pravi osebi. Ogromno sva naredili in delava. Zelo sem ponosna, veliko sama delam na tem in vem, da nič ne pade z neba. Za vsako stvar sem se*

*morala sam potruditi, ona mi ni šla urejati zdravstvenega zavarovanja ... Ni se šla prepirati v delavnico s tovarišico itd. Sem morala to sama urediti (Fokusna skupina UP, 2021).* Uporabniki so poudarili, da so pri osebnem načrtu res pomembni ključni delavci, ki sodelujejo pri izvedbi njihovih načrtov in ciljev.

Izven centralne zgradbe uporabniki povedo, da imajo z zaposlenimi boljše odnose, kot so jih imeli z zaposlenimi v centralni zgradbi. Počutijo se samostojnejše, saj zaposleni niso ves čas z njimi in imajo tako več časa zase, brez dodatnega nadzora. *Imamo delovnega inštruktorja in delovno inštruktorico.* Svojo situacijo v stanovanjski skupini je opisal uporabnik iz stanovanjske enote takole: *Delamo od sedmih do enih, popoldan pa imamo prosto, razen, če je kaj skupinskega. Smo telefonsko povezani, sicer pa uživancija popoldan (Fokusna skupina UP, 2021).*

Ena izmed tem o odnosih z zaposlenimi, ki so jo uporabniki večkrat izpostavili, je bila bojazen zaposlenih za podporo uporabnikom. Uporabnikom se zdi, da so prekomerna pomoč in delo z uporabniki in zagovarjanje uporabnikovih želja v centralni stavbi videni kot tabu ali dodatno delo. Za veliko tistih zaposlenih, ki so močno zagovarjali uporabnike in njihove želje, se je delo v zavodu že prekinilo. Na temo, komu od zaposlenih bi lahko zaupala svoje težave, je uporabnica povedala slednje: *Bi se našel kdo, ampak si ne upajo, ker se bojijo posledic. Če si preveč dober in se preveč potegneš za uporabnike, si lahko kaznovan. Si predstavljaš, da delaš in si ne moreš normalno planirati dopusta (Fokusna skupina UP, 2021).*

#### **4.8. Pogledi zaposlenih na vključevanje uporabnikov**

V procesu preobrazbe moramo tudi zaposlene v institucijah pripraviti na nove oblike in naloge pri njihovem delu. Spremeniti se mora pogled zaposlenih in preprečiti kontinuiteta institucionalne prakse v nadaljnje. Zato so v Centru med projektom izvajali izobraževanja in delavnice na različne tematike, ki so predstavile nove možnosti in vidike dela, izven institucionalnega okvirja, namenjene večinoma zaposlenim.

Med projektom so tako v Centru začeli korake k delu, usmerjenemu v posameznika. Kot je v prvem letu povedala direktorica Centra: *Tudi težko je razumeti zaposlenim, da se uporabnik intenzivno vključuje, da on odloča o svojem življenju (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).* Poleg tega je omenila doprinos izobraževanj in pomen novega vidika na strani zaposlenih za uporabnike: *Dejansko sam ugotoviš, da niti nisi razmišljal o tem, koliko je nekako tega*

*institucionalnega, te institucionalne kulture prisotne, dokler ne začneš na sebi intenzivno delat in se ne začneš tudi intenzivno izobraževati v tej smeri in ugotoviš, kaj bi lahko bilo drugače, da stopiš ven iz tega okvirja zaščite uporabnika (Intervju z direktorico, 8. julij 2021). Z izobraževanjem so tako pri zaposlenih poskušali podreti ali ozavestiti trenutne interne zidove institucionalne kulture, ki se je čez leta nezavedno zasedla pri večini zaposlenih.*

Največji premik v pogledih in delu zaposlenih je glede na dosedanje delovne vzorce predstavljal preskok iz institucionalne, skupinske obravnave na delo, usmerjeno v posameznika: *Tu je zdaj pa ta največji razkorak v tem, da moraš izhajati individualno – iz vsakega posameznika začeti razmišljati: da je to individuuum, da je treba nekako prisluhnut vsakemu posamezniku (Intervju z direktorico, 8. julij 2021).*

Zaposleni so se zavedali, da je treba v njihovo delo uvesti spremembe in zagotoviti uporabnikom možnost, da so tako slišani kot vključeni v procese. Ob enem jih je še vedno skrbelo, kako za uporabnike v skupnosti zagotoviti primerno oskrbo, ki jo bodo potrebovali: *»Polžki<sup>2</sup>« niso slišani, prejmejo samo oskrbo. Sploh ni aktivnosti, ker ni kadra. Jaz sem tudi ena od tistih, ki me najbolj skrbi, kako jim ustrezno oskrbo zagotoviti (Fokusna skupina – strokovni delavci, 2022)*

V kontekstu spremembe mišljena zaposlenih so se med trajanjem preobrazbe začeli ti zavedati institucionalnih vzorcev, ki so jih med delom ponotranjili: *Kakšno spremembo bomo morali mi dati skozi, ker nam iz zavoda bo to ... Mi tako institucionalno razmišljamo. Jaz zdaj, »po službeni dolžnosti« tako bedim nad njo (uporabnico), ona pa je doma, ko je živela pri bratu, sama šla po injekcijo, sama v mesto ... jaz pa jo tu niti meter od sebe ne spustim. To bomo morali mi v svojih glavah veliko narediti (Fokusna skupina -Učilnica za samostojno življenje, 31. januar 2023).*

Nekateri zaposleni so z izkušnjami na področju krepitev moči in vključevanja uporabnikov s pomočjo izobraževanj dosegli večji vpogled v svoja dejanja in področja, kjer lahko svoje delo z uporabniki še izboljšajo: *Mi smo bili že prej naravnani tako, da smo jih spodbujali k samostojnosti. Ampak s temi izobraževanji zdaj sem si jaz nastavila eno ogledalo in ugotovila,*

---

<sup>2</sup> Oddelek v centralni gradbi Centra, namenjen uporabnikom s težjimi gibalnimi ovirami.

*da imamo mi še vedno preveč nadzora nad uporabniki (Fokusna skupina - Učilnica za samostojno življenje, 31. januar 2023).*

Po delavnicah in izobraževanjih so nekateri izmed zaposlenih začeli z novimi dejavnostmi, zastavljenimi po načelih normalizacije: *Premalo jim pustimo tudi, da naredijo po svoje in premalo neke odgovornosti. In zdaj, ko smo z oktobrom začeli z delavnico, z normalizacijo, tako jo mi imenujemo – učilnica za samostojnost. Uporabniki so bolj zadovoljni. Da jim je to ljubše. Da ne opravijo vsak dan vseh opravil, ampak da sami ugotovijo, ali je danes potrebno npr. pomiti kuhinjska tla. Pokažejo se tudi ekstremi, eni bi dvakrat dnevno pomili, eni pa tudi cel teden ne ... to se pa zdaj še učimo (Fokusna skupina - Učilnica za samostojno življenje, 31. januar 2023).*

Ob prvih preselitvah v nove stanovanjske enote so se zaposleni začeli dejavno organizirati na področju dela, da institucionalne kulture ne bi prenesli v novo nastala okolja. Za uporabnike niso vzpostavili enakih okoliščin in pravilnikov, kot so jih bili deležni za zidovi institucije: *V stanovanjskih skupinah se zaposleni trudijo z individualnim pristopom, rahljajo urnike, ni hišnega reda. Da poskušajo malo bolj narediti domače okolje (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023)*

Po preselitvah je iz strani zaposlenih iz centralne enote, ki so ob formaciji stanovanjskih skupin zamenjali njihovo delovno mesto, še vedno prihajalo do določenih dvomov in negotovosti, ki so jih izražali vodstvu. Med preselitvami so vseeno tudi ti zaposleni začeli rahljati svoje meje in začeli delati premike v svojih delovnih rutinah: *Na začetku je bilo malo upora, ampak upor je bil po moje, ker niso verjeli, da se bo kaj zgodilo. Zdaj pa prevzemajo pobude, so koordinatorji recimo po hišah, stanovanjskih skupinah. Že sami mogoče malo prevzemajo odgovornost, peljejo svojo bolj sproščeno organizacijo dela. Tako da so uspehi, pa premiki (Intervju z vodjo projekta, 29. junij 2023).*

## 5. Razprava

Ko govorimo o procesu preobrazbe zavoda iz institucionalnih v skupnostne oblike oskrbe, je treba že od faze načrtovanja izvedbe postopka vanj dejavno vključevati tudi uporabnike storitev. Pri načrtovanju preobrazbe zavoda tako ne smemo pozabiti na ključni dejavnik uporabniške perspektive, tako pri načrtovanju kot pri merilih uspešnosti procesa. Uporabnikom, ki so že vključeni v institucionalno oskrbo, moramo zagotoviti možnosti za dejavno udejstvovanje na vseh področjih zavoda. Da lahko to dosežemo, moramo v delovanju organizacije zavoda razviti nove oziroma spremeniti svoje dosedanje organizacijske pristope na način, da z njimi zagotovimo uporabnikom storitev dejavno in polno vključitev v vse procese zavoda (Flego idr., 2012).

Vključevanje uporabnikov moramo uporabiti kot glavno merilo za preverjanje uspešnosti procesa preobrazbe, s katerim ne smemo meriti le števila preseljenih uporabnikov v skupnost iz institucij, ampak moramo kot glavno merilo uporabiti spremembe na področjih vloge in statusa uporabnikov, vpliva na odločanje o svojem življenju in podpore, ki jo uporabniki potrebujejo, spremembe v odnosih med uporabniki in zaposlenimi.

Za doseg teh ciljev je treba uporabnikom zagotoviti ne le sodelovanje v procesu, ampak dejansko dejavno vključevanje vanj. Termina sta si med seboj izjemno podobna, vendar ju pri načrtovanju in izvajanju procesa odgovorni velikokrat uporabijo kot enak termin. Tako pri vključevanju uporabnikov v storitvah in službah socialnovarstvenih storitev še vedno prihaja do velikih primanjkljajev dejanskega vpliva uporabnikov na organiziranje in izvajanje teh. Na vključevanje je treba gledati z vidika perspektive moči uporabnikov, ki živijo v instituciji, vključitev uporabnika v procese odločanja ni dovolj, pri procesu moramo opolnomočiti uporabnike in jim zagotoviti dejanski vpliv na odločitve v sklopu izvajanja (Škerjanc, 2007).

Dejavno vključevanje uporabnikov na vseh ravneh procesa dezinstucionalizacije narekujejo tudi Smernice Združenih narodov za dezinstucionalizacijo. Tudi v nujnih primerih (2022), ki narekujejo, da morajo biti uporabniki storitev vključeni v procese preobrazbe ne le kot pasivni udeleženci, ki proces spremljajo iz ozadja, ampak kot enakopravni deležniki v procesu, ki ga usmerjajo, vodijo in evalvirajo.

Da zagotovimo ne le vključevanje, ampak tudi dejanski vpliv uporabnikov, se morajo v proces preobrazbe vključiti kot enakopravni udeleženci že v točki, ko se lotimo prvih korakov

načrtovanja preobrazbe. Za spremembo delovanja ustanove in prehoda iz institucionalnega v skupnosti model oskrbe je poglobitnega pomena priprava kakovostnega načrta, z izdelavo katerega začrtamo svojo pot do učinkovite in kakovostne realizacije projekta. Pri pripravi takega dokumenta je treba vzpostaviti podrobno vizijo rezultatov našega načrta. Za pripravo in izdelavo dokumenta načrta preobrazbe moramo zagotoviti sodelovanje večje skupine ljudi, katerih skupni cilj je preobrazba trenutne oblike zavoda v skupnostni model oskrbe in izvajanja storitev (Rafaelič in Flaker 2021).

Pri prvih korakih načrtovanja preobrazbe institucije tako ne smemo pozabiti na vključitev uporabnikov trenutnih storitev od začetka procesa načrtovanja, sploh na točki, ko nimamo kot načrtovalci pri načrtovanju veliko izkušenj in praktičnega znanja. Zagotoviti moramo vključevanje vseh akterjev trenutne organizacije, od uporabnikov do vodstva ter skupaj ustvariti svojo vizijo in načrt prehoda, ki bo vključeval skupne cilje vseh sodelujočih. Načrt preobrazbe je živ dokument, ki ga med nastajanjem in izvajanjem intenzivno dopolnjujemo in prilagajamo glede na potek preobrazbe. Glavno vodilo dokumenta mora vedno sloneti na skupnih ciljih in viziji, ki smo si jih zadali ob začetku načrtovanja (Flaker idr., 2015).

Pri začetnih korakih preobrazbe v CUDV Črna na Koroškem in oblikovanju načrta preobrazbe so v tem procesu sodelovali le zaposleni v Centru, uporabnikov v ta proces sprva niso vključevali. Tako se je pri načrtovanju izgubil pomemben vidik ciljev in želje dejanske populacije, za katero je projekt v osnovi namenjen. Uporabnikom sta bili predstavljeni vizija preobrazbe in njen namen, s katerima se je večina strinjala, vendar ni bilo vzpostavljenih kanalov, po katerih bi uporabniki storitev lahko sodelovali s skupino za načrtovanje ter podali svoja mnenja in razmisleke glede preobrazbe in njenega izvajanja. To je uporabnikom na začetku predstavljalo nelagodne občutke nemoči, saj niso imeli vzpostavljenih nobenih kanalov, po katerih bi lahko dejavno sodelovali pri začetku izvajanja preobrazbe. Vključevanje uporabnikov je nastopilo z vzpostavitvijo delovnih skupin na projektu, ki so pokrivala različna področja ocenjevanja in razvoja dejavnosti projekta. V vsako skupino je bil vključen eden izmed uporabnikov zavoda, kar dolgoročno ne predstavlja vpogleda v želje in cilje celotne populacije, ki jo projekt zajema.

Pomanjkljivosti vključevanja in sodelovanja uporabnikov v proces preobrazbe so se zavedali tudi v Centru, kjer so začeli z razvojem novih skupin, kot so uporabniška skupina (uporabniški projektni tim), s katero so si zadali cilj večanja vpliva uporabnikov in njihovih prispevkov k

preobrazbi. Poleg tega so vključevali uporabnike v skupinah za razvoj in implementacijo novih metod in storitev. Kljub povečanemu vključevanju uporabnikov v raznolike skupine se je s tem zagotovilo v večini primerov le sodelovanje, brez dejavnega vključevanja in doprinosa uporabnikov k dejanskemu izvajanju procesa preobrazbe.

Ko govorimo v vključevanju uporabnikov v proces preobrazbe, je pomemben dejavnik, ki ga ne smemo pozabiti, ta, da ni dovolj, da se uporabnike storitev povabi k načrtovanju, ampak je poudarek na prevrednotenju vlog uporabnika, zagotavljanju enakovredne vloge, kot jo imajo ostali, vključeni v načrtovanje. Poskrbeti moramo, da so uporabniki v celotnem procesu obravnavani kot cenjeni in pomembni udeleženci, zagotoviti moramo, da njihova mnenja in ideje ne ostanejo preslišani, ampak da na njihovi osnovi tudi delujemo in razvijamo storitve (Hafford-Letchfield, 2010).

V Centru so začeli z uvajanjem novih, bolj individualnih metod in postopkov dela z uporabniki, ki so jih začeli razvijati na podlagi cilja razvoja podpore po meri posameznika. Ena izmed metod, ki so jo začeli vključevati v delovanje ustanove, je bilo osebno načrtovanje. Osebni načrti nam pri prehodu v skupnostne oblike dela predstavljajo ključen dokument, s pomočjo katerega lahko začnemo razvijati in oblikovati storitve, ki realno odsevajo potrebe in cilje uporabnikov storitev. Osebni načrti v svoji osnovi predstavljajo dokument, v katerem uporabnik izraža svoje življenjske želje in cilje, poleg tega skupaj z načrtovalcem zapiše, kakšno podporo, storitve in sredstva potrebuje za izvedbo svojih ciljev in potreb. Z zapisom osebnega načrta tako zajamemo področja življenjskih okoliščin uporabnika, njegove cilje in naloge oziroma postopke, kako bomo to dosegli (Flaker idr., 2013). Osebni načrti nam predstavljajo orodje za pripravo prehoda iz institucionalne oskrbe v skupnost, na drugi strani je to dokument, s katerim lahko zagotovimo v skupnosti dejanske storitve, ki jih bodo uporabniki tam potrebovali. Osebni načrt je živ dokument, ki se z revizijami dejavno dopolnjuje, saj se nadgrajuje, sploh po prehodu v novo okolje, ko se veliki večini uporabnikov odpre nov svet, se recipročno vzpostavijo novi cilji in potrebe.

Skupne evropske smernice za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo predpostavljajo, da mora biti razvoj novih služb in storitev zasnovan na analizi trenutnega stanja in potreb z oceno stanja, ki mora biti povezana z individualno oceno in samooceno, vključno z osebnim načrtovanjem. V ta proces morajo biti nujno vključeni uporabniki, njihovi podporniki, družine, skrbniki in oskrbovalci, ki jim moramo v tem procesu zagotoviti dejavno vključenost v vse

ravni, od razvoja, izvajanja, spremljanja kot tudi do ocenjevanja služb in storitev, ki obstajajo ali se še razvijajo (Smernice, 2021).

Za lažje razumevanje nove usmeritve dela za zaposlene so se v Centru tako za uporabnike kot zaposlene od začetka projekta izvajala različna izobraževanja na temo prehoda. Eno izmed pomembnih izobraževanj na temo vzpostavljanja enakovrednih odnosov in vključevanja so predstavljale delavnice na temo normalizacije. Na delavnicah so sodelovali tako uporabniki kot zaposleni, ki so skupaj s pomočjo dejavnosti spoznali pojem normalizacije. Proces normalizacije nam v svojem jedru omogoča to, da skušamo z njim zagotavljati enake razmere za življenje in udeleževanje za vsakega posameznika, ne glede na to, ali je deležen kakršnih koli nalepk ali diagnoz (Videmšek, 2013).

Uporabnikom je treba v procesu preobrazbe zagotoviti dostop do vseh potrebnih in relevantnih informacij, zagovorništva in svetovanja, da se lahko uporabniki informirano odločajo o tem, kakšno podporo in pomoč bi potrebovali (Smernice, 2021). Informiranost uporabnikov so v Centru organizirali s pomočjo izobraževanj in sodelovanja v delovnih skupinah, ki so jih oblikovali na projektu. Manjša skupina zaposlenih in uporabnikov je sestavila skupino za lahko branje, kjer so določena besedila s pomočjo uporabnikov prevajali v lahko razumljiva besedila, namenjena celotni populaciji. Poleg tega so med projektom začeli organizirati na nadstropjih centrale zgradbe tudi uporabniške parlamente, ki so potekali z namenom povezovanja, informiranja in vključitve uporabnikov v procese zavoda. Večina izmed skupin, namenjenih informiranju in vključevanju uporabnikov med projektom, ni delovala na način, s katerim bi se uporabnikom omogočil neposreden dostop do informacij in bi se jim na najbolj optimalen način zagotavljale možnosti informiranega odločanja.

Kot eno izmed glavnih in najpomembnejših načel iz Konvencije združenih narodov o pravicah invalidov predstavlja prav možnosti osebne samostojnosti in možnosti izbire, spoštovanje posameznikovega pripojenega dostojanstva in neodvisnosti posameznika (Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov, 2008). Tako sta spoštovanje avtonomije in omogočanje oskrbe po osebni meri glavna gradnika dela z uporabniki v procesu preobrazbe zavoda. Zagotavljanje avtonomije posameznika je ena izmed glavnih točk prestopa iz institucionalnega modela oskrbe in predstavlja glavni gradnik, na katerem zasujemo razvoj svojih služb in storitev po meri posameznika. Pomembno je, da ob procesih preobrazbe res ne



spregledamo, kakšen je dejanski vpliv uporabnikov že od začetka, koliko moči imajo pri odločanju o svojem življenju, podpori in storitvah, ki jih prejemajo oziroma jih bi potrebovali.

Za višanje samostojnosti uporabnikov in razvoja njihove avtonomnosti bi bilo pomembno za uporabnike Centra začeti z bolj individualnimi pristopi upravljanja financ za vsakega posameznika in ponuditi možnosti čim večje finančne neodvisnosti vsem uporabnikom, ne glede na njihove ovire oziroma diagnoze.

Na področju denarja je še vedno veliko prostora za razvoj novih sistemov podpore za uporabnike na tem področju. Pri ciljih zaprtja centralne enote je treba na tem področju nenehno razvijati načine, kako za vse uporabnike zagotoviti podporo in pomoč, da bodo lahko na področju financ pridobili najvišjo raven samostojnosti, ki jo lahko na tem področju dosežejo, a hkrati skrbeti za ohranjanje pridobljenega znanja.

Velika večina uporabnikov še vedno ni vključena na področja, ki zavzemajo področje njihovih financ, zanje to področje v veliki večini opravijo zaposleni. V sklopu premika k skupnostnemu modelu delovanja je treba vključiti vse uporabnike in delo prilagoditi posamezniku. Kot cilj ne sme biti postavljena le popolna samostojnost na področju upravljanja z lastnimi financami, ampak prilagoditev na storitev na posameznika, da doseže na tem področju najvišjo možno raven samostojnosti, in mu ob tem zagotoviti vso potrebno podporo in pomoč tudi v nadaljnje.

Trenutno se takšni sistemi izvajajo izven centralne enote v nekaterih bivalnih skupnostih in stanovanjskih enotah, vendar je treba na tem področju razširiti možnosti, predvsem na področju individualnega učenja in upravljanja z denarjem in s financami, iz trenutnega bolj skupinskega dela.

Pri začetnih korakih in preselitvah uporabnikov je treba računati na močnejšo potrebo po podpori zaposlenih, saj življenje v instituciji samo po sebi ustvarja oviranost posameznika, na podlagi izkušenj, ki jih je ta deležen. Travma izkušnje življenja v instituciji tako marsikomu prinese občutke nemoči in izgube oblasti nad svojim življenjem (Grunewald, 2003). Veliko uporabnikov se preda monotonosti in neizbežnosti rutine v instituciji, zato je pred, med in takoj po prehodu še kako pomembno, da se osredotočimo na krepitev moči uporabnika, delamo na njegovih individualnih ciljih in mu poskušamo odpreti nove horizonte, na katere je mogoče prej že pozabil.

Kot eno izmed pomembnih točk oskrbe po osebni meri lahko vzamemo tudi področje prehrane, ki ga uporabniki sami velikokrat izražajo. Trenutni način dobave in dostave hrane poteka v Centru, kot pri ostalih izvajalcih storitev institucionalnega varstva, centralizirano. Ne glede na to, da so bivalne in stanovanjske enote ločene od centralne zgradbe, se pri dobavi hrane še vedno zanašajo na dobavo iz centralne enote. Tako morajo uporabniki še vedno tedensko pripravljati obroke, ki bi jih želeli v skupini, in so omejeni na živila, ki jih dobijo dostavljena iz Centra.

Pri procesih preobrazbe drugod po Evropi se je pokazalo, da je najboljši sistem za doseg kakovostnega izvajanja storitev v skupnosti decentralizirano financiranje. S tem lahko zagotovimo, da bodo imele službe v skupnosti resnični fokus na izpolnjevanje izraženih želja in potreb, ki jih izražajo uporabniki. S tem, da financiranje decentraliziramo, omogočimo večjo možnost avtonomnosti tako zaposlenih kot uporabnikov, saj si na tak način zagotovimo možnost za spremembo ravnovesja oskrbe, saj zaradi tega nismo v celoti odvisni od institucije (Smernice, 2021).

Pomembno se je zavedati, da nekateri ljudje, ki so živeli v zavodu, niso imeli nikakršnih možnosti, da bi osvojili ali razvili osnovne spretnosti, ki jih potrebujemo za vsakdanje življenje. Zato je izjemnega pomena, da razvijamo široko paleto skupnostnih storitev, ki bodo uporabnikom omogočale razvijanje vsakdanjih življenjskih spretnosti, kot so kuhanje, pospravljanje, osebna higiena, upravljanje z osebnimi financami in nakupovanje, kako uporabljati javni prevoz in podobno (Smernice, 2021).

Preoblikovanje odnosov med uporabniki in zaposlenimi je izrednega pomena, da se institucionalni sistem ne nadaljuje v skupnostnih enotah centra, saj je treba delovati pri izvedbi projekta v skladu z zastavljenimi cilji in načeli preobrazbe. Predvsem je treba poudariti delo na spremembi odnosov med uporabniki, zaposlenimi in drugimi akterji v procesu kot takšnem. Poskrbeti moramo za prenos moči iz klasičnih institucionalnih vlog in zagotoviti uporabnikom nove možnosti prevzemanja cenjenih družbenih vlog, zagotoviti premik moči iz strani zaposlenih in institucije na uporabnike storitev (Mezzina 2010; Flego idr., 2012; Rafaelič 2015).

V procesu preobrazbe moramo tudi zaposlene v institucijah pripraviti na nove oblike in naloge pri njihovem delu. Spremeniti se mora pogled zaposlenih in preprečiti kontinuiteto izvajanja institucionalne prakse v nadaljnje. Za to mora vodstvo zavoda že ob začetku procesa

načrtovanja preobrazbe na prvem mestu prepoznati delavce, ki se jim zdijo pozitivno naravnani k spremembam in jih povabiti k načrtovanju preobrazbe (Hafford-Letchfield, 2010).

V Centru so med projektom izvajali izobraževanja in delavnice na različne tematike, ki so predstavile nove možnosti in vidike dela, izven institucionalnega okvirja, namenjene večinoma zaposlenim. Za zaposlene je bilo na voljo tako veliko načinov, kako se dejavno vključevati v izvajanje procesa preobrazbe ali pridobitev informacij o dogajanju. V centralni zgradbi se delo samo po sebi ni veliko spreminjalo, za zaposlene so se dodajale nove metode dela, kot je na primer osebno načrtovanje. Korak za korakom je bilo zaposlenim poskrbljeno približevanje ideje dela s poudarkom krepitve moči in dela, osredotočenega na posameznika.

Na koncu je med celotnim procesom preobrazbe pomembno, da imajo tako delavci kot uporabniki odprte možnosti, da svoje mnenje o preobrazbi podajo vodstvu, a hkrati, da so vsi dejavno seznanjeni z načrtom preobrazbe. Izjemnega pomena je, da si vizijo preobrazbe zavoda ponotranji in prilasti celoten zavod, tako uporabniki kot zaposleni (Rafaelič, 2015).

## 6. Sklepi in predlogi

Pilotni projekt dezinstitutionalizacije CUDV Črna na Koroškem je v svojih skoraj treh letih delovanja z izvedbo začel postavljati nove temelje na področju prehoda iz institucionalne v skupnostne oblike dela na področju izvajalcev storitev Centrov za usposabljanje, delo in varstvo na področju Slovenije. Ker je projekt preobrazbe pilotnega tipa, je bilo pri njegovi izvedbi veliko negotovosti ob prvih korakih na področju skupnostne oskrbe v takšnem obsegu. Število uporabnikov in zaposlenih je med višjimi med tovrstnimi zavodi v Sloveniji, tako da si je center zadal veliko nalogo ob vstopu v projekt.

V letih izvajanja projekta so bili glavni cilji prehod iz institucionalnega v skupnostni model oskrbe ter razvoj in preusmeritev trenutnih služb in storitev v smer obravnave posameznika. Na tem področju je izjemnega pomena prav vključevanje uporabnikov v proces preobrazbe zavoda. Ko se je zavod lotil načrtovanja preobrazbe Centra za uporabnike, pri tem prvem koraku niso vključili uporabnikov. Glede na smernice in direktive na področju dezinstitutionalizacije je ključnega pomena ne samo sodelovanje, ampak tudi vključevanje uporabnikov v vseh sferah preobrazbe zavoda, kar zajema tudi začetno načrtovanje preobrazbe. Uporabnikom bi morali tako že na prvih sestankih na temo prehoda omogočiti prostor, v katerem bi lahko podali tudi svoje mnenje, vidike in želje. Vizija in cilji, ki so bili oblikovani za načrt preobrazbe oziroma prijavo pilotnega projekta v svojih straneh tako niso vključevali perspektive uporabnikov samih.

Vključitev uporabnikov so ti dosegli, ko se je projekt uradno potrdil. V sklopu pilotnega projekta so se oblikovale delovne skupine, v katerih so bili prisotni predstavniki uporabnikov. Poleg tega so se nekateri izmed njih vključevali v uporabniško skupino, ki se je srečevala občasno v času trajanja projekta. Vključevanje uporabnikov so izvajali tudi na področjih izobraževanja. Kljub vključevanju v raznolike skupine in delavnice, ki so se v prvih letih projekta vzpostavile, se na področju krepitve moči uporabnikov in vzpostavljanja enakovrednih odnosov med uporabniki in zaposlenimi ni veliko spremenilo. Po besedah uporabnikov, ki so se vključevali v različne procese v Centru, se ti niso počutili dejavno vključeni in niso imeli občutka, da so kadar koli enakovredni udeleženci v pogovoru. Ko govorimo o vključevanju uporabnikov, je na prvem mestu treba poskrbeti ravno za prej omenjene vidike, iz trenutne hierarhije moči odnosov je treba postopoma to moč prenesti od zaposlenih in strokovnjakov k

uporabnikom ter ustvariti nove načine načrtovanja služb in storitev, uporabnikom pa zagotoviti dejanski vpliv in moč, ter jih na poti do samostojnega življenja podpirati.

V drugi polici leta 2023, ko se projekt počasi zaključuje, to še ne pomeni konca poti preobrazbe, prej to predstavlja njen začetek. V nadaljevanju procesa preobrazbe je treba v Centru na področju vključevanja uporabnikov nadgraditi trenutne vzpostavljene sisteme, da se lahko s tem uporabnikom omogoči dejavno vključevanje v vse sfere Centra. V centru bo treba v vsakdanje izvajanje storitev vključiti principe krepitve moči, s katerimi bodo zaposleni uporabnike na njihovi poti opolnomočili, hkrati se morajo izbrisati neenakosti v razmerju moči med zaposlenimi in uporabniki.

V okvirju centralne zgradbe in enot, ki so na lokaciji Črne na Koroškem, uporabniki odnose z zaposlenimi sedaj še opisujejo kot neenakomerne, zaposleni imajo v pogledu uporabnikov še vedno več moči in besede pri oblikovanju storitev v primerjavi z njimi samimi. Fokus razvoja Centra je treba po zaključnih preselitvah v okviru pilotnega projekta usmeriti na delovanje in izvajanje storitev podpore uporabnikom in zagotoviti sisteme, pri katerih uporabnikov ne izpustimo ter sledimo njihovim potrebam, željam in ciljem.

Če je bilo pri pilotnem projektu največ pozornosti deležno preseljevanje uporabnikov iz centralne enote, je nujno potrebno, da Center sedaj fokus preobrazbe preusmeriti k dejavnemu vključevanju uporabnikov na vsa področja delovanja Centra. Ko govorimo o odraslih osebah, ki koristijo storitve Centra, moramo poskrbeti, da so te ves čas tako vključene v procese načrtovanja, spremljanja in izvajanja (Smernice, 2021). S tem, da Center v nadaljevanju procesa preobrazbe usmeri pozornost na področja krepitve moči uporabnikov, jim zagotoviti potrebno pomoč in podporo, ki jo potrebujejo za dejavno sodelovanje in sprejemanje odločitev. S primernim podpornim odločanjem lahko tako osebe z intelektualno oviranostjo zastopajo in sprejemajo odločitve o sebi, v primerih, ko oseba ne more neposredno sodelovati pri procesih odločanja, lahko določi kot zastopnika nekoga, ki mu ta oseba zaupa. Ko si stanovalec izbere zastopnika, mora ta pri sprejemanju odločitev na prvo mesto postaviti osebo, ki jo zagovarja, in sprejemati odločitve, ki imajo najboljše koriti za to osebo (Smernice, 2021). Kot svojega zagovornika lahko tako oseba izbere tako zaposlene kot druge uporabnike ali svojce. Razvoj takšnega sistema v Centru bo zagotovil, da se sliši glas vseh uporabnikov, ki se trenutno težje izražajo in ostanejo v veliki večini neslišani.

Po opravljenih preselitvah je v Centru nujno pregledati trenutne službe in storitve, ki jih Center izvaja. Preveriti je treba, koliko je pri vsaki storitvi trenutno vpliva iz strani uporabnikov in kako se ti vanje vključujejo. Ob trenutnih storitvah je treba razviti nove podporne sisteme, s pomočjo katerih bo Center omogočal uporabnikom ne le možnost podajanja svojih predlogov, ampak jih bo aktiviral pri sodelovanju, saj je večina uporabnikov zaradi dolgoletne izkušnje institucionalizacije v teh letih izgubila občutke nadzora nad svojim življenjem in močjo odločanja.

V nadaljevanju procesa je treba začeti razvoj novih sistemov podpore uporabnikom storitev, kot so vrstniška podpora, skupine za samopomoč in samozagovornišтво. Hkrati je treba okrepiti in dodatno razviti že obstoječe sisteme, kot so zagovornišтво, parlamenti in uporabniške skupine. Glavno vodilo pri organizaciji teh podpornih sistemov in storitev je, da se na prvo mesto v njih postavi uporabnika, medtem ko ima delovanje teh sistemov v cilju krepitev uporabnikove moči, vpliva in samopodobe. Trenutno veliko uporabnikov izraža občutke nemoči pri vplivu na področju izvajanja in načrtovanja storitev, nekateri si tega niti ne znajo predstavljati, saj so do zdaj živeli v sistemu, ki je nenehno odločal v njihovem imenu. Zato je v Centru med preobrazbo še kako pomembno izoblikovati nove sisteme za podporo in krepitev moči uporabnikov, ki bodo ustrezali načelom skupnostnih storitev.

V nadaljevanju procesa preobrazbe je treba, poleg krepitev moči in vloge uporabnikov, nameniti pozornost zagotavljanju enakovrednih odnosov med zaposlenimi in uporabniki. Pri načrtovanju in reviziji služb in storitev bo tako treba nameniti še posebno pozornost področju dejavne vključenosti uporabnikov, jim zagotoviti možnosti, da se njihov glas dejansko sliši in upošteva. Prenos moči iz strani institucije in zaposlenih do uporabnikov lahko vidimo kot dolgoročen cilj, saj je po letih dela v enakem sistemu težko čez noč popolnoma zamenjati naše sisteme. Pri tem koraku ima vodstvo Centra po koncu projekta nalogo, da naslednje korake, sredstva in čas nameni tematiki prerazporeditve moči v internih sistemih, da s tem omogoči načine dejanske moči in vpliva uporabnikov na izvajanje storitev pod okriljem Centra. S tem bodo lahko v Centru uvedli v svoje sisteme služb in storitev dejavnosti, ki bodo temeljile na dejanskih potrebah in ciljih uporabnikov.

Po končanem pilotnem procesu bo Center imel oblico novih znanj in praks, ki jih lahko prenese tudi v druga okolja izvajalcem storitev, ki se bodo v nadaljnje podali na pot procesa preobrazbe njihovih storitev. Ena izmed pglavitnih točk, ki jo mora Center kot izvajalec z naborom pestrih

izkušeni procesa preobrazbe izvesti, je tudi pomembnost vključevanja uporabnikov. Pomembno je, da Center ostalim izvajalcem predstavi vlogo uporabnikov v procesu preobrazbe, da se s tem lahko naučijo iz njihovih izkušenj in uporabnike vključijo že pri prvih korakih na poti preobrazbe. Na nekakšen način lahko Center svoje izkušnje izrabi kot promotor načel preobrazbe in svoje izkušnje s pilotnim projektom tako uporabi za usmeritev drugih izvajalcev. Ostalim okoljem mora Center tako predati sporočilo o pomembnosti vključevanja uporabnikov, že preden ti zavodi začnejo s pisanjem načrta preobrazbe. Izjemno pomembno je, da se v prihodnjih projektih ne pozabi na vlogo uporabnika v celotnem procesu, da jih že od začetka vključujejo kot enakovredne člane in se jim zagotovijo novi načini dejavnega in polnomočnega sodelovanja pri procesih preobrazbe.

## 7. Literatura

- Barnes, M. (1997). *Care, communities and citizens* Harlow: Addison Wesley Longman,
- Basaglia, F. (1967). *Che cos'è la psichiatria?*. Parma: Amministrazione provinciale di.
- Brandon, D. & Brandon, A. (1992). *Praktični priročnik za delo z ljudmi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo in Pedagoška fakulteta.
- Brandon, D. (1993). *Pet principov normalizacije*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, študijsko gradivo.
- Evropska skupina strokovnjakov in strokovnjakinj za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo. (2012). *Skupne evropske smernice za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo*. (M. Petan in P., Mesec). Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo. (2021). Dostopno prek <https://di.irssv.si/skupne-evropske-smernice>
- Ficko, K., Avberšek, Ž., Černič, M., Kapus, A., Kobe, K., Lotokhova, D., Naveršnik, M., Pečovnik, D., Pirec, S., Prvulivić, A., Rafaelič, A., Škafar, M., Zoran, K., Kobal Tomc, B. (2021). *Načrtovanje preobrazbe Centra za usposabljanje, delo in varstvo Črna na Koroškem*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Flaker, V. (1994). *Analiza tveganja*. Socialno delo, 33/3
- Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba cf\*.
- Flaker, V. (2012). *Kratka zgodovina dezinstitutionalizacije v Sloveniji*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, letnik 40, številka 250, str. 13-30, 291, 299
- Flaker, V. (2020). *Corona virus institutionalis – kronski institucionalni virus*. Socialno delo, 59(4), 307–324.
- Flaker, V., Urek, M., Škerjanc, J., Oreški, S., Kobal, B., Nagode, M., Jakob, P., Rafaelič, A., Mali, J., Cigoj Kuzma, N. (2009), *Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju*. Ljubljana: Inštitut RD za socialno varstvo in fakulteta za socialno delo.



- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Dimovski, V., Ficko, K., Fojan, D., Grebenc, V., Kastelic, A., Mali, J., Ošlaj, A., Pfeiffer, J., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., Žitek, N. (2015). *Priprava izhodišč dezinstucionalizacije v Republiki Sloveniji (končno poročilo)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flego M., Sorta, H., Orel, K. (2015) *Proces dezinstucionalizacije in odprava prisile v posebnih socialnih zavodih – primer Socialno varstvenega zavoda Dutovlje*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo
- Goffman, E. (1961). *Azili: Eseji o socialni situaciji duševnih bolnikov in drugih zaprtih varovancev*. Ljubljana: Založba /\*cf.
- Grunewald, K. (2003). *Close the institution for the intellectually Disabled. Everyone can live in the open society*. Švedska.
- Hafford-Letfield, T. (2010). *Social care management, Strategy and Business Planning*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Jankelić, M. (2014). *Proces planiranja deinstitucionalizacije na primeru doma za duševno obolela lica Čurug*. Socijalna Politika.
- Knapp, M., Cambridge, P., Thomason, C., Beecham, J., Allen, C. & Darton, R. (1992). *Care in the community: challenge and demonstration*. Ashgate: Ashgate Publishing Company.
- Lamovec, T. (1993). *Oblike in razvoj zagovorništva v svetu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lamovec, T. (1996). *Duševno zdravje v skupnosti skozi oči uporabnikov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lapajne, G. (2011), *Zagovorništvo v duševnem zdravju in institut zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja*. Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Leskošek, V. (1999). Vito Flaker (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Socialno delo, 38(3), 191-193.
- Luecke, A. R. (2002). *Managing Change and Transition*. Harvard: Harvard Business Essentials.
- Mali, J. (2006). *Koncept totalne ustanove in domovi za stare*. Socialno delo, letnik 45
- Mali, J. (2008), *Comparison of the characteristics of homes for older people in Slovenia with Goffman's concept of the total institution*. European journal of social work, Vol. 11, No 4, Dec. 2008, str. 431-443
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M. & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Mezzina, R. (2010). *Esiti della deistituzionalizzazione a Trieste*. V L. Toresini & R. Mezzina (ur.), *Oltre i muri*. (str. 135–166). Merano: 'ab' edizioni.
- Rafaelič, A. (2015). *Pomen povezovanja in vključevanja pri oskrbi po meri človeka in procesih dezinstytucionalizacije*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rafaelič, A., Flaker, V. (2021). *Dezinstytucionalizacija I: Neskončna*. Ljubljana: Založba Univerze.
- Randall, R. & Southgate, J. (1989). *Co-operative and community group dynamics: or your meetings needn't be so appalling*. London: Barefoot books.
- Smolej, S., Bužan, V., Boljka, U., Žiberna, V., Jakob Krejan, P., Kobal, B. (2010), *Institut zagovornika odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju. Končno poročilo*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Škerjanc, J. (2007), *Prispevek uporabnikov k uveljavljanju participacije v socialnem varstvu in socialnem delu v Veliki Britaniji*. Socialno delo, 46, 4/5: 239-244.

- Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Videmšek, P. (2013). *Iz institucij v skupnost. Stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

## 8. Priloge

### 8.1. Priloga 1: Zapisniki uporabniških skupin

#### Zapisnik 1:

#### Zapisnik uporabniške skupine

2. 4. 2021, 13:00 bralnica

Tema: Namen uporabniške skupine, vizija za naprej

Prisotni: Oseba NV, Oseba Ž, Oseba V, Oseba NK, Oseba D, Oseba MN, Oseba MO, Oseba MR, Oseba SM, Oseba K, Oseba I, Oseba T, Oseba SP

V skupini smo pričeli pogovor o tem, na katerih področjih vidijo, da bi lahko skupina funkcionirala tudi širše. Uporabnikom sem predstavil trenutne dejavnosti, ki so se začele v sklopu projekta. Ob pogovoru so uporabniki izpostavili veliko zanimanje za vključitev v skupine osebnega načrtovanja, analize tveganja, izpostavili pa so tudi, da bi bilo dobro vključiti uporabnike v vse skupine, ki bodo še nastale na projektu, kot aktivne člane.

Oseba NV je izpostavila, da je pomembno sodelovanje in informiranje uporabnikov, povedala je da vidi njihovo vlogo tudi v jedrnem timu, saj se gre projekt za velike spremembe na področju njihovega življenja, tako da vidi tukaj nujo, da se vključi tudi uporabnike v planiranje.

Oseba Ž pove, da si želi biti na tekočem z dogajanjem in premikih, ki se bodo dogajali na projektu. Izrazi željo po informiranosti, saj ima trenutno občutek, da ne ve kaj se sploh dogaja.

Oseba MO pove, da je od kar je v bivalni skupini zanjo življenje čisto drugačno, sami delajo recimo jedilnike in se skupaj dogovarjajo za druge zadeve.

V Skupini smo se nato pogovarjali, da bi se lahko kdo od njih vključil v jedrni tim, predlagali smo potencialno vključitev dveh oseb iz uporabniške skupine v jedrni time, da lahko predajo informacije še ostalim članom uporabniške skupine.

## **Zapisnik 2:**

### **Zapisnik uporabniške skupine**

**11. 11. 2021, 13:00, bralnica**

Tema: Nove lokacije stanovanjskih skupin

Prisotni: Oseba MN, Oseba NV, Oseba NK, Oseba Ž, Oseba V, Oseba D, Oseba MR, Oseba SM, Oseba K, Oseba SP

V skupini smo se pogovarjali o potencialnem ogledu lokacij oziroma parcel, kjer se bodo gradile nove stanovanjske skupine. Uporabnike je zanimalo, kdaj se bodo začele gradnje enot in če je mogoče dobiti vpogled v to, kako bodo stanovanja izgledala, saj jih to izjemno zanima.

Oseba Ž izpostavi, da že vse uporabnike Centra zanima, kje bojo ta stanovanja postavljena, tako tiste ki živijo v centrali zgradbi kot njega in ostale, ki že živijo v stanovanjskih skupinah. Zanima ga, ali bodo organizirali kakšen ogled enot za uporabnike, preden se bodo začele preselitve.

Oseba D zanima, kdaj se bodo hiše začele graditi, ker bi rad šel čimprej ven iz Centra, ker je tukaj preveč gneče in se ne da normalno pogovarjati z nikomer.

Osebi MO in NV zanima, ali bo kdo organiziral kakšno predstavitev novih stanovanjskih enot za vse uporabnike Centra, da lahko vidijo kako bo stanovanja izgledala in koliko jih bo kje.

Na koncu smo se pogovarjali o strokovni ekskurziji na Hrvaško, kjer so že pred leti začeli z izvajanjem deinstitucionalizacije. Uporabniki so izrazili željo, da se projektni tim vpraša, če se lahko kdo izmed njih pridruži, da lahko tudi sami vidijo kako to delajo v tujih državah.

### **Zapisnik 3:**

#### **Zapisnik uporabniške skupine**

**13. 5. 2022, 13:00, bralnica**

Tema: Priprave na samostojno življenje, hrana, anketa o zadovoljstvu uporabnikov

Prisotni: Oseba D, Oseba SM, Oseba MO, Oseba V, Oseba NK, Oseba MR, Oseba MN, Oseba Ž, Oseba AP, Oseba SP

Na skupini smo tokrat začeli pogovor o pripravah na samostojno življenje. Uporabniki so izpostavili idejo, da bi lahko za osebe, ki se bodo preselile, prej organizirali tedenske priprave v prostorih Tople ali Pacuga. Tja bi lahko šli za kakšen teden v skupini, s katero se bo v hiši nato živelo in se tako bolje spoznali tako uporabniki kot zaposleni. Izpostavijo, da je trenutno tedensko bivanje, tabori in morje na teh lokacijah plačljivo in stane okoli sto petdeset evrov za en teden, kar nobenemu od uporabnikov ni po godu. Zanima jih, zakaj je potrebno dodatno plačevati za ta teden, če je z njimi isto osebje, hrano pa si prinesejo s sabo iz Centra.

Naslednja tematika so ankete o kvaliteti življenja uporabnikov. Dogovorili smo se, da uporabniki pred drugo izvedbo podajo svoja menja in pripombe, da se lahko anketo v skladu s tem prilagodi. Vsi prisotni so predlagali, da bi bila oseba, ki opravlja intervjuje nekdo nevtralen, po možnosti kakšen izmed zunanjih oseb. Oseba MO pripomni, da veliko ljudi ankete v trenutni obliki ne bo razumelo natančno, tako da je pomembno, da anketar ve kako postaviti vprašanje in ga predstavi kar se da razumljivo in zna obrazložiti kaj to pomeni. Oseba MN doda, da je potrebno pri izvajanju anket zagotoviti zaseben prostor in delati ankete ena na ena, ne na sredi hodnika ali kje kjer lahko drugi vlečejo na ušesa tvoje odgovore. Nato smo šli skupaj še čez vsa vprašanja in dodajali opombe in predloge za izboljšavo vsebine.

Naslednja točka je bila osredotočena na prehrano, natančneje na obroke v za uporabnike, ki živijo izven Centra. Osebo Ž in osebo V je zanimalo, če se da preveriti koliko stanejo obroki v Centru in če bi bilo možno ta denar prenesti direktno uporabnikom, da si lahko hrano posamično sami kupujejo.

Zadnja točka pogovora je bila dogovor o ogledu nove stanovanjske hiše v Črnečah, ki jo je Center pred kratkim kupil in bo postala prva vseljiva stanovanjska skupina. Dogovorili smo se, da preverimo, ali bi se dalo organizirati prevoz in naslednjo srečanje namenimo ogledu hiše.

## **Zapisnik 4:**

### **Zapisnik uporabniške skupine**

**4. 5. 2022, 13:00, bralnica**

Tema: Predaja informacij, odnosi in delo zaposlenih

Prisotni: Oseba MO, Oseba V, Oseba MN, Oseba NK, Damijan, Oseba MR, Oseba SM, Oseba AP, Oseba SP

Na današnji skupini smo pokrili veliko različnih tem. Začeli smo s predajo informacij in odnosi zaposlenih do uporabnikov.

Oseba MN in Oseba V sta izpostavili, da se velikokrat zgodi, da se z zaposlenimi nekaj dogovoriš, pa se na koncu tega ne držijo oziroma to enostavno pozabijo. Oseba V izpostavi, da bilo potrebno zagotoviti, da se uporabnikom ne ponuja več praznih obljub in razlag. Nujno bi bilo, da se vsi držimo tega, kar smo rekli.

Oseba D nato izpostavi, da se mu zdijo trenutni parlamenti na nadstropjih neuporabni, saj se ne pogovarjajo o ničemer pomembnem, če se kaj dogovorijo pa se tega ne naredi. Zaposleni ne upoštevajo predlogov in želj uporabnikov, ki jih ti izrazijo.

Oseba MN pove, da si uporabniki velikokrat ne upajo povedati kar si mislijo in to raje zadržijo zase. Oseba MR pripomni, da če poveš neko stvar eni osebi, potem pride ta informacija naprej do vseh ostalih. Ostali v skupini se s to izjavo strinjajo. Oseba MO izpostavi, da je v Centru tako imenovano »ministerstvo za tuje probleme«, vse kar kdo za zidovi pove se ve in poda naprej.

Oseba V pove, da v primeru da se kdo pritožuje ali je preveč glasen, naredijo v Centru zate sestanek, kjer se zaposleni odločajo o tvoji situaciji in postavljajo sankcije. Zaposleni delajo namesto tebe, velikokrat te sploh ne vključijo v proces, določijo ti kaj je najboljše zate.

Oseba MN doda, da zaposleni delujejo na način, da je za njih na koncu situacija za njih najbolj ugodna, oziroma se jo najlažje reši. Če česa ne narediš tako kot ti rečejo, bodo sledile posledice.

Oseba MR doda, da se v Centru vsem uporabnikom pregleduje pošto, preden da bi sploh oni vedeli, da je ta prispela. Ostali v skupini to pritrdijo in se s tem strinjajo in izpostavijo, kako neprijeten je ta občutek.

Oseba D izpostavi, da se v Centru gleda vse račune, kar koli si kupiš je potrebno prinesiti račune in jih vse shraniti, da potem oni na koncu leta pregledajo za kaj si zapravljaj denar.

Oseba MO pove, da je veliko stvari odvisnih od zaposlenih in kako ti ravnajo s tabo. Oseba V doda, da je preveč tvojega življenja v okviru Centra odvisnega od dobre volje zaposlenih.

## Zapisnik 5:

### Uporabniška skupina, 24. 11. 2022

13:15 – 14:40, bralnica

Prisotni: Oseba MO, Oseba MN, Oseba NK, Oseba D, Oseba V, Oseba MI, Oseba SP, Oseba KT

Dinamika v skupini: Že na hodniku, ko se nabiramo skupaj za uporabniško, nas nekateri drugi stanovalci sprašujejo, če se lahko pridružijo. Rečemo, da lahko, če želijo. Tako na novo prideta zraven osebi MI in L. Stalni uporabniki na uporabniški se temu glasno uprejo (Osebi MN in V). V smislu: kaj bodo oni tu, saj nič ne razumejo. Ne moremo se z njimi meniti. Oseba MN napodi Oseba L ven iz sobe. Osebe MO, SP in KT jo mirimo, rečemo, da je tu prostor za vse. Oseba MI ostane in tekom srečanja ga ostali vedno bolj sprejemajo. Med sestankom večinoma posluša, ko Oseba V komentira, da je vroče, odpre okno. Ko se pogovarjamo o hrani, komentira, kaj on rad je. Ker govori le posamezne besede in ga težko razumemo, večkrat ponovi. Vsi prisotni na eni točki poskušamo ugotoviti, kaj želi povedati. Ko ima besedo, ostali to spoštujejo in ga poslušajo.

Med srečanjem prevladuje nezadovoljstvo nad organizacijo življenja v centru, tudi jeza, nemoč, frustracija, ki se izraža skozi jok.

-Oseba KT se na kratko predstavi.

-Oseba SP in Katja povesta, kako sta si zamislila, da bi potekala srečanja naprej- da se vsakič določi eno temo, ki se zdi uporabnikom pomembna in se o tej temi pogovarjamo.

-Oseba MO Izpostavi, da v tem šolskem letu v bivalni Kovač še ni bilo parlamenta. Oseba MN pravi, da so oni imeli, ampak, da so prišli le trije uporabniki.

-Oseba MN pove, da je bila zadnjič na eni delavnici o zdravju in da je bila jezna, ker so govorili vse, kar je že vedela. Oseba MN in Oseba V izpostavita, da »vse mečejo v isti koš«, ampak da »nismo vsi Oseba MI«. Eni rabijo določene informacije, drugi pa druge, tukaj pa vse skupinsko, tudi ko gre za izgrede posameznikov, posledice čutijo vsi. »Tudi ko eden poserje nekaj, je potem red za vse tak.«

-Dve uporabnici izpostavita, da je fiksni urnik obrokov problem. Nekateri zjutraj ne morejo jesti, ker še niso lačni, kasneje pa ni časa, ker je služba. Več uporabnikov nato izpostavi, da v času kosila še niso lačni, saj je od zajtrka minilo le tri ure. Tudi večerja ob šestih je marsikomu prezgodaj. Oseba MI pove, da rad je pico s pršutom in pije kapučino.

-Uporabniki izpostavijo tudi pomanjkanje financ. Če bi imeli več denarja, bi si kupili več stvari sami, npr. oblačila, kaj za ustvarjanje, semena za vrt... Oseba MI pokaže na svoje puma hlače in adidas pulover in pove, da je to veliko stalo.

-Oseba MN je v stiski, saj ima predpisano strogo shujševalno dieto. Zaposleni so striktni pri omejevanju sladkarij. Pove, da je enkrat sestra zanjo prinesla vrečko sladkarij, a ker je bila takrat odsotna, so jo prevzele zaposlene. Ko se je Oseba MN vrnila, je videla v zbornici, da so sladkarije pojedle zaposlene. Ta vikend se je dogovarjala s sestro, da pride na obisk, da gresta skupaj na kavo, a zaposlene ne zaupajo, da ne bi kršila diete, zato sestra ne bo prišla. To



Oseba MN zelo frustrira, ne more zadržati solz, pravi, da tega ne more zdržat, da niti majhne čokoladice ne sme pojesti, da ne sme videti sestre. Pove, da razmišlja, da bi šla kmalu spet k psihiatrinji, ki ji je ob zadnjem obisku rekla, da naj kar pride, če se bo slabo počutila. Hudo ji je tudi, ker ne more obiskat dedka, ki je v bolnišnici v slabem stanju (ni jasno, kdo ne dovoli obiskov). Oseba V in Oseba MO jo tolažita. Oseba MI pove, da on je bolj malo, ker pazi na postavo.

- Oseba MN izpostavi, da zaposleni pa tudi ostali stanovalci ne spoštujejo osebne lastnine, da so tudi kraje, ampak da zaposlenim ne pove, če ji kdo kaj ukrade, ker itak ne reagirajo.
- Oseba MN pove, da če hoče k osebi MO na obisk, mora vprašati deset ljudi prej.
- Oseba D govori o svojem prostovoljnem delu, pomiva, briše posodo in pometa po tleh. Moti ga, ker se mu zdi, da zaposleni to včasih izkoriščajo, da on pospravi kaj, kar bi morali oni.
- Večina izrazi željo, da bi kaj sami skuhal, eni bi imeli tudi vrt.
- Oseba SP in Oseba KT povzameta teme, ki smo jih omenjali. Dogovorimo se, da se bomo naslednjič pogovarjali o denarju. Oseba V bi se želela več pogovarjati tudi o odnosu zaposlenih do stanovalcev.

Glavne problematike, ki jih izpostavijo udeleženci: parlamenti so redko ali jih sploh ni, obravnava je skupinska in zato ne naslovi potreb posameznikov, premalo fleksibilen urnik (prehrane), odnos zaposlenih, nespoštovanje osebne lastnine, problematika pomanjkanja denarja.

Zaključki:

- Naslednjič se pogovarjamo o denarju in zaposlitvi.
- Enkrat bi bilo smiselno nasloviti temo vključevanja/izključevanja. (Vztrajati, da je uporabniška prostor za vse, ki se želijo vključiti. Povezati izključevanje iz uporabniške z izkušnjami izključevanja, ki jim imajo uporabniki iz vsakdanjega življenja).
- Okvirni termin za naslednjič, ki odgovarja vsem udeležencem je 29. 11. ob 15h. Potrebno ga je uskladiti z ostalimi obveznostmi in ga potrditi udeležencem na sms-e. (Oseba SP?)

## Zapisnik 6:

### Uporabniška skupina, 6. 12. 2022

14:10 – 15: 20, bralnica

Tema: denar in upravljanje z denarjem

Prisotni: Oseba MO, Oseba MN, Oseba D, Oseba NK, Oseba V, Oseba KT (pridruži kasneje), Oseba SP

Dinamika v skupini: udeleženci skupine smo se dogovorili za sestanek začnemo s skupno kavo, v sproščenem vzdušju smo si člani med sabo povedali, kaj je kaj novega od prejšnjega tedna. Počasi smo začeli pogovor usmerjati proti dogovorjeni temi.

Na prejšnjem sestanku smo se s skupino pogovarjali o zaposlitvah in denarju, danes pa smo se dogovorili da nadaljujemo pogovor o upravljanju z denarjem. Najprej sem uporabnike vprašal o tem, kako in do katere točke upravljajo s svojim denarjem, ali vedno koliko denarja dobijo na mesec in koliko ga imajo privarčevanega.

Oseba MN: imam kartico, ki je pri tovarišici. Dobim mesečni izpisek za kartico, ampak ga ne smem pogledati, tako da ne vem koliko imam denarja gor. Če hočem dvignit sama ne morem, mi ni noben nikoli dovolil, moram prosit tovarišico da mi dvigne. Sami problemi so s tem denarjem.

Oseba MO: tudi mojo kartico ma tovarišica, ampak se za vse dogovarjamo in me sprašuje če gre kaj kupit zame. Vedno prinesejo račune, ko gredo zame dvignit denar ali pa po kakšno stvari v trgovino. Denar gremo dvignit s tovarišico ali pa sami. Ko se na bankomatu dviguje denar, nam velikokrat ljudje gledajo pod prste katere številke pišemo, tako da se pri nas noben ne počuti varno, da bi šel sam dvignit. Smo se dogovorili, da gremo dvigovat denar v paru ali pa s tovarišico.

Oseba MN nato dopolni, da se v centru ne uči ljudi kako uporabljati kartico ali hoditi sam po nakupih. Nobenemu ne zaupajo dovolj, da bi mu pustili imeti kartico in ima občutek, da za večino ljudi ne verjamejo da bi se lahko naučili uporabljati svoje kartice.

Oseba MO: V Centru se nihče za res ne zavzema oziroma niti ne trudi, da bi ljudi naučil uporabljati kartico. Ne zdi se jim pomembno, da ko gredo dvignit denar, ljudi povabijo ali jim dovolijo, da bi šli zraven, tako da niti ne vedno kako se to dela ali pa če so dvignili toliko kot so se zmenili. V bivalni enoti se uporabniki s tovarišico o tem pogovarjamo in na tem delamo, skupaj tudi mesečno urejamo naše finance vsaj enkrat mesečno. Tudi če kdo ne razume točno o financah, si znaj vseeno vzamejo čas in se potrudijo da nam vse razložijo.

Oseba MO poudari, da ni to samo način, ki ga je uporabljala prejšnja vodja, ampak je sedaj to postal način, ki ga uporabljajo vsi zaposleni, ki delajo z uporabniki v bivalni enoti.

Oseba D: jaz ne vem koliko imama denarja na kartici, jo imam pri tovarišici. Mi pa dajo vsak mesec moje mesečne izpiske o tem koliko nagrade sem dobil, ta mesec sem za cel mesec dela dobil samo 20 evrov, sem se dogovoril s tovarišicami s katerimi delam, da mi bodo pomagale

da se pritožim, so tudi one rekly da je to premalo za vse delo, ki sem ga opravil. Meni denar dvigujejo tovarišice, imam pri eni kartico in se z njo zmenim, ko bi rabil denar in mi ga dvigne. Res ji zaupam, z njo se lahko normalno zmenim, kaj bi si želel pa mi gre to kupiti. Večino mi kupuje ona, sam ne hodim veliko do trgovine.

Oseba V: kartico imam vedno pri sebi, tako kot druge dokumente, sej veš kako je s tem, moraš bit previden glede tega. Ne zaupam ničesar glede tega zaposlenim, veliko jih govori, da sem nesamostojna in da ne znam opravljat z denarjem in podobne zadeve, tako da jim ne pustim da se vmešajo v to. S partnerjem sama hodiva plačevati najine položnice na pošto in z avtobusom greva do banke dvigniti denar.

Oseba NK: jaz nimam pri sebi nikoli kartice, jo ima tovarišica. Ne vem koliko denarja sploh imam. Od denarja dobim od tovarišic drobiž, da si lahko grem potem do avtomata kupit kavo.

Skupaj smo se pogovorili o tem, kako različne je ravnanje in opravljanje z denarjem od hiše do hiše. Dogovorili smo se za naslednji sestanek, ki bo v četrtek 15. 12. 2022. Za temo smo določili nadaljevanje teme in oblikovanje predlogov za spremembe na področju ravnanja z denarjem in uporabo kartic v Centru.

## Zapisnik 7:

### Zapisnik uporabniške skupine

7.2.2023, 14-15:30, šivalnica

Prisotni: Oseba MO, Oseba D, Oseba MN, Oseba MR, Oseba NK, Valerija, Oseba SP, Oseba KT

Oseba MO se opraviči, ker ji do danes ni uspelo pripraviti zapisa o življenju v stanovanjski skupini. Pravi, da bo do naslednjic. Uporabniki povejo, kako je bilo na ogledih hiš- Oseba MN je šla pogledat hiše in VDC v Radlje z Dravskim timom. Povedala je, da ji to, da je VDC takoj čez cesto od hiš, ni najbolj všeč in da ni prepričana, da bi tam delala. Oseba MO pa je šla pogledat hišo v Slovenj Gradec, ki je »v razsulu«, saj jo prenavljajo. Pravi, da sta notri dve sobi- v eni bosta sostanovalca, ki sta par, v drugi pa ona in še ena punca- razmišljata, da bi sobo pregradili z nečim, da bi imeli več zasebnosti. Ni pa dovolj veliko, da bi prav pregradne stene naredili.

Oseba MN je zelo razburjena in v solzah, ker ji je ena od varuhinj rekla, da bo poskrbela, da bo lahko po preselitvah videla sestro samo enkrat mesečno, ker se ne obnaša lepo. Oseba MN je to vzela zelo resno in ker ima sestro zelo rada, si tega ne more niti predstavljati. Povedala je tudi, da ji grozijo, da ne bo smela na uporabniško, ker tam Oseba SP je sladkarije. Z osebo SP se ponudiva, da se pogovoriva z njenimi varuhinjami, a zaenkrat zavrne. Glavni razlog za omejitve, ki ji jih postavlja osebe je v tem, da ima Oseba MN dieto, saj hitro pridobiva kilograme. Če je v domu, je manj možnosti in priložnosti, da krši dieto, ko pa gre ven- s sestro, na obiske, pa je drugače, pove. Hudo ji je tudi, ker bi si želela urediti naročnino za telefon, pa ji v domu ne morejo pomagati, saj bi to moral urediti njen skrbnik, ki je oče, on pa pravi, naj ji to kar v domu uredijo.

Oseba D pove, da se je dogovoril, da bo tudi po preselitvi še naprej delal v čajni kuhinji z zaposleno, ker so fajn ekipa- da se bo vozil z avtobusom sem.

Pogovarjamo se o zaklepanju hrane. Oseba MO pove: V naši bivalni enoti so hladilniki tudi večinoma pod ključem, a da se z zaposlenimi lepo zmenimo, če kdo kaj rabi in to potem dobi. Tudi za sladkarije ima vsak svoj označen prostor in če kdo prinese sladkarije, jih vedno damo vsak v svoj prostor. Potem včasih po kosilu npr. učitelj vpraša, Oseba MO, vidim, da imaš to in to, a bi bila pripravljena razdeliti tudi z ostalimi. Če ni pripravljena, nikoli ne vzame učitelj sam od sebe. Oseba MN pa pove, da veliko sladkarij, ki jih njej kdo prinese, pojejo učiteljice ali razdelijo med vse brez vprašanja.

Hrana, dostop do nje in tudi prekomerna konzumacija sladkarij je težava, o kateri bi se bilo dobro pogovoriti- kako bo to urejeno v stanovanjskih?

Dogovor za naslednji termin: 21.2. ob 14h.

## 8.2. Priloga 2: Zapisniki fokusnih skupin

### Zapisnik fokusne skupine 1:

#### Fokusna skupina s strokovnimi sodelavcem 01.04.2022.

Čas začetka: 12.30 h

Čas konca: 14 h

Fokusne skupine so se udeležili: diplomirana medicinska sestra, diplomirana delovna terapevtka, diplomirana fizioterapevtka, socialna delavka in skupinski habilitator IVO programa.

Opombe opazovalke: Pogovor s strokovnimi sodelavcema se je pravzaprav začel z 20 minutno zamudo. V tem obdobju smo se večinoma pogovarjali o potencialnem snemanju pogovora. Večkrat smo pojasnili, kakšen bi bil namen snemanja pogovora, in da bo posnetek izbrisan takoj po izdelavi transkripta.

Čeprav so razumeli namen, so imeli zaposleni do posnetka odpor. Večkrat so omenili, da se pri njihovem delu vedno išče »kdo je kaj rekel«, da imajo slabe izkušnje in da zaradi tega ni zaupanja. In govorica njihovega telesa je pokazala enako - obrambno in nezaupljivo držo.

Kot skupina so bili mnenja: če se strinjamo s snemanjem, bomo morali dati diplomatske odgovore. Če želite da smo odprti, potem je bolje, da ne snemate. Povedali so tudi, da bi bili med pogovorom brez snemanja veliko bolj sproščeni.

Kot skupina smo se strinjali, da je pomembno, da so udeleženci čim bolj sproščeni in odprti, in dogovorili smo se, da pogovora ne bomo snemali.

#### - Način in potek dela trenutno v Zavodu:

Oseba 1: Način in potek dela v Zavodu trenutno je odvisen od tega, v kateri program je oseba vključena. IVO pred ali pol službi, VDC program, VIZ šolstvo.

Oseba 2: Moje delo ni toliko odvisno od tega, kam spada uporabnik. Vsak dan po svoje prinese posebnosti. Se skozi povezujejo stvari z drugimi delavci, uporabniki, starši. Jaz sem velikokrat povezava med vsemi temi osebami.

Oseba 3: Fizioterapija vključuje vse te programe, vključuje se v celotni delovni proces. Delo je zelo dinamično. Smo trije v zavodu, ampak se malokrat zgodi, da se vse pokrije, ni možno izvajati preventive.

*Na to se navezuje skupinski pogovor, in vsi strokovni delavci se strinjajo, da je kadrov v vseh poklicih premalo.*

Oseba 4: Kot delovna terapevtka sem vključena v vse procese dela – vzgojo in izobraževanje, individualne obravnave. Sem vključena v proces dela od jutranje nege, hranjenja... Predvsem pokrivam prvo nadstropje, ampak tudi imam zunanje uporabnike.

#### - Koliko je pri vašem delu pomembno, da se naveže stik s uporabniki?

Oseba 4: Je zelo pomembno, da se vzpostavi stik s uporabniki. Ampak to je pomembno za vse delavce, za vse profile. Poznaš njegovo specifikko.

Oseba 5 (M): Pri nas je zdravstvena oskrba in nega na vseh nivojih – od najblažje asistencije, delitve terapije do popolne nege. Smo vključeni tudi v zunanje enote. Kadra ni dovolj glede na potrebe, ki se javljajo, bi bilo dobro, da je bolj pokrito s sestrami. Zdaj je situacija takšna, da je ena sestra na enem nadstropju s 50 uporabnikov.

- Zdaj smo izpostavili, da je kadar problem, ali obstaja še kaj, kar vpliva na kvaliteto oskrbe?

Spet se začne skupni pogovor in vsi kot pomemben problem izpostavljajo prostor. Delovni pogoji so slabi, kopalnice so neprimerne in ni dovolj intimne, premalo je prostora za uporabnike.

- Koliko imajo uporabniki moči pri odločanju? Ali dovolj pridejo do izraza?

Oseba 3: Odvisno, kakšno podporo imajo od staršev in zaposlenih.

Oseba 1: Se mi zdi, da imajo, ves čas sprašujejo.

Oseba 3: Obstajajo nekateri, ki niso slišani, če jim starši ali zaposleni ne pomagajo.

- Kako jih zaposleni podpirajo?

Oseba 3: Najboljše je prepoznati dejanske potrebe. Ne želje, ampak potrebe, ki izhajajo iz primanjkljajev. Ampak to ni vedno mogoče.

Oseba 1: Ja, na to tudi vpliva kader, čas in različne birokratske zadeve.

Oseba 4: In ko nimajo dovolj ustrezne podpore, postajajo nervozni, to vpliva na njih.

- Če bi imeli takšno podporo, ali bi bile storitve bolj kvalitetne?

Oseba 4: Ja, ampak to ni odvisno samo od strokovnih zaposlenih, je odvisno od vseh. Plus, še vedno je tukaj prostorska stiska.

- Ali se kaj spreminjal, od kar se je proces preobrazbe začel?

Oseba 4: Uporabniki so bolj nemirni, so v pričakovanju. Imam občutek, da se ne zavedajo, da bojo tam ostali, da je dolgotrajna sprememba. Se mi zdi, da imajo občutek, da se bojo hitro vrnili nazaj, kot ko gredo na potovanje.

Oseba 3: Ja, se še vedno navezujejo na Center.

Nekdo dodaja: se tudi mi še vedno navezujemo na Center.

- Ali podpirate to, da se preselijo?

Oseba 2: Da se preselijo in da so boljši življenjski pogoji, je potreba, in ni želja. Ampak poleg življenjskih pogojev je treba zagotoviti podporo, ki je bodo rabili.

Oseba 4: Ja, mislim da bodo rabili veliko veliko pomoči zunaj. Tut zaposleni, ne morem si zamisliti, da le ena oseba dela v hiši.

Oseba 1: Je problem si je predstavljati, kako bo šel uporabnik ali uporabnica sam oziroma sama na sprehod, lahko jih kdo okrade ali se jim kaj zgodi.

Oseba 3: Je tudi vprašanje, kako jih bodo zunaj sprejeli, nikoli niso imeli komunikacije s temi osebami.

Oseba 5: V Črni to ni problem, so se na njih navadili, ampak kaj bo v drugih krajih?

Oseba 3: Večina uporabnikov sama ne hodi okoli, ne morejo.

Oseba 2: Najbolj pomembno je vprašanje, kako uravnovežiti varnost in pravice uporabnikov. In zaposleni ne vedo, kako bodo zagotovili potrebe uporabnikov - ne vedo, kako bodo razporejeni, koliko ljudi bo po hiši.

Oseba 1: Mi nič ne vemo - ne kakšne izmene bodo, niti kakšne storitve, niti kateri uporabniki.

Oseba 4: Se mi zdi, da ti sezname uporabnikov sploh ne gredo.

Oseba 5: Vsem je treba zagotoviti podporo glede na potrebe in tudi zagotoviti kader. In mi sploh ne vemo, kako bo kadrovska. Že tule se soočamo z manjkam kadra, in je to velika prioriteta. Ga tudi za tule ne dobimo.

Oseba 1: Poleg tega ima polovica kadra kakšne omejitve – ne smejo dvigati težkih stvari in podobno.

Kdaj pa kdaj sprašujemo, kako bo šlo, dobimo odgovor »bo zagotovljeno«.

Kadra ni, interesa za delo v zavodu ni.

Čeprav, nekateri so se javili na razpise za delovna mesta, ker so mislili, da bodo delati v stanovanjskih skupinah, in so nehali, ker so spoznali da je to delo v zavodu.

- • Kaj pa želje uporabnikov?

Oseba 5: To pa je odvisno ali so želje uresničljive ali ne.

Oseba 4: Nimajo dovolj dobre percepcije, kaj lahko.

Oseba 1: Vse realne želje so uresničujejo in jih večinoma uresničimo – če si želijo kupiti mobilni telefon ali računalnik na primer.

Oseba 3: Če imajo uporabniki težje motnje, tudi težje izrazijo željo in niso slišani.

- In kako je z močjo uporabnikov?

Oseba 4: Tudi za uporabnike nimam občutka, da je nekdo nad njim.

(drugi se strinjajo)

- Jaz sem enkrat bil tukaj, in tudi mene so vprašali za dovoljenje, da pridem v telovadnico.

Oseba 1: Ja, določeni prostori niso vedno dostopni, lahko gredo tam samo, kadar so na razporedu.

- In stiki s zunanjim svetom? Kako pogosti so?

Oseba 2: Pred korono je bilo normalno, da nekdo pride, sorodniki na primer, gre v sobo, brez da obvesti osebe.

Oseba 1: Zdaj se morajo najaviti.

Oseba 3: Prej do odhajali na izlete po celi Sloveniji, tudi ljudje z najintenzivnejšo podporo.

Oseba 2: Ja, to je prej bil standard, del programa. Zdaj je to nadstandard. Zdaj se to tretira kot visoki standard zaradi sprememb sistema. To je odvisno tudi od financiranja

Oseba 3: Ja, prej je vse bilo zastoj, zdaj tretiramo, kot da so to izgubili.

Oseba 1: Tudi, ko gredo na na izlete, je to, kako jim bo tam, odvisno, s kom od zaposlenih bodo šli.

- In kaj nam lahko poveste glede na hierarhijo in demokratizacijo odnosov tukaj v zavodu?

Opazovalka: Zdaj je dolgo obdobje tišine. Le nekatere osebe se občasno nasmehnejo, se pogledajo. Kot da bi radi veliko povedali, a se vzdržijo.

Oseba 1: Mislite na direktorico?

Oseba 5: Noben ne ve, kaj je njegovo delo in kaj je njegova odgovornost. Eno je po pogodbah, drugo pa so pričakovanja do nas. Ne vem, kaj je moja odgovornost. Varuhinje pa vejo, kaj je moje delo, in kaj ni njihovo. Nočejo stanovalcev mazati s kremo, ker je to del zdravstva.

Oseba 2: Kadar razmišljam o rešitvah, se mi zdi, da jih ni. Vse je kaotično.

Oseba 4: Premalo je sestankov, timi se morajo uvesti in resno pogovarjati. Zdaj nekdo pride in pove, bomo delali na takšen način, potem drugi na drugačen.

Oseba 2: Že od zgoraj je tako, se dela na isti način. Potem ko se zmenimo za eno preprosto stvar, se zgodba zasučje in imamo že drugo rešitev. V krogu se vrtimo. Do tega projekta DI so nas učili, da se ne smemo sami odločati za nič. Zdaj bi nam poturili odgovornost.

Oseba 5: Ampak odgovorni ste samo, kadar je nekaj narobe?

Opomba: Med pogovorom smo omenili, da se bo med preobrazbo in razvojem skupnostnih storitev tudi hierarhična struktura spreminjala in da ne bo mogla odločati le ena oseba. So zelo nezaupljivi in povejo, da se pri njih to ne more zgoditi.

- Kaj vam je DI prinesla?

Oseba 1: Uganka.

Oseba 4: Obremenitev

Ne moremo se odločiti, kako bo, imamo premalo informacija.

Super bi bilo, če bi ljudi imeli boljše delovne razmere, sem se vprašal ali bo dovolj kadra. Dejansko se vprašamo, kako bo vse to potekalo.

Oseba 3: Kuharica, čistilka, varuhinja, sestra, spremljevalka itd. – to vse bo ena zaposlena v hiši. Uporabniki ne zmorejo niti osnovnih stvari. Ne vem, ali so sposobni nekaj skuhati. To se



osebe s težavami v duševnem razvoju, nikoli ne bojo zmogli. Večina jih je dosegla, kar je zmogla, veliko defektologov dela z njimi.

Oseba 1: V vseh teh letih jim je bilo odvzeto vse. Zdaj jim želimo vrniti vse naenkrat nazaj. Tudi pri teh bolj samostojnih se zapletemo - ne vemo ali lahko vzamejo tablete sami ali ne.

- Kaj pa osebni načrti, ali pomagajo?

Osebno načrtovanj ni del naše vsakdanje prakse. Pravzaprav je dodatno breme.

- In kaj mislite o načrtu preobrazbe-?

Ne vedo zares, kakšen je načrt preobrazbe, malo jih je sploh bilo vključenih v izdelavo ali pogovore o tem.

- Otroci in mladostniki? (rešitev: 24 otrok v enoj manjšo institucijo)

Zdaj so otroci in mladostniki pomešani z odraslimi in nimajo ustrezne pogoje za življenje in izobraževanje. Jim je fajn, da se bojo preselili v bolj ustrezne prostore. Videti kot sistemski problem, za otroke, da v Sloveniji ni druge možnosti. Pogosto je to edina možnost, ki obstaja.

- Kaj pa izobraževanja, ali so zadostna:

Oseba 2: Ves čas so neke skupine.

Oseba 1: Normalizacija je najbolj pogosta, se pogovarja tudi o osebnem načrtovanju in analizi tveganja

- Preselitve:

Oseba 5: V preselitve niso vključeni, sploh ne vemo, kakšni so načrti in bi morali zdaj vedeti, če se bojo preseliti čez eno leto.

Spet je skupni pogovor, da ne vedo nič o tem, kako proces bo šel naprej, o seznamu ljudi, ki bodo šli, kako bodo ti ljudje živeli skupaj itd.

- Kakšne izzivi in priložnosti prinaša ta proces?

Oseba 2: Upam, da me ne bodo zasuli s papirji, ampak da bom imela priložnosti delati. Glede postopkov v zavodu... Kaj naj rečem? Ponovimo vse po petkrat, da se pripeljemo do cilja.

Oseba 5: Vse pri nas traja predolgo.

Oseba 4: Ne glede na to, da ni nobenih sprememb, vse traja več mesecev.

Oseba 3: Je morda res za nekatere uporabnike, da vse traja dolgo. Ampak za ljudi, ki rabijo veliko intenzivne podpore, se procedure ne spoštujejo na isti način, premestijo jih, kakor zaposlenim ustreza.

Oseba 1: »Polžki« niso slišani, prejmejo samo oskrbo. Sploh ni aktivnosti, ker ni kadra. Jaz sem tudi ena od tistih, ki me najbolj skrbi, kako jim ustrezno oskrbo zagotoviti.

Oseba 3: Lahko se preselijo, ampak ne vem na kakšen način zagotoviti pravo podporo. Tudi zaposleni rabijo potrebna posebna znanja in veščine, da jim lahko zagotovijo kvalitetno podporo.

- In kaj mislite o krepitvi moči uporabnika?

Na začetku ne razumejo vprašanja.

Oseba 3: Zdaj se jim zdi, da so jim določene stvari lansirane. Ko jih vprašajo konkretno, kako bo po preselitvi, ne vejo. Zelo jim je pomembno, da bojo imeli svojo sobo, in to je to. Ne znajo kuhati, kaj bi kuhali.

Oseba 4: Uporabniki se zavedajo svojih pravic, dolžnosti pa ne.

- Kaj bi storili drugače, če bi se projekt spet začel?

Oseba 4: Rabili bi več informacij. Naj se vidi arhitekturno, kako bo hiša izgledala, uporabnik naj bo vključen v vse faze. Da se s varuhu tudi svetuje, oni so veliko časa z uporabniki. Premalo se vključuje kader, ki dela z ljudmi.

- Zdaj tudi obstaja priložnost, da se vključite, vaše izkušnje so dobrodošle.

Oseba 5: En kader se je hotel vključiti, a so bili zavrjeni. Zdaj ne vemo, ali se bodo spet hoteli vključiti.

Oseba 2: Se vprašam, kako bo toliko število ljudi, kje je po toliko ljudi.

Oseba 3: Tudi morajo misliti, kaj bo pri slabšanju stanja, je to predvsem starejša populacija. Starost pride, kaj bo s našimi, ki imajo 65 let in rabijo samo nego, ker imajo močne kognitivne upade.

Oseba 5: V normalnem življenju obstajajo tudi domi za starejše.

- Kako mislite, da se bo toliko ljudi preselilo naenkrat?

Manj – več skupno: Ne vemo, kako bojo funkcionirali, ko bodo živeli skupaj. Skrbi jih stanovanjska skupina, kako se bo sestavljala.

Oseba 4: Bi morali že zdaj biti skupaj ti ljudje, ki bi se preselili, in se povezati.

Oseba 3: Bo veliko psihiatričnih težav tam, kamor se preselijo.

Oseba 5: Že zdaj se pojavljajo težave zaradi pričakovanj, ki so jim obljubljeni.

Oseba 3: Tudi njihovo obnašanje. Je veliko vprašanje, ali bodo sprejeta kakšna vedenja, ali bodo klicali policijo. Tam bo druga skupnost.

Oseba 5: In tukaj se hitro zazna, ko se začne slabšati psihično stanje, pa se postavljajo omejitve, da se prepreči slabšanje. Tam ne vemo, kako bo, ali bo delo multidisciplinarno. Projektni tim deluje že eno leto, ampak...

Oseba 2: To ni od njih odvisno.

Oseba 5: Glede na sezname uporabnikov, ne vem kako bo izgledalo.

Oseba 3: Jaz tudi ne vem.

Oseba 2: Jaz mislim, da je problem samo kadrovski.

Oseba 3: Pri načrtovanju je pomembno izhajati iz tega, kaj tukaj rabijo, v ustanovi. Potem se dodaja, predvidevam, da bodo zunaj rabili več.

Oseba 4: Ali jim bodo odvzeli, če ne rabijo.

## Zapisnik fokusne skupine 2:

Fokusna skupina, Črna na Koroškem,

april 2022

Fokusne skupine so se udeležili: dva zaposlena na Inštitutu, Oseba 1 (živi v zavodu), Oseba 2 (živi v stanovanjski skupini), Oseba 3 (živi v bivalni enoti), Oseba 4 (živi doma pri starših), Oseba 5 (živi v stanovanjski skupini), Oseba 6 (živi v stanovanjski skupini)

- *Kakšen je vaš dan? Kako poteka?*

Oseba 1: Zjutraj, ko vstanemo, si umijemo zobe, potem gremo na zajtrk. Potem gremo v delavnico, kjer delamo vse sorte iz gline. Ko pridemo nazaj, imamo kosilo. Popoldne imamo prosto.

- *Koliko lahko sam odločam, kakšen bo tvoj dan?*

Oseba 1: Nihče mi ne narekuje. Svoji tovarišici rečem, da če sem toliko star, lahko sam zase odgovarjam. Ne more tako biti, da hodijo tovariši za tabo po VDC in gledajo, kaj delaš, pa kje si. Te samo terajo. Tega nočemo, da bi tako z nami delali.

- *Imate svobodo ali ne?*

Oseba 1: Ne, nimamo tule svobode. Imamo eno učiteljico (Marta) se usede na stol in vsakemu, ki pride na hodnik reče, da naj nas ne vidi na hodniku, ko je določena ura. Pa v sobotah in nedeljah isto. Tisi, ki smo na vrhu, nimamo več take kontrole. Nas noben ne pride kontrolirati.

Oseba 2: Večinoma delam zjutraj, delam kooperantska dela. Delam večinoma s tistimi, ki se vozijo iz doma. Imamo delovnega inštruktorja in delovno inštruktorico. Delamo od sedmih do enih, popoldan pa imamo prosto, razen, če je kaj skupinskega. Smo telefonsko povezani, sicer pa uživancija popoldan. Delaš, kar hočeš. Malo TV, malo računalnik, malo grem ven.

- *Veliko sam odločam, kaj boš počel?*

Oseba 2: Več kot ne se sam odločam. Če grem kam, potem ko pridem nazaj, povem, da sem nazaj. To povem uslužbenkam (matični delavec). Živim s partnerico v stanovanju, zraven živita še dve osebi. Smo 4 v stanovanju.

- *Kako gre življenje v stanovanju?*

Oseba 2: Skupaj počistimo, vsak svoje delo opravi in je. Jaz red držim v stanovanju. Ko govorijo, da nič o nas brez nas, ni čisto tako. Po njihovem je vse prav, kar oni naredijo.

Oseba 3: En teden sem zjutraj in en teden popoldan v službi. Kadar sem zjutraj, ostanemo ob petih, se umijemo, zajtrkujemo. Potem gremo iz bivalne enote Kovač v zavod delati v delavnico, kjer smo po navadi do enih. Potem kosilo, če kdo želi počitek, kdor ne želi, lahko v sobi kaj dela, a včasih imamo kašno skupno delavnico. Sami lahko rečemo, kaj bi počeli in kdaj bi imeli počitek.

- *Kako je z osebnim načrtom?*

Vsi pravijo, da ga imajo, le Oseba 6 še nima izdelanega do konca.

Oseba 3: Včasih, ko smo na smeni, raje delam zjutraj. Ker imam popoldne rada čas zase. Raje bi zjutraj delala, če bi sama odločala o tem.

- *Kako je s hrano?*

Oseba 3: Veliko v zavodu odločajo, kaj bomo jedli, naredijo jedilnike.

- *Kako je z denarjem?*

Oseba 3: Glede denarja se sama odločam. Le tovarišica ima shranjeno mojo bančno kartico, da mi jo pazi. Se skupaj zmeniva, kako bom denar porabila.

- *Zakaj rabiš tovarišico, da ti pri tem pomaga? Bi lahko to urejala sama?*

Oseba 3: Lahko bi. Ampak se bojim, da bi mi jo kdo vzel in denar porabil kdo drug. Zaradi varnosti jo dam tovarišici za pazit, sicer pa sama delam s kartico. Ko rabim kartico, rečem, da jo rabim, potem mi jo tovarišica da.

- *Kdo od vas živi v zavodu in kdo zunaj?*

*Samo oseba 1 je v zavodu.*

Oseba 1: Jaz sem v zavodu, zdaj bi se pa probal odločit, da bi AP imela papirje čez... Z MM sva imela velike probleme. Meni je premalo 20 evrov, sem rekel, da bi imel 50 evrov in bi imel za dolgo. Medtem ko eni lahko hodijo po Črni in si kupujejo, kar hočejo, mi dobimo malo denarja. Sem rekel (MM), da ne bo imela več mojih papirjev, ampak da jih bo imel AA.

- *Samo ti živiš v zavodu, vsi ostali pa zunaj?*

Oseba 1: Ja.

Oseba 5: Mislim, zunaj...

Oseba 3: Rekla bi, da ostali živimo v mini zavodih.

Oseba 5: Točno tako, mini zavodi.

- *Kako mini zavodi funkcionirajo?*

Oseba 5: Mi smo malo na boljšem. Smo povezani z zavodom, ampak imamo malo več svobode.

Oseba 1: Kontrole imajo pa več, ker so povsem blizu zavoda.

Oseba 5: Bom povedala glede kontrole... Zjutraj vstanem, se uredim, najem, kavo spijem, zdravila vzamem in grem v službo, delam na smene. Do enih smo v delavnici. Njim kosilo pripeljejo, jaz pa, če hočem, grem kosilo iskat, če ne, pa ne... Odvisno od jedilnika.

- *Sama ne kuhaš?*

Oseba 5: Kuham, ampak bog ne daj, da to vidi teta dieta. Tu imamo ministrstvo za tuje probleme. Malo šaljivo, ampak... Mene si ne upajo toliko... Ker sem opravilno sposobna in takoj vidim, če me kdo hoče...

- *Govoriš o zaposlenih iz zavoda?*

Oseba 5: Govorim o habilitacijskem timu. To je ministrstvo za tuje probleme. Nekdo je rekel, da mora tukaj vse zgledati lepo navzven. Vse za lep videz. Ko sem prišla sem, sem prišla po sili razmer. Pred petimi leti sem prišla v najbolj glasno in najbolj divjo skupino. Navajena sem samostojnosti, ker me mama ni ujčkala. Jaz sem skrbela za mamó. Skoraj kap me je, ko sem

videla v jedilnici stvari, ki naj se ne bi počele. Je bilo treba enkrat narediti red... Videla sem razpored, kdo ima kdaj kakega zdravnika itd., kar mi je šlo na živce. Pa sem rekla, da je to varstvo osebnih podatkov. Predstavljaš si, da prideš v nek X zavod in bi videl, kam gre kdo.

Oseba 6: Jaz sem to s kulijem prečrtala. Pa rojstne dneve tudi objavijo na teh seznamih, ne da bi te kdo kaj vprašal.

Oseba 3: Ni se nam zdelo fajn, da ti nekdo napiše, h kateremu zdravniku greš. Saj je prav, da napišejo za tiste, ki ne vejo, za tiste, ki vemo, pa ni treba pisati.

Oseba 1: Ko sem še jaz hodil... So kar na list napisali, da grem na operacijo. Sem rekel, da ne rabijo to pisati. Že dve leti čakam za zdravnika, sam vse papirje dol spravil, pa čakam že ne vem kako dolgo. Nisem na vrsto prišel, me v srcu pika. Še tovarišice pravijo, da sem na pol bolan. Noben ne skrbi, da bi me naprej spravili...

Oseba 4: Zjutraj me mama pripelje v službo. V centru grem na zajtrk, potem v učilnico. Do 9 delamo, potem imamo dežurstva za prostovoljne ure. Grem pomagat. Potem je ura 10, spijemo kavo. Imam pripombo čez kavo, ki je ne znajo kuhat. Po navadi sta nam 2 žlici pripadali, učiteljice nam dajo pa 1 žlico, da je sama voda. Smo se skušali zmeniti glede tega, pa ne gre. Ne da se zmenit z nikomur. Še pripomba glede zdravstva. Tu in tam imam zdravstvene težave. Zdaj so taki dnevi, da se mi mašijo lojnice v spodnjem predelu, a me nihče resno ne jemlje. Imam močne ture in mi noben noče delati prevez. Komaj smo se zmenil, da to dobivam dvakrat na dan, ampak nihče ne upošteva teh zadev. Sem slišala, da mi hočejo preveze ukiniti. Sem se hotela dogovoriti za sestanek, ampak se ne da.

- *Koliko se sama odločiš, kaj boš počela?*

Oseba 4: Sama se lahko odločim, katera kava mi pripada.

- *Pa ostale stvari?*

Oseba 4: Tudi bi se sama odločila, če bi mi učiteljica dovolila. Tega mi nihče ne dovoli.

- *Se je kaj iz osebnega načrta uresničilo?*

Oseba 4: Ena stvar se mi je rešila, druge stvari pa ne.

*Kakšen je tvoj dan, oseba 6:*

Oseba 6: Jaz se sama odločam. Se postavim zase, nima dlake na jeziku. Ne pustim, da mi kljubujejo. Sama znam zase poskrbeti. 30 let sem tukaj... Jem normalno in v manjši količini. Skuhajo v zavodu. Imam sama bančno kartico. Lahko bi sama hodila k zdravniku. Mi je rekla GG, naj grem sama k zdravniku, ampak takrat je bilo treba še plačat za avtobus. Zdaj imam le žepnino.

- *Imaš občutek, da imaš dovolj svobode glede odločanja ali ne?*

Oseba 6: Sem razmišljala, ali imam ali ne, pa sem rekla ja. Ampak zdaj bi rekla, da ne. Tudi zasebnosti nimam. Obnašajo se, kot da sem smeče. Pa o meni govorijo, kakšna sem.

Pogovarjajo naj se tako, kot je treba. Se doma tudi tako pogovarjajo s svojim možem in sosedami? So oni kaj več vredni kot jaz? Sem dobila pod nos od varuhinj...

Oseba 5: Velik problem je, da nas jemljejo kot majhne otroke. Ne pogovarjajo se z nami kot z odraslo osebo, ampak kot z otrokom. Na primer. Sedim v jedilnici, nasproti sedi *Janez Novak*. Pride ena tovarišica in pravi, no *Janči*, a si se najedel. Jaz pa ji rečem: A *Janči*? Gospod... Potem je pa ona rekla, da se poznata že veliko let. Ok, v redu, če se dolgo poznata, ampak imej nek spoštljiv odnos do njega. Pa glede zdravstvenih podatkov... Jaz grem iskat zdravila in vidim v bolniški sobi cel kup papirjev. In dve medicinki, ki sta imel debatni krožek o uporabniku. Sem se naredila, kot da nisem nič videla. Ko sem šla, sem rekla medicinki, naj spravi papirje z mize, preden jih kdo vidi. To niso bili običajni papirji...

Oseba 4: Imam še 2 pripombi. Na našem štuku se noben ne drži ukrepov, ne nosijo mask. Sem videla ene 3 brez maske. Sem jih opozorila. Sem jim rekla, da bo šla ta informacija do direktorice in sem res to naredila. Sem poklicala direktorico. Je rekla, da se bomo naslednji dan zmenili. A ni bilo potem o tem nič. Druga pripomba: tisti, ki so v zdravstvu, vse kontra delajo. Tisto, kar je bilo dogovorjeno, niti malo ni bilo res. Ko se mi naredi tur, mi nočejo prevezati delati. Kontra delajo... Učitelji ne zaklepajo kapučina v omarice, zato da lahko naš kapučino pijejo. 3 žlice v svoje šalce.

- *Se to, kar je napisano v osebnih načrtih, potem res izvaja?*

Oseba 1: Osebni načrt imam. Zdi se mi, da je to bolj na papirju kot v resnici. Določene stvari se uresničijo, več stvari pa ne.



- *Je kakšno stvar še posebno za izpostaviti?*

Oseba 1: Ne bi o tem razglabljal, a določene stvari se ne izvajajo, kot bi se morale. Od kar je ZZ šla, so se določene stvari zelo spremenile. ZZ je veliko kontaktirala z mano. Vem, da se NN šele uvaja, ampak.. Počasi se bodo verjetno določeni stvari primaknile. Vztrajen moraš biti.

Oseba 3: Ene stvari se izvajajo v osebnem načrtu, ene pa ne.

Oseba 1: Ko prideš iz delavnice, si samo idiot, kaj pametnega nisi. Zjutraj, ko greš v delavnico, sedijo tam kot kakšni kralji... Jaz moram pa stanovalce metati iz postelje, da grejo na delo, oni pa sedijo tam. Oni pa pljuvajo po meni... V planine me ne vozijo več. Jaz moram pa naročnino plačati... (jezen je na osebje...)... To delajo nam. Fuj.

- *Nekateri ste rekli, da se nekatere stvari iz osebnih načrtov izvajajo, nekatere pa stojijo. Katere stvari stojijo in katere ne? Kateri cilji, ki se uresničujejo, so res pomembni, tisti, malo težji? Se na teh kaj dela, ali so ti bolj v luftu?*

Oseba 3: Jaz bi rekla, da so ti trenutno zdaj v luftu.

- *Se je že kaj delalo na težjih stvareh, ali se obupa že, preden se začne?*

Oseba 5: Jaz delam na tistih bolj konkretnih in težjih, ampak to samo zato, ker imam srečo, da imam tako podporno osebo. Prej mi je bilo večinoma obljubljeno, potem ni bilo nič in sem sama postala bolj aktivna. Potem so prišli osebni načrti. Imela sem srečo, da je moj osebni načrt prišel v roke ravno pravi osebi. Ogromno sva naredili in delava. Zelo sem ponosna, veliko sama delam na tem in vem, da nič ne pade z neba. Za vsako stvar sem se morala sam potruditi, ona mi ni šla urejati zdravstvenega zavarovanja... Ni se šla prepirati v delavnico s tovarišico itd. Sem morala to sama urediti.

- *Koliko ste seznanjeni s preobrazbo zavoda?*

*Vsi v en glas:* nula.

Oseba 3: Šli so gledat, kje bodo stale hiše, pa je tam samo parkirišče, tako da so šli samo parkirišče pogledat, ali pa gredo samo parcelo pogledati, kako trava raste na parceli.

- *Se je od začetka projekta za vas kaj spremenilo?*

Oseba 5: Če sam ne sprašuješ in vztrajaš, ne boš nič zvedel.

- *Imate kakšno besedo pri predlogih, kako naj bi preobrazba potekala?*

Oseba 5: Lahko damo predloge, ampak ministrstvo za tuje probleme naredi po svoje.

Oseba 2: Večinoma jih samo vozijo na parcele gledati, kje bo. Razpisa sta šla že 2 ven. Ampak se očitno ni še nihče prijavil.

Oseba 1: Mene imajo že za norca. Gledamo le tiste parcele. Nič se ne bo premaknilo.

- *Predloge upoštevajo?*

Več oseb: ne, nič, ni komentarja...

- *Imate kakšna srečanja, da bi se o tem pogovarjali?*

Oseba 6 pravi, da ne.

Oseba 2: Včasih imam tak občutek, da se mi brezveze zdi ukvarjati z nečim, za kar že vnaprej vem, da ne bo nič pomagalo. Že vnaprej vem... Človek že ima izkušnje, če si že toliko časa tukaj. Poznaš razmere. Pri nekaterih stvareh se nič ne premakne niti za malo.

- *Se ostali strinjate s tem?*

Vsi pritrdijo.

Oseba 1: Samo če prideta AA in SS, pomagata.

Oseba 2: Oni pravijo, da nič o nas brez nas, ampak pri nas potem to drugače delajo.

- *Kaj se da storiti, če se vam godi krivica?*

Oseba 2: Nič. Oni se med sabo zmenijo.

- *Potem se krivce ne popravijo, ni pogovora, ni iskanja rešitev?*

Oseba 5: Ne...

- *Imate človeka, ki mu lahko zaupate?*

Oseba 6: Jaz ne.

Oseba 2: Ne. Vsi so povezani. Med sabo se pogovarjajo.

Oseba 6: In skupaj potegnejo.

Oseba 1: Zaupam samo SS in AA.

- *Prav nobenega ni takega, ki bi mu zaupali?*

Oseba 5: Bi se našel kdo, ampak si ne upajo, ker se bojijo posledic. Če si preveč dober in se preveč potegneš za uporabnike, si lahko kaznovan. Si predstavljaš, da delaš in si ne moreš normalno planirati dopusta...

Oseba 2: Nič čudnega, da je prišlo do tega, če je pa toliko ljudi zapustilo službo.

Oseba 6: Zakaj pa?

Oseba 2: Nekdo bi se moral vprašati, zakaj so šli.

Oseba 6: Se pa ve dogovor. Pa še ni konec, bodo še šli.

- *Je odgovor skrivnost?*

Oseba 3: Odgovor je vodstvo.

Oseba 5: Ja, vodstvo.

Oseba 2: Saj se ve.

Oseba 5: Slabi pogoji

Oseba 1: Pa slaba direktorica. Zato so pa šli. Pa še več jih bo šlo.

Oseba 2: Ljudje tukaj delajo kratek čas, potem ugotovijo, koliko je ura in grejo. Že dva šefa hišnika sta šla. Eden novi je kandidiral, pa ga še ni bilo videti.

- *Imate v teh razmerah uporabniki možnost prevzeti vodilno vlogo?*

Oseba 1: Nobeden. Jaz sem v parlamentu, pa me imajo za norca, ko jih kličem, da imamo sestanek. Pljuvajo po meni. So rekli, da me bodo na disciplinsko dali, ker jih jaz komandiram, da imamo parlament.

Oseba 5: Ko so bili še normalni parlamenti, smo se dobili en dan prej, pa še tovariš je vprašal, kaj bomo delali...

Oseba 6: Ne hodim več na parlament. Sem si rekla, da ne bom tja hodila samo na uro gledat.

Oseba 5: Tisti, ki so pripravljali te stvari, so vedno gledali, da je bila tema nenevarna. Če smo bili preveč radovedni, si vprašal enega, ta te je poslal na leva vrata, si vprašal na levih vratih, te je ta poslal na desna. Ko si srečal direktorico in jo vprašal, si pa dobil odgovor, da nič ne ve, da naj se v enoti zmenimo.

- *Glede zdajšnjih parlamentov. Večina je rekla, da ste bili vsaj na enem parlamentu. Se je kaj uresničilo, kar ste zmenili tam? Kako je to potekalo?*

Oseba 3: Kar smo se zmenili, se ni naredilo. Teme so bile o hrani, prijateljstvu, spolnih odnosih. Take teme... Niso bile tiste teme, ki so zares za parlament.

- *Ste vi določil teme:*

Vsi v en glas: ne.

Oseba 3: Teme so določili na svetu uporabnikov. Dvakrat na leto je imel svet uporabnikov sestanke, kjer smo se zmenili za temo za dva parlamenta.

- *Kako je na skupščinah? Je še vedno model starega parlamenta ali se kaj več posluša?*

Oseba 1: Ko sem jaz na parlamentu, ne poslušajo.

- *Mini parlament je edino, kar ste imeli? Tisto marca?*

*Pritrdijo.*

Oseba 3: Od marca se še nič ni naredilo.

Oseba 5: Ko sem eno stvar izpostavila, je vse tiho bilo.

Oseba 2: Na enem parlamentu sem bil, potem nisem šel več. Zaradi zdravstvenih razlogov, potem pa ni bilo več parlamenta.

Oseba 3: Tam, kjer sem jaz, sploh nismo imeli parlamenta. To smo stanovanja 3.

*(Govorijo o tem, kdo je bil na parlamentih, pa kje so jih imeli in kje ne... Pa kdo od osebja je bil prisoten itd.)*

Oseba 2: Določene osebe dajejo pod prisilo na dopust, četudi skupina trpi. Oni bi drugače koristili dopust, ampak ga morajo takrat, ko jim rečejo. Potem pa trpi skupina.

- *Imate pri izražanju mnenja kaj strahu:*

Vsi pravijo, da nimajo strah.

Oseba 5: Nimam strahu, ampak tukaj ni osebe, ki bi lahko kaj naredila.

Oseba 2: Včasih so si lahko izbirali dopuste, kot jim je pasalo, zdaj morajo pa iti takrat, kot šefi določijo.

Oseba 5: Hitro se vidi, kdo je kar naprej v službi. Fora je v tem, da ima ta veliko putra na glavi, dela tako, da je še na robu zakonitosti. Zato ji nihče nič ne more. Če so kakšni bolj pomembni obiski, jih ne spustijo do nas. Zelo pazijo, koga spustijo.

Oseba 1: Jaz bi tu povedal, kaj se dogaja. Ko moramo iti spat, kaj delajo tovariši... Našo hrano tja nosijo in jo jejo. Sem videl, da jejo. V čajno gredo in jejo. Našo jesti jejo. Pa naše kosilo jejo. Vse vidim, ko v čajni pomagam.

Oseba 6: Kar se alkohola tiče. Midva po pameti pijeva. Kupiva si in neseva domov. Bil je novo leto, je rekel Darko, naj grem kupiti. Sem šla kupit vino. Jaz vem sama, kaj delam. Nikoli ni bilo nič narobe. Je pa Katja povedala, čeprav ni bila na šihntu, ker me je videla pri blagajni. So me klicali in sem povedala, da sva res kupila vino. Po pameti pijeva, nikoli ne delava problemov... Tule zadaj so pa pili. Sem videla, sem bila v center in povedala. So zadaj bili in so jih dobili, ko so pili.

- *Pri tebi doma lahko piješ ali ne?*

Oseba 6: Niti jih ne bom vprašala. Kupim si in nesem domov, naj naju pustijo pri miru, naj delajo red tam, kjer je treba. Tam, kjer ni treba, pa tišijo nos.

## **Zapisnik fokusne skupine 3:**

### **Fokusna: učilnica za samostojno življenje**

**31. januar 2023**

**Čas začetka: 13 h**

**Čas konca: 14.30 h**

Fokusne skupine so se udeležili: 2 sodelavca z IRSSV, varuhinja, vodja stanovanjskih skupin Prevalje in Ravne, projektna sodelavka, področje VIZ-delovna terapevtka, VDC - skupinski habilitator za osebe s težko in težjo motnjo v razvoju, ter na enoti Polžki, varuhinja v mansardi.

***Spraševalka:*** Pri katerih aktivnostih za samostojnost ste bile najbolj vključene?

-To, kar smo mi poslali vam, je res izhajalo iz osebnih načrtov. Tu pa smo zbrani iz različnih koncev, kjer pa se je veliko delalo pri rednem delu, vsakodnevno, na tak in drugačen način, na samostojnosti.

- Samostojnost, skrb za sebe, za vključevanje v okolje, osebna nega, urejenost- od nekih osnovnih stvari, npr. pomoč pri hranjenju, negi. Podpiranje veččin, ki so jih tekom izobraževanja uporabniki razvili, da čim dlje ohranjaj samostojnosti.

***Spraševalka:*** Si predstavljam, da karkoli delaš, delaš tako, da uporabnik, kar lahko naredi sam, da jih podpiraš pri tem, pri samostojnosti.

-Ja, se trudiš, ampak marsikateri faktor drug tudi vpliva. Zelo je povezano s časom- da ti nekomu dopustiš, da si vzame žlico in nese sam v usta- mogoče bo trajalo kar nekaj dlje, kot če bi to naredila jaz. Stvari so povezane tudi s kadrom, usposobljenim kadrom, kar sicer pri nas je, ampak mogoče bolj manko kadra.

-Vsaj štirikrat več traja. Ko sem nazadnje opravljala večerno nego, sem dala sicer čas nekemu fantu, ampak če bi to naredil on, kar z mojo pomočjo stori, bi trajalo 45 minut. Če imaš pa ti šest uporabnikov za spravit, je to nemogoče. Večerna nega, ki jo opravimo mi pa traja 10-15 minut. 2V manjših enotah mogoče, verjetno bo to malo lažje.

-Čeprav v manjših enotah jih nimaš manj kot šest. Odvisno od tega, kakšne bodo imeli sposobnosti.

- Tisti, ki so starejši od 26 let, so šli skozi usposabljanje in so dali Učilnico za samostojno življenje skoz. In eni nikoli ne bojo določenih stvari usvojili. Tako kot na primer z denarjem.

- Ja, midve nisva napredovali nič. Pred mano so delale že druge varuhinje z njo. Pozna bankovce ampak ne zna zračunat, ko pride do denarja. jaz sem delala z eno punco- ona zna seštevati in odštevati, ampak ko pride do denarja, si ne predstavlja. Tudi na uro ne pozna. Ima

narejenih sedem razredov posebne OŠ, to ni malo. Ona zna štet do petnajst čez in do pol, naprej pa ne gre. V času korone sva veliko delali na tem, pa ima še željo, delamo še zdaj.

-Veliko znanja pri naši populaciji smo mi lansirali, ampak če potem tega niso kasneje dnevno uporabljali, je izzvenelo.

**Spraševalka:** Z eno uporabnico torej delate že od korone do sedaj?

-JA, pa že prej so delali z njo, ima šolo zaključeno.

**Spraševalka:** In ni napredek viden?

- Ne. Ampak ima pa še vedno željo po tolikem času.

J: Željo tudi npr. po branju, vožnji s kolesom kar imajo. Pa se učiš črke, pozna vse, ampak črk ne more povezati skupaj. V možganih se te povezave ne vzpostavijo. Pa ima izredno željo, a ne gre.

Ena uporabnica želi imeti kartico pri sebi in je želela se naučiti jo uporabljati. Smo poskusili, pa ni šlo. Ampak tudi zdaj jo želi imeti pri sebi. V redu, jo ima. Ampak zdaj, ko me je srečala, je rekla, a bi ti imela mojo kartico in šla z mano. Mi gremo z njimi, imajo občutek, da je to njihovo, da sami, ampak razpolaga pa z denarjem sami ne znajo. Eni nikoli ne bodo.

-Gre za nezmožnost predvidevanja.

- Mi smo šli npr. na pijačo. Je rekla, da hoče sama plačat- je dala 20 evrov, ampak ni vedela, koliko bi morala dobiti nazaj.

- Se pa tudi slabša. Ena uporabnica ima kartico sama pri sebi in povabi celo skupino na kavo, potem pa nima dovolj denarja na kartici, da bi plačala.

- Npr. si gre v trgovino, si kupi majčko, ko je treba plačat, nima denarja. Prej jo vprašaš, a imaš denar, reče, imam, sigurno imam.

**- Konkretizacija. Pri naši populaciji je res to pomembno, od prve faze naprej. Če bi imela denarnico pa denar notri, potem bi vedela, da ga nima. TO je edin podatek, ki so ga v veliki meri seveda ne vsi, sprejeti.**

- Ampak če ga ima, ne zna ocenit, a ga je zadosti.

- Tudi nimajo občutka. Lahko poveš, na računu imaš toliko denarja in ne bo vedel, a je to veliko ali malo.

- Se je tudi pri anketah videlo. Vsi so rekli, da imajo dovolj denarja, pa je to res, ali pa ne.

- Ko smo mi šli z našimi iz mansarde, ki so kar visoki, šli na bankomat, je bilo to tako zakompliciran postopek jim. Saj je vsak posebej stal zraven.

**Spraševalka:** A to ste potem tako jih vodila, da je vsak sam tudi pritiskal gumb?



- Tudi, včasih sem pa sama. PIN sem sama stisnila, ker se mi je zdelo nesmiselno, da jim o tem govorim. Ampak ostalo- je tudi dolgo trajalo, da so našli tipko in sploh jim ni bilo v veselje. Kot neko prisilo so čutili, čep, jaz tega itak ne znam.
- **Spraševalka:** Se pravi jim je bilo v redu, da ste vi imeli kontrolo nad kartico?
- Ja.
- Pri nas, v naših enotah so zelo sposobni. Pa si želijo imet kartico, pa grejo na bankomat, ampak se ne znajdejo potem tam. In v končni fazi ti da nazaj kartico in ni siguren v sebe.
- Neko stisko čuti. Zaveda se mogoče, da ne bo...
- To mu je pomembno, da on tam stoji in da daje videz, da to bi. Nato pa reče, daj ti.
- **Spraševalka:** Se pravi, pomembno mu je to, da je vključen, da je zraven?
- Ja. Saj to pa so. Si želijo, a ne zmorejo.
- Ampak vključeni pa so. Tudi pri plačevanju v trgovini so zraven.
- Jaz imam izkušnjo z uporabnikom, ki je na vozičku in ne more niti rok veliko premikat. Ampak ko greva v šoping, mu pri blagajni dam kartico v roke in jo prisloni. In je najbolj srečen človek. Pa ne more vtipkati pin ali dvignit denarja. Ampak da plača pri blagajni s svojo kartico in svojim denarjem mu veliko pomeni.
- Ko smo že pri trgovini, to da lahko grejo v trgovino in si sami izberejo, jim veliko pomeni. Pa da potem na blagajni mu daš kartico ali gotovino. Čeprav ne ve vrednosti.
- Tudi mi, ko smo šli s posamezniki v trgovino, za večino je bilo tako: glej, tu imaš bankovec, da prodajalki. Samo da je on dal denar in pobral nazaj drobiž, pa četudi ga je potem dal meni, je bil zelo zadovoljen.
- Pri nas pa so nakupi že nekaj let vsak petek. Vsak dobi dva do tri evre, malo se prej zmenimo, kaj imajo namen kupit. Vsak gre s svojo košaro po trgovini in si nabere. Zaposlena gre zraven, zdaj tudi že vemo, kdo rabi več suporta, kdo pa je bolj samostojen. In se zgodi, da izmed tistih zelo samostojnih, bo kdo na trak nanosil toliko stvari, da jih absolutno ne more plačat. Najprej smo mu mi dali denar zraven- smo doplačali, če se je to zgodilo. Zdaj pa rečemo, boš pač moral nekaj nesti nazaj. In je zdaj, kakšno leto in pol je od tega, znajo bolje oceniti, ne več kar kopičijo. Medtem ko tudi, če jim kdaj kaj ostane, da ne porabijo vsega, si potem shranijo za na avtomat ali pa za naslednjič in si naslednjič kupijo malo več. Tako da gledajo malo širše, ne samo, da bi vse takoj porabili. Ampak je še vseeno vse kar dosti vodeno. Razen npr. S., ki na pamet računa do centa natančno. Njega tudi drugi uporabniki radi s sabo v trgovino vzamejo, mu zaupajo in on res v redu opravi svojo nalogo.
- **Spraševalka:** A pa so mogoče kakšna druga področja, kjer pa zaznavate, da je bil večji napredek ali potencial za samostojnost?
- Jaz bi omenila še glede denarja, da smo uporabnico naučili, da hodi samostojno vsak mesec na banko po izpiske. Najprej smo ji morali listek pisat, zdaj pa sama opravi. So neki premiki.
- **Spraševalka:** Zdaj je res tudi plačilo s tem, ko prisloniš kartico, že tako enostavno, da lahko sami opravijo.
- Ja, da lahko sami si izberejo in da sami dajo denar. Tudi vrednega in bolj samozavestnega se zato počutijo.
- Mi smo na morju šli konfekcijo kupit. Eni so imeli željo, enih sploh ni zanimalo, zelo različno. Imam pa eno uporabnico, ki bi si vse kupila v trgovini. In sva se pogovarjali,

- če je res potrebno. Pomaga, da odpremo omaro in skupaj pogledamo, kaj je notri. Ona drugače sploh nima meje, ko pride v trgovino. Mogoče potem sploh ne bo oblekla.
- Ja, ne vidijo vrednosti v tem. Važno je, samo da kupi. Potem lahko tudi zavrže ali da nekomu.
  - Večinoma sicer kopičijo.
  - Saj to ni samo pri nakupih. Tudi, ko se prinese kaka garderoba. Eni bi pol zavoda zapolnili za sebe, pa potem nikoli uporabili. Ni nekega občutka.
  - Posledično pa povzroča kar velike težave. Bi, pa ve, da ne rabi, pa mi jo prepričujemo, da ne rabi. In tako kar konkretno lahko kdaj eskalira. To je ravno to, ko večina nas se bo zmogla odločit, ja, mi bo ali ne prišlo prav, oni pa nimajo tega.
  - Njih zadovolji, da novo majico prinesejo in to je to.
  - Jaz sem z eno uporabnico v mansardi skupaj pogledali, kaj ima in potem je sama prišla do tega, da res še ne rabi.
  - Ali pa, če že, kaj bi dala stran, da si novo kupiš?
  - Pri eni moji uporabnici je prejšnja varuhinja naredila tako, da je zložila njene cunje na kup in rekla, poglej koliko imaš, kaj če bi dala ubogim otrokom? In ona je potem še celo leto razlagala, kaj ji je ta varuhinja naredila, da je morala dati ubogim otrokom. In jaz, ker tega nisem vedela tega, sem ji rekla isto. In mi je povedala, da ni ona kriva, da je toliko ubogih otrok. Zdaj pa sem tako naredila, da sem kar vzela in dala stran, pa sploh ni opazila.
  - Po drugi strani so pa radi lepi in urejeni.
  - Jaz se težko poistovetim s tem upravljanjem z denarjem, ker pri naših uporabnikih to ni toliko aktualno. Smo pa strokovni delavci pri jutranji higieni ust npr. dal nekomu pasto na ščetko in si sami drgnejo zobe in so zadovoljni. Se mi zdi, da je to način, da nekdo ohranja dostojanstvo. Tudi npr. mazanje s kremo- prvo se vsak namaže, kolikor se lahko, in potem pomagaš. Ali pa mu potem rečeš, no zdaj se pa poglej v ogledalo, a si lep? In se nasmehne in reče ja. Mislim, da je potrebno veliko neke spodbude, za dejavnosti, ki so meni npr. samoumevne, njim pa je to lahko ena od zadnjih bilk, s katerimi si ohranijo dostojanstvo, kjer lahko svojo samostojnost udejanjijo.
  - Tudi pri oblekah, je pri manj sposobnih npr. da med dvema izbere, kaj bo oblekel- to izvajamo. Take stvari, da se da na razpolago, da sami odločajo. Seveda lahko greš s takim tudi v trgovino, ampak že vsakodnevno je to pomembno.
  - Jaz sem šla z enim v trgovino, samo z njim, pa je vseeno uspelo, da je podrl eno košarico pri blagajni. PA sem bdela nad njim. Ampak se zgodi. Taki so včasih nakupi.
  - ***Spraševalka:*** A to običajno po enega uporabnika vzamete, ko greste po nakupih?
  - Ne, običajno celo skupino, tisti, ki zmorejo sami, grejo pa sami.
  - En uporabnik npr. se usede na bus in gre.
  - S skupino ja, če je pa možnost, da je res dovolj kadra, pa tudi grejo individualno ali v parih
  - Imajo pa tudi nakupovalne dneve, se vedejo v kombi, odpeljejo npr. v Celje in nakupijo.
  - Mislim, da bo prav težko pisat zapisnik, ker o tako različnem spektru sposobnosti govorimo. Npr pri kuhanju, od tega, da si je nekdo sposoben skuhati sam do tega, da nekoga moraš stimulirati, da požira. Sploh če bodo tako heterogene skupine, boš

nekoga mogoče stimuliral, da bo pogoltnil hrano, drugega pa usposabljal, da si bo samostojno pripravil obrok.

- **Spraševalka:** TO pa res ne moreš drugače kot z individualnim pristopom. A so še kakšna področja, kjer opazate, da uporabniki želijo več samostojnosti?
- Jaz bi izpostavila področje prevoza. Ja, veliko zdaj sami hodijo. Zdaj, ko grejo domov na počitnice, hodijo večinoma sami, s temi brezplačnimi karticami, in se tudi vrnejo sami. Velikokrat smo tudi prakticirali, da grejo sami k zdravniku, k okulistu, k zobozdravniku.
- Tudi na banke hodijo. En uporabnik npr. na bankomatu si ne upa dvignit, ampak se odpelje do Mežice z avtobusom na banko. On tudi sam razpolaga z denarjem. Ali pa v službo, poleti našega organiziranega prevoza ni, ker so počitnice za VIZ. Lani smo se potem zmenili, da je en uporabnik se sam vozil z avtobusom v službo in iz nje in je bil blazno vesel in ponosen, takoj je tudi navezal stike z voznikom.
- **Spraševalka:** A to ste šli na začetku zraven?
- Ja, na začetku po navadi gremo zraven, potem pa ne več. Ali pa smo zmenjeni, da skupaj prej pogledamo, kdaj je prihod in odhod, mu napišemo ure na listek- če je to neka nova pot in se potem zmenimo, da po telefonu pokliče, ko pride npr. To prakticiramo tudi, kadar grejo sami na daljše sprehode. Takrat imamo tudi dogovor, da pokliče.
- Zdaj je to tak pozitiven primer. Imaš pa na drugi strani take, ki nikoli ne bojo mogli sami iti na bus, kot npr. Polžki.
- Pri njih je že, da ga ven pelješ za 30 minut, porabiš 30 minut, da ga oblečeš, za primerjavo. Jaz bi se navezala še na prejšnje vprašanje, kje bi še lahko krepili samostojnost. Jaz se počutim ful nemočna npr. ko nekdo izraža željo po intimnosti. To je ena taka stvar, ko na naši enoti ni možnosti. En uporabnik npr. ima tisto željo, ki jo čuti, ampak ne vem, kako bi lahko to...M. a imaš ti kakšno idejo?
- Ja, s selitvijo bo mogoče lažje. TU je prostor problem.
- JA, pa tudi občutek intimnosti, ki jo rabi on. On rabi to partnersko ljubezen, ne more pa je dobiti od učiteljice. Tu se počutim nemočno, tu mu ne morem pomagat.
- Ja...čisto iz njihovega vedenja je treba izhajati in opazovati. Jaz imam npr. cilj pri eni od učenk, da v času počitka, da kdaj ni v plenici, da je odvita, in da se lahko »poigra«, recimo temu tako. Za njo je to to. Ampak tudi ni prostor tu primeren.
- On pa tudi fizično ne more, ker ne more rok uporabljati.
- Ja, saj to je, tak širok spekter. Zdaj se osebni načrti najbrž za bolj sposobne delajo.
- Ne, saj se tudi za take, ampak želje težje izražajo, moramo mi več opazovati.
- Zdaj po moje s temi preselitvami se bo videl, kaj se da in na kak način.
- **Spraševalka:** A je še kakšno tako področje?
- Ja, potem je še kuhanje. Ja, to je že tako ves čas, v učni kuhinji potekajo te dejavnosti. Tudi npr. so šli v Črneče in si tam kuhali, ampak tam so bili enkrat. To se bo zdaj videlo. Najbrž bodo še veliko podpore rabili.
- Jaz sem bila zraven, ko se je kuhalo v Črnečah. Ko uporabnika vidiš, ko so rezali npr., vidiš, da zelo dolgo traja pa tudi je treba precej usmerjat. Pred kosilom smo se pogovarjalo o prehranski piramidi in kako več zelenjave moramo jesti in količine in vse. Pri kosilu sva jim pustili svobodo, da vsak vzame kolikor želi. Samo dva sta se normalno nakosilala, ostali so si vzeli ogromne porcije.

- - To je bil enkratni dogodek. Kako pa je to po enotah, ko je standard, da si sami postrežejo?
- JA, v eni enoti je že kar ustaljeno, si znajo razdeliti, vejo, da mora biti za vse. V drugi enoti pa smo zdaj padli za to. mi jim rečemo, pogledajte, koliko je, zdaj pa si razdelite in pazite, da ne bo ostal kdo brez. In potem pazijo. Se pa zgodi, da kdo potem malo manj dobi, ampak pustimo zdaj to, ker se morajo sami...ker drugič bo pa uni več vzel. Mora vsak počakati, da pride na vrsto in da preceni, koliko bo dovolj, da bo še za druge. Če pa kaj ostane, pa razdelijo potem.
- Ja, mi pa smo imeli toliko
- Vi ste že skuhalo preveč, ker je težko oceniti-
- **Spraševalka:** Kakšne pa so drugače želje? Imajo želje sami kuhati?
- Pri nas to izgleda tako, da si naredijo jedilnik za en teden naprej ob ponedeljkih. Ob petkih dobivamo robo iz centralne kuhinje za cel teden in potem jim moramo naročiti. Pogledamo po hiši, kaj imamo, kaj je v shrambi, kaj v skrinji in potem iz tega naredijo jedilnik, in iz svojih želja. Pazimo tudi, da ne govori samo eden, da vsak govori za sebe. Kuhamo pa skupno kosilo. Zanimivo je, kako se pa potem vsi strinjajo. Ko eden reče, v ponedeljek dajmo to, potem vsi kimajo, da ja.
- V Črnečah smo mi po vašem vzoru poskusili- najprej prehransko piramido in potem en poskus sestavljanja jedilnika. In so same take jedi, ki jih oni jejo tukaj, predlagali. Niso kaj novega našli. Tu se pa poznajo ti zavodski vzorci.
- Pri nas se ločita Prevaljska in Ravenska enota. V Prevaljah imajo še več idej, so še nas nove stvari učili, v Ravnah je pa tišina, jih moraš ti malo spodbuditi in malo stare jedilnike pogledamo, da ne bi vsak teden isto jedli.
- Od posameznika je odvisno, kako oni doma kuhajo.
- Sploh po kakšnih praznikih, ko pridejo nazaj od doma, so polni idej, sploh to, kar so doma kuhali, ali pa grejo na internet in si tam recepte dobijo. Prej smo iz kakšnih revij, da smo izrezali in prilepili, naredili neke svoje kuharice, zdaj pa veliko s spleta.
- Kaj pa vi? A imajo vaši v Rudarju želje, da bi kuhali?
- Ne. V času korone smo veliko. Dva sta pomagala, ena pa ne.
- Saj tudi v centralni hiši, ko gledaš, želje po kuhanju. Veliko kateri si misli, zakaj bi pa kuhali, itak gremo na kosilo? Mogoče se bodo te želje kasneje pojavile.
- Ena uporabnica recimo, se pritožuje nad zavodsko hrano, ampak sama pa tudi ne bi kuhala, pravi.
- **Spraševalka:** Saj marsikdo ne bi kuhal, pa marsikdo tudi hodi v gostilne jesti.
- Samo oni finančno ne bi zmogli, saj tudi od nas marsikdo ne more.
- Mi smo buhtlje pekli, pa je bil K. pri nas, pa sem rekla, a boš kaj pomagal, pa je rekel, to pa ne. Sem ga vprašala, kako boš pa v hiši? Pa je rekel, jaz si bom pa naročil.
- Je pa veliko na Polžkih, samo da lahko malo pomešajo, pa jim je že to...
- Njim je že zvok, decembra, ko se pečejo piškoti. Ali pa da odtisnejo en piškot, da imajo moko v roki, da lahko jajce razbijejo, poskusijo sladkor...
- Včasih so opozarjali, vse sami delajte. Ampak ena uporabnica npr. je bila tako vesela, ko smo mi okraševali za novo leto. Pa ni nič sodelovala, ostali smo lepili in ustvarjali, ampak ona je potem vsakega, ki ga je na hodniku srečala, peljala pogledat, kako smo okrasili. Njej je bilo samo to, da je bila zraven in da je bilo okrašeno, cilj.
- Nekateri tudi rečejo, o jaz sem pa v življenju že dovolj kuhala, zdaj bodo pa še drugi.

- Motivacija pa res hitro upade. Npr. pri piškotih. Bo npr. odtisnil en piškot, dva, potem je že dovolj. Potem dokončamo mi. Ampak že samo dogajanje...njim je to, da so vključeni, veliko jim pomeni.
- Pri teh najtežjih se je treba zavedat, da niti snega ne bodo mogli otipat, če jim ga mi ne damo v roke, niti mraza občutim če jim ne bomo dovolili. Ne prijetnih in ne neprijetnih izkušenj. Vse je na nas, da jih izpostavimo temu. Pa začne se pri hranjenju, pri odpiranju paštete- tako so nas učili.
- Mi smi šli en korak dlje, ko kosilo kuhamo isto za vse. Nekdo npr. ne je gobove juhe, pa se mu takrat naredi nekaj za zamenjavo. Zdaj res že vemo, kdo česa ne mara pa takrat dobi nekaj za zamenjavo. Drugače smo pa šli zdaj od oktobra naprej na izbiro večerje. Ker imamo mi kosilo pozno- ob dveh se začne kuhat, ko pride dopoldanska izmena domov. Okrog pol štirih jejo. In zato smo imeli lahko večerjo, kakšno sadje, jogurt, pecivo, če je ostalo od prejšnjega dneva npr. Zdaj imajo pa na izbiro za večerjo štiri možnosti: sadje, jogurt, solato si lahko pripravijo, ali konzervo- od ponedeljka do petka. Dvakrat tedensko si lahko izberejo konzervo, če ne bi vsak večer jedli konzervo, ker je najlažje. Zdaj pa sadje jim sploh ne diši, jogurt izjemoma, solata- na začetku je bil interes velik ampak je treba trud vložiti. Večerja je pa od šestih do sedmih, prideš kadar pač hočeš. Zamišljeno je bilo, da si sam pripraviš, postrežeš in pospraviš za sabo. Potem so se sami povezali tako, da je eden vprašal, npr. jaz delam paradižnikovo solato, a bi še kdo? Pa sta se še dva javila in so potem naredili vsi skupaj ali pa je eden pripravil za vse tri. Zdaj se jim pa več ne da, zdaj je pa ali konzerva ali pa jogurt. Tako se vidi, kako so tudi lagodni.
- Ja, jaz npr. ko vidim za vikend, da so slabe banane, pa naredim smoothie, ampak jim jaz naredim- moja napaka. Samo vidim, da potem z veseljem jejo.
- Kaj pa kakšne individualne želje? Da kakšna oseba izrazi bolj specifično, da bi se želela nekaj naučit?
- Jaz, če povzamem iz osebnih načrtov, so bile bolj želje, da bi kam šli, ali si kaj kupili, bolj kot pa da bi se kaj naučili. Ampak saj jim je bila tudi do izkušnja v življenju. Ena je npr. imela željo, da je šla na koroški radio. In je šla in videla in zdaj tudi nima več želje, da bi delala tam.
- Recimo mi, ko smo se preselili v Prevaljsko enoto je imela naša uporabnica štirikrat razstavo likovnih del. To je bila njena želja, pa smo ji omogočili. Pa na ta način so se imeli možnost spoznati. So vključeni tudi v Vera in luč. Tisti, ki želijo in so se tudi navadili, da grejo potem sami tja, ti iz Prevalj, to je ob nedeljah dopoldne. Eden ne gre, ker ni toliko pokreten, njega potem pridejo eni iskat, pa v Ravne se tudi peljejo prostovoljci jih iskat. Pa s sosedi imamo kar lepe odnose. Čisto samoiniciativno- ena soseda je že starejša- in po službi so naši vzeli lopate in šli k sosedi in so vsi skupaj ji očistili, pa ima kar dolg dovoz. Čisto samoiniciativno. Je bila zelo vesela, ravno včeraj jim je potem prinesla tri kile mandarin pa čokolado. Mi imamo tudi vrt čez leto, visoke grede. Je bila njihova želja in tudi sami skrbijo zanj. So ful ponosni, ko prideš, moraš it najprej to pogledat. Zelišča za čaj, tudi vejo, kako to porezat, sušit. Pozimi zdaj tudi kuhajo te čaje. Pri zelenjavi jim pa malo mi pomagamo, da kaj prinesemo. Ampak poskrbijo sami, zalivajo...
- Tudi pedikerja, frizerja sedaj zelo veliko koristijo v kraju. Radi grejo.
- Tudi vi na VIZU imate svoje želje, kajne?

- Ja, imamo, drugače pa tiste osnove pilimo. Drugače pa kar se higijene tiče, opravimo mi, ampak vedno pa tudi usmerjamo, spodbujamo, da vsaj nekaj tudi sami. Npr. brisanje zadnjice, tu se začne že s tem, koliko papirja vzet, potem kako ga zložiti - eni bi ga zmečkali kot za lepljenko...pa da se potem sam dokaj čisto obriše. To so pa stvari, ki so kasneje ful pomembne za kakršnokoli samostojnosti. In socializacijo nenazadnje.
- Pa opravljati potrebo za zaprtimi vrati. Ker ko gremo mi al letovat ali v restavracijo...to so javne površine, javna stranišča. Če je on navajen pri odprtih vratih opravljat potrebo doma, bo tudi tam.
- To pri nas ostaja navada od doma.
- Pri nas kakanje ni moteč faktor ampak učna ura.
- In tu so navajeni golote, ker so skupne kopalnice. To bo kar veliko učenje.
- Tisto ta pravo učenje bo, ko bojo v novem okolju, ko se bodo morali povezati z ljudmi, ki bodo okoli in ko bodo morali sami več narediti. Tako pač je, če si v all inclusive hotelu ti ni treba delat.
- To bo itak sprememba 180 stopinj. To bo učilnica za novo življenje.
- Čeprav se trudiš, da neke osnove bi imeli. Ampak naši so taki, da jim je velikokrat kaj abstraktno, potem, na licu mesta, ko postane konkretno, bo lažje. Saj tudi vi, ko ste se selili v Prevalje in ravne, imate te izkušnje.
- Sem so se selili iz več koncev, niso se vsi prej poznali. Mogoče je nekomu takemu, ki višje funkcionira, še težje, kot komu drugemu.
- Že selitev v stanovanjske tu v Črni je bila velika sprememba. Če vprašaš tiste, ki so se preselili, ne bi nihče šel nazaj, čeprav morajo zdaj več sami delat. Učimo se pa vsi, tako oni kot mi, ves čas.
- To se zaveš šele, ko prideš ven. Jaz sem zdaj pol leta na dislocirani enoti, tale teden, ko imam počitniško delo v matični stavbi, ojej...ta džumbus.
- Res, kakšna tišina je v Prevaljah, Ravnah... . Res je pa za vikende, ko pridem jaz tja, večina stanovalcev doma in so le kakšni trije ostali. Čez teden, ko jih je osem, je gotovo drugače.
- **Spraševalka:** A je mogoče s tem projektom DI zdaj to delo na samostojnosti se še kaj bolj načrtno ali ciljno izvajalo? Prav konkretno Učilnica za samostojno življenje? Ali je bilo to bolj spontano, ko je nekdo izrazi željo in se je potem z njim to organiziralo?
- Mi smo začeli takrat pripravljati jih, pa da se bodo selili, pa smo naredili še več zmede pri njih. Je boljše spontano, kot da boš prav ciljno šel v to.
- **Spraševalka:** A da ste organizirali npr. enkrat tedensko neko delavnico?
- Ja, smo imeli delavnice, parlamente, da smo se o tem tudi pogovarjali. Ampak jaz mislim, da to, kar poteka vsakodnevno, da bo to res na licu mesta, da zdaj jim mi abstraktno nekaj razlagamo. Si niti ne znajo predstavljati.
- Umetne situacije niso ravno dobra naložba.
- Npr. tam ko se je dalo, smo itak šli v to.
- Strah povzroča pri nekaterih. Enemu npr. uporabniku npr. kar tesnobo povzroča, ker misli, da mora it ven.
- Ker je to abstraktno. Uporabniki tudi sprašujejo npr. kaj bom pa jedel? Jazne znam kuhat. Mu rečem, glej, ne znaš kuhat, ni problema, boš dobil hrano, ali pa se boš kaj naučil. Ampak zdaj npr. še nima želje naučit se.

- Jaz sem na letovanjih npr. to malo testirala. Nekaj dni smo šli v gostilno, nekajkrat smo pa šli skupaj nakupit sestavine in potem skuhali. Smo dali npr. pečenko v pečico in šli vmes na plažo, tako da tudi nismo bili cel dan vpeti v kuho. Zjutraj smo hodili v pekarno, to je bilo fuuul veselje. Smo žrebali, kdo gre v pekarno, vsak si je sam izbral, kaj bo jedel. V Moravskih smo si ogromno skuhali in se veliko pogovarjali. Pa niti enkrat se niso skregali med sabo. Res so bili pa samo trije uporabniki. Pa nihče ni rekel, da nečesa ne zna, noče sodelovat... Pa tudi o tem smo se pogovarjali, kako je fino ,da je manjša skupina sedaj in po petih dneh smo naredili analizo- pogledjte, že pet dni smo skupaj pa se niti enkrat nismo skregali.
- Ja, to je dobro, to lahko delaš v konkretni situaciji. Da bi pa ti tule v hiši to delal, npr. zdaj imamo pa tečaj tega in tega...ne. Tudi časovno niso orientirani. Ko so se pogovarjali, da se bodo selili, je en uporabnik čez noč imel spakirano vse, v vrečkah in škatlah. Eni pridejo vsak teden vprašat, kdaj se bodo selili.
- Je pa v okviru skupin tudi redna učna kuhinja. Ampak vedno je tako, da je cilj npr. da si pripravimo večerjo, ne da se nekaj naučimo. In sproti se naučimo.
- **Spraševalka:** A se vam zdi, da ste s tem projektom, da vam je bilo omogočeno vseeno malo več časa in prostora, da se posvetite tem dejavnostim, ki krepijo samostojnost uporabnikov, glede na to, da se to tako poudarja v projektu?
- Jaz sem dobila samo neke dodatne birokratske obveznosti, ki mi še odžirajo čas, ki bi ga lahko z uporabniki preživela. Ni narobe, rada delam tudi to, ampak opažam, da sem imela prej več časa za uporabnike.
- **Spraševalka:** Imate tudi ostale tako izkušnjo?
- Mi smo bili že prej naravnani tako, da smo jih spodbujali k samostojnosti. Ampak s temi izobraževanji zdaj sem si jaz nastavila eno ogledalo in ugotovila ,da imamo mi še vedno preveč nadzora nad uporabniki. Premalo jim pustimo tudi, da naredijo po svoje in premalo neke odgovornosti. In zdaj, ko smo z oktobrom začeli z delavnico, z normalizacijo, tako jo mi imenujemo- učilnica za samostojno. Uporabniki so bolj zadovoljni. Da jim je to ljubše. Da ne opravijo vsak dan vseh opravil, ampak da sami ugotovijo, ali je danes potrebno npr. pomiti kuhinjska tla. Pokažejo se tudi ekstremi, eni bi dvakrat dnevno pomili eni pa tudi cel teden ne...to se pa zdaj še učimo.
- **Spraševalka:** Se pravi ste zastavili, da imajo večjo svobodo pri odločanju, kdaj bodo opravili kaj?
- In večjo odgovornost. Tudi ko grejo na sprehod. Da se oseba zaveda, da je ona odgovorna za to, kako bo hodila, do kje bo šel, a to zmore, do kdaj se mora vrniti, da ne bo pretemno. Ali ima s sabo npr. vodo v steklenici. A bo to rabil...take stvari.Da ve, kaj vse to za sabo potegne. Ne da mu vse popedeniš, ampak da sam malo zorganizira.
- Prej ste imeli res poštiman urnik...zdaj se pa pojavi razlika, kriteriji- eden bi imel vedno sterilno, drugemu je pa v redu že, če smeti niso po tleh. Potem je pa treba kompromise.
- Mi imamo štiri prostore, ki jih čistimo- vsak prostor ena skupina. Po trije so pa v skupini. V vsaki skupini je en najšibkejši, če ne ne bi šlo. Glede na tiste najšibkejše, ki so bili v skupinah, so se potem razdelili kam gre kdo. So se med sabo zelo povezali, en drugega spodbujajo, si pomagajo. Če je nekdo odsoten, morata druga dva sama narediti, ali pa se dogovoriti za pomoč s kom iz druge skupine. Zdaj smo pa prišli tako

daleč, da pa moramo vseeno malo pazit, da ni tako, da bi nekdo vedno delal samo eno, ker nekdo recimo bi bil najraje cel čas v pralnici. Ampak prav je da znajo vsi vsa dela opravljati, ker ko pa so recimo prazniki, daljše odsotnosti, pa ostanejo trije in bi oni npr. bi samo v pralnici, kdo bi potem kuhal, čistil sanitarije itd. Krožijo pa na 14 dni. Preden se zamenjajo, morajo naredit generalko na tistem področju, kjer so bili odgovorni. Da ne predajo naprej zanemarjenega. In delajo to, skrbijo. Prej smo pa to zaposlene delale. Tudi čistile.

- **Spraševalka:** A potem ta dogovarjanja, ko bi nekdo pomival dvakrat dnevno, eden pa enkrat tedensko, kako pa to gre?
- Mi smo bolj v vlogi opazovalke. In zapišemo npr. kar opazimo, kako so si razdelili delo, kdo je bil vodja...potem pa malo vprašamo. Kako pa kaj vi? Kako pa kopalnice? Potem se pa že oni zmenijo- gremo pogledat- ti zgoraj, jaz spodaj in porihtajo, če je treba. Saj se še učimo, to zdaj ni fiks, ampak je napredek. Pa veliko jim pomeni, da so sami odgovorni. Je pa tako ,da dokler jim ni bilo treba, pa niso. Nihče ni imel niti želje. Mogoče je enkrat ena uporabnica rekla, pojdi ven iz kuhinje, bom sama. In kdaj zaposlena ni šla ven in sem morala jaz potem zaposleni reči, pusti jo, naj sama. Je pa zanimivo, mi ko smo prišle, na začetku smo več zaposlene kuhale kot uporabniki in smo se ful sekirale, ali bo dovolj, ali bo za pojedst... Zdaj ko pa sami kuhajo, pa točno vidiš kdaj ,da ni v redu. Ali je kaj zažgano ali kaj prereditko...in potem tisti, ki kuha gleda ostale, ki jejo in jih kliče po imenu in vsakega vpraša: JE dobro, a ne? Pa reče uni mhm. In je dobro in vse pojejo.
- **Spraševalka:** Ampak ni kakšnega pritoževanja, da ni dobro?
- Ne, niti enkrat ni nihče rekel, da ne bo pojedel.
- To ko si rekla, da so zaposleni kuhali. Kakšno spremembo bomo morali mi dati skozi, ker nam iz zavoda bo to...mi tako institucionalno razmišljamo. Jaz zdaj, »po službeni dolžnosti« tako bedim nad njo, ona pa je doma, ko je živela pri bratu, sama šla po injekcijo, sama v mesto... jaz pa jo tu niti meter od sebe ne spustim. To bomo morali mi v svojih glavah veliko naredit.
- Mislím, da trenutno ni tak problem, da je ti ne bi želela sputit. Je bolj ta občutek ,da si ti po službeni dolžnosti odgovoren, kar konec koncev res si. To je en velik problem. V končni fazi, ko se bo karkoli zgodilo, ker si ji hotel dobro...boš na sodišču. Ker si želel mu omogočit življenje.
- Samo nekateri uporabniki pa bodo tudi po preselitvi še ful odvisni. Meni so te zgodbe zdaj kar uau.
- Saj tudi jaz se kar izgubim...tole kar vi opisujete je slaba tretjina, ostalo je pa čisto druga situacija.
- Heterogene skupine so pomoje dobra stvar.
- Jaz se pa s tem ne strinjam. Mi imamo sedaj zelo raznolike uporabnike v bivalni. In ti se moraš prilagajat najšibkejšemu členu. In pri vsakodnevni, npr. sprehod, hoja, kamorkoli gremo. Glede gibanja...eni bi šli npr. radi v hrib, uni ki pa se ne more gibati, pa komaj gre po ravnem. Prej smo hodili v hribe, zdaj pa samo še po ravnini.
- Zato pa izkoristijo, da grejo sami a ne?
- Ampak sami tudi ne upajo tako daleč it.
- Kako se bo zdaj to rešilo?
- Eni rabijo več spodbude, nekoga, da jih malo vleče naprej.



- Če jaz pomislim, da imam šest polžkov v hiši, je pa tako, kot da smo v neki mini bolnici.
- Ampak to, ko pa rečejo ,da bodo bolj sposobni pomagali manj sposobnim, to pa... a so toliko povezani? Pa recimo, ko gledam zdaj naše bolj sposobne- do neke mere bodo pomagali tistemu, ki je manj sposoben. Ampak več kot to pa ne, ker on ne živi zaradi tega človeka. Ni tako kot mi on v službi tam zato ,da mu pomaga. Ne moreš tega pričakovat. In tudi ni njihova dolžnost to.
- Ampak že en sprehod...boš presneto razmislil, če boš enemu drugemu uporabniku dovolil, ga prosil, da pelje nekoga na vozičku. To je že za mene odgovornost, če tako pomislim.
- Je pa tudi problem, tako kot imate vi- ko ima en uporabnik tako komando nad vsemi... Vse on pokomandira. Če pa njega ni, pa ena uporabnica. Ampak to je pa slabost, ko je pa preveč pomoči in nadzora. On jih zjutraj zbuja, sprašuje, če so se umili, da morajo spat. Njega to obremenjuje, po drugi strani se mu pa fajn zdi.
- **Spraševalka:** A to je on prevzel to vlogo, ali mu je bila malo sugerirana?
- V začetku mu je mogoče bila malo dana. Ja, tudi po telefonu, ko so zaposleni policali, kako ste, je poklical njega in tako je on prevzel vlogo. Ostalim stanovalcem je pa to v redu, menj odgovornosti na njihovih plečih, ker nekdo drug poskrbi.
- Prav je da se zavedamo, da imamo resne nepokretne in take, ki b itudi lahko sami nekje živeli z neko podporo. Cel spekter. Ampak ti slednji pa niso pripravljeni še. Ti naši iz bivalne, ki sem jih jaz spodbujala, da grejo v stanovanje živeti, ne želijo. Pa smo jih večkrat, sistematično, pa ogledali smo si...ampak ne.
- **Spraševalka:** Kaj pa so razlogi?
- OOO, a si zmešana, mi se bomo ja pobili, se bomo skregali. To rečejo. Pa rečem, saj zdaj se tudi ne. Pa rečejo, ne ne, je že fajn, da je nekdo tukaj. Pa cel dan ali pa cel teden te ne rabijo, ampak samo to ,da ve, nekdo je spodaj. Občutek varnosti.
- V začetku, ko se je to začelo, si niso tako želeli, da bi se preselili.
- **Spraševalka:** Tudi meni večina reče, da si želijo na svoje, ampak si želijo, da imajo nekoga, ki ga lahko kadarkoli pokličejo, da če zagusti, bo pomagal.
- To je pri teh, ki so dovolj visoki, ki se vsaj zavedajo nevarnosti. Medtem ko pa marsikdo bi pa šel z največjim veseljem, ampak ne vidi npr. pol ure naprej.
- Pa to, da bi šli v stanovanje, kjer bi živela dva, ne pa da ima še koga zraven. Saj to je meni logično. Že dva se morata prilagajat, en par pa dvema drugima je pa že težko.
- **Spraševalka:** Mislim, da smo veliko zajeli. A bi katera želela še kaj izpostaviti?
- Ne... na samostojnosti je bil že cel čas poudarek pa na vključevanju v okolje. Najprej s socialno olimpijado...