

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Andreja Ivanušič
Naslov naloge: Prednosti pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta stanovalcev Zavoda HRASTOVEC - TRATE
Kraj: Hrastovec
Leto: 2009
Število strani: 65 + 19 strani prilog Število slik (grafikonov): 13 Število tabel: 2
Število prilog: 6
Mentor: izr. prof. dr. Vito Flaker
Deskriptorji: izobraževanje in usposabljanje, delo s posameznikom/svetovanje, duševna in telesna prizadetost, posebne populacije

Povzetek:

Naloga opisuje individualno načrtovanje kot inovativno metodo pri obravnavi duševno hendikepiranih oseb v Zavodu Hrastovec - Trate (Zavod). V prvem delu naloge je podan kratek zgodovinski oris ustanov in razvoj postopkov obravnave takšnih oseb. V osrednjem delu naloge je podan opis in teoretične osnove individualnega načrtovanja ter prikaz individualnega načrtovanja v Zavodu, kot je bil pridobljen na podlagi ankete načrtovalcev in izvajalcev individualnih načrtov ter stanovalcev Zavoda. V zaključnem delu naloge pa je podana kritična analiza rezultatov ankete, ki je podlaga za oceno stanja ter predloge za izboljšave, dopolnitve in popravke uporabljane metodologije in postopkov.

Title: Benefits of individual planning of treatment for the mentally handicapped
Descriptors: education and qualifying, individual treatment/counselling, mental and physical handicapp, special populations

Abstract:

The topic of this diploma thesis is an outline of individual planning as a method of treatment for mentally handicapped persons at the Hrastovec - Trate Institution (hereinafter: Institution). The first chapter briefly outlines the historic development of institutions for the mentally handicapped and presents an overview of the methods of treatment. The main part contains the description and the theoretical basis of individual planning, as well as a review of the practice at the Institution, as obtained on the basis of questionnaires given to the staff and the residents of the Institution. The final part presents a critical analysis of the answers on the questionnaires, which forms the basis for evaluation of the current situation of the Institution and for proposals on its improvement.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**PREDNOSTI PRI URESNIČEVANJU CILJEV IZ INDIVIDUALNEGA NAČRTA
STANOVALCEV ZAVODA HRASTOVEC - TRATE**

Mentor: izr. prof. dr. Vito Flaker

Andreja Ivanušič

Maribor 2009

*Ti, ki mislijo drugače, sanjajo prečudne sanje,
ki v oblaku pisanem se vsak dan spustijo nanje,
te, ki mislijo drugače, v belo hišo smo zaprli,
eni vrnejo se k nam, drugi bodo v njej umrli.*

*V tej hiši živijo drugačni ljudje, v neznanih jezikih govore,
za temi zidovi je raj in pekel,
med njimi in nami brni napev - norci so zunaj!*

*V tej hiši je starec, ki predse strmi, mladenka z ugaslimi očmi,
bled fant, ki ves čas nepremično sedi in letu nevidnih ptic sledi - norci so zunaj.*

*In deklica, ki jo nenehno mrazi, pestuje otroka, ki ga ni,
nekdo čudovite metulje lovi, nekdo se nenehoma smeji - norci so zunaj.*

*Nekdo v divjih sanjah na ves glas kriči,
nekdo lastne sence se boji, pa vendar vedo morda več kakor mi,
ki smo le v svoj prav prepričani - norci so zunaj!*

*Zaprta vrata nas ločijo, živimo, kot drugi hočejo,
živimo drug drugemu v srečo in zlo,
verjamemo, da že vse vemo - norci so zunaj!*

*Ti, ki mislijo drugače, sanjajo prečudne sanje,
ki v oblaku pisanem se vsak dan spustijo nanje,
te, ki mislijo drugače, v belo hišo smo zaprli,
eni vrnejo se k nam, drugi bodo v njej umrli...*

Odprite vrata, odprite ta vrata!!!

(Svetlana Makarovič: Norci so zunaj)

PREDGOVOR

Namen diplomske naloge je prikazati »fenomen« individualnega načrtovanja, ki je nova metoda pomoči duševno hendikepiranim osebam, ki jo uvajajo v javni socialno varstveni ustanovi Zavodu Hrastovec - Trate (v nadaljnjem tekstu: Zavod). Daljši zapis o Zavodu oziroma njegova predstavitev je v prilogi 1. Na podlagi ankete med izvajalci individualnega načrtovanja ter stanovalci Zavoda sem skušala ugotoviti, kako se uresničujejo cilji iz individualnih načrtov, oziroma zakaj se nekateri uresničujejo, drugi pa ne ali pa samo delno.

Analiza raziskave bo pokazala, da je za uspeh individualnega načrtovanja, ki se odraža v realizaciji zastavljenih ciljev, potrebno dobro razumevanje problematike, dober in zaupen odnos med načrtovalcem ter uporabnikom individualnega načrta, skrbno načrtovanje in razčlenitev ciljev, in sicer na majhne, takorekoč dnevne in »večje«, bolj kompleksne in zahtevne.

Osrednji del diplomske naloge je torej namenjen individualnemu načrtovanju s poudarkom na načrtovanju, ki so ga kot inovativno metodo uvedli v Zavodu. Pokazala bom, kako ga doživljajo stanovalci in zaposleni, kdo zapisuje individualni načrt, kakšen odnos imajo zaposleni do načrtovanja ter kako dobro ali slabo poznajo stanovalce. Na tej podlagi bom v zaključku diplomske naloge podala oceno o tem, kako se je individualno načrtovanje »prijelo«, kaj je dobro, kaj pomanjkljivo, oziroma kaj bi bilo možno še izboljšati.

Iskrena hvala mentorju prof. dr. Vitu Flakerju za dragocene nasvete in pomoč pri izdelavi diplomske naloge ter potrpežljivost pri pregledovanju osnutkov.

Hvala tudi vodstvu Zavoda, ki mi je dovolilo in omogočilo izdelavo te naloge in strokovnim sodelavcem Zavoda, med njimi zlasti gospe Mariji Ščančar in gospodu Srečku Pavliču za nasvete, podatke in različne koristne informacije. Prav tako se zahvaljujem ključnim delavcem Zavoda, da so si utrgali nekaj svojega dragocenega časa in mi omogočili zapisati intervjuje, ki so ključni del diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi dr. Mojci Urek, ki mi je pomagala spoznati, kaj me v življenju napolnjuje in osrečuje.

Posebno zahvalo sem dolžna tudi stanovalcem Zavoda, s katerimi sem zapisala intervjuje, še posebej pa Antonu Škrablu, ki mi je omogočil, da sem na podlagi njegove osebne izpovedi, zanj napisala individualni načrt.

Hvala tudi gospe Nataši Vodušek Fras za lektoriranje naloge in vzpodbujanje.

In nenazadnje velika zahvala moji družini in dragocenim prijateljem, ki so mi ves čas zapisovanja naloge stali ob strani.

Andreja Ivanušič

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

PODATKI O NALOGI

PREDGOVOR

KAZALO

1.	TEORETIČNI UVOD	8
1.1.	Izbira in razlogi za izbrano temo diplomske naloge.....	8
1.2.	Fenomen »norosti« in pristopi k njegovi obravnavi.....	9
1.3.	Problematika totalnih ustanov	10
1.4.	Ustanove - izgubljene priložnosti ali izhodišče boljše prihodnosti!?	12
2.	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	15
2.1.	Pomen individualnega načrtovanja.....	15
2.2.	Deinstitucionalizacija	16
3.	METODOLOGIJA	18
3.1.	Načela dela	18
3.1.1.	Doslednost	18
3.1.2.	Zaupnost	19
3.1.3.	Zavezanost	19
3.1.4.	Udeležba	19
3.1.5.	Kontinuiteta in obstojnost.....	19
3.1.6.	Vpliv	19
3.1.7.	Izbira.....	20
3.1.8.	Jasno določene vloge	20
3.1.9.	Mandat.....	20
3.1.10.	Proslavljanje dosežkov	20
4.	INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE	21
4.1.	Razvoj metode individualnega načrtovanja v Zavodu	21
4.2.	Problematika individualnega načrtovanja	23
4.2.1.	Problemi	25

4.2.2.	Profili	27
4.3.	Individualno načrtovanje v Zavodu.....	30
4.3.1.	Pojasnilo	30
4.3.2.	Intervjuji s ključnimi delavci.....	31
4.3.3.	Analiza intervjujev s ključnimi delavci	44
4.3.4.	Intervjuji s stanovalci	49
4.4.5.	Analiza intervjujev s stanovalci.....	54
5.	REZULTATI IN RAZPRAVA	60
5.1.	Uvodni razmislek.....	60
5.2.	Ovire za uspešnejše delo	60
5.3.	Ocena stanja projekta individualne obravnave.....	63
6.	ZAKLJUČEK	65
7.	PRILOGE	67
7.1.	Priloga 1: Predstavitev Zavoda Hrastovec – Trate, (7 strani)	67
7.2.	Priloga 2:	67
Tabela 1:	Povzetek rezultatov intervjujev ključnih delavcev, (1 stran).....	67
Tabela 2:	Povzetek rezultatov intervjujev s stanovalci, (1 stran)	67
7.3.	Individualni načrt uporabnika – šolski primer, (6 strani)	67
8.	UPORABLJENA LITERATURA.....	68

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Izbira in razlogi za izbrano temo diplomske naloge

Najprej naj povem, zakaj sem se odločila za temo diplomske naloge, ki je tesno povezana z delom in poslanstvom Zavoda. V tretjem letniku študija sem se odločila za smer duševno zdravje v skupnosti. Tako me je obvezna študijska praksa pripeljala v Zavod. Za uspešno zaključen letnik sem morala narediti individualni načrt z enim izmed stanovalcev. Izbrala sem človeka, ki sem se ga spomnila kot majhna deklica iz ulic mojega rojstnega mesta Maribor. Preko individualnega dela s tem stanovalcem Zavoda, sem spoznala tudi veliko novega o sebi. Predvsem sem ugotovila, da mi delo in druženje z ljudmi v Zavodu pomaga, da postajam boljša, bolj čuteča in občutljiva za stiske in težave sočloveka. Zato želim nadaljevati v tej smeri.

Kasneje sem bila v Zavodu še prostovoljka, nakar so mi ponudili zaposlitev za določen čas na mestu delovnega inštruktorja. Z veseljem sem se odzvala povabilu. Eno leto sem bila na zaprtem ženskem oddelku Agata I. Odkrito povem, da sem se kot študentka in prostovoljka bala tega oddelka. Vendar sem kasneje prav tam preživela najlepše in najzanimivejše ure svojega dela v Zavodu.

Priznam, da sem ob mojih prvih stikih z Zavodom, to je kot študentka Fakultete za socialno delo, doživela kar nekaj pretresov. Predvsem zaradi uporabe zdravil in pomirjeval, ki so jih dajali ljudem z duševnimi motnjami. Prepričana sem, da v velikem številu primerov ta zdravila deluje negativno in da ustvarjajo odvisne uporabnike, ki so hkrati na milost in nemilost prepuščeni zavodskemu osebju. Mislim, da ti ljudje potrebujejo predvsem pogovor, človeško bližino in razumevanje, skratka veliko več, kar vse sodi v t.i. individualno obravnavo.

Vsi smo že bili kdaj v življenju v situaciji, ki ji nismo videli izhoda. Soočali smo se s takšnimi ali drugačnimi »krizami« in jih doživljali na različne načine. Zato sem se odločila, da v diplomski nalogi analiziram dobre in slabe strani obstoječe prakse v Zavodu ter na tej podlagi poskusim pokazati možnosti, ki jih omogoča poglobljena individualna obravnavo.

1.2. Fenomen »norosti« in pristopi k njegovi obravnavi

Tanja Lamovec v svoji, po svoje grozljivi knjigi dejstev, opisuje problem diagnosticiranja »norosti« in navaja: *»Eden izmed dveh najbolj znanih psiholoških pripomočkov za diagnosticiranje je MMPI (minnesotski multifazični osebnostni vprašalnik). Iz izkušnje lahko povem, da na njem v dolgih letih dela s študenti in študentkami psihologije še nihče ni izpadel normalen. Njegovih kriterijev namreč niso izpeljali iz statistične analize, temveč iz presoje psihiatrov o tem, kaj je zdravo.«*¹

Na podlagi navedenega lahko z veliko verjetnosti domnevamo, da bi vsak normalen človek - pri čemer ostaja vprašanje, kaj je normalno -, ki bi torej po nesrečnem naključju pristal v psihiatrični instituciji, po določenem času postal »normalen« v tem, da bi »se vdal v usodo«, prenehal upirati, opustil upanje...

Posebno ustanovo za obravnavanje norosti so izumili šele v 19. stoletju. V srednjem veku so bili mnjenja, da ima »norec« vednost, ki je drugim nedosegljiva, da vidi stvari, ki jih drugi ne in da izreče besede, ki jih ostali ne upajo, ne morejo ali ne smejo. Norost je bila v preteklosti velikokrat tema različnih praznovanj in karnevalov. Karnevalske norčije so bile nemalokrat tudi ljudska družbena kritika in ventil za odpiranje zaprtih družbenih ureditev. Skozi Erazmovo Hvalnico norosti lahko razberemo, da norost ni bila samo krepost, ampak tudi protistrup humanizma zoper zatohlo učenjaštvo in razumski napuh. Pred institucionalizacijo norosti so za »nore« skrbeli doma, največkrat pa so skupaj z romarji, igralci in podobnimi ljudmi krožili po svetu. Norost so povezovali z obsedenostjo z duhovi, hudičem, ipd.

V »tretjem svetu« je dojemanje norosti precej drugačno. Lahko bi rekli, da jo sprejemajo, kot sestavni del družbenega okolja, torej povsem drugače kot na zahodu oziroma v razvitem svetu. Tako so tudi propadi osebnosti v nerazvitem svetu prej izjema, kot pravilo, v nasprotju z razvitim svetom, kjer so stigme, osebnostni propadi, izguba ciljev in smisla življenja, odvisnost od zdravil, ipd. vse prepogost pojav. Lamovčeva primerja in pojasni Šamanski model norosti, ko navaja, da v indijanskih pa tudi drugih plemenih, ljudi, ki slišijo glasove ali preživljajo krizo, ki po domače rečeno »norijo«, razumejo tako, da so jih obsedli duhovi in

¹ Tanja Lamovec: *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup - Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi*, Ljubljana, 2006, Fakulteta za socialno delo

kar je najpomembneje, ne izrinejo in pospravijo jih na rob družbe. Celo nasprotno. Človek, ki sliši glasove je postavljen na sam vrh plemena kot medij med mrtvim in živim svetom. K njemu se zatekajo po odgovore. Po mnenju Lamovčeve »*tradicionalni način obravnave na zahodu, povzroča veliko odtujevanja ter stigmatizira za vse življenje. Razlaga, ki jo ponuja psihiatrija pa je komaj kaj bolj dokazana od tiste, ki vidi izvir motnje v duhovih prednikov.*«² Iz citiranega izhaja, da je potrebno metode dela in skrbi za ljudi s posebnimi potrebami nenehno izboljševati.

V to smer gre projekt dezinstitutionalizacije, ki smo ga začeli uvajati v Sloveniji. Dolga beseda, ki pa razkriva pametno početje. Nekoč so ljudi institucionalizirali - jih zapirali v gradove in graščine, na obronke mest. Danes, ko je svet (bojda) bolj human kot včasih, kar velja tudi za obravnavo stanovalcev psihiatričnih zavodov, pa si prizadevamo iste ljudi »vrniti« nazaj v skupnost.

Težnja čim več stanovalcev vrniti v skupnost je ena izmed pomembnih aktivnosti Zavoda. Vendar, kot meni Srečko Pavlič, vodja socialne službe v Zavodu, bomo pri tem še bolj uspešni, ko bodo praktično vsi stanovalci imeli individualni načrt. Še več - individualni načrt bi morali stanovalci imeti že ob prihodu v Zavod. Tako pa je praktično pravilo, da osebni načrt stanovalca, ki ga v Zavodu uvajajo kot inovativno metodo, pripravijo šele pri njih, torej na koncu verige. Po Pavličevem bi bilo bolje, če bi bil načrt izdelan že v Centru za socialno delo, kajti Zavod je konec verige. Tako pa je - ne glede na inovacije, ki se dogajajo in uvajajo v zadnjem času - Zavod slejkoprej zgolj končna postaja. To z drugimi besedami pomeni, da se šele na »končni postaji« trudijo stanovalca spraviti nazaj v družbo, v sistem. Večinoma je to, žal, nemogoče, oziroma skrajno težko opravilo. Če bi osebne načrte delali že na Centrih za socialno delo, bi lahko preprečili marsikateri sprejem. List osebe, ki doživlja krizo, bi se popisal povsem drugače.

1.3. Problematika totalnih ustanov

Naj na kratko omenim še pojavne oblike totalnih ustanov. V Sloveniji se prvič srečamo s totalnimi in podobnimi ustanovami v 19. stoletju. To so bile blaznice, ubožnice, sirotišnice.

² Tanja Lamovec: *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup - Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi*, Ljubljana, 2006, Fakulteta za socialno delo

Razširile so se po drugi svetovni vojni, ko se je začelo z velikim zapiranjem ljudi v ustanove. Največkrat so to bili prazni gradovi, graščine ali stavbe, za katere niso našli »boljšega« namena uporabe. Poimenovali so jih psihiatrične bolnišnice. Na obrobjih mest, daleč stran od »produktivnega« dela družbe. Nujno je opozoriti na dejstvo, da takšne institucije v veliki meri kršijo najosnovnejše človekove pravice. V prvi vrsti kršijo pravico do **prostosti** (3. in 9. člen Splošne deklaracije o človekovih pravicah), pravico do **osebnega dostojanstva (dignitete)** (5. člen), pravico do **zasebnosti** (12. člen). Pa še vrsto drugih. Ljudje, ki pristanejo v takšnih institucijah, se postopoma prilagodijo življenju v ustanovi. Naučijo se, kako najbolje preživeti. Lahko bi tudi rekli, da so totalne ustanove sistem v sistemu. Država v državi. Tukaj veljajo posebna pravila, posebne kazni in čisto posebno nagrajevanje. O tem piše Foucault³, ko poudarja pomen discipliniranja telesa v totalnih ustanovah, kot so zapor, psihiatričen bolnišnice itd. Po njegovem je mehanizem totalnih ustanov v veliki meri uperjen v to, da izdela natančen kodeks sankcij, ki sledijo tistemu, ki prekrši določen disciplinski red.

Spretnosti, ki jih ljudje pridobijo skozi bivanje v zavodih, so večinoma neuporabne v vsakdanjem življenju. Nasprotno pa praktično vse, kar so varovanci znali pred prihodom v totalno ustanovo, v njej drastično izgubi na pomenu. Še več - sčasoma pozabijo na spretnosti, ki so jih obvladali v »prejšnjem« življenju.

V totalnih ustanovah se ljudem zgodi omrtvičenje identitete. Po Goffman-u je temeljna značilnost totalne ustanove, da se vse zgodi na enem mestu in pod eno, isto oblastjo. Vse aktivnosti potekajo vpričo veliko ljudi, ki so pod isto obravnavo. Oblast in nadrejeni od ljudi zahtevajo, da delajo točno določene stvari. Izmislili so si urnik, ki se ga prestrogo držijo. Vse samo zato, da je zadovoljeno racionalni načrtni normi in s tem ciljem ustanove. V tovrstnih zavodih vlada sistem pravil in kultura kršitev. Se pravi, da imamo systemske kazni in privilegije. Od njih je tudi odvisno, na katerem oddelku človek pristane, koliko obiskov in kakšno delo, če sploh, v ustanovi opravlja. Oddelki se navadno delijo na zaprte in težke ter na odprte in lažje. Kakor stanovalci zavodov je tudi osebje v isti godlji. Tudi njim se ni moč izogniti kaznovalnemu in privilegiranemu sistemu. Premestitev iz odprtega na zaprt oddelek je pogosto opravljena z namenom kaznovanja delavca. In obratno. Da uporabniki totalnih ustanov v njih preživijo, se morajo prilagoditi zavodskemu sistemu. Največkrat se umaknejo.

³ Michel Foucault: *Nadzorovanje in kaznovanje*, Ljubljana, 1984, Delavska enotnost

Umikajo se vase, v svoje telo. »*To drastično zmanjšanje zanimanja poznajo v duševnih bolnišnicah kot »regresijo«, v zaporih kot »zaporniško psihozo«, kot »akutno depersonalizacijo« v koncentracijskih taboriščih in »tankeritis« na ladjah.*«⁴ Ljudje, ki so bivali ali bivajo v totalni ustanovi, težko živijo s tem dejstvom. Zaradi družbe, ki obsoja duševne bolnike, se čutijo, da je potrebno to nekako opravičiti. Tudi pred seboj.

1.4. Ustanove - izgubljene priložnosti ali izhodišče boljše prihodnosti!?

Kot meni prof. Flaker je čas v ustanovi izgubljen. Tudi osebje v totalnih ustanovah sčasoma postane podobno nekakšnim robotom; povedano v prenesenem pomenu in brez kakršnegakoli slabega namena. Kot v tovarni. Povečini je apatično in ne posveča pozornosti individualni obravnavi posameznika. Zanje je pomembno rutinsko dnevno delo, ki mora biti opravljeno. Skozi leta dela v psihiatrični ustanovi »pozabijo«, da delajo z ljudmi. Znan pojav osebja v totalnih ustanovah je, da se spopadajo s časovno dirko, ker je v oddelkih povečini preveč stanovalcev in premalo osebja. Tako postane bistven problem »spraviti v red« vse stanovalce. Logična posledica je izpad individualne obravnave in preživljanje kvalitetnega časa s stanovalci. Skozi to dnevno dirko osebja se izpodrinejo pomembne stvari, kot so poslušanje, opazovanje, druženje, pogovarjanje in pomoč uporabnikom. Naslednji znan pojav je, da se lahko osebje naveže na stanovalce ali obratno. Če se osebje do tega ne distancira« se kaj hitro zgodi, da začnejo »nositi delo domov«. Tega pa se ne veseli nihče. Se pravi, da je bolje vzpostaviti razdaljo do uporabnikov, da jih nima kaj prizadeti. Ne gre pa prezreti dejstva, da je delo v totalni ustanovi zelo naporno. Tako psihično, kakor tudi fizično. Osebje se redno spopada z izgorelostjo. Počutijo se preobremenjeni. Za pomagajoče osebje v totalnih ustanovah velja, da sčasoma ugotovijo, da nimajo možnosti opravljati dela, ki je njihov poklic. Vsak njihov trud se razblini pod pritiskom logične matrice totalne ustanove. »*Duševni bolnik, pravijo, je lahko nevaren, lahko poškoduje sebe ali drugega. V resnici so nevarni tisti, ki drugim jemljejo ugled in svobodo, ter jih izpostavljajo mučenju, ki ga imenujejo zdravljenje. Duševni bolnik se nam zgolj zdi nevaren, ker ga vidimo kot drugačnega, nerazumljivega in nepredvidljivega.*«⁵

⁴ Vito Flaker: *Odpiranje norosti, Vzpon in padec totalnih ustanov*, Ljubljana, 1998, Fakulteta za socialno delo

⁵ Tanja Lamovec: *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup - Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi*, Ljubljana, 2006, Fakulteta za socialno delo

Zaradi navedenega se vedno bolj uveljavlja dezinstitutionalizacija, kot neprimerno bolj humana oblika namestitve oseb s posebnimi potrebami, ki pa je v glavah normalnih ljudi oziroma družbe. Od nje je namreč odvisno ali bo »nenormalnost« spustila medse. Premik je torej potreben v družbi, ne v ljudeh, ki so za grajskimi zidovi. Na koncu je vsak odgovoren samo zase. *»Prihodnost bo na veliko tega, kar danes imenujemo »duševna bolezen«, gledala s podobnimi občutki, kakor danes gledamo na ljudi, ki so sežigali čarovnice.«*⁶. Kot pravi Szasz, je norost in duševna bolezen v tem in prejšnjem stoletju nekaj takega, kot v srednjem veku sežiganje čarovnic. Niti s prvimi niti z drugimi ni v bistvu nič narobe. Čarovnice so jo skupile zavoljo tega, ker so bile v mnogih primerih dobro podkovane v alternativnem zdravilstvu. Ljudje, predvsem ženske, so se k njim zatekale po pomoč. Takšne so bile nevarne. Nevarne za ravnotežje v družbi. Ljudje, ki bdijo nad družbo, ki imajo moč, da jo vodijo, se posameznikov, ki so drugačni od večine, praviloma bojijo. Zato jih najprej moralno razvrednotijo in kasneje še pribijejo na križ, oropajo človeških lastnosti. Tako se dela red v družbi. Množica ob pogledu na žrtev doživlja hkrati olajšanje in strah. Olajšanje zaradi tega, ker je izločen posameznik, ki steguje glavo iznad vseh, strah pa se poraja ob dejstvu, da se to lahko zgodi vsakemu. Zato bodo raje pridni in tihi ter upoštevali pravila.

Že citirani Foucault razkriva muke, ki so jih utrpeli ljudje zaradi takratnega kazenskega zakonika. Brutalna uredba iz leta 1670 je do revolucije urejala splošne oblike kazenske prakse. Vsebovala je precejšen del telesnih kazni, ki so se razlikovale po naravi zločina in stanu obsojenca. Nekateri so bili obsojeni na vislice, drugim so odsekali pest ali odrezali jezik, jih prebodli in jih nato obesili, nekaterim so na živo polomili in potrli vse kosti, marsikateri so žive zažgali, ljudi so obglavljali in davili brez milosti, jih razčetverjali s konji, ipd. Posledica je bil strah. Strah, ki ga lahko razumemo kot masovno podjarmljenje. V srednjem veku je osumljenec že zato, ker je bil osumljenec, bil upravičen do kazni. Verjeli so namreč, da ni bilo mogoče, da bi bil kdo osumljen po nedolžnem. Zgolj sum je bil za takratne sodnike dokazni element. Osumljencu, ki se mu je zgodilo, da je ostal samo osumljenec, ker mu krivde zaradi njegove nedolžnosti niso mogli dokazati, je bil vseeno kaznovan. Vendar delno, oziroma blažje.

⁶ Tanja Lamovec: *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup - Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi*, Ljubljana, 2006, Fakulteta za socialno delo

Podobno velja za še nedavno logiko psihiatrov. Človek, ki je »javno« doživlja krizo, ki je odkrito povedal, da potrebuje pomoč, je bil osumljenec. Takšen je bil v očeh psihiatra »kriv« in ožigosan in v mnogih primerih hospitaliziran za vse življenje. Inkvizitorji so preganjali čarovnice na podlagi svoje presoje ali zaradi vplivnih ljudi, ki so jim inkvizitorji »šli na roko«. Podobno so pogosto ravnali psihiatri z duševno bolnimi.

Ob besedi dezinstitutionalizacija največkrat pomislimo na zapiranje totalnih institucij. S to besedo po navadi opisujemo družbeni premik iz azila v skupnost in zmanjševanje hospitalizacij. Lahko pa pod terminom dezinstitutionalizacija razumemo tudi družbeno, aktivistično gibanje, ki si prizadeva za odpravo totalnih ustanov, za iskanje alternativnih rešitev za ljudi, ki so, so bili ali še bodo, hospitalizirani. Dezinstitutionalizacijo pa razumemo tudi kot drugačno obliko psihiatričnega zdravljenja, spremembe v pristopu k duševni stiski, predvsem iz socialnega in kontekstualnega vidika. Lahko bi rekli, da je zaradi dezinstitutionalizacije prišlo do premika iz totalnih ustanov v družbeno okolje, hkrati pa pod isto besedo razumemo tudi gibanje, ki si za ta premik in za pravice duševnih bolnikov prizadeva.

Z dezinstitutionalizacijo sta povezana dva velika premika: zmanjševanje hospitalizacij ter spremembo zakonodaje, ki naj bi odpravljala psihiatrične bolnišnice kot temeljno obliko pomoči ljudem, ki so v duševni stiski. Najbolj radikalno spremembo v zakonodaji je naredila Italija, ki velja za pionirko dezinstitutionalizacije. Leta 1978 so sprejeli *Zakon 180*. V tem zakonu je bila zapisana zahteva, da se morajo do leta 1980 izprazniti vse psihiatrične bolnišnice. Prav tako je Zakon 180 prepovedoval gradnjo novih bolnišnic ter uzakonil centre za duševno zdravje v skupnosti. Omejil pa je tudi prisilno zdravljenje, ki je najbolj pomemben ukrep v vsej fazi dezinstitutionalizacije. Tudi vojna je imela pozitiven vpliv na zapiranje totalnih ustanov. Zaradi velikega števila ranjencev, so bili v Angliji prisiljeni tudi psihiatrične bolnišnice spremeniti v bolnišnice za ranjene vojake. Duševne bolnike so odpustili in pokazalo se je, da so brez najmanjšega problema zaživel v skupnosti.

Zaradi tega lahko upravičeno upamo, da današnje ustanove niso le sinonim za »izgubljen čas« za »nenormalne« soživaljane, ki v njih prebivajo, temveč se bodo v njih in preko njih udeležili novi bolj humani načini obravnave s ciljem, čim več teh ljudi vrniti v družbeno okolje.

2. PREDSTAVITEV PROBLEMA

2.1. Pomen individualnega načrtovanja

Da bi razumeli družbeno izključenost kot izkušnjo, niso dovolj le strokovna objektivna dejstva. Družba se žal hrani s predsodki, ki so hkrati njen produkt. Predsodki, ki so že globoko zakoreninjeni v zavesti ljudi, tvorijo družbeni kontekst. V tem kontekstu je preveč ljudem odvzeta pravica odločanja o svoji življenjski poti. Ljudje, ki so sprejeti v institucijo, ob sprejemu izgubijo vpliv na lastno življenje. O njihovih usodah odločajo strokovni delavci zaposleni v institucijah. Večino uporabnikov psihiatričnih ali drugih ustanov, se šteje kot nesposobne za delo in samostojno življenje.

Da bi spremenili smer vrtenja prastarega kolesja, ki se že predolgo vrti v isti smeri, se v institucijah že uvajajo nekatere inovacije. Ena izmed njih je individualno načrtovanje. Z njim je stanovalcem omogočeno, da ponovno pridobijo samozavest in upanje za boljši jutri. V individualnem načrtu se želje stanovalcev zavodov preko zaupnega pogovora spremenijo v cilje z namenom, da se uresničijo. Pomembno je, da upoštevamo pravila procesa individualnega načrtovanja. Prvo med njimi je, da mora individualno načrtovanje potekati na uporabnikovo željo. On se odloči ali želi vstopiti v proces individualnega načrtovanja. Seveda po tem, ko ga načrtovalec seznani z značilnostmi tega procesa. Naslednja značilnost je, da uporabnik ves čas zapisovanja osebnega načrta ohranja vpliv nad procesom. Tega pa je zmožen le tedaj, ko ima vse potrebne informacije, dovolj zagotovljene izbire in ko sam podeljuje mandate za izvajanje storitev. Ob koncu naj poda še oceno kakovosti prejetih storitev. Stanovalec mora biti dejaven v vsaki fazi individualnega načrtovanja in v vsaki fazi ima zadnjo besedo.

Stanovalcem institucij se z aktivnim sodelovanjem v procesih individualnega načrtovanja izboljšuje kakovost življenja. S tem se uveljavlja načelo enakih možnosti, saj imajo zagotovljen dostop do institucionalnih in drugih virov, kar vse vodi k večji kakovosti njihovega življenja. Zavedati se moramo pomena procesa individualnega načrtovanja in udeležanje njegovih ciljev. Vsaka faza od načrtovanja, izvedbe, ocene do ponovnega načrtovanja je akcijsko zastavljena in zahteva veliko časa, volje in kreativnosti načrtovalca.

Torej ne gre za enkratno aktivnost ampak proces v katerem načrtovanje usmerja delovanje, prebujajo se nove želje ter posledično novi cilji. Na vse to mora biti načrtovalec pozoren. Dostikrat so za uresničevanje ciljev potrebne socialno varstvene storitve. Zelo pomembno je tudi, da se načrtovalec, še bolj pa stanovalec, zavedata, da je lastnik načrta stanovalec in da ga ima pravico kadarkoli spremeniti.

Individualno načrtovanje je pomemben del odpiranja totalne ustanove. Stanovalci za uvajanje v življenje v družbi potrebujejo socialno varstvene storitve in izkušnje, ki jih dobijo in pridobijo tekom zapisa načrta in uresničevanja ciljev. Vse to bo stanovalcem nedvomno pomagalo pri obvladovanju kompleksnejših življenjskih situacij. S pomočjo individualnega načrta in izkušenj, ki jih stanovalci pridobijo, lažje obvladujejo življenjske preobrate, prehode in spremembe. Zlasti v situacijah, ko se soočajo z novimi okoliščinami in dejstvi, ter predvsem takrat, ko svoje lastno življenje peljejo v smeri, ki so si jo načrtali med načrtovanjem ali tudi že poprej.

Individualni načrt je v procesu dezinstitutionalizacije torej pomemben zato, ker je podlaga za spremembo življenja posameznika. Vsekakor na boljše, sicer bi bil nesmiseln. Če ne prej, se stanovalci zavodov ob kreiranju individualnega načrta skupaj z načrtovalcem zavejo, da imajo možnost spremeniti svoje življenje. Da lahko na glas povedo, česa si želijo in da se jih končno posluša in sliši! O tem je veliko napisala Jelka Škerjanc iz Fakultete za socialno delo v Ljubljani.

2.2. Deinstitutionalizacija

Samo s spremembo stališč, vrednot, pojmovanj in odnosov do oseb s posebnimi potrebami, lahko izboljšamo družbeno skrb zanje, s tem pa tudi potrebo po aktualiziranju vloge, funkcij in položaja institucij, ki obravnavajo osebe s takšnimi potrebami.

Dezinstitutionalizacija zajema celoten proces preoblikovanja zaprtega zavoda v odprt, human predvsem pa človeka dostojen bivalni prostor. Pomembna je tudi v izobraževanju in družbeni skrbi, kar pomeni, da se začne gledati na ljudi, ki imajo posebne potrebe, s popolnoma drugačnimi očmi. Omogoča dvig kakovosti življenja oseb, ki so institucionalizirane, saj odpiranje ustanov, ki je druga beseda za pojem dezinstitutionalizacija, hkrati spreminja tudi

vrednote, principe, načine dela, sistema in celotnega okolja, v katerem se nahajajo osebe s posebnimi potrebami.

Institucijo razumemo kot formalizirano in organizirano obliko in prostor, kjer določena skupina ljudi uresničuje svoje potrebe. Iz tega razloga mora biti takšen prostor organiziran, imeti mora program svojega dela ter odnose, ki določajo kvaliteto življenja. Vsako institucijo ni mogoče razumeti kot nekaj negativnega. Dejstvo je, da je številne naloge mogoče realizirati le skozi organiziranost in organizacijo. Na institucijo lahko in moramo gledati tudi iz pozitivne strani. Predvsem na njene prednosti. Med te bi lahko našteali varnost, stabilnost, organiziranost, socialno umeščenost, razdeljene socialne vloge, ipd. Vendar je ob naštevanju teh, potrebno omeniti tudi slabosti, ki na človeku pustijo pomembne posledice kot so odtujenost, togost, neelastičnost, brezosebnost, podrejenost, pasivnost, neindividualnost, nemoč. Določene oblike institucij bodo vedno potrebne, vendar jih je potrebno dezinstitutionalizirati, kar pomeni spremeniti njihovo togo obliko v bolj fleksibilno in prilagodljivo potrebam posameznika. Skratka, odpraviti je potrebno negativnosti institucije, med njimi zlasti izgubo individualnosti, pretirano formalizacijo in organiziranost življenja posameznika, premajhno pozornost za pomen besed in željo posameznika. Pri tem procesu lahko bistveno pomaga individualno načrtovanje, kot inovacija, ki jo je potrebno podpirati in razvijati.

Kot že omenjeno, velja ponovno poudariti, da dezinstitutionalizacije ne smemo razumeti kot popolno zapiranje in ukinjanje institucij. Temveč kot zamenjavo tistih vlog in nalog, ki jih lahko drugo okolje, npr. družina, kot domače okolje, opravlja bolj naravno in kvalitetno. Zato bi bilo povsem nesprejemljivo, da bi dezinstitutionalizacija pomenila le nadomestitev ene institucije z drugo. Še več, da bi postala samopodoba predhodnice. Zato moramo ob ukinjanju institucionalnih oblik dela, poskrbeti za njihovo nadomestitev z novimi, ustrežnejšimi oblikami. Brez tega bi dezinstitutionalizacija v resnici zavrla izvajanje številnih zahtevnih nalog pri skrbi za osebe, ki potrebujejo posebno obravnavo.

3. METODOLOGIJA

Kot je omenjeno v predstavitvi Zavoda, je ta sredi pomembnih in obsežnih organizacijskih sprememb, ob katerih pa uvaja tudi novosti in spremembe v vsebini dela oziroma pri pomoči osebam s posebnimi potrebami. Tako hkrati potekajo aktivnosti povezane z dezitucionalizacijo ter individualno načrtovanje.

V nadaljevanju je najprej opisana metodologija individualnega načrtovanja ter kako ga pripravljajo in izvajajo v Zavodu. V prilogi 2 predstavljam tudi primer individualnega načrta, ki sem ga pripravila za stanovalca Zavoda ter ga ocenila v luči teoretičnih izhodišč in dejanskih rezultatov.

Bistveno za uspešno individualno načrtovanje je, da se že na začetku procesa opredelijo načela za delo in vloge udeležencev. Ker gre za proces je seveda pričakovati, da se bodo nekateri elementi spreminjali in dopolnjevali. Še posebej, če upoštevamo, da je potrebno sproti analizirati in vključevati izkušnje in nova spoznanja, ki vodijo k vedno večjemu in vplivnejšemu sodelovanju stanovalca, saj je bistven za uspeh posamezne individualne obravnave.

3.1. Načela dela

Načela dela individualne obravnave so povzeta po raziskavi⁷, ki je bila opravljena v povezavi z njenim uvajanjem v Zavodu, so naslednja:

3.1.1. Doslednost

Dosledno je potrebno upoštevati in slediti definiciji ciljev ter zagotavljati dejavno vlogo v individualno obravnavo vključene osebe (stanovalec), ki je nosilec procesa uresničevanja zastavljenih ciljev.

⁷ Tratnjek, S: *Individualiziran pristop in uvajanje ključnih oseb pri delu z uporabniki v Zavodu Hrastovec* - Trate, Ljubljana, 2005, Fakulteta za socialno delo

3.1.2. Zaupnost

Načelo zaupnosti pomeni, da bodo vsebine pogovorov in dogovorov ostale znotraj delovne skupine (tima), če bo stanovalec tako želel in bo nad njimi zadržal nadzor. Obenem bo tudi vedel, kaj se bo dogajalo z informacijami, ki zapustijo delovni prostor tima.

3.1.3. Zavezanost

Vsi člani delovnega tima, vodstvo in osebje zavoda, si, vsak po svojih močeh, prizadevajo prispevati k uresničevanju ciljev. Zavezani so stanovalcu.

3.1.4. Udeležba

Izhajati je potrebno iz dejstva, da je vsak posamezni stanovalec prinašalec rešitev za svojo situacijo in je v tem procesu suveren partner. Načelo participacije ali udeležbe predvideva delovni sodelujoč odnos, v katerem prevzame stanovalec vlogo tistega, ki ima pri odločitvi zadnjo besedo.

3.1.5. Kontinuiteta in obstojnost

Proces uresničevanja ciljev je pri posameznem stanovalcu zaključen, ko je uresničen zadnji od ciljev, ki si jih je zastavil v osebni načrtu in ocenjuje njegovo realizacijo kot dobro rešitev zase. Obenem postavlja nove cilje ali preoblikuje, dopolnjuje prejšnje, če to želi.

3.1.6. Vpliv

Uresničevanje ciljev je posameznikov projekt, ki ga vodi sam in določa obseg, zaporedje potrebnih korakov, obseg lastne vključenosti, podeljuje drugim mandate za posamezne posege; nič se ne ureja mimo njega, brez njegovega dovoljenja in mandata. V primeru, ko je posamezniku odvzeta opravilna sposobnost je potrebno pritegniti k sodelovanju skrbnika. Vendar je tudi v tem primeru stanovalec vodja svojega tima in zadrži enake pravice do vpliva nad uresničevanjem ciljev. Če je potrebno, sestavijo skupaj analizo tveganja in načrt za zmanjševanje tveganja. Strokovno osebje in skrbnik procesa individualne obravnave imata vlogo informatorja, spodbujevalca, svetovalca, sta torej stanovalcu v podporo in oporo.

3.1.7. Izbira

Stanovalec ima možnost izbrati ključnega delavca izmed največjega možnega kroga zaposlenih v zavodu. Ima tudi pravico za zamenjavo le - tega, če meni, da mu ključni delavec ne nudi dovolj podpore ali ga drugače omejuje. Pravico ima do tega, da si v procesu uresničevanja ciljev premisli ali da se v tem procesu zmoti v presoji, vendar zaradi tega ne izgubi dostopa do ustrezne podpore pri uresničevanju svojih ciljev.

3.1.8. Jasno določene vloge

Vsi sodelujoči v projektu morajo imeti jasno določene vloge, ki jih stanovalec pozna in jih sprejema.

3.1.9. Mandat

Ključni delavec, koordinator in ostali sodelujoči potrebujejo jasno dorečene mandate. Stanovalec bo mandate podeljeval sam v posameznih korakih procesa, v odnosu do vodstva pa je mandat potreben zaradi vključevanja in koordinacije drugih udeleženi: služb, storitev in intervencij zaposlenih, svojcev in prostovoljcev, javnih zavodov ter širše civilne sfere.

3.1.10. Proslavljanje dosežkov

Tako kot v vseh drugih življenjskih okoliščinah, je tudi v tem primeru pomembno nameniti pozornost proslavljanju dosežkov, jih poimenovati, ozvestiti, pozdraviti.

4. INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE

4.1. Razvoj metode individualnega načrtovanja v Zavodu

Individualni pristop je ena novejših metod v socialnem varstvu, ki je zapisana tudi v Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005⁸, Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010⁹ ter v Zakonu o socialnem varstvu¹⁰, ki določa principe za načrtovanje in vzpostavljanje služb, ki temeljijo na individualnem pristopu in ki omogočajo ljudem razvoj novih spretnosti ter prevzemanje vrednotenih socialnih vlog v lokalni skupnost. Ljudje, ki stanujejo v Zavodu, potrebujejo podporo in pomoč pri samostojnemu življenju. Ta mora biti kontinuirana, organizirana in koordinirana, hkrati pa mora imeti posameznik nanjo kar se da velik vpliv. Potrebe, ki jih je treba zadovoljiti, vključujejo varnost, stanovanje in namestitve, zaposlitev in smiselno preživljanje časa, pa tudi druženje, osebni razvoj, urejanje stikov s službami, avtonomija in pripadanje skupnosti. Ob tem so pomembne tudi posameznikove želje in njihovo uresničevanje, saj lahko le tako posameznik živi polno življenje.

Individualizacija izraža spoštovanje človekovega dostojanstva in njegove enkratnosti. Ob načrtovalcu, ki s stanovalcem piše individualni načrt, je pomembna oseba za uresničevanje ciljev zapisanih v načrtu ključni delavec. Ključni delavec je oseba, ki si jo izbere stanovalec sam ali ga za posameznega uporabnika določi večdisciplinarni tim na enoti. Predstavlja glavno »orodje«, preko katerega projekt poskuša zagotoviti individualizirane storitve za vsakega stanovalca. Njegova osnovna naloga je zastopati interese posameznega stanovalca in skrbeti za to, da niso kršene njegove pravice. Stanovalcu nudi podporo na vseh področjih.

Povezano z individualnim načrtovanjem uvajajo v Zavodu tudi zagovorništvo, ki je nova paradigma skupnostne skrbi in temelji na metodičnih in teoretičnih inovacijah, ki so povezane s krepitvijo moči stanovalcev in zagovorniške pristranske drže. To inovacijo razvijajo in

⁸ Na ogled na spletni strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve

⁹ Ur.l. RS, št. 39/2006

¹⁰ Ur.l. RS, št. 3/2007 – uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 – popr., 41/2007 – popr., 114/2006 - ZUTPG

vzpodbujajo na nivoju medsebojnih odnosov med stanovalci, stanovalci in delavci in stanovalci ter pripadniki lokalnih skupnosti. Zagovorništvo je metoda dela, ki se v Zavodu uresničuje skozi večdisciplinarne time, socialno delo, uvajanje individualnega načrtovanja in ključnih delavcev ter učenja asertivnosti¹¹.

Delovna skupina, ki se ukvarja s projektom zagovorništva se je pri realizaciji projekta v prvi fazi usmerila predvsem na spodbujanje samo zagovorništva skozi treninge asertivnosti ter vzpostavljanja sistema občanskih zagovornikov v lokalnih skupnostih, kjer živijo stanovalci Zavoda.

Kot omenjeno, so v Zavodu z uvajanjem sodobnih pristopov in metod dela, uvedli tudi zapisovanje osebnega načrta posameznega stanovalca. Namen osebnega načrta je, da zapisovalec načrta skupaj s stanovalcem (v nadaljevanju uporabnik) razišče in zapiše njegove vire moči, njegove sposobnosti, zmožnosti, težave, veselja, na katerih področjih vsakdanjega življenja potrebuje pomoč in podporo, kakšna je vizija (cilji) njegovega življenja in kako si predstavlja, da bi jo lahko dosegel, ali se ji vsaj približal. Najbolj pomembno je, da vse zapisano izhaja od uporabnika samega; različne službe Zavoda predvsem pomagajo pri uresničevanju ciljev.

Vsak uporabnik, tudi najbolj »prizadeti« pove, kakšno želi, da bi bilo njegovo življenje. Nekateri ne vedo, kakšno vrsto pomoči potrebujejo ali bi jo lahko dobili, ker niso seznanjeni s tem, kakšne vrste uslug obstajajo. V Zavodu bivajo tudi stanovalci, ki nimajo vedenja o sebi ali zaradi dolgega življenja v instituciji, nimajo vizije svojega življenja. Tukaj vstopijo delavci socialnega varstva, ki uporabnikom predstavijo različne usluge oziroma možnosti, ki obstajajo, raziščejo njihove želje in potrebe in jim pomagajo zastaviti cilje. Pri uporabnikih, ki sami ne zmorejo artikulirati svojih želja, vizije svojega življenja je potrebno, da se zapisovalec načrta vživi v njihovo situacijo in pri zapisovanju načrta izhaja iz nje. Potrebne informacije poišče pri osebah, ki so uporabniku blizu (starši, sorodniki, prijatelji, zaposleni na enoti) in ga dobro poznajo. Vsak osebni načrt je drugačen, ker so potrebe posameznega

¹¹ Asertivnost je umetnost iskanja dinamičnega ravnovesja med dvema skrajnostma. Pri razvijanju odnosov, smo kot vrhovodec pogosto razpeti med dvema skrajnostma: da spreminjamo druge in jih prilagajamo sebi ali pa da se sami pretirano prilagajamo drugim.

uporabnika različne. Zato uporabljajo individualni pristop, osebna in pristna srečanja, v katerih si vzamejo čas za uporabnika in zavzeto ter nepristransko zapisujejo. K uporabnikom pristopajo na način, ki mu je blizu. Drugačni so tudi procesi nastajanja načrta, različna so okolja, ki si jih uporabniki izbirajo za zapisovanje načrta (soba, gostilna, park), različna so vprašanja, ki jih zastavljajo uporabniku, da bi skupaj z njim prišli do njegovih potreb. Pogovori z uporabniki so torej zelo različni, kakor so različne tudi njihove življenjske zgodbe in izpovedi.

Postopek izdelave osebnega načrta je ogrodje, ki se mu kakšen element po potrebi doda ali odvzame. Odvisno od osebnosti uporabnika pri čemer pa se ne sme pozabiti namena načrta namreč, da z njegovo pomočjo uporabnik izrazi kakšno pomoč in podporo potrebuje, da bi lahko živel življenje, kakršno si želi. Prav tako se pri zapisovanju načrta ne omejijo samo na okvire in vrste uslug, ki jih ponuja Zavod oziroma okolje, v katerem uporabnik trenutno živi, temveč zapisujejo potrebe in želje uporabnika neodvisno in neobremenjeno od trenutnih možnosti, obsega in vrst razpoložljivih storitev. Gre za to, da tudi, če katera izmed zelenih storitev ne obstaja ali ni dosegljiva, je možno, da se bo pokazala nova, ki bo zadovoljila uporabnikove potrebe in želje¹².

4.2. Problematika individualnega načrtovanja

V zadnjih treh desetletjih se je okrepilo razumevanje položaja ljudi s posebnimi potrebami in sicer na podlagi vrednot, ki so jih s seboj prinesli družbeni procesi v razvitih zahodnih državah in dvig kulturne in duhovne ozaveščenosti v teh okoljih. Vnašanje splošno veljavnih vrednot družbe in kulture na področje življenja ljudi s posebnimi potrebami je temu procesu odredilo smer in dinamiko. (SD, 1995)¹³

Večina donedavnih pristopov namreč degradira uporabnike, zmanjšuje njihove pristojnosti in jih postavlja v preveliko odvisnost od strokovnjakov. Okrepilo se je spoznanje, da je potrebno razvijati metode, ki bodo uporabnikom razumljive, ki bodo uporabljale njihov (vsakdanji) jezik in izhajale iz njihove življenjske situacije. Večina strok s strokovnimi žargoni,

¹² Zapisano po opisu nastajanja individualnih načrtov v Zavodu, kot sta ga je pripravili Magdalena Žakelj in Slavica Tratnjek.

¹³ Socialno delo, letnik 1995

svojevrstno organizacijo prostora, z ezoteričnimi referenčnimi okviri, z iskanjem problematičnih strani posameznikov in zanemarjanjem dobrih, namreč malo ali skoraj nič ne pomaga uporabnikom in njihovim bližnjim. (SD, 1995)¹⁴.

Kot je bilo že omenjeno, so ta spoznanja dobila domovinsko pravico v Zavodu, ki je začel z uvajanjem individualnega načrtovanja v letu 2001. So rezultat uvajanja novosti, rezultat stikov in sodelovanje z zunanjimi ustanovami, društvi in nevladnimi organizacijami, predvsem pa s Fakulteto za socialno delo. Zlasti v sodelovanju s fakulteto so v Zavodu v zadnjih letih uvedli precej inovacij¹⁵. Med njimi sta gotovo izjemno pomembna individualno načrtovanje ter uvajanje ključnih delavcev, ki jih imajo prav vsi stanovalci in ki pomaga stanovalcem realizirati in uresničiti želje oziroma cilje, ki so si jih zastavili v individualnem načrtu.

Seveda sam individualni načrt še ni dovolj. Še vedno se prepogosto dogaja, da cilji ostajajo samo zapisani in se jih ne uresničuje. Pri tem igra ključni delavec zelo pomembno vlogo, veliko pa je odvisno tudi od samega cilja. Čeprav dr. Flaker zatrjuje, da je vsak cilj možno uresničiti, v praksi pogosto ni tako. Od zapisa do realizacije cilja je namreč ponavadi dolga pot. Če ima stanovalec uresničljiv cilj, če se sam poteguje zanj, ima ključnega delavca, ki se zavzeto in odločno poteguje za stanovalca, se cilj uresniči bistveno hitreje, kot če stanovalec vsega tega nima. Največkrat se ustavi pri denarju. Tukaj je potrebna podpora socialne službe, da s kreativnostjo in iznajdljivostjo poišče alternative rešitve, ki bi lahko pomagale uresničiti zastavljene cilje.

Individualni načrti oziroma osebni načrti, kakor jih poimenujejo v Zavodu, so bili prvič zapisani v letu 2001. Žal, se tudi po sedmih letih izvajanja tega projekta soočajo s problematiko realizacije ciljev, kar pomeni, da so bodisi preoptimistični ali da ni potrebnih virov za njihovo uresničitev. Problem sem analizirala po točkah, ki jih v svojem priročniku navajata David in Althea Brandon¹⁶. Njuno delo obravnava nove načine pristopa k stanovalcem - uporabnikom, kjer na str. 11, 1. odstavek beremo: *»Ti novi načini so lahko za*

¹⁴ Socialno delo, letnik 1995

¹⁵ Pri tem velja podčrtati vlogo prof. Flakerja, takratnega dekana fakultete, ki je v Zavodu tudi vodja strokovnih služb.

¹⁶ David in Althea Brandon: Priročnik Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi.

nas velika priložnost, vendar samo, če smo pripravljeni spremeniti nekaj bistvenih stvari v svoji glavi in zares poslušati, kar nam govorijo prizadeti.»

4.2.1. Problemi

V prej citirani navedbi je eden izmed ključev za reševanje problemov. Vsakdo se sooča s takšnimi ali drugačnimi težavami. Tudi pogledi na svoje ali probleme drugih, so različni in odvisni od »oči« oziroma osebnosti gledalca. Enako velja za probleme, ki jih imajo stanovalci Zavoda. Vsak pogovor s katerim izmed njih kaj hitro pokaže njegov problem. Kot njihova zagovornica in prijateljica sem slišala veliko njihovih tovrstnih izpovedi. Individualno načrtovanje je odličen pripomoček, če ga uporabljamo, kot je potrebno, kar pomeni, pozorno poslušanje in zapisovanje in na tej podlagi ukrepanje v sodelovanju z uporabnikom.

Da bi se čim bolje seznanila s problemi stanovalcev, sem z nekaterimi izmed njih opravila pogovorni intervju. Pri vsakem intervjuju sem poskušala najti dober prostor za pogovor. To pomeni, da je ta prostor stanovalcu dajal potrebno ugodje in varnost, da se je lahko zaupno in nemoteno pogovarjal z mano, da je lahko izrazil svoje želje in pričakovanja, kar je osnovni pogoj za zapis dobrega individualnega načrta.

David in Althea Brandon sta v poglavju Profili omenjenega priročnika navedla: *»Strokovnjaki se moramo biti sposobni poistovetiti s celotnim postopkom. Kakšen bi bil načrt skrbi za nas same? Koliko nadzora bi radi nad načrtovanjem? Katere informacije bi potrebovali, da bi prišli do tehničnih odločitev? Kako je v resnici videti naše življenje? Kaj nam prinese vsak nov dan? Kakšna je narava našega trpljenja? Kako lahko izboljšamo stvari? Kakšne vrste pomoč bi potrebovali? **Najprej pa potrebujemo koga, ki je primerno usposobljen in sposoben pazljivo in ustvarjalno prisluhniti naši zgodbi. Načrtovanje skrbi ni mogoče brez človeka, ki je pripravljen prisluhniti. In kdor bo pazljivo prisluhnil, bo ganjen.»***

Ko je načrt zapisan, se začne »projekt« uresničevanja ciljev. Cilje navadno uresničuje stanovalčev ključni delavec, lahko pa tudi načrtovalec načrta. Včasih nad enim načrtom bdita oba, kar se je dostikrat izkazalo kot dobro, saj drug drugega spodbujata in iščeta rešitve za čimprejšnjo in dobro uresničitev cilja. Na prvi pogled izgleda, kot da gre za lahko rešljivo zadevo. Nekako takole: Stanovalec ima željo za katero verjame, da bo zaradi njene uresničitve

izboljšana kvaliteta njegovega življenja. Željo zaupa zapisovalcu načrta in želja se spremeni v cilj. Stanovalec in ključni delavec si skupnimi močmi prizadevata uresničiti cilj; ki pa je uresničen, če je stanovalčevo psihofizično stanje boljše kakor prej. Vendar ni vse tako rožnato. Ni lahko. Najprej je potrebno zagotoviti čas, ki ga mora zapisovalec načrta prebiti s stanovalcem. Drugi problem je slišati in zapisati resnično željo stanovalca. Prepoznati to željo, kot bistveno za stanovalca pa je tretji in največji problem.

Želje stanovalcev v Zavodu bi lahko razdelili na obrobne in tiste, ki jih je neprimerno težje uresničiti. Med prve lahko uvrstimo »vsakdanje«, preproste želje. Kot na primer: več cigaret, več kave, več sprehodov, več obiskov bližnje trgovine ali kraja, več obiskov prireditev. Med težje dosegljivimi željami oziroma cilji so: obisk doma, več denarja, premestitev v zunanjo bivalno enoto, živeti v svojem stanovanju izven Zavoda, opraviti voziški izpit, poleteti z letalom, ipd. Vendar velja tudi pri težjih »primerih« imeti v mislih dejstvo, da noben cilj ni neuresničljiv, kot meni prof. Flaker. Zato je zelo pomembno, na kakšen način se lotimo njegovega uresničevanja.

Primer: stanovalec zaprtega oddelka si želi poleta z letalom. Nekomu se bo zdela takšna želja absurda, drugi pa jo bo mogoče štel za nesmiselno, ker v njej ne bo videl pripomočka za izboljšanja kvalitete stanovalčevega življenja. Kakorkoli že, kljub takšni želji bi bilo škodljivo stanovalca »nagovarjati« k drugi »realnejši« želji. V takem primeru se pokaže zmožnost dobrega in kreativnega poslušanja stanovalca o katerem govorita David in Althea Brandon. Uresničevanje takšnega cilja se začne s prvim korakom - pregledom stanovalčevih prihrankov. Če jih ima dovolj in takih stanovalcev v Zavodu je kar nekaj, ostanejo samo še koraki organizacije letalskega poleta. Od prošnje letalskim centrom do končne izvedbe. Če prihrankov ni dovolj ali pa jih sploh ni je potrebno zbiranje denarja. Pri tem bo prišla do izraza oziroma se bo pokazala kreativnost ključnih delavcev oziroma tistih, ki so skupaj s stanovalcem prizadevajo za uresničenje cilja.

Zelo pomembno je tudi, kako zapisati osebni načrt s stanovalcem, ki ne govori, ki ne more izraziti ali pokazati svoje želje. V takem primeru je potrebno, da osebo spoznamo, se z njo družimo in da povprašamo ljudi, ki so ji blizu in jo bolje poznajo, ki z njo živijo, kaj ima rada,

česa ne mara, ipd. V takih primerih velja: *»Kaj je pravzaprav ovira - gluhost ali pomanjkanje spretnosti sporazumevanja z znaki?«*¹⁷

4.2.2. Profili

David in Althea Brandon sta različne lastnosti ljudi, ki jih razvijajo ali oblikujejo skozi življenje, razdelila v štiri pomembne »magnete«. Tako sta jih poimenovala, ker menita, da je nanje mogoče »pritrditi« izpovedi uporabnika individualnega načrta. Ti štirje magneti so VPLIV, SPRETNOST, BOLEČINA in STIKI.

VPLIV, nad lastnim življenjem je izrednega pomena. Povezujemo ga z večanjem števila odločitev in izbor. Kot načrtovalci oziroma zapisovalci osebnega načrta bi morali spodbujati uporabnike, da bi dobili vpliv nad celotnim postopkom načrtovanja skrbi. V zvezi z vplivom se postavljajo vprašanja, kot so: Ali ljudje sploh lahko vplivajo na svoje življenje? V čem je svoboda vplivanja na lastno življenje? Kdaj lahko rečemo, da ima človek vpliv na življenje?

Ljudje imamo občutek vrednosti, ko lahko izrazimo kar mislimo in čutimo, ko lahko priznamo, da se motimo, da smo nepopolni, ko nas poslušajo drugi ljudje, predvsem takšni, ki so »močnejši« in »vplivnejši«, ipd. Človek, za katerega pravimo, da ima vpliv na svoje življenje, se svobodno odloča o počitnicah, o tem kakšno hrano in pijačo bo užival, kakšno glasbo poslušal, kdaj bo in če sploh gledal televizijo, kaj bo oblekel, kakšen bo njegov »izgled« (npr. frizura, barva las), koliko in za kaj bo porabljal svoj denar, kam in daj bo šel na potovanje, počitnice, obisk prijateljev, ipd.

Eden izmed pomembnih vidikov vpliva v primeru stanovalcev, za katere pripravljamo individualni načrt je, da sami izberejo s kom ga bodo zapisali, da so vključeni v načrtovanje z aktivno in enakopravno vlogo od vsega začetka, da imajo možnost izbire, možnost tveganja z jasnim vedenjem o tem, kdo jih pri tem podpira. Vse to se mora dogajati in zagotavljati na način, ki daje stanovalcu nedvoumni občutek, da ni samo sodelavec pri načrtovanju, temveč, da ob tem pridobi jasno izkušnjo vplivanja na nastajanje načrta.

¹⁷ Oliver Sacks: Seeing Voices

SPRETNOSTI,

lahko pomagajo k občutku večje samozavesti. Rezultat razmišljanja o spretnostih in ugotovitve, katere spretnosti nam pripadajo, je povečanje vrednotenja samega sebe. Pri tem nas zanima ali se in kako spodbuja stanovalce, da razvijajo spretnosti, kakšne možnosti jim pri tem ponujamo, kako jim pokažemo, da smo prepoznali njihove spretnosti, zlasti še v primeru, ko se jih sami ne zavedajo. David in Althea Brandon delita spretnosti v tri skupine: **socialne spretnosti, osebne spretnosti in spretnosti pri dejavnostih.**

Socialne spretnosti so sposobnost druženja in povezovanja z drugimi ljudmi, sposobnost vživljanja v druge ali empatija, sposobnost sočustvovanja, sposobnost zabavanja, ljubljenja, sposobnost za točnost, sposobnost za občutke.

Osebne spretnosti so sposobnost samokontrole, sposobnost zaupanja, sposobnost učinkovite razporeditve časa, sposobnost soočanja s stresom, sposobnost prositi za pomoč, sposobnost vpogleda vase in poglobljanje samozavedanja.

Spretnosti pri dejavnostih so tiste, ki so pridobljene na različnih področjih. Kot na primer; igranje bobnov, govorjenje kitajskega jezika (če ste npr. Slovenec), igranje odbojke, kvačkanje, pilotiranje, vožnja z motornim kolesom, itd. Ena izmed najbolj pomembnih spretnosti pri dejavnostih je zmožnost biti sproščen pri večini družabnih situacij.

BOLEČINA,

je pomemben občutek ki ga vsak doživlja po svoje, tako do sebe, kakor tudi v odnosu do drugih. Je zelo močno čustvo. Od strokovnjakov, ki delajo z ljudmi je odvisno, če so zmožni in kako zaznati bolečine posameznikov. In kar je najpomembneje, če jih znajo videti in prepoznati na človeški način, ne da bi pri tem problem zamegljevali s strokovnim besedičenjem. Kljub temu ostaja neizpodbitno dejstvo, ki ga je potrebno upoštevati, da vsakdo bolečino doživlja na svoj način. Zato bodo tudi vedno prisotne razlike v ocenah o tem, kakšno življenje živi stanovalec sedaj in kakšno bi po našem mnenju moralo biti.

STIKI,

z njimi razkrivamo koga imamo radi in s kom se družimo, zato že po definiciji pomenijo vključevanje. Pogosto jih spremlja tudi bolečina. Mnogi stanovalci namreč stike povezujejo s trpljenjem, ker niso bili sprejeti ali so preko stikov doživeli zasmehovanje. Ko so se odprli in

so pričakovali razumevajoč in ljubeč odnos, so doživeli zavrnitev. Ljudje si ustvarjamo svoje mreže stikov. Nekatere so velike in prepletene, druge majhne in krhke. Nekateri ne pripadajo nobeni ali se ne čutijo vključeni. Z razvijanjem in vzpodbujanjem takšnih mrež, lahko strokovni delavci veliko prispevajo k večanju samozavesti in samospoštovanja.

4.3. Individualno načrtovanje v Zavodu

4.3.1. Pojasnilo

Ker sem doslej prebila že kar nekaj časa v Zavodu, je bilo malodane logično, da bo tema moje diplomske naloge tesno povezana z delom in njegovim poslanstvom. Poleg tega sem želela, da bi bila naloga tesno povezana s prakso. To željo so mi pomagali uresničiti prof. Vito Flaker, gospa Marija Ščančar in gospod Srečko Pavlič, ki so predlagali temo naloge - raziskovanje individualnih načrtov, ciljev in uresničitvev le-teh z namenom, da raziščem pomanjkljivosti ter da na tej podlagi predlagam kakšno spremembo v smeri izboljšanja metodologije in postopkov.

V Zavodu sem opravila kvalitativno raziskavo na podlagi intervjujev, ki sem jih zastavila ključnim delavcem in stanovalcem. Ob tem pa sem želela zagotoviti kar se da sproščene pogovore, ki bi mi omogočili največjo možno mero vpogleda v njihova mnenja in želje. Naj na tem mestu poudarim, da sem za potrebe te raziskave upoštevala samo ugotovitve, ki izhajajo iz odgovorov ključnih delavcev in stanovalcev ter svoje izkušnje in spoznanja, ki sem jih pridobila med svojim delovanjem v Zavodu. Pri raziskavi, ki je predmet diplomske naloge, sem torej uporabila metodo spraševanja in sicer spraševanje z nestrukturiranimi intervjuji. Na podoben način sem si pomagala tudi pri zbiranju gradiva.

Ključnim delavcem sem zastavila 7 vprašanj in sicer:

- Kakšne cilje imajo stanovalci?
- Kolikim stanovalcem ste ključna/ključni delavka/delavec?
- Koliko ciljev iz osebnega načrta ste uresničili?
- Kako dobro poznate stanovalce, ki ste jim ključna/ključni delavka/delavec?
- Kako si razlagate poslanstvo ključnega delavca?
- Kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev?
- S kakšnimi težavami se kot ključna delavka/delavec spopadate?

Povzetek teh intervjujev je naslednji:

4.3.2. Intervjuji s ključnimi delavci

a. Ključna delavka, enota Zarja 1:

Sama ni še naredila nobenega osebnega načrta, samo analize tveganja. Je ključna delavka trem stanovalcem. Pri dveh stanovalcih je dosti uresničenih ciljev. Sama to podkrepi z razlago, da se dvema stanovalcema lahko posveti, medtem ko tretji ni »dostopen«. Vse stanovalce pa pozna zelo dobro. Sama stanovalcem obrazloži, kaj pomeni pojem ključni delavec. Največkrat je težko uresničljiv cilj obisk doma. Predvsem zaradi svojcev. Stanovalci obiskujejo svoj dom dva do trikrat letno. Cilj stanovalca, ki mu je ključna delavka je bil tudi, obiskati tovarno v kateri je nekoč delal.

Postopek uresničevanja cilja je sledeč: Vzemimo, da je cilj stanovalca obisk domačih. Ključna delavka se o tem pogovori na oddelku z vodjo oddelka. Nato naveže stike s svojci. Pomembno je vedeti, da ima stanovalec na leto en prevoz domov zastonj. Če si želi večkrat domov, mora stroške vožnje pokriti sam, kar je včasih težko. Po njenem mnenju imajo prednosti pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta tisti stanovalci, ki so »problematični« in sicer v tem smislu, da neprestano izražajo svoje želje in se zavzemajo zase. Seveda pa imajo veliko vlogo tudi finance.

Dostikrat ključna delavka napiše vlogo za prvo socialno pomoč, da bi tako skupaj s stanovalcem rešila kakšno finančno težavo, seveda za uresničevanje ciljev individualnega načrta. Kot ključna delavka se spopada s pomanjkanjem časa, ki ga lahko posveti vlogi ključne delavke. Meni, da bi bilo potrebnega več časa v delovnem dnevu, ki bi ga lahko namenila izključno temu delu. Predlaga, da bi bilo že dosti boljše, če bi v tednu bila samo ena ura namenjena izključno temu in da bi bilo veliko boljše za stanovalca kot tudi za ključnega delavca, če sta na oddelku skupaj.

Zdi se ji tudi, da so trije stanovalci že prevelik zalogaj. Dva bi bila čisto dovolj, saj je mnenja, da se je treba stanovalcem popolnoma posvetiti in prisluhniti njihovim željam. Ključni delavci v Zavodu so torej, po njenem mnenju, zadolženi za preveč stanovalcev. Prav tako je po njenem mnenju potrebno za uspešen odnos med ključnim delavcem in stanovalcem vzpostaviti zaupanje iz obeh strani.

b. Ključni delavec, enota Mavrica:

Je ključni delavec dvema stanovalcema. Noben od njiju ne govori in oba sta težje premična. Eden je tudi slep. Ker je v Zavodu zaposlen komaj dva meseca, še ni bil na izobraževanju za ključne delavce. Prihaja pa iz zdravstvene šole, kjer so imeli določeno število ur izobraževanja v tej smeri. Stanovalca spoznava tako, da ju opazuje in ju posluša. Trudi se tudi dostikrat biti z njima. Hoče ju bolje spoznati, da bo lahko vedel, kaj si želita. Njune cilje poskuša uresničevati tako, da na oddelku izpostavi njune želje. Meni, da skrbi za »težje« stanovalce. Tudi prizna, da ju še ne pozna dovolj dobro. Prepričan je, da je za dober odnos med stanovalci in ključnim delavcem pomembno, da se dobro poznajo med seboj. Pomembno se mu tudi zdi, da se ključni delavec za stanovalca potrudi po svojih najboljših močeh in da je za stanovalce neprimerno bolje, če imajo ključnega delavca.

Tudi on se sooča s časovnim problemom. Pravi, da ima premalo časa, da bi se posvetil svojima stanovalcema, kot tudi ostalim stanovalcem na oddelku. V delovnem dnevu mora postoriti toliko ostalih stvari, da dostikrat zmanjka časa za ključno delavstvo. Zdi se mu, da imajo prednosti pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta tisti stanovalci, ki govorijo in lahko na tak način izrazijo svoje želje. Sam pravi, da se največ pove z besedami. Hkrati pa meni, da brez ključnega delavca noben cilj stanovalcev ne bi bil uresničen.

Finance se mu zdijo bistvenega pomena. Sam vidi, da je dostikrat prav denar problem pri uresničevanju ciljev. Meni, da če bi bil zelo navezan na stanovalca, bi mu tudi sam finančno pomagal, da bi stanovalec lahko uresničil svoj cilj. Pravi pa tudi, da obstaja dosti alternativnih oblik pridobivanja denarja za stanovalce. Primer, ki ga navede: če stanovalec »trenutno« nima denarja, da bi uresničil cilj, si ga lahko sposodi od drugega stanovalca in mu ga kasneje vrne. Po njegovem je denar najbolj pomemben pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta.

c. Ključna delavka, enota Agata 2:

Ključna delavka je dvema stanovalkama. Ti stanovalki imata predvsem cilje kot so obisk trgovine in grajskega dvorišča. Delo ključne delavke opravlja kakšne tri mesece in še tudi ni bila na izobraževanju za ključne delavce. Njeni stanovalki ne govorita, zato se večinoma sama

odloči, kaj je stanovalkam všeč in kaj jima najbolj ustreza. Mnenja je, da je od ključnega delavca odvisno zelo veliko, če govorimo o uresničevanju stanovalčevih ciljev.

Vlogo ključnega delavca razume kot vlogo zagovornika stanovalca. Da ključni delavec pove tisto, kar bi stanovalec rad, pa ne more. Sama pravi, da je njena prednost kot ključne delavke v tem, da sta obe stanovalki, ki jim je ključna delavka, na istem oddelku kot ona. Stanovalk še ne pozna dovolj dobro. Pravi, da denar ni najbolj pomemben pri uresničevanju ciljev. Po njenem mnenju je najbolj pomembno to, da ključni delavec stanovalca spozna do potankosti. Zdi se ji, da je potrebno kar nekaj časa, da se stanovalec naveže na ključnega delavca in mu zaupa. Najlažje bi opisala odnos med njo in stanovalkama, ki jima je ključna delavka kot »cartanje«.

Včasih bi potrebovala več časa za dobro opravljeno ključno delavstvo. Njeno mnenje je, da se cilji iz individualnega načrta prej uresničijo stanovalcem, ki se 'postavijo' zase. Je pa tudi veliko odvisno od ključnega delavca. Ljudje smo različni, eni bolj zavzeto izpolnjujemo naloge drugi manj, kar velja tudi za ključne delavce. Kot ključna delavka tudi razpolaga z denarjem 'njenih' stanovalk.

d. Ključna delavka, enota Livada:

Ključna delavka je trem stanovalcem. Skupaj s prvim stanovalcem sta praktično uresničila vseh šest zastavljenih ciljev. Pri drugem sta uresničila vse cilje, s tretjim stanovalcem pa sta uresničila pol ciljev. Dva stanovalca sta na istem oddelku, en stanovalec je v zunanji bivalni enoti. Vse stanovalce pa pozna zelo dobro. Za enega je tudi napisala individualni načrt, to je tudi stanovalec, s katerim sta uresničila skoraj vse cilje. Eden izmed stanovalcev ne govori.

Cilji stanovalcev, katerim je ključna delavka so predvsem letovanja, obisk trgovine, nakupi, obisk doma, dopust, telefonski pogovori, nakup radia, obiski prirediteljev. Ker narava njene službe zahteva, da enkrat tedensko obišče zunanjo bivalno enoto, vzame dostikrat s sabo stanovalca, ki ima v individualnem načrtu zapisan cilj: obiski zunanje bivalne enote. Tako združita prijetno s koristnim. Stanovalec je zelo vesel, kadar gresta v zunanjo bivalno enoto, saj ima tako priložnost videti ljudi, ki so mu prirasli k srcu in med katerimi so se spletle močne prijateljske vezi v letih skupnega bivanja v Zavodu. Mnenja je, da s tem predvsem

razbije monotonost zavodskega vsakdanjika. Postopek uresničevanja stanovalčevega cilja za primer letovanja je sledeč: februarja se pogleda finančno stanje stanovalca. Če stanovalec nima dovolj denarja navadno zbira denar tako, da varčuje. Dostikrat oddata skupaj s stanovalcem tudi vlogo za prvo socialno pomoč. Ali pa poiščeta stanovalcu kakšno delo v Zavodu, ki je plačano. Nato se prijavita na razpis za letovanje. Oddata vlogo na razpis. Če je stanovalec prihranil denar, se odpravi na letovanje julija ali avgusta. Kot ključna delavka poskrbi, da ima stanovalec na letovanje zraven potrebne dokumente in žepnino. Ko je cilj uresničen, se napiše evalvacija uresničenega cilja.

Evalvaciji morata biti dve, in sicer splošna in individualna. Evalvacija se predstavi skupaj s stanovalcem na multidisciplinarnem timu na enoti oziroma oddelku. Obvezno se priložijo tudi fotografije letovanja. Vlogo ključnega delavca razume tako, da ključni delavec stanovalca podpre v vsem. Predvsem pa, da se zavzema za stanovalca in mu nudi vso podporo. Da zavzema stanovalčeva stališča, da uresničuje tudi majhne radosti, ki stanovalcem pomenijo ogromno. Ne obljublja pa nikoli nekaj, kar se ne da. Njeno mnenje je, da je stanovalcem dosti boljše, odkar je stekel projekt ključnih delavcev. Ker sta oba stanovalca katerima je ključna delavka na istem oddelku, lahko med delovnim časom opravi tudi precej nalog s področja ključnega delavstva. Stanovalcev si ni izbrala sama ampak jim ji je dodelila vodja oddelka.

Njeno mnenje je, da je od ključnega delavca odvisno, kdaj in kako bodo cilji uresničeni. Seveda pa je tudi mnenja, da imajo prednosti pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta stanovalci, ki govorijo. Po njenem bi morali ključni delavci vedeti predvsem, kakšna so alternativna zbiranja denarja, saj je dejstvo, da je denar povezan največkrat z uresničevanjem ciljev.

e. Ključna delavka, enota Korenjaki:

Ključna delavka je petim stanovalcem. Pozna jih kar dobro. Dva stanovalca sta na njenem oddelku, trije pa na drugih enotah. Zdi se ji, da je boljše, če so stanovalci in ključni delavci skupaj na enem oddelku, saj zaradi narave dela premalokrat najde čas, da lahko obiše ostale tri stanovalce. Od petih stanovalcev imata samo dva narejen individualni načrt.

Do zdaj je skupaj s stanovalci realizirala tri cilje. Cilji, ki so najpogostejši pri stanovalcih so: obiski prireditve, izleti, plačano delo, bazen. Trije stanovalci so jo sami izbrali za ključno delavko, ostala dva je dobila na odredbo vodje oddelka. Cilji, ki so uresničeni so obisk bazena in vključitev stanovalca v delovno terapijo, kar ima za posledico plačo. Pravkar sta s stanovalcem tudi oddala vlogo za preselitev v zunanjo bivalno enoto. Vlogo ključne delavke razlaga tako, da ima stanovalec s pomočjo ključnega delavca končno nekoga v Zavodu, ki za njega skrbi, nekoga, ki se posveti njemu in njegovim željam, mu svetuje in ga posluša. Zaključni, da je odnos med ključnim delavcem in stanovalcem partnerski odnos. Njeno mnenje o uresničevanju stanovalčevih ciljev iz individualnega načrta je, da je potrebno dosti motivacije ključnega delavca in dosti truda ključnega delavca kot tudi stanovalca. Razpoložljivost finančnih sredstev je zanjo pri uresničevanju ciljev pomembno. Če jih ni, je pač treba poseči po alternativnih zbiranjih denarja. Povedala je, da se ji zdi, da je boljše za ključnega delavca, če je njegovo delovno mesto na upravi, saj tako za nekatere informacije, ki so pomembne izve iz prve roke. Njeno mnenje je, da sama kljub petim stanovalcem, ki jim je ključna delavka, stanovalcev nima preveč. Zanj ključno delavstvo ni breme. Zdi se ji lepo, da lahko komu nudi nekaj več. Sploh pa je srečna, da lahko skupaj s stanovalci uresničuje njihove cilje.

f. Ključni delavec, enota Agata 1:

Ključni delavec je trem stanovalcem. Dva pozna zelo dobro, enega zmerno. Stanovalci so si sami izbrali njega za njihovega ključnega delavca. Za enega izmed njih je tudi napisal individualni načrt. Eden stanovalec ne govori. Cilji njegovih stanovalcev so: obisk trgovine, potešitev stanovalčeve radovednosti, pustiti mu, da trga nalepke, obisk Lenarta, navezati stike z bratom in sestro, obisk bivše vodje oddelka, učenje spretnosti. Dva stanovalca sta na istem oddelku kot on, eden stanovalec je drugje. Težje je delati s stanovalcem, ki je na drugem oddelku saj opaža, da sta začela izgubljati tisti 'kontakt', ki sta ga imela prej.

Zdi se mu, da je lažje, če ključni delavec napiše tudi individualni načrt za stanovalca. Pravi, da je nujno, da ključni delavec stanovalca zelo dobro pozna, saj lahko samo na tak način dosežeta in uresničita zastavljene cilje. Pojem ključnega delavca razlaga kot osebo, ki se poglobi v potrebe stanovalca, kot človeka, ki je stanovalcu v oporo. Da se stanovalec lahko obrne na ključnega delavca in da le-ta za njega poskrbi. Vendar, kot ključni delavec ne dela

izjem med stanovalci. Kljub temu, da je nekaterim ključni delavec sprejema vse stanovalce enako. Sam ima kot ključni delavec dovolj časa med delovnim časom, da se posveti stanovalcem katerim je ključni delavec. Ve pa, da nekateri zaposleni tega ne morejo. Pravi, da je animatorjem in zaposlenim na upravi lažje opravljati delo ključnega delavca. Meni tudi, da je stanovalcem boljše, odkar imajo vsak svojega ključnega delavca. Deležni so večje pozornosti kot prej.

Ključno delavstvo ne sprejema kot breme ampak ravno nasprotno. Zelo ga veseli, ko vidi, da so stanovalci bolj zadovoljni in da se stvari obračajo njim v dobro. Čeprav sklone, da vseeno ni pomembno, na kakšnem delovnem mestu je ključni delavec. Največ je odvisno od zagnanosti človeka, ki ima vlogo ključnega delavca.

Glede problema financ pove, da so za stanovalce, ki jim je ključni delavec, največ finančno pomagali njihovi svojci. Meni, da stanovalci, ki govorijo in ki se lahko zavzemajo zase prej sami pripeljejo do uresničevanja ciljev. Njegovo mnenje je, da je imeti tri stanovalce več kot dovolj. Tistega stanovalca, ki ne govori, pozna tako dobro, da ga razume v njegovi obliki izražanja, kar se mu tudi zdi zelo pomembno v funkciji ključnega delavca. Meni, da bi bilo boljše, če bi ključni delavci tudi pisali načrte za stanovalce.

Vzrok za premalo uresničenih ciljih najde v pomanjkanju časa in denarja. Pravi da je velika zainteresiranost ključnih delavcev v Zavodu, da se cilji stanovalcev uresničujejo.

g. Ključna delavka, enota Mavrica:

Ključna delavka je trem stanovalcem, ki živijo na isti enoti kjer je tudi njeno delovno mesto. Stanovalce pozna zelo dobro. Stanovalce si je izbrala sama. En stanovalec ne govori. Z njim komunicirata neverbalno. Ker ga pozna zelo dobro, ve, kaj ji hoče povedati in kaj si želi. Za enega izmed treh stanovalcev je napisala individualni načrt. Drug stanovalec ima napisan načrt, ki ga je zapisal nekdo drug, tretji stanovalec načrta še nima, bo pa ga napisala ona.

Cilji njenih stanovalcev so predvsem: vrniti se v domače okolje, obisk kina, zobna proteza, več cigaret, očala, več kave, razni priboljški v obliki hrane, izvedeti, zakaj sem sploh v Zavodu, domača glasba, obisk zunanjih prireditev. Uresničeni cilji so: obisk zunanjih

prireditv, zobna proteza, očala. Navedla je primer uresničevanja cilja zobne proteze. S stanovalcem sta odšla najprej k zobozdravniku. Naslednji obiski zobozdravnika navadno niso v njenem spremstvu ampak se prenesejo na ljudi, ki so zaposleni na stanovalčevem oddelku. Naslednji korak je iskanje financ za zobno protezo. Takrat se ključna delavka obrne na socialno službo v Zavodu. Ko se dobi zobna proteza, je potreben čas za navajanje nanjo, njena pomoč, da stanovalcu obrazloži, kako se proteza namesti, kako se čisti in shranjuje.

Vsi ti napotki se hkrati sporočijo tudi na večdisciplinarnem timu na enoti, da tudi ostali zaposleni na oddelku vedo, kako rokovati s stanovalcem in njegovo zobno protezo. Ker ključna delavka ni prisotna cel dan, morajo glede napotkov biti obveščeni prav vsi zaposleni, da ima stanovalec podporo štiriindvajset ur na dan. Za rešitev problema financ se kot ključna delavka dostikrat obrne na enkratno socialno pomoč. Po uresničenem cilju napiše timsko konferenco. To je sestanek med stanovalcem in ključnim delavcem. Pogovorita se o uresničenem cilju, o ciljih, ki so v teku uresničitve in o novih ciljih, ki prihajajo. Timska konferenca se bi naj zgodila vsaj enkrat mesečno ali vsaj enkrat na tri mesece. V delovnem dnevu mora opraviti vse stvari, ki so predpisane, stanovalcem, katerim je ključna delavka v dnevu posveča malo več pozornosti, kot ostalim. Eden izmed stanovalcev jo poišče kar sam in hoče reševati nastale probleme. Zahteva pogovor.

Vlogo ključnega delavca razume kot »botrstvo« stanovalcu. Ker so botri bili tisti, ki so na nek način nadomeščali starše otroku. Za njih so se zavzemali. V prvi vrsti pa je ključni delavec prijatelj stanovalcu. Ko stanovalca vsi drugi kritizirajo še vedno v stanovalcu vidi dobre lastnosti in jih pred vsemi tudi izpostavi. Ključni delavec ščiti stanovalca. Skupaj rešujeta stanovalčeve probleme. Zdi se ji zelo pomembno, da je ključni delavec na istem oddelku kot stanovalec. Sploh je to pomembno v primeru stanovalcev, ki ne morejo govoriti in ki jih dovolj dobro pozna samo ključni delavec.

Njeno mnenje je, da je boljše, da pisec individualnega načrta in ključni delavec ni ista oseba. Če sta pri stanovalcu v takem smislu prisotni dve osebi, se kontrolirata in spodbujata. Marsikateri cilj je na tak način izpolnjen hitreje in bolje. Izkazalo se je že, da je bilo za stanovalca boljše, če je za čas pisanja individualnega načrta k njemu hodila druga oseba kot ključni delavec. Stanovalec se je počutil boljše. Morda stanovalci vidijo ključne delavce bolj kot nekoga, ki je z njimi na oddelku ves dan. Kot neko kontinuiteto na oddelku in ne kot

nekoga, zaradi katerega se mu lahko izboljša življenje. Doda pa, da je res in golo dejstvo, da imajo prednost pri uresničevanju ciljev iz individualnega načrta stanovalci, ki lahko govorijo, ki imajo več moči v sebi, da se zavzemajo sami zase.

Po njenem mnenju za uresničevanje ciljev finance niso pomembne. Če je ključni delavec dovolj zavzet obstajajo vedno načini, kako po različnih poteh priti do denarja. Dodaja, da je dosti boljše za stanovalce, odkar je stekel projekt ključnega delavstva.

Zdi se ji, da je v Zavodu to ena izmed boljših inovativnih metod. Tudi, če stanovalca zapustijo čisto vsi na svetu ima zdaj še vedno ključnega delavca. Projekt zapisovanja individualnih načrtov stanovalcev se ji zdi temeljni inovativni projekt Zavodu, ker izboljšuje življenje stanovalcev. Za stanovalce, ki imajo cilje in jih znajo skupaj z načrtovalci postaviti, je to bistvenega pomena in prvi korak k izboljševanju kvalitete življenja. Seveda pa ima pri uresničevanju ciljev ključni delavec največjo vlogo, saj je ravno od njega odvisno, če se bodo cilji stanovalcu uresničili.

Ključni delavec mora delati skupaj s stanovalcem tudi revizije individualnega načrta. Na reviziji se pogovorita, če je prišlo do kakšnih novih ciljev ali sprememb tistih ciljev, ki so zapisani v načrtu. Problem prevelikega števila neuresničenih ciljev razume tako, da daje možnost, da se na nekatere cilje morda pozabi ali se sploh ne ve, da so zapisani v stanovalčevem načrtu.

h. Ključna delavka, Labodi:

Ključna delavka je šestim stanovalcem. Vsi so ji bili dodeljeni. Žal ji je, da je ob začetku projekta ključnega delavstva bila na drugem oddelku kot trenutno. Problem je nastal, da je na prejšnjem oddelku 'pustila' tri stanovalce. Zdi se ji, da bi bilo bolje, da bi jih predala nekomu drugemu, saj v delovnem dnevu ne uspe vedno najti časa, da jih obišče na njihovem oddelku.

Izpostavi še dodaten problem. Ko je bila premeščena na trenutni oddelek je dobila tri nove stanovalce. Tako ima sedaj skupaj šest stanovalcev, ki jim je ključna delavka. Se pravi, da ima tri stanovalce na sedanjem oddelku, tri pa na prejšnjem. Problem časovne stiske rešuje tako, da čas, ki je namenjen malici nameni opravljanju ključnega delavstva. Nemalokrat pa ostane tudi po delovnem času.

Trenutno za nove stanovalce tudi ne ve ali ima kakšen od njih zapisan individualni načrt. S prejšnjimi stanovalci, katerim je ključna delavka in ki niso več na isti enoti je delala za uresničitev njihovih ciljev. Ena izmed stanovalk bo v kratkem preseljena v zunanjo bivalno enoto.

Ključna delavka je rada, po drugi strani pa tudi ne. Zdi se ji, da zaradi časa, ki ga posveča stanovalcem, ki jim je ključna delavka, krade čas ostalim, ki ga potrebujejo. Njeno mnenje je, da bi delavec na oddelku moral bit ključni delavec vsem stanovalcem, ki tam živijo. Prav se ji zdi, da se boriš za vsakega stanovalca, ne glede na to, če si njegov ključni delavec ali ne.

Pove, da so boljši pogoji za stanovalce, odkar ima vsak svojega ključnega delavca. Pomembno je, da imajo zdaj svojega zagovornika, nekoga, ki se bori za njihove pravice. Vloga ključnega delavca se ji zdi zelo pomembna. Pravi, da imajo vsi ključni delavci enake možnosti za opravljanje poslanstva, ne glede na delovno mesto in kadrovske lestvice. Zdi se ji, da ima sama preveč ljudi, ki jim je ključna delavka, saj nima dovolj časa, da bi se posvečala vsem. Rabi več časa ali manj stanovalcev. Stanovalce pozna še kar. Ker ne govorijo, spoznava njihov drugačen način sporazumevanja.

Ni še napisala nobenega načrta za stanovalca, želja pa ji je, da bi pri pisanju osebnega načrta imela možnost sodelovati. Zdi se ji, da so finance povezane z uresničevanjem ciljev.

i. Ključni delavec, Labodi:

Ključni delavec je eni stanovalki. Njeni cilji so predvsem sprehodi, več kave, obisk Maribora in trgovin, družabni dogodki. Sam ji je uresničil cilj več kave in sprehodov. Stanovalko pozna zelo dobro, zato je tudi želel, da bi lahko bil njen ključni delavec. Prav tako, kakor vsi ključni delavci do sedaj, se tudi on sooča s problemom v pomanjkanju časa za ključno delavstvo.

Želi si, da bi imel več časa, ki bi ga lahko posvetil samo opravljanju ključnega dela. Žal imajo ostali stvari, ki jih mora postoriti na oddelku prioriteto. Pomembno se mu zdi, da je stanovalec na istem oddelku, kot ključni delavec, saj tako lažje prepozna njegove cilje in želje. Poslanstvo ključnega delavca razume kot osebo, ki izvršuje stanovalčeve cilje, zahteve in želje. Predvsem tistih stanovalcev, ki si sami ne morejo pomagati.

Vidi, da je sedaj za stanovalce dosti lažje, odkar je stekel projekt ključni delavec. Ker imajo človeka, ki 'pazi' na njih, jih najbolj pozna in ve, kaj si želijo. Zdi se mu tudi v redu, da načrtovalec zapiše osebni načrt, ključni delavec pa realizira cilje, saj na tak način oba gledata na zadevo bolj objektivno. Po njegovem imajo prednosti pri uresničevanju ciljev stanovalci, ki se znajo »postaviti« zase. Stanovalci, ki so »pozabljeni« so na najslabšem. Da se cilje uresniči je odvisno največ od ključnega delavca. Če ključni delavec nima interesa, se cilji ne bodo uresničevali.

Denar je dokaj pomemben. Če pa bi razvrščal ovire pri uresničevanju ciljev, bi ga postavil na zadnje mesto. Mnenja je, da se vedno da z minimalno denarja iztržiti maksimalno. Trenutno ima bistveno premalo časa za kvalitetno opravljanje ključnega delavstva. Pravi, da mu je zaradi tega ključno delavstvo v breme. Poudari pa, da imajo vsi ključni delavci enako moč, ne glede na delovno mesto.

Najbolj pomembno se mu zdi, da sta stanovalec in ključni delavec na istem oddelku. Predlaga, da bi na oddelkih moralo biti več ljudi. Lažje bi bilo za stanovalce, kakor tudi za delavce. Po njegovem mnenju sta za dobro ključno delavstvo dovolj dva stanovalca, trije več niso smiselni. Njegov stanovalec si želi predvsem več sprehodov. Če bi njegov stanovalec imel nek cilj, ki bi bil povezan z denarjem, ki ga ne bi imel, bi on kot ključni delavec poiskal alternativni vir denarja. Načrtovanje in zapisovanje osebnih načrtov v Zavodu se mu zdi zelo v redu. Predvsem zaradi tega, ker so stanovalci bolj motivirani in samostojni. Zdi se mu, da stanovalci dobivajo zagon in moč za naprej. Seveda je potrebno stanovalce dobro poznati. Sploh tiste, ki ne govorijo. Najbolj pa je potreben čas.

j. Ključna delavka, Agata 1:

Ključna delavka je dvema stanovalcema, ki si jih je izbrala sama. Pozna jih kar dobro in oba sta na 'njenem' oddelku. To se ji tudi zdi najbolj pomembno, da sta ključni delavec in stanovalec na istem oddelku. Njena stanovalca imata cilje, kot so: preselitev v zunanjo bivalno enoto, nakup televizije, radia, ... Uresničila je vse cilje! Pravi, da zaradi tega, ker se je posvetila stanovalcema in njunim željam. Pravi, da ključni delavec mora imeti ogromno iznajdljivosti.

Glede pridobivanja denarnih sredstev je vedno iskala alternativne vire. Najprej socialno pomoč in podobno. Njen stanovalec pa je v tistem času tudi neke stvari podedoval, tako da je dobil kar nekaj denarja. Zdi se ji, da so najpogostejši cilji stanovalcev stvari, ki jih najbolj pogrešajo ali jih nikoli niso imeli.

Predvsem pa mora ključni delavec biti iznajdljiv. Seveda je tudi od stanovalca odvisno, da se drži pravil igre. Da se tudi on trudi, po svojih močeh, da se mu cilj hitreje in lažje uresniči. Šteje si v napredek, da sta s stanovalcem uresničila cilj imeti cigarete ves čas pri sebi. Najbolj pomembno, pri opravljanju ključnega delavstva je, da ima ključni delavec čas. Velike razlike so med stanovalci, ki govorijo in lahko hodijo. Ti imajo možnost priti do ključnega delavca kadarkoli želijo. Po njenem mnenju se cilji prej uresničujejo stanovalcem, ki jih znajo izraziti.

Potarna pa tudi da ima premalo časa, da bi lahko dobro opravljala poslanstvo ključne delavke. Da se cilj stanovalcu uresniči je odvisno največ od njegovega ključnega delavca.

Razpoložljivost denarnih sredstev - po njenem mnenju - nimajo odločilnega pomena. V naših očeh so cilji stanovalcev pogosto »majhni«, medtem ko so zanje »veliki«. Svojci lahko pomagajo z denarnimi prispevki pri uresničevanju ciljev. Ključni delavec se mora znajti. Žal ji je, da ima premalo časa, za opravljanje ključnega dela. Ima preveč drugega dela, ki ga mora postoriti.

k. Ključni delavec/načrtovalec, uprava:

Ključni delavec je dvema stanovalcema, ki sta si ga izbrala sama. Enega pozna dobro, drugega pa precej manj. Po njegovem mnenju ni pomembno, da sta stanovalec in ključni delavec na istem oddelku. Vse je odvisno od stanovalca in njegovih problemov. Cilji njegovih dveh stanovalcev so kratkoročni. Sam dobro uresničuje cilje.

Je tudi načrtovalec in pravkar piše življenjsko zgodbo z enim izmed stanovalcev. Misli, da ni nujno, da je načrtovalec in ključni delavec ena oseba. Njegovo mnenje je, da so ključni delavci še kar angažirani. Tudi tisti iz 'dna' hierarhične lestvice pridejo in vprašajo za nasvet. Bojda ključni delavci vedo, da lahko pridejo v Zavodu do vseh odgovorov na katera imajo vprašanja.

Sam ima dovolj časa, da lahko opravlja še funkcijo ključnega delavca. Vedno si vzame čas. Mnenja je, da je za stanovalce boljše, odkar je stekel projekt ključnega delavstva in individualnega načrtovanja. Pravi, da zdaj porabijo manj zdravil - terapije in manj prisilnih sredstev. Zdi se mu, da se dobro uresničujejo majhni, dnevni cilji, medtem ko je zahtevnejše, t.i. »globalne« cilje neprimerno težje uresničiti. Mednje je uvrstil cilje, kot npr.: živeti samostojno, vrniti se v domači kraj, vrnitev v civilno družbo, ipd.

Pove še, da so po njegovem inovativne metode v Zavodu začeli na nepravem kraju. Zavod je pač konec verige. Individualni načrt bi stanovalec moral imeti že ob prihodu, že na Centru za socialno delo. Zdi se mu tudi pomembno, da bi v primeru, ko človek ne govori, bilo najbolj primerno, da bi ključni delavec in načrtovalec bil ena oseba. Po njegovem mnenju je ključno delavstvo ena najbolj elementarnih oblik zagovorništva. Pomembno je, da ključni delavec govori besede stanovalca.

1. Ključni delavec / načrtovalec, enota Mavrica

Ključna delavka je trem stanovalkam. Vse tri so na istem oddelku kot ona. Pozna jih srednje dobro. Dve ne govorita. Vse stanovalke imajo zapisan osebni načrt. Dvema je načrt zapisala sama. Da je lažje zapisala cilje ene izmed stanovalk se je pogovarjala z njeno sestro. Cilji, ki jih imajo stanovalke so naslednji: obisk doma, nakup kozmetike, nakup oblačil in obutve, nakup odeje, barvanje las, obisk slaščičarne, nakup pripomočka za v posteljo po priporočilu fizioterapevta, obisk bazena, ipd. Realizirani so vsi cilji razen cilja: obisk doma.

Pri denarju se vedno nekako znajde. Če ga zmanjka za kakšno stvar vedno poseže po alternativnem zbiranju denarja. Ali, da napiše kakšen projekt ali da zaprosi za prvo socialno pomoč. Potoži pa tudi, da za kvalitetno ključno delavstvo nima dovolj časa. Dostikrat ne gre na malico ampak ta čas izkoristi za ključno delavstvo.

Stanovalke katerim je ključna delavka si je izbrala sama, saj so ji bile od vseh najbližje in najbolj poznane. Njeno mnenje je, da se cilji uresničujejo premalo zato, ker so ključni delavci premalo motivirani. Prej se uresničujejo stanovalcem, ki so prodorni in zmožni sami izražati svoje želje. Zdi se ji, da individualno načrtovanje zelo pomaga stanovalcem. Prav tako projekt ključnega delavstva. Pove pa, da je lažje uresničevala tiste cilje, ki jih je sama kot načrtovalka

tudi zapisala. Ključnega delavca vidi kot osebo, ki se zavzema za stanovalce, mu je najbližji, mu izpolnjuje želje, mu nudi podporo in je njegov zagovornik.

m. Ključna delavka/načrtovalka, uprava:

Ključna delavka je 5 stanovalcem. Štirje so jo izbrali sami, en ji je bil dodeljen. Vse stanovalce pozna zelo dobro. Dvema izmed njih je zapisala načrt. Vseh pet ima zapisan osebni načrt. Njihovi cilji so: dopust doma, stiki s svojci, nakupi osebnih stvari, udeležba na prireditvah, letovanja, obisk bazena, obisk knjižnice. Večina teh ciljev je uresničenih. Tisti, ki se niso uresničili se niso zaradi tega, ker so si stanovalci v času realiziranja ciljev premislili.

Za uresničitev oziroma realizacijo ciljev ni pomembno ali si ključni delavec ali načrtovalec. Po njenem mnenju imajo vsi delavci v zavodu enake možnosti, da pomagajo stanovalcem pri doseganju ciljev iz individualnega načrta. Čeprav pa priznava, da bi za kvalitetnejše opravljanje ključnega delavstva potrebovala več časa. Pove tudi, da je velik problem ta, da so stanovalci, ki jim je ključna delavka razkropljeni po enotah Zavoda. Njo, kot ključno delavko stanovalci poiščejo sami. Dostikrat se pogovorijo o problemih na sprehodu. Ključnega delavca vidi kot zagovornika, prijatelja, poslušalca. Uresničeval naj bi vse tisto, kar stanovalec želi. Ključnemu delavcu mora biti prioriteta stanovalčeva želja in potreba.

Ključni delavec je tudi stanovalčev tolažnik. Da pride do realizacije ciljev je odvisno od obeh. Tako od ključnega delavca, kot tudi od stanovalca. Misli, da se stanovalcem, ki so sposobni se postaviti za sebe, cilji uresničujejo prej kakor ostalim. Pove še, da je boljše za stanovalce, odkar je stekel projekt ključnega delavstva in individualnega načrtovanja. Predvsem zaradi tega, ker ima zdaj vsak stanovalec v Zavodu osebo, ki se zavzema za njega. Meni, da so na boljšem predvsem 'pozabljeni' stanovalci. Finance so po njenem mnenju sicer pomembne za uresničevanje ciljev, vendar niso ključne, ker meni, da se da do denarja priti na več načinov.

4.3.3. Analiza intervjujev s ključnimi delavci

Vzroke oziroma razloge za prioriteto v uresničevanju ciljev iz individualnega načrta najdemo v treh segmentih, in sicer v:

- izbiri oziroma pomembnosti cilja
- finančnem stanju stanovalca
- stanovalčevi sposobnosti oziroma zavedanju lastnih pravic in možnosti

Na podlagi analize posameznih intervjujev lahko ugotovimo naslednje:

Izbira oziroma pomembnost cilja:

Tukaj se stvar majčkeno zaplete. V raziskavi sem dostikrat omenila »realen« cilj. Ta pridevnik sem velikokrat slišala tudi v intervjujih s ključnimi delavci. Ustavimo se najprej pri realnosti. Realen cilj je vsekakor najlažja pot, ki privede do uresničitve. Stanovalec si je npr. za cilj postavil obisk svojcev. Ta cilj lahko v večini primerov opredelimo kot realen, saj za to potrebujemo le privolitev svojcev, kar pomeni, da si stanovalca želijo sprejeti domov. Če pa si stanovalec, ki ni pismen, želi opraviti voziški izpit ali celo kandidirati za predsednika države, lahko ta cilj takoj uvrstimo med »nerealne«.

Hkrati pa se strinjam s prof. Flakerjem, ki pravi, da ni nerealnih ciljev. Vsak cilj je načeloma mogoče uresničiti, če so le izpolnjeni vsi potrebni pogoji. Tako je kandidatura stanovalca Zavoda za predsednika države sicer načelno možna, vendar je izven okvirja razumnega. Tako profesorjevo trditev razumem predvsem v tem smislu, da so za nekatere cilje potrebni večji »vložki«, več časa ter sistematika izvajana po korakih.

Finančno stanje stanovalca:

Za doseg skoraj vsakega cilja, ki je materialne narave, je potrebno finančno ozadje. S tem v zvezi je iz intervjujev razbrati, da je finančno stanje stanovalca zelo različno. Če ima stanovalec dovolj denarja, in teh je v Zavodu malo, se cilj uresniči hitreje in lažje. Če temu ni tako, je potrebno poseči po alternativnih virih pridobivanja finančnih sredstev. V tem primeru je zelo pomembna vloga in iznajdljivost ključnega delavca, saj je prav on zadolžen za hitrejše in kar se da celovito uresničevanje ciljev. Od kreativnosti in sposobnosti ključnega delavca je

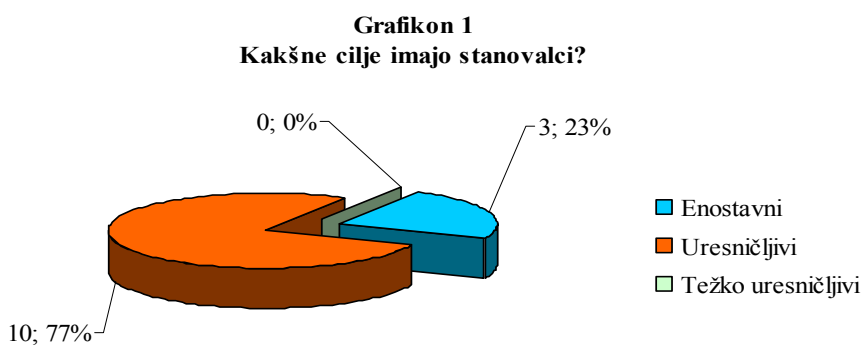
torej v največji meri odvisno ali bo in v kolikšni meri uspel pridobiti materialno dobrino ali finančno oporo za stanovalca. Kako zna svetovati, usmerjati, ukrepati...

Stanovalčeva sposobnost oziroma zavedanje lastnih pravic in možnosti

V intervjujih s ključnimi delavci sem pogostokrat slišala, da se cilji hitreje uresničujejo stanovalcem, ki so sami dovolj zavzeti za njihovo uresničevanje. Slišati je bilo mogoče tudi, da tisti stanovalci, ki so »tečni« in ne dajo miru, dosežejo uresničevanje ciljev veliko prej, kakor tisti, ki teh lastnosti nimajo. Tudi sama sem med delom v Zavodu srečala stanovalce, ki sami prihajajo v pisarno na upravo in včasih že kar jezno uveljavljajo svoje pravice. Sicer sem po eni strani takšnih stanovalcev vesela. Čeprav se ob tem postavlja vprašanje, kaj pa večina? Večina tistih, ki tega žal ne znajo ali ne zmorejo storiti. Za te je »zagovornik« njihov ključni delavec, ki se mora zavedati, da z vlogo, ki mu je dana, prevzema tudi odgovornost, da se po svojih najboljših močeh potruzi, da bi bila vsaka, zlasti uresničljiva želja oziroma cilj stanovalca, čimprej uresničen.

Na podlagi intervjujev pridobljene ključne informacije sem povzela v tabeli 1, ki je kot priloga 2 priložena diplomski nalogi. V tabeli 1 so zbrani odgovori na navedenih sedem vprašanj, ki so predstavljeni tudi v grafični obliki.

Spodaj prikazani grafikon 1 ilustrira odgovore ključnih delavcev glede ciljev stanovalcev.

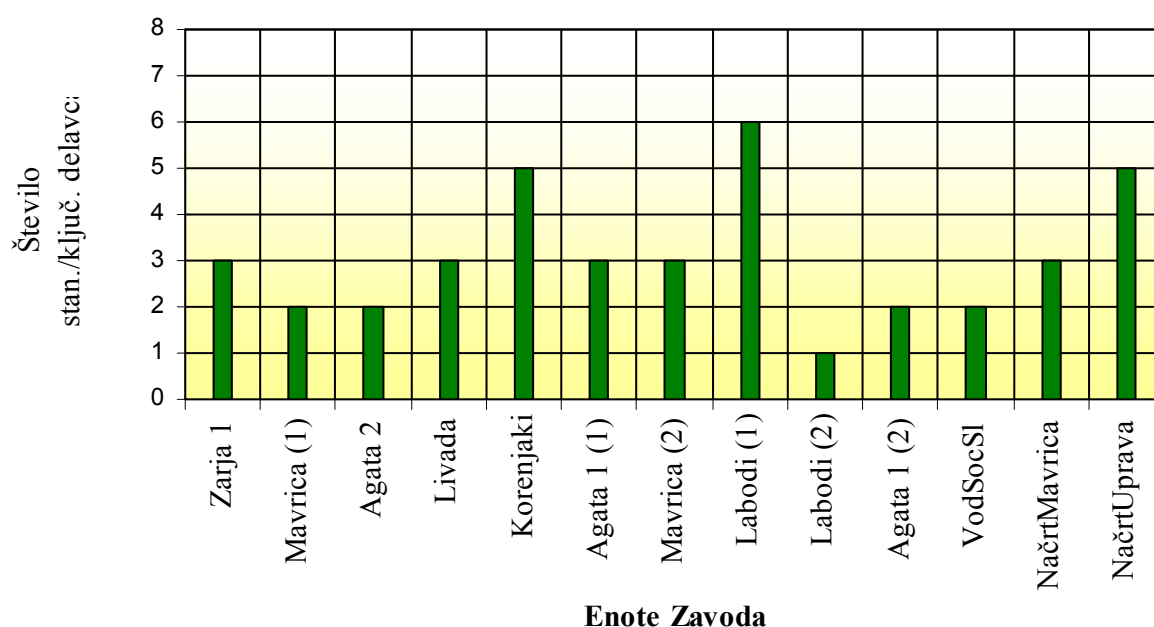


Ključna ugotovitev, ki jo je možno povzeti iz tega grafikona je, da težko uresničljivih ciljev praktično ni, oziroma v intervjujih niso bili izrecno izpostavljeni. Večina ciljev je uresničljivih, med njimi so trije oziroma 23% anketiranih ključnih delavcev cilje, ki jih imajo stanovalci, opredelili celo kot enostavne. To ugotovitev potrjuje tudi grafikon 3, ki kaže, da je

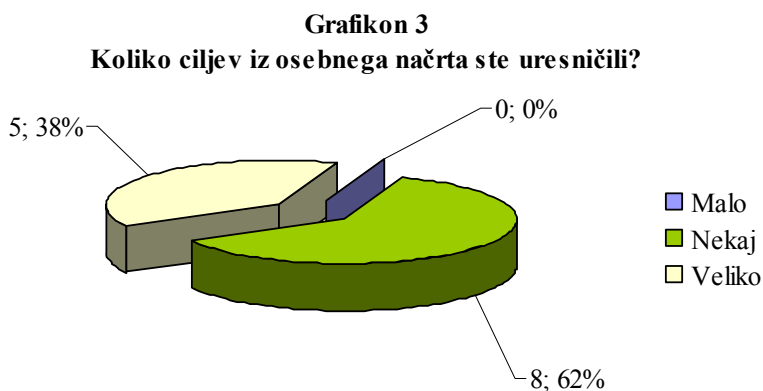
osmim oziroma 62% intervjuvanim ključnim delavcem uspelo uresničiti vsaj nekaj (manj kot 5) ciljev in da je petim ključnim delavcem ali 38% uspelo realizirati veliko tj. več kot 10 ciljev, ki so bili skupaj s stanovalci postavljeni v njihovih individualnih načrtih.

Rezultate vprašanj glede uresničevanja ciljev je smiselno analizirati tudi s stališča »obremenitve« ključnih delavcev t.j. koliko stanovalcem so ključni delavci. Iz spodnjega grafikona 3 je razvidno, da so bili anketirani delavci »zadolženi« samo za enega stanovalca (en ključni delavec), dva stanovalca (v primeru štirih ključnih delavcev), tri stanovalce (v petih primerih) ter pet oziroma celo šest stanovalcev (dva oziroma en primer).

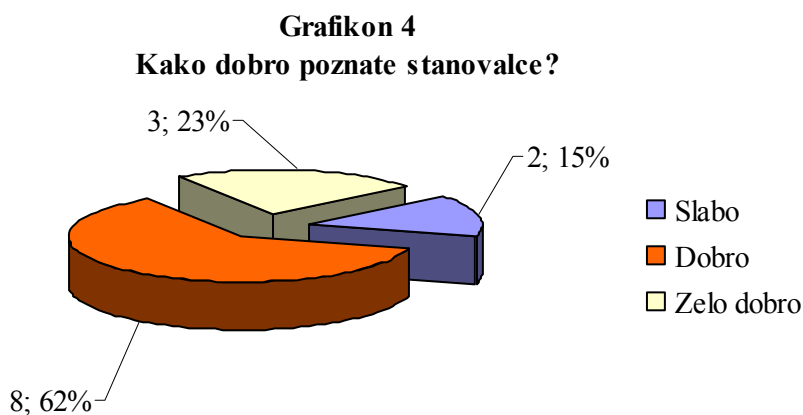
Grafikon 2
Kolikim stanovalcem ste ključni delavec?



Če torej pogledamo pripadajoče odgovore glede uresničevanja ciljev, ni mogoče zaključiti, da je večje število stanovalcev imelo za posledico slabše uresničevanje ciljev. Iz tega je možno sklepati, da uspešno uresničevanje individualnih načrtov ni mogoče postavljati v enoznačno odvisnost od števila stanovalcev, za katere so zadolženi ključni delavci. Drugo je pri tem vprašanje obremenjenosti, časa, ki ga lahko posvetijo posameznim stanovalcem, ter nenazadnje tudi stimulacije takšnih ključnih delavcev za večji obseg del in nalog. Kot omenjeno, spodnji grafikon 3 prikazuje koliko ciljev iz posameznega individualnega načrta je bilo uresničenih.

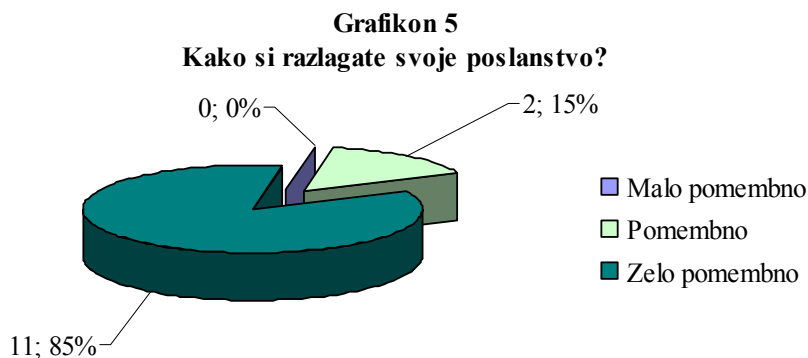


Poznavanje stanovalcev je eden izmed zelo pomembnih pogojev za uspešno uresničevanje individualnih načrtov. Rezultati odgovorov na to vprašanje so prikazani v grafikonu 4.



Odgovor, da slabo poznata stanovalce, sta navedla samo dva ali 15% anketiranih ključnih delavcev. Pri njiju sem tudi ugotovila »povprečen« rezultat glede uresničenih ciljev, pri čemer sta oba cilje stanovalcev označila kot uresničljive. Večina t.j. 62% oziroma osem ključnih delavcev pozna stanovalce dobro, v treh primerih pa sem dobila odgovor, da jih poznajo zelo dobro. Pri dveh od teh ključnih delavcev je bilo tudi uresničeno veliko ciljev (več kot deset) pri enem od njih pa nekaj (manj kot pet).

Dva od teh ključnih delavcev sta imela po tri, eden pa celo pet stanovalcev. Vsi so tudi cilje opredelili kot uresničljive, svoje poslanstvo ključnega delavca pa kot zelo pomembno (primerjaj tabelo 1 in grafikon 5). Navedeno potrjuje njihove izjave, da vlogo ključnega delavca izvajajo z veseljem, se skupaj s stanovalci veselijo uspehov in si nenehno prizadevajo za čimboljše rezultate.



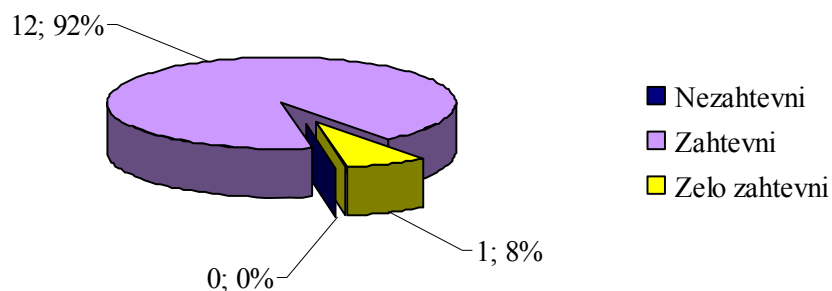
Podobno lahko rečem tudi za ključne delavce, ki so za svoje »varovance« navedli, da jih poznajo dobro. Vsi so tudi poslanstvo ključnega delavca ovrednotili kot zelo pomembno, če izvzamem en odgovor, ki ga je označil kot pomembnega.

Za veliko večino anketiranih t.j. 11 ali 85%, je poslanstvo ključnega delavca zelo pomembno; medtem ko odgovora »malo pomembno« ni bilo nobenega. Že samo ta podatek kaže, da se je individualno načrtovanje v Zavodu že »prijelo« in da ima med zaposlenimi status, ki zagotavlja zelo solidno osnovo za nadaljnji razvoj in izpopolnjevanje dosedanje prakse.

Grafikon 6 kaže rezultate odgovorov glede tega kateri stanovalci imajo, po mnenju ključnih delavcev, prednost pri uresničevanju ciljev. Priznam, da niti grafikon niti tabela 1 glede tega ne dajeta zadostne informacije. Zato je potrebno dodatno pojasnilo, ki ga povzemam iz predstavljenih intervjujev. Iz grafikona namreč izhaja, da imajo v veliki večini t.j. 92% prednost zahtevni stanovalci. Vendar to ne pomeni, da gre za stanovalce, ki bi bili »težki« ali tečni, temveč so v veliki večini primerov to stanovalci, ki so zmožni resne komunikacije, ki lahko artikulirajo svoje resnične želje in interese in, ki so hkrati zelo aktivno sodelovali pri sestavljanju individualnega načrta.

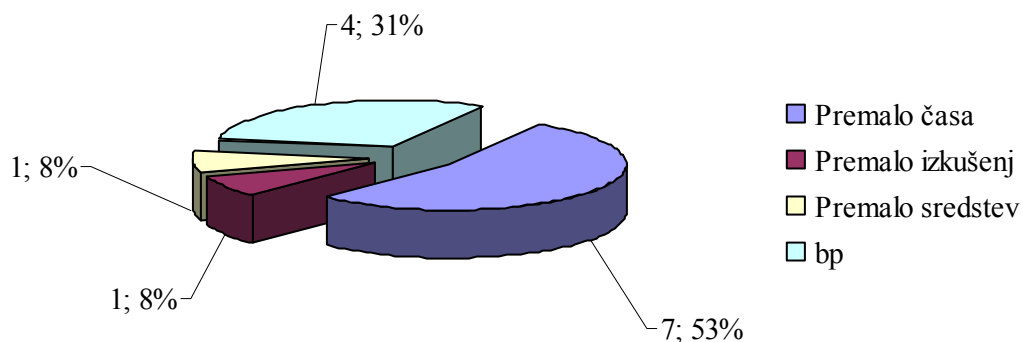
Samo en odgovor omenja »nedostopnega« stanovalca. Dejansko gre za stanovalca, ki je nekomunikativen, zaradi česar gre za zelo zahtevnega stanovalca. Ta odgovor pa razkriva drug problem. Kot je razvidno iz povzetka intervjuja s ključno delavko enote Zarja 1, ključna delavka ni sestavljala individualnega načrta. Tudi ni znano, če je ta stanovalec pri njem sploh sodeloval. Zato bi lahko govorili o primeru, kjer individualni načrt ni dal praktično nobenih rezultatov.

Grafikon 6
Kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev?



Grafikon 7 ilustrira težave s katerimi se srečujejo ključni delavci. Dobra polovica odgovorov navaja pomanjkanje časa, slaba tretjina ne omenja nobenega večjega problema (bp), medtem ko je problem pomanjkanja finančnih sredstev izražen le v enem odgovoru. Enako velja za pomanjkanje izkušenj.

Grafikon 7
S kakšnimi težvami se spopadate?



4.3.4. Intervjuji s stanovalci

a. Stanovalec, enota Zarja:

Ima napisan osebni načrt. Napisala ga je načrtovalka, ki mu je hkrati tudi ključna delavka. Njegov cilj je, da bi šel živeti »ven«, da bi živel normalno življenje. Kupil bi si glasbeni stolp, televizijo, telefon. Te tri cilje sta s ključno delavko že tudi realizirala. Med zapisovanjem osebnega načrta sta se z načrtovalko dobivala vsak petek. Ključno delavko si je izbral sam in je z njo zelo zadovoljen. Zdi se mu, da je situacija boljša odkar ima svojo ključno delavko.

Pomaga mu, ko je v krizi. Pogovarjata se in to mu dosti pomeni. Vsak dan gre sam do nje, tudi samo zato, da jo obišče.

Pove, da ima dovolj denarja zase. Moti pa ga, da lahko domov pokliče samo enkrat na mesec. Želi si večkrat. Pravi, da mu zelo pomaga, če se takrat, ko je v krizi, o problemih pogovarja. Takrat rabi nekoga, ki mu pove, kaj je prav in kaj narobe.

Po njegovem mnenju se cilji prej uresničujejo stanovalcem, ki pridejo v Zavod na »novo«. Opaža, da ti stanovalci tudi hitreje gredo v zunanje bivalne enote. Njegov osebni načrt ima njegova ključna delavka. Tudi prebrala mu ga je ona. Ne ve, kdaj je bil načrt napisan, ve le, da je od tega že kar nekaj časa. Misli, da se mu bodo cilji uresničili prej, če bo ubogal osebje, ne bo lagal in ne ogrožal nikogar.

b. Stanovalka, enota Livada:

Stanovalka ima napisan osebni načrt. Njena ključna delavka je na isti enoti. Cilji, ki jih ima zapisane v osebni načrtu so sledeči: nakup mobitela, izleti, obisk doma, nakup v trgovini. Imela je tudi cilj, da bi klicala mamo ob določeni uri v dnevu in ta cilj je uresničen. Vsak dan se ob dogovorjeni uri sliši z mamo po telefonu. Njen osebni načrt ima načrtovalec, ki ga je skupaj z njo zapisal. Prebrala ga je sama.

Ključno delavko si je izbrala sama. Njo si je izbrala zaradi tega, ker je na istem oddelku. S ključno delavko je zelo zadovoljna in se ji zdi zelo v redu saj se zelo zavzema zanjo. Obe se poznata zelo dobro. Od kar ima ključno delavko se boljše počuti, saj ve, da ima nekoga, s katerim se vedno lahko pogovori.

Osebni načrt pa vidi kot priložnost in pomoč pri realiziranju ciljev. Ključnega delavca vidi kot človeka, na katerega se lahko obrne in zanese. Da ji pomaga, ko je v krizi, pa čeprav samo preko telefona. Meni, da se cilji prej uresničujejo stanovalcem, ki so »boljši«. To so stanovalci, ki lahko poskrbijo sami zase.

c. Stanovalec:

Osebni načrt mu je naredil študent Fakultete za socialno delo v Ljubljani. Z načrtom je zadovoljen, vendar se mu eden od zanj pomembnih ciljev še ni uresničil. To je: dostop do interneta in preselitev v zunanjo bivalno enoto. Cilj, ki se mu je uresničil je dopolnilno delo. Ključnega delavca trenutno nima. Pravi, da ga ne potrebuje. Sam je ključni delavec stanovalcem Zavoda. Na to polaga večjo težjo in mu je pomembnejše.

Ključni delavec je trem stanovalcem, s katerimi se dnevno srečuje. Uči jih socialnih veščin, pomaga jim pri psihičnih in zdravstvenih težavah. Ko je še imel ključno delavko je bil z njo in njenim delom zelo zadovoljen. S to ključno delavko sta uresničila cilj - nakup računalnika. Pove tudi, da so mu ljudje znotraj Zavoda pomagali nadomestiti očeta, ki ga ni imel. S ključno delavko sta se dosti pogovarjala. Vesel je, da mu je pustila, da je kontaktiral z drugimi zaposlenimi. Skupaj s ključno delavko se je naučil dosegati cilje. Tudi, ko je bil v krizi, se je preko njene pomoči naučil iti skozi težave. Od takrat naprej ima tudi drugačen odnos do okolice. Pred tem je bil morda malo preveč naiven in lahkovoren, priznava. Zdaj se zna postaviti zase.

Po njegovem mnenju mora biti ključni delavec oseba, na katero se stanovalec lahko opre; v materialnem ali psihičnem smislu. Je nekdo, s katerim se lahko pristno pogovoriš in ga kontaktiraš ne glede na uro v dnevu. Problem, da se cilji premalo uresničujejo vidi v tem, da je v Zavodu premalo zaposlenih. Pove, da so stanovalci zelo zahtevni. Večina stanovalcev gleda na ključnega delavca kot na nadomestnega starša. Sam ve, da je to za ključnega delavca velik zalogaj. Premalo je ljudi v Zavodu, ki bi odgovarjali stanovalcem. Sam nima občutka, da bi kateri stanovalec imel prednost pri uresničevanju ciljev. Od tega je odvisnih ogromno dejavnikov. Od ključnega delavca in stanovalcev. Meni, da se tistim stanovalcem, ki se »izpostavljajo«, cilji uresničujejo prej, čeprav je hkrati prepričan, da gre pri njihovih ciljih za bolj obrobne in nezahtevne želje.

č. Stanovalec enota Korenjaki:

Pove, da ima zapisan individualni načrt, ki mu ga je zapisala študentka na praksi v Zavodu in ob tem kaj hitro pripomni, da se je ob tem počutil veliko boljše. Imel je občutek, da nekdo

skrbi zanj in da je nekomu pomemben. Želje oziroma cilje sta uresničila skupaj s študentko. Najbolj se je razveselil bratovega obiska in očal.

Ob vprašanju, kako se počuti danes, oziroma, kakšne so novosti na področju njegovega individualnega načrtovanja pove, da se ni zgodilo nič novega. S študentko sta nehala sodelovati. Misli, da ima ključno delavko, čeprav ne ve koga... Sam si je izbral študentko, ki mu je zapisala načrt. Nekaj časa sta sodelovala, kasneje ni imela več časa zanj. Ne ve, na koga se naj obrne, ko mu je težko ali, ko si nečesa želi. Misli, da na nekoga na oddelku.

Nima pojma, kje se nahaja njegov individualni načrt, ve pa, da mu ga je nekajkrat prebrala študentka, ko sta se še videvala. Ko sem hotela izvedeti, kakšno mnenje ima glede uresničevanja ciljev iz individualnega načrta in zakaj se nekaterim stanovalcem uresničijo prej kakor ostalim je povedal, da ga to ne zanima, oziroma, da se ne zanima za druge stanovalce.

d. Stanovalka, enota Agata:

Individualni načrt sta zapisali skupaj z načrtovalko. Kasneje sta nekatere cilje uresničile s ključno delavko. Vesela je, da ima ključno delavko. Sama je zaprosila, če je lahko to delavka na njenem oddelku. Ključno delavko ima rada, saj ji velikokrat priskoči na pomoč. Tudi, ko naredi kdaj kaj narobe, se ključna delavka postavi v njen bran ali pa vsaj poskuša opravičiti njeno vedenje in pomiri strasti.

Ob vprašanju, kolikokrat se sestaneta s ključno delavko in preverjata nove in stare cilje, mi odgovori, da se dobivata dostikrat. Čeprav se zaveda, da se ji vse želje ne bodo uresničile. Največja želja je, da bi lahko odšla domov k otrokom, vendar ji tega ne bodo nikoli dovolili. Srečna je, da hčerko vidi kar pogosto. Vesela je, da ima nekaj svojega denarja, s katerim si lahko kupi cigarete, kavo in kaj malega v trgovini. Ob tem pa pripomni, da ima premalo cigaret.

Na vprašanje zakaj se nekaterim stanovalcem cilji iz individualnega načrta uresničujejo prej kakor nekaterim, mi skoraj malo v jezi odvrne, da so to tisti, ki imajo srečo, da so na »boljših« oddelkih.

e. Stanovalka, enota Mavrica:

Individualni načrt ji je zapisala načrtovalka, ki ji je ob enem bila tudi ključna delavka in si jo je izbrala sama. Zdaj ima novo ključno delavko, ki je na istem oddelku. Z njo je zelo zadovoljna. Redno se dobivata in zapisujeta nove cilje ter evalvirata stare.

Cilji, ki jih je imela in, ki se jih spominja, so bili: nakup mobilnega telefona, obisk Maribora in Lenarta, nakup oblačil in radia. Nekaj ciljev še nima izpolnjenih, vendar ji največ pomenijo ti, ki sta jih izpolnili. Pove tudi, da je zelo srečna, ker lahko zvečer, po večerji, ko gre večina stanovalcev spat v svoje sobe, gleda v glavnem prostoru televizijo. To ji pomeni veliko. Sama ima zelo pozitivno mnenje o individualnem načrtovanju oziroma uvedbi ključnih delavcev. Pomembno se ji zdi predvsem to, da ve, na katero osebo se lahko obrne z vprašanjem ali v kakršnikoli zadevi. Pove, da so na oddelku prijazni vsi zaposleni in da ji vsi radi priskočijo na pomoč. Zaveda se, da mora še marsikaj postoriti na zaupanju. Rada pomaga na oddelku in ostalim stanovalcem. Vidi, da ji tudi osebje zaupa vedno bolj. To ji veliko pomeni.

Na vprašanje, kje ima individualni načrt odgovori, da verjetno nekje v kakšni mapi. Seznanjena je z vsem, kar je zapisano v njem. Po njenem mnenju se cilji uresničujejo prej tistim stanovalcem, ki imajo več denarja. Predvsem pa tistim, ki so pridni in se lepo obnašajo.

f. Stanovalec, enota Labodi:

Pove, da ima narejen individualni načrt. Naredila sta ga skupaj s ključno delavko; vsaj misli tako, ni pa čisto prepričan. Ključnih delavk je menjal kar nekaj, zdaj ima ključnega delavca, s katerim je zaenkrat zadovoljen. Ključni delavec je na njegovem oddelku.

Največji cilj, ki se mu je uresničil je dopust. Na vsakih nekaj mesecev lahko gre za kakšen teden, dva ali tri domov k mami.

Pravi, da pogreša več denarja. Čeprav v Zavodu dela plačljiva dela vsak dan, ga ima vedno premalo. Želi si tudi svoje sobe, vendar ne ve, če kaj bo iz tega. Vprašala sem ga, če je te želje zaupal svojemu ključnemu delavcu. Pove, da mu je.

Kje ima individualni načrt ne ve, prav tako ne ve, kaj je v njem zapisano. Odkar je dobil prvo ključno delavko, ki si jo je izbral sam, meni, da se v Zavodu počuti malo boljše. Vprašam ga, zakaj. Obrazloži, da lahko človeku, ki si ga je izbral, da mu bo pomagal, pove, kaj si želi spremeniti in počasi se te želje uresničijo. Ne vse, nekatere pa.

Na vprašanje, zakaj se nekaterim stanovalcem uresničujejo cilji iz individualnega načrta prej kot nekaterim odgovori, da ne ve.

g. Stanovalec, enota Fortuna:

Pove, da ima ključno delavko. To je delavka, ki je na njegovem oddelku in jo pozna že zelo dolgo. Vesel je, da je to njegova ključna delavka. Pripomni, da se je na to delavko lahko obrnil že kdaj prej, ko je imel kakšne želje. Pove še, da so vsi delavci na oddelku zelo prijazni in dobri ljudje. Individualni načrt ima zapisan, saj se mu je uresničilo kar nekaj ciljev. Ne ve pa, kdo mu ga je zapisal. Spomni se, da se je z marsikom pogovarjal o svojih željah. Od študentov, delavcev na oddelku, pa tudi z ljudmi iz uprave.

Ker ima svojega denarja dovolj, ni bil nikoli problem, da nečesa, kar si je zaželel ne bi dobil. Dovolj ima izletov, sprehodov, kave in oblačil. Želi si predvsem to, da bi nekoč mogel oditi iz Zavoda v kakšno zunanjo enoto. Slišal je, da je v teh enotah zelo lepo in mirneje. Vsak ima tudi svojo sobo ali jih je v sobi manj, kakor tukaj v Zavodu.

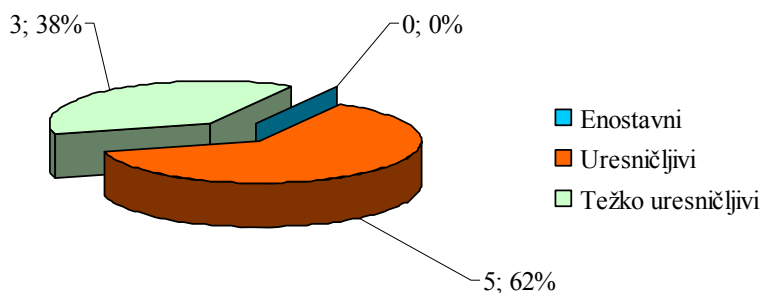
Po njegovem mnenju se cilji prej uresničijo tistim stanovalcem, ki imajo dovolj denarja in ki so pridni.

4.4.5. Analiza intervjujev s stanovalci

Podobno kot v prejšnjem primeru sem rezultate intervjujev povzela v tabeli 2, priloge 2, odgovore na posamezna vprašanja pa ilustrirala z grafikoni. Razčlenitev in analiza zgoraj navedenih povzetkov intervjujev pokaže naslednje ugotovitve:

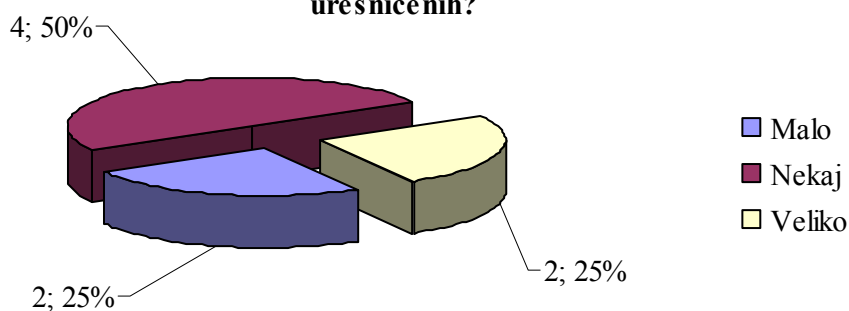
Kot je razvidno iz grafikona 1 je večina stanovalcev oziroma 62% navedla cilje, ki so po moji oceni, uresničljivi. Kot težko uresničljive je možno opredeliti cilje, ki so jih navedli trije stanovalci, medtem ko enostavnega nisem v njihovih odgovorih prepoznala nobenega.

Grafikon 1
Kakšne cilje ima stanovalec?



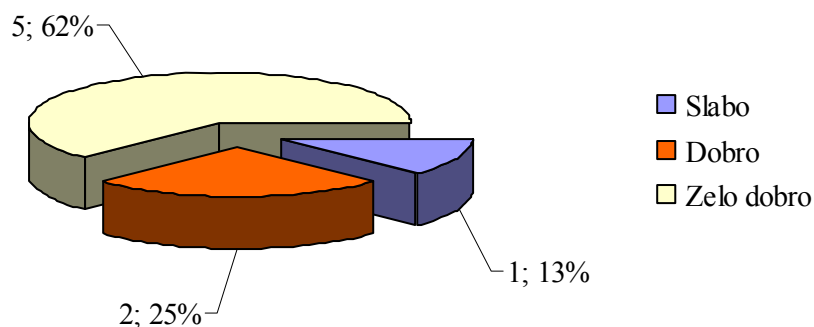
Odgovore glede uresničevanja ciljev ilustrira grafikon 2. Polovica stanovalcev je povedala, da so skupaj s ključnimi delavci uresničili kar nekaj ciljev, dva ali 25% celo menita, da je bilo uresničenih celo veliko ciljev, medtem ko sta samo dva navedla, da malo. Te odgovore ocenjujem kot zelo vzpodbudne, kajti malo je verjetno, da bi stanovalci glede ciljev, ki odražajo njihove želje, navajali neresnične podatke.

Grafikon 2
Koliko ciljev iz osebnega načrta stanovalca je bilo uresničenih?



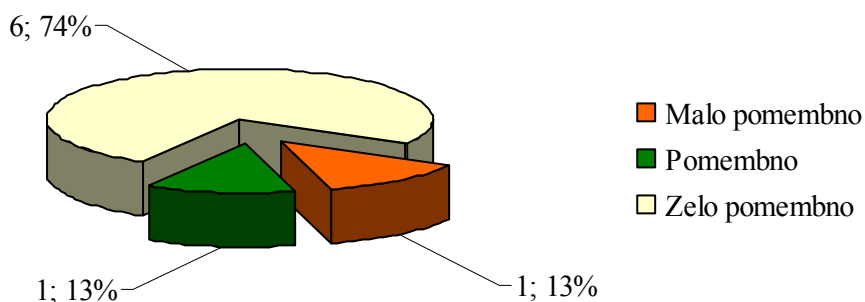
Podobno velja glede odgovorov, ki jih ilustrira grafikon 3, namreč kako dobro stanovalci poznajo svojega ključnega delavca. Večina ali 62% je navedla, da zelo dobro, dva pa, da dobro. Le eden je povedal, da svojega ključnega delavca slabo pozna. To potrjujejo tudi sami intervjuji, ki kažejo, da ima velika večina stanovalcev o svojem ključnem delavcu zelo dobro mnenje, nekateri celo, da ga imajo radi, da je dober človek, ipd.

Grafikon 3
Kako dobro pozna stanovalec ključnega delavca?



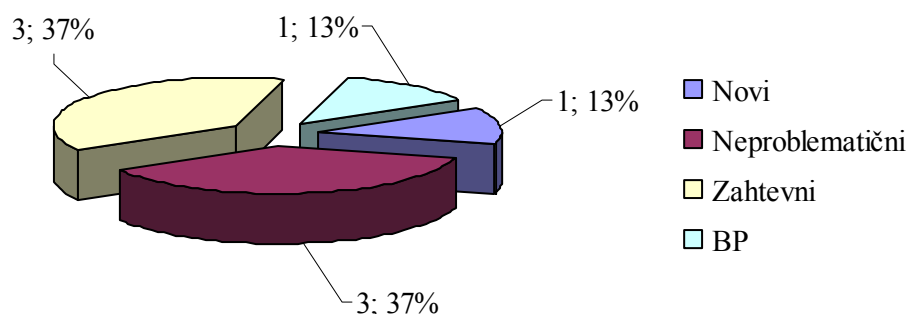
Mnenje stanovalcev glede osebnih načrtov povzema grafikon 4. Odgovori, kot jih je možno razbrati iz intervjujev z njimi, kažejo, ne samo, da so stanovalci individualno načrtovanje dobro sprejeli, temveč, da mu pripisujejo velik pomen. Tako je odgovorilo 6 stanovalcev oziroma kar 74% intervjuvancev, eden pa, da je osebni načrt pomemben. Prav tako je samo za enega stanovalca osebni načrt brez posebnega pomena, oziroma malo pomemben.

Grafikon 4
Kako si stanovalec razlaga vlogo in pomen osebnega načrta?



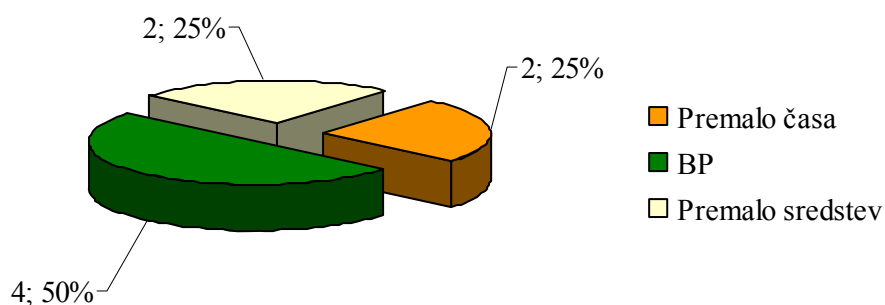
Odgovori glede tega, kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev, so bolj diferencirani. Kot kaže grafikon 5 so trije ali 37% intervjuvanih stanovalcev mnenja, da imajo prednost zahtevni stanovalci (med njimi so tudi takšni, ki imajo več denarja), enako število pa meni, da so to neproblematični stanovalci. Eden stanovalec je na to vprašanje odgovoril, da imajo prednost novi stanovalci, en stanovalec pa ni navedel nobenega odgovora (bp).

Grafikon 5
Kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev?



Kot kaže grafikon 6, je v intervjujih najmanj jasnih odgovorov na vprašanje glede težav s katerimi se spopadajo stanovalci. Polovica ali 50% ni s tem v zvezi povedala nič določnega, dva menita, da je problem pomanjkanje denarja, dva pa, da so ključni delavci preobremenjeni, da jih je premalo in, da imajo zato zanje premalo časa. Iz teh odgovorov je možno sklepati, da je osebni načrt in z njim povezana uvedba ključnih delavcev, kot posebna oblika skrbnikov stanovalcev, uspešen projekt. To na poseben način potrjujeta dva odgovora, iz katerih je razvidno, da stanovalca pogrešata še več kontaktov, še več ukvarjanja z njima, ipd. Istočasno pa le dva stanovalca omenjata problematiko denarja, ki bi, če bi ga imela več, lahko dodatno olajšal njune probleme in potrebe.

Grafikon 6
S kakšnimi težavami se stanovalec spopada?



Iz analize lahko razberemo prepletanje zgoraj navedenih komponent: pomembnost cilja – finančno stanje stanovalca – stanovalčeva sposobnost oziroma zavedanje lastnih pravic in možnosti. Te tri komponente torej pomembno vplivajo na uresničitev cilje. Poleg teh pa tudi drugi dejavniki (finančno stanje, »realni/nerealni« cilji, ključni delavec). V nekaterih primerih

bi bila potrebna tudi podpora in pomoč svojcev. Žal je precej primerov, ko stanovalci ožjih sorodnikov nimajo več ali pa se svojci zanje ne zanimajo ali komaj kaj.

Če povzamem: Vzroke oziroma razloge za bolj ali manj uspešno uresničevanje ciljev iz individualnih načrtov lahko obrazložimo z zelo podobnimi ugotovitvami, ki sem jih navedla pri analizi intervjujev ključnih delavcev. Navedeno sem zapisala pred dobrim letom dni. Kasneje sem intervjuje s stanovalci ponovno podrobno proučila in pridobila še nekatere dodatne informacije. Na tej podlagi bi prioritetni vrstni red pogojev za uspešno uresničevanje ciljev iz individualnih načrtov zapisala v drugačnem vrstnem redu. Izvzela bi vpliv finančnega stanja stanovalcev ter namesto tega na prvo mesto postavila vpliv in pomoč ključnega delavca. To privede do naslednje postavitve:

- vpliv in pomoč ključnega delavca
- izbira oziroma pomembnost cilja
- stanovalčeve sposobnosti oziroma zavedanje lastnih pravic in možnosti

Vpliv in pomoč ključnega delavca je izrednega pomena, saj je ključni delavec predstavnik in zagovornik stanovalca, skratka človek, ki je v službi stanovalca, se pravi da zastopa interese stanovalca tam, kjer je to stanovalcu samemu onemogočeno. V tej vlogi zavezuje ključnega delavca etično pravilo, da ravna samo v prid stanovalca. Zbira informacije, podatke, se obrača na različne institucije in organizacije. Vse pridobljeno sporoča stanovalcu. Skupaj zapisujeta korake in načine uresničevanja ciljev. Zato menim, da je potrebno sposobnosti in prizadevnost ključnega delavca, njegov odnos do stanovalca, ipd. postaviti na vrh dejavnikov, ki so izjemnega pomena za uspešnost individualnega načrtovanja.

Naj mi bo dovoljeno s tem v zvezi zapisati ugotovitev, ki jo je mogoče razbrati iz intervjujev in do katere sem prišla tudi ob mojem delovanju v Zavodu, da je namreč vloga ključnega delavca v Zavodu precej otežena. To velja zapisati, čeprav je ključno delavstvo, kot inovativna metoda v Zavodu, bistveno pripomogla k izboljšanju bivanja in življenja stanovalcev. Problem je namreč v dejstvu, da je ključni delavec v Zavodu najprej medicinska sestra, animator, delovni terapevt, bolničar, itd. To pomeni, da mora najprej poskrbeti za »tekoče« delo, šele nato je ključni delavec. Tako ni zadostnega časa za ključno delavstvo in so

ključni delavci primorani iskati različne načine, kako kljub temu zadovoljivo opravljati naloge ključnega delavstva in pri tem dosegati primerne rezultate.

O vlogi in pomenu izbranih ciljev ter vplivu stanovalčevih sposobnosti in zavedanja njegovih pravic sem zapisala pri komentarju intervjujev s ključnimi delavci, zato tega ni smiselno ponavljati.

5. REZULTATI IN RAZPRAVA

5.1. Uvodni razmislek

Prednosti individualnega načrtovanja v Zavodu se odražajo predvsem v koristih, ki jih imajo od tega stanovalci. Gre za novost, ki pa že daje pozitivne rezultate. To potrjujejo intervjuji s ključnimi delavci in stanovalci pa tudi moje skromne izkušnje, ki sem jih pridobila med mojim kratkim delovanjem v Zavodu. Neposredni in zelo pomemben rezultat uvajanja individualne obravnave je dejstvo, da se vedno več stanovalcev zaveda, da imajo pravico zahtevati in imeti človeka v Zavodu, ki jim je pripravljen prisluhniti in kateremu lahko zaupajo svoje najgloblje želje in stiske. Z individualno obravnavo se vzpostavljajo novi odnosi med stanovalci in zaposlenimi. Ena izmed značilnosti teh odnosov je zadovoljstvo in veselje nad uspehi in rezultati, ki ga delijo stanovalci s ključnimi delavci, kar še pogloblja sodelovanje in zaupanje.

Zato velja individualnemu načrtovanju v Zavodu posvečati stalno pozornost in skrb, da bi se moglo postopoma razviti in uveljaviti kot nepogrešljiv pripomoček stanovalcem, Zavod pa promovirati kot zgled humane ustanove, ki uporablja inovativne in uspešne metode pomoči in obravnave duševno hendikepiranih oseb v Republiki Sloveniji in širše.

K uresničitvi teh ciljev želim prispevati z mojimi pripombami in predlogi, ki jih navajam v nadaljevanju. S tem v zvezi želim poudariti, da so rezultat moje presoje, ki temelji na osebni izkušnji in opisanih intervjujih. Pri tem se zavedam, da ostaja odprto vprašanje v kolikšni meri sem lahko na ta način pridobila vpogled v dejansko stanje in problematiko. Zato želim in verjamem, da bodo moje ugotovitve razumljene kot pošten in dobronameren prispevek k razvoju in izpopolnjevanju individualnega načrtovanja v Zavodu.

5.2. Ovire za uspešnejše delo

Kot ključno oviro velja najprej omeniti problem preobremenjenosti. Ta problem bom skušala najprej osvetliti na primeru stanovalca Antona, čigar individualni načrt sem opisala kot »šolski primer« (glej prilogo 3). Iz tega primera je razvidno, da ga lahko ocenimo kot

uspešnega. Po mojem mnenju tudi zato, ker sem se mu lahko kot študentka dovolj posvetila, ob tem pa skušala v kar največji meri upoštevati teoretične napotke, ki sem jih spoznala na fakulteti in so opisani v poglavju 3. Metodologija individualnega načrtovanja. Ponovno srečanje z Antonom se je zgodilo v času, ko sem bila v Zavodu slabo leto redno zaposlena kot animatorka ali lepše povedano - delovna inštruktorica.

Moje delovno mesto je bilo na drugem oddelku. Vedno bolj sem spoznavala in z obžalovanjem ugotavljala, da nimam dovolj časa in ne moči, da bi naredila vse potrebno stanovalkam, ki me potrebujejo. Izgubila sem tudi stik z Antonom, ker sem mu morala kar nekajkrat odgovoriti, da nimam časa, ko me je ustavil in se hotel z mano pogovarjati ali družiti. To me je skrbelo, ker sprva sploh nisem imela časa razmišljati o čem drugem razen o delu, ki ga je POTREBNO opraviti na oddelku. Zato so me, predvsem med vožnjo iz službe proti domu, ko sem nekako »našla« nekaj časa za pregled delovnega dne, ki je bil za mano, vznemirjale besede »ne utegnem«, »kasneje« in podobno, s katerimi sem odgovarjala Antonu; pa ne samo njemu in, ki so bile izrečene, ker kratkomalo nisem mogla biti na razpolago štiridesetim in večim ljudem hkrati. Razmišljala sem, kako lepo bi bilo, če bi lahko delala s skupino npr. petih stanovalk, vendar z njimi kakovostno oziroma kot sem slišala na fakulteti. Da bi si lahko pripravila načrt in ga tudi izvajala. Ob vsem tem pa bi še morala imeti dovolj časa za stanovalca, ki sem mu bila ključna delavka.

Tako sem »na svoji koži« spoznala in doživljala, kar se takorekoč dnevno dogaja osebjem Zavoda, ki si sicer prizadeva pa svojih najboljših močeh. Gre torej za problem preobremenjenosti, zaradi katerega nisem mogla dovolj uspešno in celovito nuditi pomoči stanovalcem, za katere sem bila zadolžena. Danes verjamem, da bi z več prakse in izkušnjami lahko precejšen del tega problema postopno »obvladala«, vendar za to ni bilo več priložnosti. Da se je s problemom preobremenjenosti možno dokaj uspešno spopasti, nakazujejo nekateri odgovori ključnih delavcev. Da gre bolj za izjemo kot pravilo, se da sklepati iz večine drugih odgovorov, ki potrjujejo, da je preobremenjenost in s tem povezano pomanjkanje časa največja ovira za še uspešnejše uvajanje in izvajanje individualnega načrtovanja. Enako potrjuje tudi večina odgovorov stanovalcev.

Kot precejšnjo oviro za uspešnejše delo ključnih delavcev, ki so zadolženi za več stanovalcev, sem prepoznala v primerih, za katere so ključni delavci povedali, da imajo svoje varovance

»razkropljene« po več oddelkih. Istočasno pa je presenetljivo, da je pomanjkanje izkušenj možno opredeliti kot manj pomembno oviro, saj je izražena le v enem intervjuju ključnih delavcev. Podobno velja tudi za problem pomanjkanja sredstev - denarja, ki je vsekakor pomemben pripomoček pri realizaciji ciljev. Iz tega bi bilo možno zaključiti, da so ključni delavci z internim izobraževanjem in izpopolnjevanjem dobro usposobljeni za izvajanje nalog in da so tudi dovolj samoiniciativni in iznajdljivi pri uresničevanju ciljev iz individualnih načrtov.

Problem preobremenjenosti, ki se torej kaže kot ključna ovira za še boljše rezultate, sem analizirala tudi z vidika števila stanovalcev za katere so zadolženi ključni delavci. Vendar se je v nasprotju z mojim pričakovanjem pokazalo, da večje število »varovancev«, ni nujno razlog za slabše rezultate. Pojasnilo tega »fenomena« je po mojem mnenju dejstvo, da stanovalci (večinoma) sami izbirajo ključne delavce, kar pomeni, da izbirajo takšne, ki so s svojim dosedanjim delom, predvsem pa s svojim odnosom do njih, pridobili njihovo naklonjenost in zaupanje. Zato ni presenetljivo, da iz intervjujev s temi ključnimi delavci izstopa odgovor, da so »radi« ključni delavci, kar pomeni, da to delo opravljajo z veseljem, kljub težavam, obremenjenosti, omejenosti virov, ipd. Pri takšnih ključnih delavcih torej tudi preobremenjenost in z njo povezano pomanjkanje časa ni nepremostljiva ovira. Kljub temu je pomembna, zato bi takšne delavce kazalo razbremeniti vsaj dela drugih opravil, da bi se lahko še bolj posvečali svojim »varovancem«.

Zato naj povzamem - ključni problem oziroma ovira za še uspešnejše individualno načrtovanje v Zavodu je, opisanim izjemam navkljub, preobremenjenost ključnih delavcev. Ta ocena velja predvsem za delavce, ki so zadolženi za štiri, pet in več stanovalcev. Zato predlagam, da načrtovalci in koordinatorji individualnega načrtovanja pri razporejanju posameznih ključnih delavcev to vprašanje obravnavajo in rešujejo ob upoštevanju dveh vidikov:

- a) s stališča preprečevanja fenomena »pregorelosti«, kar pomeni, da se ključnemu delavcu ne naloži preveč stanovalcev, predvsem »težjih« primerov;
- b) ob upoštevanju dejstva, da je za nekoga en bolj »problematičen« stanovalec lahko večja obremenitev, kot za drugega trije lažji, ipd.

5.3. Ocena stanja projekta individualne obravnave

Kot sem omenila, je projekt individualne obravnave že dal rezultate, ki omogočajo zaključek, da pomeni zelo veliko pridobitev za stanovalce Zavoda. Zato sem prepričana, da bodo postopoma vzpostavljeni vsi potrebni pogoji, ki bodo omogočali ključnim delavcem vedno in povsod delovati v korist stanovalca. Poleg postopnega odpravljanja ovir, ki so obravnavane v prejšnji točki, je po mojem mnenju zelo važno, da je stanovalcu omogočeno, da pove, kaj želi, kaj ga teži, kakšni so njegovi pogledi na možne rešitve, ipd. Le tako je možno realno oceniti problem in si ob tem prizadevati, da se v okviru možnosti udejanji, kar je le mogoče in je v prid stanovalcu. Dejstvo, da se ključni delavci soočajo s pomanjkanjem časa, objektivno nakazuje, da niso vedno v zadostni meri izpolnjene vse postavke procesa individualnega načrtovanja, med katerimi je vzpostavitev zaupnega odnosa in poslušanje stanovalca med najpomembnejšimi.

Naj navedeno pojasnim z Antonovim primerom oziroma njegovo zgodbo pri čemer mi naj bo dovoljeno, da uporabim prisposode, ki pa ilustrirajo bistvo problema, ki ga želim osvetliti. Ko sem spoznala Antona, mi je bilo približno enajst let. Počasi sem začela zaznavati omejitve. Kaj »smeš« in kaj »ne smeš«. Kako »moraš« izgledati in kako »ne smeš«. Vedno bolj sem ugotavljala, da smo v bistvu »zajci«, produktivni, pridni, koristni zajci. V tem mimohodu sivih, monotonih zajcev mi je pot prekrižal »volk«. Torej človek »drugačen« od drugih, zaradi česar so se zajci ob njem počutili ogrožene. Ni jim bilo jasno, kako lahko nek zajec misli, da je volk in se tako tudi obnaša. Kljub temu, da ni ogrožal nobenega izmed zajcev in tudi nikoli ni zarezal na nobenega od njih. Bil je namreč volk, ki so ga življenjske okoliščine prisilile, da je živel svoje življenje med zajci, ki jih je kot takšne tudi upošteval in spoštoval. Hodil je med njimi, pobiral iz tal, kar jim je padlo iz njihovih prepolnih ust, uporabil vsako stvar, ki so jo zavrgli, ter ji ponovno vdihnil življenje. Opogumljal je tudi »padle« zajce, ki jih je »zajčja družina« zavrgla zaradi nesodelovanja v »zajčjem paktu«. Takega sem ga opazovala. Skrbno zaščitena v varnem zajčjem krogu. Iz vseh strani so me polnili z informacijami, da pošten zajec, pošten član zajčje družbe ne sme biti podoben volku. In sploh, da je volk poosebljenje nečesa, kar ne sme obstajati. Biti volk je narobe. Volk je moteč, nevaren.

Čez nekaj let, so zajci uspeli volka odstraniti, izolirati, prepričani, da je tako dobro za zajčjo družbo, predvsem za mladež, da ne bo zašla iz pravilne zajčje poti. Volka so potisnili na

obrobje mesta. Pravzaprav so ga vtaknili v stari zajčji grad, kamor pošiljajo vse zajce, ki si domišljajo, da so nekaj drugega. Volk je tam spoznal Sovo, Medveda, Lisico, Srno, Mravlje, Hrošče, najrazličnejše vrste Ptice, Veverice, Miši, Vendar te »živali« niso v svojem naravnem okolju, zato se tudi ne obnašajo tako. So pod strogim nadzorom zajcev, ki naj bi jim vtepli v glavo, da so samo zajci. Sem so torej vtaknili Volka, ki je v novem okolju počasi začel izgubljati voljo do življenja. Vdal se je. Dopustil je zajcem, da zmagoslavno mislijo, da jim je uspelo prepričati ga, da je zajec. Nikoli jim ni bilo pomembno, da bi ugotovili, kdo je Volk v resnici, da bi slišali njegovo zgodbo. Da bi ugotovili, zakaj je tak kot je, da bi spoznali s čim je pogojena njegova življenjska zgodba. Brez tega zajcem ne bo nikoli jasno, da vsi ne morejo imeti in tudi ne želijo zajčje kože, predvsem pa, da ima tudi drugačen zajec pravico do svojega mesta v družbi.

In sedaj k bistvu oziroma poanti te resnične in žalostne zgodbe. Ko sem Antona ponovno srečala - tokrat v Zavodu, je bil tam že dobrih deset let! To še zdaleč ni bil nekdanji Volk temveč potr in sključen človek. Kot mi je zaupno povedal potem, ko je pristal na sodelovanje pri mojem »šolskem« primeru individualnega načrtovanja, je prepričan, da so mu »vzeli dušo«. To ga neizmerno boli. Anton je prepoln zgodb, tako zelo, da se njegova »kletka« šibi pod njihovo težo. Vendar te teže niso »zaznali«, kot sem mogla zaključiti iz njegove pripovedi. Preveč da jih je, časa za poslušanje pa premalo. Niso mu prisluhnili in skušali pomagati, ko je izrazil željo, da bi rad bral, pa mu brez očal ni bilo mogoče. Potrebna je bila zunanja pomoč, čeprav ni šlo za velika sredstva. Tudi mu ni bilo omogočeno, da bi obiskal grob svoje matere, ponovno srečal brata, itd. Kot sem pokazala s svojim »šolskim« primerom, so bile te želje uresničene. Zato bi lahko ocenili, da je bil projekt individualne obravnave v njegovem primeru uspešen, čeprav še zdaleč ni zaključen. Ob tem bi rada poudarila, da je k temu bistveno pripomoglo Antonovo zaupanje, ki mi ga je uspelo vzpostaviti, ker je bilo mogoče samo tako pritegniti Antonov interes za sodelovanje ter na ta način spoznati njegovo zgodbo, predvsem pa njegove stiske in želje. Kot se je pokazalo, njegove želje nikakor niso bile neuresničljive, nasprotno le malo truda je bilo potrebno, da so bile uresničene. Njemu pa so pomenile zelo veliko. Zato mi je bil hvaležen in je pogrešal moje bližine, ko sem se ponovno »pojavi« v Zavodu. Žal, sem ga zelo verjetno razočarala, zaradi razlogov, ki sem jih omenila v prejšnji točki.

6. ZAKLJUČEK

Razloge za bolj ali manj uspešno uresničevanje ciljev iz individualnih načrtov v Zavodu najdemo v izbiri cilja, finančnem stanju in stanovalčevi angažiranosti za čimprejšnjo uresničitev le-teh. Najbolj pomemben faktor pa je ključni delavec, njegova iznajdljivost in sposobnost. Predvsem pa njegova volja in čas pomagati stanovalcu do čimprejšnje uresnitve cilja. V ospredje tukaj stopa odgovornost in pripravljenost ključnih delavcev, načrtovalcev, socialne službe v Zavodu in predvsem celotne mreže strokovnjakov na upravi, ki s skupnimi močmi, vezami in poznanstvi lahko pripomorejo, da se cilji uresničujejo ali pa ne.

Seveda pa spet ne morem mimo dejstva da ključne delavce najbolj obremenjuje pomanjkanje časa. Če bi bilo ob pomoči ministrstva možno realizirati delovno mesto »ključni delavec«, bi realizacija ciljev iz individualnega načrta stopila na višjo in povsem novo raven. Ključni delavec bi dejansko lahko bil strokovnjak, ki ne bi bil obremenjen s časom in ostalimi nujnimi opravili. Morda se bo kdaj v prihodnosti kaj takega ali temu podobnega tudi uresničilo.

Pomembna je tudi komunikacija med strokovnjaki in delavci na oddelkih, saj je v praksi pač tako, da vodilni v Zavodu, ki imajo največjo moč za uresničitev stanovalčevih ciljev, stanovalce poznajo najmanj. Zaposleni na oddelku, ki so prav tako ključni delavci in načrtovalci, se pravi, da so zapisovalci individualnih načrtov, pa praktično ves svoj delovni dan preživijo skupaj s stanovalci in jih kot take tudi poznajo najboljše. Sodelovanje celotne mreže bi pripeljalo do boljših rezultatov pri uresničevanju ciljev iz individualnih načrtov, predvsem pa bi se morda lahko izognili iskanju vzrokov, zakaj ima nekdo prednost pri uresničevanju ciljev, ki so zapisani v individualnem načrtu stanovalcev.

Na podlagi Antonovega zgleda, iz intervjujev namreč to ni dovolj jasno razvidno, si dovoljujem postaviti zaključek, da bi bilo možno proces dezinstitutizacije z uporabo izpopolnjenega individualnega načrtovanja v Zavodu še pospešiti. Po mojem mnenju namreč njegov primer ne bi smel ostati zaključen s šolskim individualnim načrtom, temveč je potrebno z novim individualnim načrtom postaviti končni cilj t.j. predstavitev v zunanjo enoto. Anton ni »nor«, ni nevaren, je samo drugačen. Morda bi, s še bolj poglobljeno obravnavo njegovega primera, bila nekoč možna tudi vrnitev v »normalno« okolje.

Zagotovo je takšnih stanovalcev v Zavodu še kar nekaj. Le videti jih je potrebno, kar pa zahteva poglobljene stike z njimi, ki bi omogočili postavitev smelejših ciljev v njihovih individualnih načrtih.

S tem bi lahko popravili tudi morebitne krivice, ki so bile storjene s tem, da so nekateri od stanovalcev morda prehitro »končali« v Zavodu ali so tam predolgo, ker so sposobni bivanja v zunanji enoti ali celo v normalnem okolju. Vedno je potrebno imeti pred očmi človekove pravice in narediti vse kar je potrebno, da ne bi prihajalo do primerov, ki so bili pogost pojav v totalnih ustanovah (glej tč. 1.3. Problematika totalnih ustanov). V njih so v preteklosti, žal, končali tudi ljudje, ki so bili spoznani za »nore« zaradi svojega političnega prepričanja ali kakšnega drugega »motečega« dejavnika. Takšnih krivic seveda ni mogoče dovolj popraviti, ker ljudem izgubljenih let ni mogoče vrniti. Vendar nas to ne odvezuje odgovornosti, da naredimo vse kar je v naši moči, da jim pomagamo zaživeti kar se da normalno življenje.

S svojo diplomsko nalogo sem želela opozoriti na pomen in koristnost individualne obravnave ter na pogoje, ki so potrebni za uspešno izvajanje te oblike pomoči duševno prizadetih oseb. Tega se v Zavodu dobro zavedajo z uvajanjem organizacijskih in vsebinskih sprememb, ki so nekoliko podrobneje predstavljene v predstavitvi Zavoda (priloga 1).

Prepričana sem, da te spremembe potrjujejo, da je Zavod na pravi poti. Zato želim vodstvu in delavcem Zavoda, da jim bi pri tem v celoti uspelo v korist stanovalcev ter za še večji ugled in pomen te ustanove.

7. PRILOGE

7.1. Priloga 1: Predstavitev Zavoda Hrastovec – Trate, (7 strani)

7.2. Priloga 2:

Tabela 1: Povzetek rezultatov intervjujev ključnih delavcev, (1 stran)

Tabela 2: Povzetek rezultatov intervjujev s stanovalci, (1 stran)

7.3. Individualni načrt uporabnika – šolski primer, (6 strani)

8. UPORABLJENA LITERATURA

Flaker, Vito, 1998. *Odpiranje norosti, Vzpon in padec totalnih ustanov*, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Foucault, Michel, 1984. *Nadzorovanje in kaznovanje*, Ljubljana: Delavska enotnost

Lamovec, Tanja, 2006. *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup - Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi*, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Škerjanc, Jelka, 2006. *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev : pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*.
Ljubljana : Center RS za poklicno izobraževanje

Goffman, Erving, 1987. *Azili. Hrastovski anali za leto 1987*.

Szasz, Thomas, 1994. *Cruel Compassion. Psychiatric control of society's unwanted*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Tratnjek, S., 2005. *Individualiziran pristop in uvajanje ključnih oseb pri delu z uporabniki v Zavodu Hrastovec - Trate*, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Revija Socialno delo, 1995, 33, št. 6.

Brandon, Althea&David: *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Visoka šola za socialno delo, Ljubljana 1994.

PREDSTAVITEV ZAVODA HRASTOVEC - TRATE

A. Zavod skozi čas

Zavod Hrastovec - Trate (v nadaljevanju - Zavod) je bil ustanovljen¹⁸ leta 1948 pod imenom Dom za duševno defektne in mladino. V skladu s takratno družbeno klimo v slovenskem prostoru podprto z razvojem psihiatrične stroke pod vodstvom prof. dr. Leva Milčinskega, ki ni bila značilna samo pri nas, ampak v večini evropskih držav, je tedanje ministrstvo za socialno skrbstvo leta 1947 poiskalo lokacijo za nastanitev »duševno hendikepiranih oseb prav v osrčju Slovenskih goric med Mariborom in Lenartom v današnjem gradu Hrastovec. V socialno skrbstveni zgodovini je zapisano, da se je v tistem času v Sloveniji organizirala skrb za ostarele, onemogle in hendikepirane. Takratno ministrstvo je nekaj sredstev vložilo tudi v manjšo obnovo gradu, predvsem v smislu prilagoditve za potrebe novega doma za »duševno defektne odrasle in mladino«. Tako je oblast LR Slovenije 22. oktobra 1948 ustanovila Dom za duševno defektne Hrastovec pri Mariboru in ga opredelila kot socialno zdravstveni zavod.

V kronologiji Zavoda lahko preberemo, da so bili prvi stanovalci, vključno z maloštevilnim strokovnim osebjem, prepeljani in nameščeni iz Zavetišča Sv. Jožefa v Ljubljani. Le eden je bil iz takratne Splošne bolnišnice v Mariboru. Leta 1955 je bilo v Domu v Hrastovcu že 330 stanovalcev. Tega leta je bila odprta nova enota v oddaljenem gradu Cmurek, znana pod imenom enota Trate, ki je več ni, saj so njeni stanovalci razseljeni v prijaznejše oblike bivanja. Število stanovalcev obeh enot se je v tem letu povzpelo na 437, kar nedvomno kaže na pragmatičnost in ozkost takratne doktrine skrbi za ljudi s posebnimi potrebami. V letu 1968, torej 13 let kasneje, je bilo v obeh enotah že 706 stanovalcev, medtem ko je število zaposlenega osebja ostalo pri 160 delavcih.

B. Prelomnica v delovanju Zavoda

Kot prelomnico v delovanju Zavoda lahko štejemo leto 1987, ko je bil v zavodu organiziran prvi mednarodni tabor, ki je imel za cilj vpeljati v življenje stanovalcev niz različnih

¹⁸ Glej odločbo o ustanovitvi (Priloga 4 diplomske naloge)

kreativnih delavnic ter kulturno življenje. Leta 1988 se je zbrana skupina mladih strokovnjakov formirala v društvo pod provokativnim imenom »Odbor za družbeno zaščito norosti«, ki ga danes poznamo pod imenom Altra - Odbor za novosti v duševnem zdravju. Tako je takratno društvo leta 1992 v sodelovanju s strokovnim vodstvom Zavoda preselilo v Ljubljano prve štiri stanovalce Zavoda in sicer v prvo tovrstno stanovanjsko skupino v Sloveniji; po nekaterih podatkih celo prvo v vseh državah bivše Vzhodne Evrope.

Zavod je bil 17. maja 1993 preoblikovan s Sklepom vlade Republike Slovenije št. 022-03/93-13/1-8 v Javni socialno varstveni zavod za opravljanje dejavnosti socialnega varstva. Zavod je pri izvajanju svojih razvojnih načrtov v zadnjih desetih letih že speljal nekaj sodobnih pristopov v obravnavi tovrstne populacije in leta 1994 pripravil za vselitev tako imenovano »Ribiško hišico« (namestitev parov). Leta 2000 je zavod odprl svojo stanovanjsko skupino v Mariboru, ki je bila edina takšna skupina, ki je delovala znotraj posebnih zavodov v Sloveniji. Za izboljšanje kvalitete življenja stanovalcev je začel Zavod z izvajanjem programa nameščanja stanovalce v nadomestne družine. V ta program je bilo doslej vključenih 12 stanovalcev. Dve tretjini stanovalcev je oseb s težavami v duševnem razvoju, ki imajo tudi druge prizadetosti (hude telesne okvare, slepoto, gluhosto, ipd.) in potrebujejo pomoč drugega. Preostala tretjina stanovalcev so tisti, ki imajo samo težavami v duševnem zdravju.

V Zavodu nudijo stanovalcev psihiatrično, splošno zdravstveno oskrbo, interno rehabilitacijo, ki jo izvajajo najrazličnejše strokovne službe (zdravstveno-negovalna, zdravniška, socialna, defektološka, psihološka, služba delovne terapije in fizioterapije). Poleg vsega naštetega jim omogočajo še zobozdravstveno in fiziatrično oskrbo. Stanovalce obravnavajo celostno z namenom ohraniti njihove psihofizične sposobnosti, trudijo se za njihovo socializacijo in resocializacijo, odpuste ter uvajajo druge oblike izven institucionalnega bivanja (matične družine, nadomestne družine, bivalne enote, neodvisna stanovanja ...).

C. Zavod od leta 2001 do danes

To je obdobje intenzivnih sprememb in uvajanja inovacij. Tako je Zavod v letu 2001 delno spremenil svojo zunanjo, še bolj pa svojo notranjo podobo. Predvsem pa se je spremenila miselnost zaposlenih, deloma na osnovi spoznanja, da so spremembe nujne, v duhu časa, deloma pa tudi ob nujnem odpiranju Zavoda navzven, kar je že samo po sebi prineslo

nekatera novejša gledanja. Na nekaterih področjih dejavnosti so bile spremembe zelo hitre, drugod so potekale počasneje.

Razlogi za preoblikovanje Zavoda so etični, strokovni pa tudi ekonomski. Med etične vsekakor spada domnevno kršenje osnovnih človekovih pravic in domnevno izvajanje nekaterih oblik nasilja, kar se je v preteklosti pripisovalo podobnim institucijam po svetu in pri nas. Strokovni razlogi za preoblikovanje pa so predvsem ogrožajoče stigmatiziranje Zavoda, vidna apatičnost večine stanovalcev, njihovo opazno razosebljenje, izolacija od okolja in socialnih mrež in s tem pri večini izguba želja za prihodnost. Ekonomski razlogi za spremembe pa so bili v dejstvu, da zavodsko varstvo pomeni relativno drago obliko bivanja. Tudi to je eden izmed razlogov, da v Zavodu poteka postopno zmanjševanje števila stanovalcev v gradu Hrastovec, ki jih vključujejo v bolj humane enote bivanja. To so dislocirane bivalne enote od Radencev do Slovenske Bistrice, v katerih je ob koncu leta 2005 živelo 137 stanovalcev, sredi leta 2006 pa že 147. Vse to kaže, da si vodstvo Zavoda prizadeva za vzpostavitev pogojev za čimbolj neodvisno bivanje njihovih stanovalcev, ob upoštevanju dejstva, da osebe s posebnimi potrebami potrebujejo tudi posebne storitve in pomoč.

D. Povzetek in nastavki organizacijskih sprememb

Kot je razvidno iz omenjene kratke predstavitve, ki sem jo našla na spletni strani, je bil torej Zavod po drugi svetovni vojni opredeljen kot socialno zdravstvena ustanova. Takrat je bilo najpomembneje, da so bili stanovalci varovani, nadzorovani, siti, na suhem in toplem. Žal je ta miselnost veljala zelo dolgo, predolgo. V zadnjih letih so se zadeve bistveno izboljšale, cilji Zavoda pa so strukturirani in usmerjeni k odpiranju v širše družbeno okolje, v manjše bivalne enote in alternativne oblike bivanja in življenja v lokalni skupnosti. Vse to poteka ob strokovni pomoči. Danes želi Zavod zagotoviti večjo socialno vključenost doslej iz družbe praktično izločenih ljudi. Prizadeva si za sodobnejše rešitve, ki naj bi šle v korak s časom in v korist oseb s posebnimi potrebami. Uvajajo nove projekte, ki gredo v smeri dezinstitutionalizacije oziroma bolj kvalitetne oblike bivanja tako v obstoječih, zaprtih oddelkih, kakor tudi v zunanjih odprtih enotah.

Zavod je aktivno vključen v načrte države glede uresničevanja socialnega varstva. Zastavil si je vizijo prestrukturiranja v smeri strokovnih služb na področju Podravja in Pomurja, ki bi prevzele oskrbo ljudi, ki potrebujejo kontinuirano in organizirano pomoč. Te službe bi naj delovale v okviru dislociranih enot, kot so varovani in negovalni domovi, varovana in zaščitena stanovanja, kmetije, ipd. in bi bile organizirane skladno z vsebino njihovega dela, kot so delovni projekti, projekti prostega časa, programi usposabljanja in izobraževanja, supervizija, intervizija in evalvacija, prehrana, zdravstvena oskrba, selitve, ipd. Ključni namen načrtovanega organizacijskega in vsebinskega preoblikovanja je torej »razselitev« stanovalcev Zavoda po širšem področju Slovenije pri čemer bi imel vsak stanovalec, ki bi zapustil lokacijo v Hrastovcu svoj individualni načrt in paket storitev, kar bi mu omogočilo kontinuirano oskrbo in pomoč in kar bi naj kar največjem številu oskrbovancev pomagalo, da bi postopoma zaživel samostojno življenje. Na lokaciji v Hrastovcu, vendar ne v grajskem kompleksu, bi ostale nekatere službe kot so začasni sprejem, mobilna služba za krizne intervencije, supervizijo in podporo, organizacijo in izvajanje storitev in seveda služba za izredno težke primere, za katere pa je predvideno, da bi jih reševali v skupnosti in v sodelovanju z lokalnimi dejavniki oziroma okoljem.

Skladno z opisano vizijo nameravajo grajski kompleks¹⁹ do leta 2010 izprazniti ter prodati ali dati v najem. S tem se odpira možnost, da dobi častitljiva grajska stavba z lepim okoljem nove vsebine, ostale objekte, v katerih bi delovale prej omenjene službe Zavoda, pa bi usposobili za izvajanje dodatnih vsebin kot so rekreacija, negovanje, okrevanje, preživljanje krize, usposabljanje (uporabnikov in strokovnjakov), ipd.

Opisani načrti preoblikovanja Zavoda so strokovno in finančno izjemno zahtevni. Tako bo med drugim potrebno tudi veliko napora za zagotovitev ustrezne kadrovske strukture, ki je ključna za izpeljavo vsebinskih in organizacijskih sprememb ter izvajanje programov. Nič manj zahtevne pa ne bodo aktivnosti povezane z zagotavljanjem virov financiranja, tako v fazi organizacijskih sprememb, kakor tudi za izvajanje programov oskrbe in podpore ljudem s posebnimi potrebami.

¹⁹ Grad Hrastovec je izjemno zanimiv in ima burno zgodovino, zato sem v Prilogi 5 diplomske naloge pripravila kratek opis in nekaj fotografij, ki sem jih povzela iz spletne strani: www.hrastovec.org, kjer so na voljo dodatne informacije.

1. Organizacija strokovnega dela

Organizacija strokovnega dela v zavodu je urejena smiselno in s takšno logistično podporo, ki omogoča hitro in učinkovito reagiranje na potrebe stanovalcev. Delo je usmerjeno na enote, kjer stanovalci živijo in se izvaja preko dveh ključnih služb:

Službe psihosocialne dejavnosti:

socialna služba,
psihološka služba in
defektološka služba.

Službe zdravstvene dejavnosti:

ambulanta,
služba zdravstvene nege in oskrbe in
služba delovne in fizioterapije.

Metode in oblike dela so prilagojene stanovalcem in predstavljajo premik v smislu opredelitve potreb iz strokovnega delavca na stanovalca. Osnova je **osebno načrtovanje** in **sistem ključnega delavca**.

2. Vsebine strokovnega dela

Strokovno delo služb v Zavodu predstavlja dopolnitev dela delavcev zdravstvene nege in oskrbe. Gre predvsem za vsebine, ki pomenijo nadgradnjo vsakodnevnih aktivnosti. Zato v Zavodu izvajajo stalno izobraževanje vseh delavcev, s čimer utrjujejo temelje kakovostnega multidisciplinarnega dela.

Strokovno delo opravljajo strokovni delavci naslednjih strok: socialno delo, psihologija, defektologija (specialni in rehabilitacijski pedagogi). Ker delo temelji na multidisciplinarnem načinu dela, se povezujejo z delovnimi terapevti, fizioterapevti in delavci zdravstvene nege in oskrbe pri čemer ostajajo posamezne stroke pri izvajanju njihovih nalog in storitev neodvisne. Med prej omenjenimi strokami je socialno delo eno os najbolj pomembnih, tako po vsebini kakor tudi obsegu del in storitev. Zato jo velja nekoliko podrobneje predstaviti.

3. Socialna služba

Socialna služba je reprezentativna strokovna služba, ki v prvi vrsti skrbi za povezavo med stanovalci in njihovim matičnim okoljem. Med njene pomembne naloge sodi skrb za upoštevanje stanovalcev, njihovih pravic in skrb za urejanje vseh zadev, ki so povezane z bivanjem v Zavodu. Socialni delavci izvajajo naslednje naloge in storitve:

Sodelovanje v Komisiji za sprejem, premestitev in odpust,
Vodenje postopkov po ZUP²⁰ (izdaja odločb o sprejemu, premestitvi in odpustu, sklepov o ustavitvi postopka in zavrnitvi vloge, dopisov za dopolnitev vloge in drugih obvestil),
Odpiranje transakcijskih računov in sodelovanje z računovodsko službo, svojci, CSD²¹ in občinami pri reševanju problematike plačevanja oskrbnine,
Urejanje finančnih zadev stanovalcev (zapiranje hranilnih knjižic, upravljanje s sredstvi na TRR v dogovoru s svojci, skrbniki in CSD),
Začetek postopka za urejanje socialno varstvenih pravic na podlagi želje svojcev ali CSD (obvestilo ambulantni za mnenje osebnega zdravnika in mnenje psihiatra ter posredovanje omenjene dokumentacije na CSD ali neposredno na ZPIZ²²),
Urejanje izrednih denarnih socialnih pomoči na željo stanovalcev (izpolnjevanje vlog in posredovanje pristojnim CSD),
Obveščanje svojcev o preselitvah in pisanje uradnih zaznamkov,
Dogovarjanje za ogled Zavoda pred sprejemom in izvedba le-tega ter obiski na domu ali v drugi ustanovi pred sprejemom,
Vročanje priporočene pošte stanovalcem, razgovori s stanovalci in pomoč pri reševanju njihovih vsakodnevnih stisk,
Spremljanje stanovalcev na sodišče (npr. v zvezi s pritožbami stanovalcev na Sklep o pridržanju, zapuščinske in druge obravnave),
Urejanje zadev v primeru smrti stanovalca (obveščanje svojcev, dogovarjanje s pogrebnim podjetjem, prijava smrti Upravni enoti in pridobitev izpiska iz Matične knjige umrlih ter posredovanje le-tega pristojnemu CSD in občini, svojcem, ZPIZ, vrnitev osebne izkaznice Upravni enoti, vpis v evidenčne knjige, arhiviranje spisa),
Izdelovanje individualnih načrtov za stanovalce,

²⁰ ZUP – Zakon o upravnem postopku

²¹ CSD – Center za socialno delo

²² ZPIZ – Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje

Urejanje državljanstva, osebnih izkaznic, obnova dovoljenja za začasno bivanje,
Sodelovanje v multidisciplinarnih in selitvenem timu,
Opravljanje nalog ključnih oseb in skrbniških nalog.

Vse navedene naloge in storitve mora Zavod, kot javna socialno varstvena ustanova, izvajati v skladu z veljavno zakonodajo²³, pravilniki in standardi²⁴. Poleg tega ima še svoja interna navodila²⁵, ki jih, usklajena s prej omenjeno zakonsko materijo, izdaja in podpisuje direktor Zavoda.

²³ Zakon o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. št. 3/2007 – uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 – popr., 41/2007 – popr., 114/2006 - ZUTPG

²⁴ Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Ur.l.RS, št. 52/95 in spremembe), ki opredeljuje izvajanje storitev institucionalnega varstva, ki jih predpiše minister pristojen za socialno varstvo, Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Ur. l. RS št. 38/2004 in spremembe), ki določa postopke sprejem, odpusta in premestitev

²⁵ Navodila sprejema in premestitve ali odpusta stanovalca v Zavod Hrastovec-Trate.

Andreja Ivanušič

Diplomska naloga

priloga 2

T. 1

POVZETEK TEZULTATOV ANKETE KLJUČNIH DELAVCEV

Številka vprašanja	ODGOVORI KLJUČNIH DELAVCEV PO ENOTAH												
	Zarja 1	Mavrica (1)	Agata 2	Livada	Korenjaki	Agata 1 (1)	Mavrica (2)	Labodi (1)	Labodi (2)	Agata 1 (2)	VodSocSI	NačrtMavrica	NačrtUprava
1	U	U	E	U	U	E	U	U	E	U	U	U	U
2	3	2	2	3	5	3	3	6	1	2	2	3	5
3	N	N	V	V	N	N	N	N	N	V	N	V	V
4	D	S	D	ZD	D	D	ZD	D	D	D	D	S	ZD
5	P	P	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP	ZP
6	ZZ	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z
7	PČ	PS	PI	BP	BP	PČ	BP	PČ	PČ	PČ	BP	PČ	PČ

VodSocSI - Vodja socialne službe

BP - brez posebnosti oziroma izrecne navedbe težave

Številka vprašanja	VPRAŠANJA KLJUČNIM DELAVCEM				
	Vsebina vprašanja		Povzetek/bistvo odgovorov		
1	Kakšne cilje imajo stanovalci?		E	U	TU
2	Kolikim stanovalcem ste ključni delavec?				
3	Koliko ciljev iz osebnega načrta ste uresničili?		M	N	V
4	Kako dobro poznate stanovalce?		S	D	ZD
5	Kako si razlagate svoje poslanstvo?		MP	P	ZP
6	Kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev?		NZ	Z	ZZ
7	S kakšnimi težavami se spopadate?		PČ	PI	PS

Razlaga oznak:

E - enostavni - lahko uresničljivi cilji

U - zahtevni/težje uresničljivi cilji

TU - zelo zahtevni/težko uresničljivi cilji

M - malo (< 3)

N - nekaj (< 5)

V - veliko (> 10)

S - slabo

D - dobro

ZD - zelo dobro

MP - manj pomembno

P - pomembno

ZP - zelo pomembno

NZ - nezahtevni

Z - zahtevni in takšni, ki lahko povedo, kaj želijo

ZZ - zelo zahtevni ("tečni" ali nekomunikativni)

PČ - pomanjkanje časa, preobremenjenost

PI - pomanjkanje izkušenj

PS - pomanjkanje sredstev za uresničevanje ciljev

Andreja Ivanušič								priloga 2
Diplomska naloga								T. 2
POVZETEK REZULTATOV INTERVJUJEV S STANOVALCI								
Številka vprašanja	ODGOVORI STANOVALCEV PO ENOTAH							
	Zarja	Livada	Niko	Korenjaki	Agata	Mavrica	Labodi	Fortuna
1	TU	U	U	U	TU	U	TU	U
2	N	M	N	M	N	V	N	V
3	ZD	ZD	D	S	ZD	ZD	D	ZD
4	ZP	ZP	ZP	MP	ZP	ZP	P	ZP
5	N	NP	Z	BP	Z	NP	Z	NP
6	PČ	BP	PČ	BP	BP	PS	BP	PS
VodSocSI - Vodja socialne službe								
BP - brez posebnosti oziroma izrecne navedbe težave								
Številka vprašanja	VPRAŠANJA STANOVALCEM							
	Vsebina vprašanja				Povzetek/bistvo odgovorov			
1	Kakšne cilje ima stanovalec?				E	U	TU	
2	Koliko ciljev iz osebnega načrta stanovalca je bilo uresničenih?				M	N	V	
3	Kako dobro pozna stanovalec ključnega delavca?				S	D	ZD	
4	Kako si stanovalec razlaga vlogo in pomen osebnega načrta?				MP	P	ZP	
5	Kateri stanovalci imajo prednost pri uresničevanju ciljev?				N, NP	Z	ZZ	
6	S kakšnimi težavami se stanovalec spopada?				PČ	BP	PS	
Razlaga oznak:								
E - enostavni - lahko uresničljivi cilji				MP - manj pomembno				
U - zahtevni/težje uresničljivi cilji				P - pomembno				
TU - zelo zahtevni/težko uresničljivi cilji				ZP - zelo pomembno				
M - malo (< 3)				N, NP - novi, neproblematični				
N - nekaj (< 5)				Z - zahtevni in takšni, ki lahko povedo, kaj želijo				
V - veliko (> 10)				ZZ - zelo zahtevni ("tečni")				
S - slabo				PČ - pomanjkanje časa, preobremenjenost ključnega delavca				
D - dobro				BP - brez posebnosti ali odgovora				
ZD - zelo dobro				PS - pomanjkanje sredstev za uresničevanje ciljev				

Individualni načrt uporabnika – »šolski primer«

Kot dopolnitev osrednje teme diplomske naloge, ki je individualno načrtovanje v Zavodu, se mi zdi primerno, da pokažem še »šolski« primer individualnega načrta, ki sem ga izvajala s stanovalcem Zavoda, ko sem bila na obvezni praksi v času študija. Za to sem se odločila, ker ocenjujem, da je bil uspešen, ker sem se potrudila, da so bili realizirani vsi cilji, ki jih je postavil stanovalec.



Zavod Hrastovec - Trate
Hrastovec 22, 2230 Lenart
tel.: (02) 72 93510 ,fax.: (02) 72 93 566
www.hrastove.org

INDIVIDUALNI NAČRT

ANTON ŠKRABL

Mentor:
izr. prof. dr. Vito Flaker

Študentka:
Andreja Ivanušič

Hrastovec, 2005

Uvodno pojasnilo

Anton Škrabl (v nadaljevanju Anton) je stanovalec Zavoda in oseba, ki sem jo omenila v tč. 1.1. V njej sem opisala moje stike z Zavodom, ki so bili podlaga za izbiro teme diplomske naloge in ki so omogočili, da sem ponovno srečala Antona, človeka iz mariborskih ulic. Z njim sem uspela navezati iskren in zaupljiv stik, zato v diplomskem delu »nastopa« kot uporabnik individualnega načrta.

Anton Škrabl - uporabnik individualnega načrta

Kot je opisano v metodologiji individualne obravnave, sta za pripravo individualnega načrta odločilnega pomena vzpostavitev odkritega odnosa ter zaupanje uporabnika. Brez tega si namreč ni mogoče pridobiti realne slike o uporabniku in ugotoviti, kaj si želi in pričakuje ter s čim in kako mu je mogoče pomagati. Z drugimi besedami - brez takšnega sodelovanja ni mogoče definirati ciljev individualnega načrta, ki so v resnici cilji, ki jih je postavil uporabnik ter izbrati in izvajati ukrepe, ki so potrebni za doseg postavljenih ciljev.

Stiki, ki sem jih navezala z Antonom, mi dajejo podlago za trditev, da je bil vzpostavljen primeren nivo zaupanja. Tako smem sklepati po Antonovi zgodbi, ki jo - napisano z njegovimi besedami - navajam v prilogi. To zgodbo sem »razčlenila« in postavila v okvir individualnega načrta, kot ga pojasnjujem v nadaljevanju.

a) Anton – dober človek

Anton Škrabl je prišel v Zavod pred več kot desetimi leti. Sprva je bival na zaprtem oddelku - Labodi 2. Po dveh letih so ga premestili na odprti oddelek Korenjaki 2. Anton je visok in še vedno ima lepo oblikovano postavo. Je sključen, njegove oči pa imajo še zmeraj bister pogled. Veliko kadi. Ko govori o svojem življenju ima priprte oči in posebno držo. Močno podoživlja preteklo življenje. Mimika obraza je neprestano ista, ne glede na to, kaj govori ali kako se počuti. Nasmehne se le redkokdaj.

Antonova premestitev v odprti oddelek nakazuje napredek, hkrati pa tudi potrjuje, da je človek, ki lahko »funkcionira« v bolj normalnem okolju. Ne pretiravam, če rečem, da je Anton dober človek.

b) Vpliv

Anton večino dneva preždi na oddelku. Včasih, ko mu je, sodeluje v delih, ki se opravljajo na oddelku. Ljudem se ne »odpira«. Potrebno se je potruditi in ga poslušati, njegovo pripoved pa vzeti zares, kar pomeni, mu verjeti. Dolgo je že, odkar je v Zavodu, pa nima ključne delavke, nobenega načrta. Kolikor lahko ocenim, se z njim niso dovolj ukvarjali, kar sklepam po tem,

da bi rad bral, pa ne more, ker ne vidi, ker nima očal. Tudi mu ni v desetih letih nihče prisluhnil in vzel zares njegove želje, da si želi videti brata in obiskati grob svoje matere.

Kako bi lahko vplival na svoje življenje? Potreboval bi veliko individualnega ukvarjanja. Veliko pravega poslušanja. Tudi na sprehod bi lahko šel večkrat. Nujno potrebuje ključno delavko! O premestitvi v kakšno bivalno enoto ni razmišljal. Menim, da mu manjka predvsem pogovor o tem, kako bi lahko izboljšal svoje bivanje.

c) Stiki

Anton se ne druži z ostalimi stanovalci. Samo, ko pride čas deljenja cigaret, skupaj v tišini sedijo pred oddelkom in kadijo. Ko gre delat, se na poti iz oddelka do pralnice ne ustavlja in ne pogovarja z nikomer. Glavo ima povešeno in oči uprte v tla. Imam občutek, da mu je tako najbolje. Tudi, ko gre na kosilo ali na sprehod skupaj z ostalimi, ne komunicira. Dostikrat mrmra nerazumljive besede. O teh besedah, ga nisem nikoli spraševala, zdijo se mi še edina neukradena intima, edini »on«.

Ker mu je bila velika želja videti brata, sem navezala stik z bratom, ki mu je ime Mirko. Najprej je hotel govoriti samo z mano, kasneje je bil pripravljen soočiti se z Antonom. Med pogovorom z Mirkom sem začutila, da ima Antona rad, vendar ni vedel, kako se naj do njega obnaša, kako je z Antonom sedaj, kaj čuti, si želi. Povedal je tudi, da v desetih letih ni niti enkrat dobil vabil Zavoda, da naj pride na obisk, da si ga Anton želi videt. Dvakrat je dobil samo obvestilo, da je Anton nastanjen v Zavodu. Dejstvo je, da bistveno težje pomagaš človeku, ki je odtrgan od zunanjih stikov in mu ne prisluhneš. Anton tudi zelo rad igra namizni tenis. Dobro ga obvlada. Med najino igro sem videla enega izmed redkih njegovih nasmehov.

d) Spretnost

Da bi Anton živel vsebinsko bolj bogato in da bi lahko pokazal in uporabljal spretnosti, ki jih ima, je potrebno angažiranje delavcev v Zavodu, da te stvari vidijo in mu pomagajo. Da mu pokažejo možne stvari, ki jih lahko počne. Da ga peljejo v bazen, na sprehod v gozd, na

nabiranje gob, na pregled k okulistu, na igro namiznega tenisa, Morda bi mu kazalo omogočiti tudi stik z delom, ki ga je opravljal, ko je bil še »zunaj«.

e) Bolečina

Na Antonovem oddelku znajo povedati, da ima Anton fiksne ideje o določenih stvareh, ki se mu dogajajo. Ena izmed njih je na primer ta, da misli, da ima garje. Te garje imajo globji pomen. So ostanek njegovega prejšnjega življenja. Zaprtost v svojo intimo je njegov kotiček, v katerega se zateče, da ne bi pozabil, kdo je. Na tak način bi ga morali spoznavati, preko stvari, ki so še ostale. Anton potrebuje svobodo. Fizično, predvsem pa psihično. Potrebuje človeka, ki mu prisluhne. Potrebuje možnost pripovedovanja svojih zgodb.

f) Viri veselja

Dejstvo, da mi je priznal, da ga razveseljujejo pogovori z mano, potrjuje, da mi zaupa in da so cilji, ki sem jih zapisala v individualni načrt resnično njegovi. Da so nekaj, kar si želi in pričakuje.

g) Cilji

Njegove želje, ki sem jih izluščila iz Antonove zgodbe, so hkrati cilji, ki so njegovi in zato zapisani v individualnem načrtu.

Ti cilji so naslednji:

- rad bi imel stike z bratom Mirkom
- potrebujem očala, da bi lahko pisal in bral
- potrebujem cigarete
- rad bi šel tu pa tam na materin grob
- rad bi šel v Maribor na stare »place«
- potrebujem nekoga v Zavodu, ki se bo zavzemal zame.

Operativni načrt za uresničitev ciljev

1. Cilj: Stik z bratom Mirkom

KORAKI	KDO	DO KDAJ
1. po telefonu navezati stike z bratom Mirkom	Andreja Ivanušič	31. marec 2005
2. priprava projekta: bratov obisk v Zavodu	Andreja Ivanušič	31. marec 2005
3. srečanje z bratom	Andreja Ivanušič	31. marec 2005

2. Cilj: Očala

KORAKI	KDO ²⁶	DO KDAJ
1. pregled in pogovor pri osebnem zdravniku	Andreja Ivanušič	junij 2005
2. napotnica osebnega zdravnika za okulista	Andreja Ivanušič	junij 2005
3. ponovno oddati prošnjo za enkratno socialno pomoč za nakup očal	Andreja Ivanušič	junij 2005

3. Cilj: Cigarete

KORAKI	KDO	DO KDAJ
1. pogovor pri vodstvu Zavoda	Andreja Ivanušič	junij 2005
2. dogovor: 10 ali več cigaret dnevno	Andreja Ivanušič	junij 2005

4. Cilj: Obisk materinega groba

KORAKI	KDO	DO KDAJ
1. pogovor pri vodstvu Zavoda	Andreja Ivanušič	junij 2005
2. priprava projekta: prevoz na materin grob	Andreja Ivanušič	junij 2005
3. nadaljnji obiski: ko bo Anton izrazil željo		

5. Cilj: Obisk Maribora

KORAKI	KDO	DO KDAJ
1. pogovor pri vodstvu Zavoda	Andreja Ivanušič	junij 2005
2. priprava projekta: prevoz v Maribor	Andreja Ivanušič	junij 2005
3. nadaljnji obiski: ko bo Anton izrazil željo		

6. Cilj: Imeti osebo, ki se bo v Zavodu zavzemala zanj

KORAKI	KDO	DO KDAJ
1. pogovor pri vodstvu Zavoda	Andreja Ivanušič	junij 2005

²⁶ Potrebne korake izvedem sama, ker Anton takrat ni imel ključne delavke.

4.3.4. Refleksija

Moja »povezanost« z Antonom sega v moje otroštvo, ko sem ga opazovala kot majhna deklica, kako je obvladoval »probleme«, kakšno »energijo« je prinašal v prostore in bližino ljudi. Ker je bil drugačen od povprečnežev, ker je bil zadovoljen z življenjem kakršnega je živel.

Po tolikih letih sta se najini poti »morali« križati. Da mu po svojih najboljših močeh pomagam uresničiti njegove želje, da mu prižgem iskrico upanja, mu zapolniti praznino, ki ga boli. Da mu pomagam ugotoviti, da je v resnici nekdo, da mu povem, da v sebi nosi dragocene zgodbe. Da z mojo pomočjo počasi odpreva kletko, v katero si je zaklenil dušo. Da mu pomagam do svobode ...

Lastnik načrta:

Anton Škrabl

Zapisovalka načrta:

Andreja Ivanušič