Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Klara Mestek

Vloga socialnega dela v poplavah 2023

Magistrsko delo

Homec, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Klara Mestek

Vloga socialnega dela v poplavah 2023

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Homec, 2024

Zahvala

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Veri Grebenc za ponovno čudovito mentoriranje. Hvala za enkratno podporo, razumevanje, usmerjanje in strokovne nasvete, ko nisem vedela, kako nadaljevati.

Najlepša hvala vsem socialnim delavkam, ki so bile pripravljene z menoj podeliti svojo izkušnjo. Brez vaših dragocenih prispevkov magistrsko delo ne bi bilo mogoče.

Hvala družini, ki me je tekom vseh študijskih let podpirala in me spodbujala. Omogočila mi je, da sem se lahko povsem osredotočila na pisanje magistrskega dela, in me je v težkih trenutkih podprla.

Hvala Pii, Katji, Zarji in vsem ostalim, ki ste me spodbujali, motivirali in izjemno podpirali v zadnjih mesecih študija. Hvala, da ste vedno verjeli, da mi bo uspelo.

Nadvse hvala!

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Klara Mestek
Naslov magistrskega dela: Vloga socialnega dela v poplavah 2023
Kraj: Homec
Leto: 2024
Število strani: 218
Število preglednic: 12
Število prilog: 9

Povzetek: V magistrskem delu se osredotočam na vlogo socialnega dela v času poplav v letu 2023. Želela sem ugotoviti, kako so socialne delavke in delavci organizirali svoje delo v času poplav, se odzvali na potrebe ljudi in katera znanja so pri tem uporabljali. V magistrskem delu sem najprej predstavila pojme, ki se uporabljajo v socialnem delu v naravnih in drugih nesrečah. S pomočjo literature sem predstavila koncepta ranljivosti in odpornosti, ki sta ključna za razumevanje odzivov ljudi v času izrednih razmer. Nadalje sem predstavila nabor izrednih razmer in vzroke za nastanek, hkrati pa poskusila opisati vlogo socialnega dela znotraj posameznih naravnih in drugih nesreč. V teoretičnem uvodu sem tudi predstavila slovensko zakonodajo na področju zaščite in reševanje s poudarkom na zakonskem okviru za pomoč ljudem, ki so bili prizadeti v poplavah. Na koncu sem opisala odziv socialnega dela. Izvedla sem kvalitativno raziskavo. Opravila sem intervjuje s socialnimi delavkami in socialnim delavcem. Skozi pogovor sem spoznala, kako so se odzvali v času poplav, kaj jih je bremenilo in kako so se soočali z razbremenitvami ter katero znanje jih je podprlo pri delu. Prav tako sem dobila vpogled v potrebe prizadetih v poplavah in posledice, s katerimi se soočajo še danes. Na podlagi odgovorov sem pripravila predloge za izboljšanje odziva v prihodnje in smernice za oblikovanje modela socialnega dela v izrednih razmerah. Rezultati so pokazali, da socialne delavke niso bile pripravljene na izredne razmere, vendar pa so se glede na organizacijo, v kateri so zaposlene, skušale ad hoc organizirati in podpreti ljudi.
Treba bi bilo pripraviti smernice in načrt dela za odzivanje socialnega dela v izrednih razmerah. Obenem se je izkazala potreba po vključitvi socialnega dela v državne načrte zaščite in pomoči.

Ključne besede: socialno delo v izrednih razmerah, poplave, izredne razmere, narave in druge nesreče, odziv socialnega dela v izrednih razmerah, model socialnega dela v izrednih razmerah, zeleno socialno delo

MASTER'S THESIS INFORMATION

Name and Surname: Klara Mestek
Title of the Graduation Thesis: The Role of Social Work in the 2023 Floods
Mentor: doc. dr. Vera Grebenc
Place: Homec
Year: 2024
Nr. of Pages: 218
Nr. of Tables: 12
Nr. of Attachments: 9

Summary: In my master thesis, I focus on the role of social work in the 2023 floods. I wanted to find out how social workers organised their work during the floods, how they responded to people's needs and what skills they used in doing so. In my master thesis I first introduced the concepts used in social work in natural and other disasters. Using the literature, I introduced the concepts of vulnerability and resilience, which are key to understanding people's responses in times of emergency. I further introduced the range of emergencies and the causes of their occurrence, while attempting to describe the role of social work within individual natural and other disasters. In the theoretical introduction, I also presented Slovenian legislation in the field of protection and rescue, with a focus on the legal framework for assisting people affected by floods. Finally, I described the social work response. I carried out qualitative research. I interviewed social workers and a social worker. Through the interviews, I learned about how they responded during the floods, what was weighing on them, how they coped with the stresses and what knowledge supported them in their work. I also got an insight into the needs of those affected by the floods and the consequences they are still facing today. Based on the responses, I have made suggestions for improving the response in the future and guidelines for designing a model of social work in emergencies. The results showed that social workers were not prepared for emergencies, but that they tried to organise and support people in an ad hoc way, depending on the organisation in which they were working.
Guidelines and a work plan for social work response in emergency situations should be developed. At the same time, the need to integrate social work into national protection and assistance plans became apparent.

Keywords: social work in disasters, floods, disaster management, emergencies, natural and other disasters, social work response in emergencies, model of social work in emergencies, green social work

Predgovor

Naravne in druge nesreče so na svetu prisotne že od nekdaj, vendar pa se težko odrečemo občutku, da so nesreče v današnjem času vse pogostejše Na globalni ravni lahko spremljamo novice o vedno novih požarih, potresih, obsežnih neurjih, poplavah, ekonomskih krizah in novih vojnih območjih zaradi naravnega bogastva ali političnih konfliktov. Razdejanje, ki nastane ob nesrečah, ima posledice tako na naravo kot na ljudi. Sodobna mednarodna definicija socialnega dela, ki jo je oblikovala Mednarodna zveza šol socialnega dela (International Association of Schools of Social Work, 2014), pravi, da je naloga socialnega dela, da spodbuja družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo, opolnomočenje in osvoboditve ljudi. Oblikovanje odziva in socialno-delovne prakse temelji na človekovih pravicah, spoštovanju različnosti, socialni pravičnosti in kolektivni odgovornosti. Nazadnje pa naj bi socialno delo angažiralo ljudi in različne strukture za večanje blaginje in spoprijemanje z izzivi v številnih življenjskih situacijah. Življenjska situacija pa se je zgodila ljudem, ki so bili avgusta 2023 prizadeti zaradi poplav. Mnogi so ostali brez domov, osebnih predmetov in spominov, na trenutek pa tudi brez smisla za življenje. Na tej točki je nujno, da se vključi socialno delo in podpre ljudi pri odstranjevanju duševnih, fizičnih in finančnih posledic poplav.

Namen magistrskega dela je predstaviti vlogo socialnega dela v poplavah, ki so se zgodile preteklo leto. Zanimalo me je, kako so se socialne delavke odzvale, kaj so bile njihove naloge ter katere spretnosti in veščine so bile pri delu ključne. Skozi oči socialnih delavk sem želela spoznati, kdo so bili najbolj ranljivi v času poplav oziroma katere značilnosti so naredile ljudi ranljive. V raziskavi me je tudi zanimalo, kaj je socialnim delavkam povzročalo obremenitve, dileme in kakšne strategije so uporabile pri razbremenjevanju. Na podlagi raziskovanja obstoječe literature in analiziranja pogovorov s socialnimi delavkami sem oblikovala predlog za okrepitev odziva v prihodnje in smernice za oblikovanje modela socialnega dela v izrednih razmerah.

Kazalo vsebine

Kazalo vsebine 8
Kazalo preglednic 12
Kazalo slik 12
1. Teoretičen uvod 1
1.1. Izredne razmere 1
1.2. Pojmi in koncepti v izrednih razmerah 2
1.3. Nabor izrednih razmer 7
1.3.1. Požari v naravi 7
1.3.2. Potres 8
1.3.3. Teroristični napad 9
1.4. Posledice, ki jih ljudje čutijo, niso samo materialne 10
1.5. Socialno delo v izrednih razmerah 12
1.5.1. Terensko delo 14
1.5.2. Hitra ocena potreb in storitev 15
1.5.3. Zagovorništvo 16
1.5.4. Informiranje 17
1.6. Nesreče v Sloveniji 18
1.7. Zakonodajni okvir 20
1.7.1. Načrti zaščite in reševanja 22
1.7.2. Načrt zaščite in reševanja ob poplavah 24
1.8. Poplave 2023 29
1.8.1. Popoplavne pravice 31
1.9. Vloga socialnega dela v poplavah 2023 32
2. Formulacija problema 37
3. Metodologija 40

3.1. Vrsta raziskave 40
3.2. Merski instrument 40
3.3. Populacija in vzorec 41
3.4. Načrt zbiranja podatkov 42
3.5. Načrt obdelave podatkov 44
3.6. Načrt diseminacije rezultatov 44
4. Rezultati 46
4.1. Ugotavljanje pristojnosti in definiranje nalog 46
Centri za socialno delo 46
Nevladne in humanitarne organizacije 46
4.2. Smernice in protokoli 46
4.3. Sodelovanje z organizacijami 47
4.4. Naloge socialnih delavk in socialnih delavcev 48
4.5. Vloga danes 49
4.6. Znanje 50
4.7. Uporabniška perspektiva 51
Izkušnja prizadetosti 51
Neprizadetost v poplavah 51
4.8. Obremenitve 52
4.9. Soočanje in razbremenitve 53
4.10. Ranljivost 54
4.11. Potrebe 56
Svojevrstne potrebe 58
4.12. Posledice 61
4.13. Dileme 62
4.14. Udejstvovanje 63
4.15. Spremembe, ki so nastale zaradi poplav 64

Občutljivost ... 64
Nov pravilnik ... 65
Priprava načrta ... 65
4.16. Evalvacija ... 65
Načrt zaščite in reševanja in načrt dejavnosti ... 65
Svetovalna skupina ... 66
4.17. Neprimeren odziv ... 66
4.18. Primeren odziv ... 66
4.19. Primeri dobre prakse ... 68
Zbiralna akcija ... 68
Psihosocialna pomoč na terenu ... 68
Informacijska točka ... 68
Kontaktne osebe ... 68
Klicni center 114 ... 68
4.20. Prostor za izboljšave ... 69
4.21. Drugo ... 72
Solidarnost ... 72
Voajerizem ... 72
5. Razprava in sklepi ... 73
6. Predlogi ... 91
7. Uporabljena literatura ... 94
8. Priloge ... 106
8.1. Priloga 1: Opomnik za intervju ... 106
8.2. Priloga 2: Vabilo k sodelovanju v raziskavi za socialna omrežja ... 107
8.3. Priloga3: Vabilo k sodelovanju v raziskavi za organizacije ... 108
8.4. Priloga 4: Soglasje za sodelovanje v raziskavi ... 109
8.5. Priloga 5: Primer intervjuja ... 110

8.6. Priloga 6: Letak s smernicami NIJZ 114
8.7. Priloga 7: Dopis Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 115
8.8. Priloga 8: Smernice Ministrstva za solidarno prihodnost 120
8.9. Priloga 9: Analiza rezultatov 122

Kazalo preglednic

Preglednica 4-1: Seznam in vloga organizacij, s katerimi so sodelovale socialne delavke v času poplav 47
Preglednica 4-2: Naloge socialnih delavk v času poplav 48
Preglednica 4-3: Naloge socialnih delavk v času poplav 50
Preglednica 4-4: Vrste obremenitev, s katerimi so se soočale socialne delavke 53
Preglednica 4-5: Soočanje z razbremenjevanjem 54
Preglednica 4-6: Skupine, ki so bile prepoznane kot ranljive, in njihove značilnosti 55
Preglednica 4-7: Okoliščine, ki so naredile ljudi ranljive 56
Preglednica 4-8: Potrebe prizadetih v poplavah 57
Preglednica 4-9: Posledice, s katerimi so se soočali prizadeti v poplavah 62
Preglednica 4-10: Dileme socialnih delavk med delom v poplavah 63
Preglednica 4-11: Nabor značilnosti primernega odziva socialnega dela 67
Preglednica 4-12: Predlog izboljšav odziva socialnega dela v izrednih razmerah 70

Kazalo slik

Slika 1-1: Koncept odziva ob poplavah. Vir: Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah (2019). str. 12. 25

1. Teoretičen uvod

1.1. Izredne razmere

Izredne razmere v zadnjem času vse bolj postajajo stalnica človeškega življenja. Samo v zadnjih nekaj letih smo na bili na globalni ravni priča obsežnim požarom, potresom, ekstremno visokim in nizkim temperaturam, pozebam, sušam, ekonomski krizi, novim vojnim območjem zaradi naravnega bogastva ali političnih konfliktov in ne nazadnje poplavam, ki so se zgodile v Sloveniji avgusta 2023.

Socialno delo naravne ali druge nesreče razume skozi perspektivo ranljivosti ljudi in skupnosti, ki so v danem pojavu nesreče najbolj ogroženi zaradi demografskih, kulturnih, zgodovinskih, ekonomskih, družbenih, socialnih ali ekoloških značilnosti (Zakour, 2008).

Po poročanju Centra za raziskovanje epidemiologije nesreč se je v letu 2022 zgodilo 399 naravnih nesreč in katastrof po vsem svetu, kar je terjalo 86.473 življenj in vplivalo na vsakdanje življenje 93,1 milijona ljudi (CRED, 2023). Po podatkih Urada Združenih narodov za zmanjševanje tveganja nesreč naj bi v obdobju med 2005 in 2015 zaradi izrednih razmer preko 700 tisoč ljudi izgubilo življenja, več kot 1,4 milijona ljudi je bilo poškodovanih in približno 23 milijonov ljudi je izgubilo domove ter 144 milijonov ljudi je bilo preseljenih. Prav tako je 20,6 odstotka svetovne populacije, kar znaša 1,5 milijarde ljudi, na tak ali drugačen način občutilo vpliv in posledice izrednih razmer (UNDRR, 2015). Izredne razmere v nesorazmernem deležu bolj občutijo ženske, otroci, ljudje s hendikepom, stari ljudje, prvotni prebivalci in ljudje iz manjšinskih ranljivih skupin (UNDRR, 2015, Dominelli 2024, Grebenc 2024).

Fenomen katastrofe je dogodek ali niz dogodkov, ki so kompleksni, večdimenzionalni in vpeti v sisteme, ki so onkraj prvotno zaznanega posrednega ali neposrednega vpliva katastrofe (Van Eck in ostali 2021). Narava in človek sta neločljiva, pa naj se še tako trudimo misliti o dveh samostojnih in neodvisnih entitetah. Ironično človek misli, da je samostojen in samozadosten, zato egoistično posega v naravo. Že v naslednjem trenutku pa lahko vidimo, da je narava tista, ki (premo)sorazmerno z našim posegom nareka tempo in (pre)usmerja način življenja. Zato potrebujemo holistične transdisciplinarne pristope za razumevanje globoke soodvisnosti med človekom, floro, favno in okoljem, ko govorimo o delu z ljudmi in rekonstrukciji okolja ter infrastrukturi po nesrečah (Dominelli, 2024, str. 8).

1.2. Pojmi in koncepti v izrednih razmerah

Za razumevanje besedišča bom predstavila nekaj temeljnih pojmov, ki jih uporabljam v pričujočem delu. Definicije sem povzela po slovarju, ki so ga pripravili Združeni narodi leta 2009, Zakonu o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (v nadaljevanju: ZVNDN) in delih raziskovalcev v socialnem delu na področju nesreč (ang. Social work disaster researchers).

Nesreča oziroma katastrofa (ang. disaster) je definirana kot resna motnja v delovanju skupnosti ali družbe, ki vključuje obširne človeške, materialne, gospodarske ali okoljske izgube, in kot vpliv posledic, ki presegajo zmožnost prizadete skupnosti ali družbe, da bi se z njo spoprijela z lastnimi viri (UNDRR, 2009, str. 13). Na podlagi ocene zmožnosti lokalnega oz. nacionalnega soočanja in odpravljanja posledic ter ocene negativnega vpliva na zagotavljanje osnovnih življenjskih potrebščin, kot so hrana, voda, zdravila, oblačila in zatočišča, se obdobje po dogodku razglasi za izredne razmere ali ne (Dominelli, 2024). Na zelo podoben način je v 1. točki 8. člena ZVNDN nesreča opredeljena kot: » /…/ dogodek ali vrsta dogodkov, povzročenih po nenadzorovanih naravnih in drugih silah, ki prizadenejo oziroma ogrozijo življenje ali zdravje ljudi, živali ter premoženje, povzročijo škodo na kulturni dediščini in okolju v takem obsegu, da je za njihov nadzor in obvladovanje treba uporabiti posebne ukrepe, sile in sredstva, ker ukrepi rednih dejavnosti, sile in sredstva ne zadostujejo.«

Bauwens in Naturale (2017) katastrofe med seboj ločita glede na povzročitelja:

1. katastrofe, ki nastanejo v naravi (potres, izbruh vulkana, plazovi …),
2. katastrofe, ki nastanejo zaradi vremenskih pojavov (poplave, neurja, suše, požari …),
3. tehnološke katastrofe, ki jih povzroči človek (izlitje nafte v morje, onesnaženje pitne vode, eksplozije plina, jedrske nesreče ipd.);
4. katastrofe, ki jih je človek povzročil namerno (terorizem, množično nasilje) in
5. oboroženi spopadi oz. vojne.

Podnebne spremembe, degradacija okolja, rast prebivalstva, povečana urbanizacija in netrajnostno usmerjen razvoj po besedah Zakoura (2010) povečujejo verjetnost pojava katastrof ter poglabljajo socialne in gospodarske razlike. Zakour (2008) pravi, da socialno delo naravne in druge nesreče razume na podlagi vpliva na delovanje družbe (družbena motnja) in kolektivnega stresa ob upoštevanju fizične in materialne nevarnosti. Nesreče so po navadi

dogodki, ki terjajo človeška življenja in povzročijo zadostno mero trpljenja, ki se odraža na družbenem nivoju (motnja v delovanju družbe).

Naravna nesreča je opredeljena na podoben način kot nevarnost, le da je pri tem poudarek na izvoru nastanka nevarnosti, in sicer je to naravni proces ali pojav (UNDRR, 2009, str. 20). »Naravne nesreče so potres, poplava, zemeljski plaz, snežni plaz, visok sneg, močan veter, toča, žled, pozeba, suša, požar v naravnem okolju, množični pojav nalezljive človeške, živalske ali rastlinske bolezni in druge nesreče, ki jih povzročijo naravne sile« (ZVNDN, 2006).

Druge nesreče so definirane kot biološke, geološke, hidrometeorološke, družbeno-naravne, tehnološke (UNDRR, 2009) in kot »nesreče v cestnem, železniškem in zračnem prometu, požar, rudniška nesreča, porušitev jezu, nesreče, ki jih povzročijo aktivnosti na morju, jedrska nesreča in druge ekološke ter industrijske nesreče, /…/ pa tudi vojna, izredno stanje, uporaba orožij ali sredstev za množično uničevanje ter teroristični napadi s klasičnimi sredstvi in druge oblike množičnega nasilja« (ZVNDN, 2006).

Izredne razmere ali krizne razmere so posledica katastrofe oz. nesreče, ki je v regionalnem ali širšem okolju ni mogoče obvladovati z običajnimi sredstvi in ukrepi. Obstoj katastrofe naj bi ogrozil temeljne družbene vrednote, zato je potreben razglas izrednih razmer (ZVNDN, 2006).

Nevarnost (ang. hazard) je verjetnost, da se bo nesreča zgodila (ZVNDN, 2006) in je opredeljena kot nevaren pojav, snov, človeška dejavnost ali stanje, ki lahko povzroči izgubo življenja, poškodbe ali drug vpliv na zdravje, škodo na premoženju, izgubo sredstev in storitev za preživetje, motnje v delovanju družbenih sistemov in gospodarstva ter okoljsko škodo (UNDRR, 2009, str. 17).

Podnebne spremembe so v Resoluciji o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije (v nadaljevanju: Resolucija) (točka 4.10.) opredeljene kot: »Dvig temperature zraka in gladine morja, spremenjeni padavinski vzorci in intenzivnejši izredni vremenski dogodki bodo zaostrili pomanjkanje življenjskih virov, kot sta hrana in voda, ter povečali pogostost in intenzivnost naravnih nesreč v obliki poplav, suš, vodnih ujm in podobno.« Podnebje se spreminja samo po sebi, poleg tega pa tudi ljudje s svojim načinom življenja prispevamo k nastajanju toplogrednih plinov v ozračju (URSZZR, 2024, str. 18). Podnebne spremembe niso naravni pojav, ki se je zgodil neodvisno od ljudi. Podnebne spremembe so človeškega izvora, saj brezobzirno ravnamo z naravni viri, odpadki in z nepremišljenimi vsakodnevnimi praksami onesnažujemo Zemljo

(WWF, 2020; Dominelli, 2024, str. 85). Začetek človeškega vpliva na podnebne spremembe sega v obdobje industrijske revolucije in razvoja kapitalizma (URSZZR, 2024, str. 18). Pomembno vlogo v vsakdanjem vedenju ljudi, ki je pretežno potrošniško naravnano, pa igra pohlep po konstantnem dobičku kapitalistično usmerjene industrije in kmetijstva. Neoliberalni zagovorniki teorij zarote seveda menijo drugače (Dominelli, 2024, str. 85).

Posledice podnebnih sprememb lahko občutimo že danes na lastni koži. Vsakdo, ki poizkuša sam pridelati hrano in si do neke mere ustvariti samozadostno samooskrbo, je v zadnjih letih vsaj enkrat trepetal, ali bodo nenadne spremembe v vremenskih razmerah (pozeba, toča, vročinski val, suša itd.) prizadele pridelek. Na globalni ravni so posledice podnebnih sprememb veliko bolj usodne kot pridelati 10 kilogramov krompirja ali ne. Te posledice so okoljske in ekonomske migracije, izzivi pri zagotavljanju prehranske varnosti, otežen dostop do naravnih virov, zdravstvene epidemije, nestabilno gospodarstvo in politike, nastanek tveganja za oborožene spopade (Resolucija, 2019).

Ranljivost lahko razumemo kot značilnosti in okoliščine, ki modelirajo posameznika, skupnosti ali dobrine, bolj občutljive za negativne učinke naravne ali druge nesreče (UNDRR, 2009, str. 30; Barker, 1995, str. 404). Načrt za zaščito in reševanje ranljivost opredeli kot stopnjo »škode ali posledic, ki bi lahko nastale zaradi morebitno škodljivega pojava oziroma nastopa nevarnosti« (Vlada Republike Slovenije, 2019, str. 46).

Ten Have (2018, str. 161) ranljivost opredeljuje kot rezultat med seboj delujočih funkcij izpostavljenosti, dovzetnosti in odpornosti ter zmožnost prilagajanja. Thomas in Soliman (2002) zapišeta, da se ranljivost posameznika in skupnosti nanaša na dejavnike družbene strukture, ki povečujejo verjetnost, da bodo posamezniki postali žrtve naravnih in drugih nesreč ter imeli močno izražene socialne, psihološke, zdravstvene in materialne posledice. Ranljivost, ki temelji na strukturnih dejavnikih, je torej kontinuum, ki deluje kot katalizator med ekonomsko šibkostjo in ranljivostjo (Rogge, 2003).

Dominelli (2024, str. 190) ranljivost ljudi razume skozi perspektivo sistemske revščine, ki proizvaja in ohranja ljudi v revščini. Na podoben način Oliver-Smith (2004) zagovarja, da je ranljivost neenakomerno porazdeljena v populaciji, pri čemer kriteriji porazdelitve izvirajo iz socialnih, političnih, ekonomskih, okolijskih in drugih dejavnikov.

Posamezniki, družine in skupnosti, ki živijo v revščini in z nizkimi nestalnimi dohodki, ali druge ranljive skupine si bodo počasneje in manj verjetno opomogli po nesrečah (Rogge, 2003,

str. 1). Ti ljudje redkeje sklenejo zavarovanje, saj mesečni dohodki le s težavo pokrijejo osnovne izdatke. Sanders, Bowie in Bowie (2003) pravijo, da socialna izoliranost in izključenost povečujeta ranljivost v primeru naravnih in drugih nesreč. Posamezniki in družine, ki so socialno izolirane in ali izključene[1], v primeru nesreč ne bodo mogli aktivirati socialnih mrež in socialnega kapitala za pomoč pri okrevanju po nesreči. Težje bodo dostopali do informacij, ki bi jih podprle pri načrtovanju evakuacije in kasneje rekonstrukciji in okrevanju. Socialna izključenost in izoliranost mnogokrat lahko pomenita tudi odsotnost socialne mreže, šibko povezanost s sorodniki in širšo skupnostjo, ki pa je v času naravnih nesreč in izrednih razmer lahko bistvenega pomena. Avtorji nadalje pod dejavnike tveganja za nastanek ranljivosti štejejo tudi zdravstveno stanje, migrantsko ozadje, odvisnost od pomoči drugih in s tem povezano starost.

Dominelli (2024, str. 18) kritično ovrednoti teorije, ki ranljivost pripišejo kot neodtujljivo lastnost pripadnikov in pripadnic družbenim skupinam. Odzivi ljudi v času izrednih razmer so različni. Odziv je vedenje, ki se ga človek nauči skozi socializacijo. Je družben konstrukt o setu vrednot, norm, pravil in vlog, ki naj bi jih ljudje ponotranjili in jim sledili. Tako naj bi posamezniki in posameznice sprejeli svojo »vlogo«, se prilagodili, upirali oz. bili »ranljivi« (npr. ženske), kot veleva več teoretikov (Hollender, 2002 v Dominelli, 2024, str. 18). Namesto reproduciranja in utrjevanja konceptov, ki izpustijo priložnost za odmik dominantno normativnega pogleda, nam avtorica ponudi splošne dejavnike tveganja za ranljivost, ki niso vezani na družbene skupine. Pravi, da je nadzorovanje in zmanjševanje ranljivosti odvisno od:

- ohranjanja funkcionalnosti,
- vzdrževanja strukture in nadzora,
- posameznikove zmožnosti organiziranja življenja (socialno in ekonomsko ter fizično okolje),
- zmožnost učenja na preteklih izkušnjah in prilagoditev na prihodnje nevarnosti.

Odpornost je koncept, ki osmišlja sistemsko, skupnostno ali posameznikovo zmožnost upravljanja s spremembami, motnjami vsakdana in nenadnimi dogodki (Dominelli, 2024). Odpornost lahko razumemo tudi kot zmožnost soočanja z nevarnostjo in sposobnostjo upora, prevzemanja in prilagajanja na novo nastale okoliščine (UNDRR, 2009, str. 24). V angleškem

[1] Socialna izolacija in socialna izključenost sta pojma, ki ju med seboj ne moremo izmenično uporabljati in enačiti. Vsaka ima svoje sociološke in psihološke posebnosti, ki so med seboj delno podobne. Za potrebe pričujočega dela razlikovanje med pojmoma ni bistveno za razumevanje njunih posledic v kontekstu ranljivosti.

slovarju socialnega dela (Barker, 1995, str. 323) je odpornost opredeljena kot zmožnost okrevanja, povratek in vrnitev na začetno stanje oz. povratek nazaj v običajno stanje.

Ungar (2008) odpornost umesti v sociološko-ekološki okvir razumevanja posameznika v odnosu do družbe in obratno. Na eni strani je odpornost zmožnost prepoznavanja in dostopa do virov (npr. psiholoških, socialnih, kulturnih in fizičnih) ter na drugi strani individualna in kolektivna sposobnost ohranjanja pravičnega in kulturno ustreznega dostopa ter razdeljevanja virov.

Z vidika prakse to pomeni, da so ljudje osveščeni o potencialni nevarnosti in se nanjo pripravijo z načrtovanjem, sprejemanjem ustreznih ukrepov in usposabljanjem (Dominelli, 2024, str. 21). Organizacije imajo npr. izdelane načrte dejavnosti v primeru naravnih in drugih nesreč, država sprejema zakone, ki urejajo delovanje v času izrednih razmer, evakuacijske vaje, izobraževanja o ohranjanju varnosti, priprava nujnih potrebščin …

Koncepta ranljivosti in odpornosti sta si nasprotna koncepta, vendar se med seboj nujno ne izključujeta. Uporabna sta »tako na individualni kot kolektivni ravni načrtovanja primernih odzivov za odpravljanje škode, zmanjševanje tveganj in prilagajanje na spremenjene življenjske okoliščine« (Gril, Šeme, 2021, str. 208).

Država, ki je »top-down« odgovorna za zagotavljanje odpornosti svojih prebivalk in prebivalcev znotraj skupnosti, naj po besedah Dominelli (2024, str. 23) omogoči:

»Razvoj in implementacijo učinkovitega upravljanja z okoljem in prostorom. Upravljanje naj vsebuje usklajene načrte in strateške predpise, ki urejajo in zmanjšujejo tveganja. Priprava sistema, ki informira ljudi o oceni tveganja in zmanjševanja škode. Priprava kampanj, ki informirajo ljudi o nevarnostih in jih podprejo pri učinkovitem odzivu na nevarnosti. Podpora posameznikov in skupnosti pri pripravi na izredne razmere. V primeru nesreč zagotavljanje dobrega koordiniranja pomoči in podpore, ki jo nudi strokovno usposobljen kader. Odziv naj bo takojšen, sočuten in pragmatičen, tak, ki okrepi okrevanje. Učenje na preteklih izkušnjah, saj to omogoča izboljšanje in prilagajanje odziva v prihodnjih katastrofah.«

Socialne delavke in delavci imajo pomembno vlogo pri krepitvi odpornosti in zagotavljanju, da je ta narejena po načelih socialne pravičnosti. »Krepitev odpornosti se lahko zgodi preko:

- aktivacije skupnosti in vseh vključenih vanjo,
- razumevanja skupnostne dinamike in vlog,

– sklepanja enakovrednih odnosov,
– sklepanja zavezništev, ki spodbujajo socialno pravičnost (prav tam).«

1.3. Nabor izrednih razmer

V prvem poglavju sem opisala, kako različni avtorji in institucije definirajo naravne in druge nesreče. V nadaljevanju želim na kratko predstaviti specifične nesreče in vzroke za nastanek. Pri vsakem bom na podlagi pregledane literature poskusila opisati vlogo socialnega dela.

V Sloveniji se v jesenskem času največkrat srečujemo z neurji in poplavami, ki jih bom opisala v posebnem poglavju. Zaradi namočenosti površine zemlje so na naklonjenih predelih možni zemeljski plazovi. V zimskem času obilne snežne padavine na enakih predelih kot jeseni povzročajo snežne plazove. Hitro napredujoče podnebne spremembe spremljajo pozebe, žled in toča. Ne smemo pa pozabiti na hibridne grožnje, kibernetske napade in vojno.

Na svetovni ravni pa kot nesreče opredeljujejo tudi tornade, tajfune, močno izražena monsunska obdobja, hurikane, ekstremne vremenske pojave, izbruhe vulkana, hurikane, El Niño in vojne (Dominelli, 2024).

1.3.1. Požari v naravi

Socialne delavke in socialni delavci imajo po besedah Dominelli (2024, str. 130) nalogo, da ozaveščajo o resnosti višanja temperature, še posebej v povezavi z nevarnostjo nastanka požarov v naravi. Nastanek požara v naravi je lahko naraven – kot na primer udar strele, samovžig – ali pa ga povzroči človek z odmetavanjem cigaretnih ogorkov, nenadzorovanim kurjenjem ognja v naravi, iskrami, ki nastanejo pri zaviranju vlaka (npr. požari na Krasu leta 2022). S poseganjem v naravno okolje za zagotavljanje novih urbanih površin zaradi rasti prebivalstva se vsakič znova zruši ekosistem in njegova zmožnost za uravnavanje ter samozaščito pred izbruhi požara. Za nastanek požarov se v javnosti mnogokrat iščejo vzroki v daljših sušnih obdobjih in vročinskih valovih, kar je povsem legitimno, vendar pa je to le del odgovora. Ta dva pojava sta neposredno povezana s hitrimi podnebnimi spremembami (WWF, 2020).

Vloga socialnega dela je izvajanje zagovorništva za ljudi, ki jim preti nevarnost požarov. Preko zagovorniških akcij lahko socialne delavke in delavci skupaj s skupnostjo zahtevajo od odločevalcev ukrepe, ki bodo ljudi varovali pred požari, cenovno dostopno zaščito in aktivno delovanje proti nadaljnjemu naraščanju letnih temperatur. Socialno psihična podpora žrtvam požarov lahko zmanjša negativne posledice na duševnem zdravju, ohranja družine skupaj in

krepi povezanost med skupnostjo. Ukrepi zmanjševanja negativnih posledic se začnejo že v obdobju pred izbruhom požara, ko se ljudje psihično, materialno in organizacijsko pripravijo, če sploh se, na potencialno izredno stanje (Drolet, Lewin, Pinches, 2021; Dominelli, 2024).

1.3.2. Potres

Potres uvrščamo v sklop naravnih nesreč. Kadar se potres zgodi blizu civilizacije ali kar neposredno (epicenter) pod nogami ljudi, pa dobi naravna nesreča še razsežnost v družbi. Nenadni premiki v zemljini skorji imajo lahko takojšen uničujoč učinek na okolje in ljudi ali pa so le sprožilec za nadalje procese v naravi. Domenili (2024, str. 198) pravi, da je lahko potres tudi posledica človeškega posega v naravo s hidravličnim drobljenjem (ang. frackingom) in nuklearnimi eksplozijami.

Po podatkih ARSA (2021) se je v obdobju od leta 2000 do leta 2020 v Sloveniji v povprečju zgodilo 34 potresov na leto z magnitudo večjo ali enako 2,0. Na svetovni ravni v povprečju vsak dan beležimo 9000 potresov z magnitudo po 3.0 in na letni ravni vse skupaj 384.640 potresov vseh magnitud (ARSO, b. d., str. 14). V prejšnjem stoletju naj bi zaradi potresov umrlo okoli 2,5 milijona ljudi, posamezni potresi pa iz leta v leto povzročijo večje število smrtnih žrtev. Večje število smrtnih žrtev je značilno v državah razvoja ali tako imenovanega globalnega juga. Revščina je eden izmed pomembnih faktorjev, ki vpliva na ranljivost ljudi v naravnih nesrečah. Revščina predstavlja težji dostop do kakovostne protipotresne infrastrukture in zdravstvenega sistema, kar je ključno pri ohranjanju oz. ne slabšanju že tako problematičnega položaja ljudi z nizkimi dohodki. Ključni elementi stopnje preživetja v primeru potresa se nanašajo na obdobje in ukrepe pred, med in po nastanku potresa. To so magnituda potresa, investiranje države v ukrepe za povečanje zaščite in odpornosti, obstoj in seznanjenost s preventivnimi ukrepi, razpoložljiva sredstva za takojšnje ukrepanje, izobražen strokovni kader in vključevanje lokalne skupnosti v načrtovanje načrtov zaščite. Pomembno je, da so ljudje na morebiten pojav potresa pripravljeni (ustekleničena voda, hrana, zdravila, svetilke, baterije, oblačila in kar vsak posameznik poleg tega še potrebuje) in da ne računajo zgolj na državne mehanizme pomoči, ki se aktivirajo v takšnih primerih. V mirnem času lahko socialne delavke spodbujajo ljudi k materialni (komplet nujnih potrebščin) in psihični pripravi na morebitne izredne razmere. Vloga socialnih delavk je tako v primerih potresov zagovorništvo ljudi in skupnosti za iskanje primernih rešitev, ki bi ustrezale tako željam in potrebam ljudi, ki jih je prizadel potres, kot tudi lokalnim in državnim odločevalcem pri vzpostavljanju sistema pomoči in podpore (Dominelli, 2024, str. 190, 205).

1.3.3. Teroristični napad

Teroristični napadi so v zadnjem obdobju postali vse večja grožnja v Evropski uniji in širom sveta (EUCVT, 2021). V zgodovini vse do danes velja za enega svetovno najbolj prepoznanih terorističnih napadov napad na dvojčka, ki se je zgodil 11. 9. 2001 v New Yorku. Dogodek je pomenil prelomnico v kolektivnem zgodovinskem spominu, letalskem prometu, sistemih protiteroristične varnosti, zunanji politiki … (Dominelli, 2024, str. 147).

Terorizem je oblika nasilja, kriminalno dejanje, ki je politično motivirano. Namen terorističnega napadalca je vzbujanje panike in strahu med ljudmi, ustrahovanje s poškodovanjem (ljudi, okolja in infrastrukture) in odvzemom življenja, kratenjem svobode oz. ogrožanjem nacionalnih virov. Znotraj tega pa se kot teroristično dejanje šteje tudi poizkus direktnega vpliva na odločanje vlade ali drugih pomembnih organizacij (Dominelli, 2024, str. 148). Najbolj značilno orožje, ki ga teroristi uporabljajo, so bombe, vendar pa to ni edino orožje. Uporabijo lahko strelno orožje in nože, sestrelitev letala, samomorilske jopiče, kemična, biološka, jedrska in radiološka sredstva ali zapeljejo tovornjak v množico.

V svetu tehnologizacije so hibridne grožnje le ena izmed že obstoječih groženj. Za primer lahko vzamemo kibernetski napad, katerega cilj je obsežno motenje računalniških omrežij, kraja podatkov, grožnja z nasiljem in smrtjo (EUCVT, 2021, str. 3–4). »Hibridne grožnje so večdimenzionalne, izredno horizontalno razpršene in zajemajo predvsem politično-diplomatski, informacijski, vojaški, gospodarski, finančni, obveščevalni in pravni vidik, pri čemer je vsak hibridni scenarij lahko drugačen, zato morajo biti temu prilagojeni tudi odzivi (Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije, 20019, str. 4).«

Po navadi teroristični napad izvede državni predstavnik, kriminalna združba, politično motivirane skupine ali posamezniki. Na primeru vojne v Ukrajini in Palestini lahko vidimo, kako državni predstavniki zlorabljajo moč v imenu vojaških operacij in geopolitičnih ciljev. Minimaliziranje nasilja se v medijih predstavlja na način, da se nasilje predstavi kot nekaj strateškega, npr. Busheva vojna v Iraku kot poraba orožja za množično uničevanje, Putinova vojna v Ukrajini kot nasilja za čiščenje in demilitarizacijo (Dominelli, 2024, str. 148).

V Resoluciji (2019, str. 7) je zapisano, da je terorizem tesno povezan z ideološko, politično, versko, ekonomsko in socialno aktivacijo glasne moralne manjšine. Na pojav ekstremizma in njegov obstoj vplivajo različni družbeni, ekonomski, politični, verski in varnostni faktorji (Dominelli, 2024).

Vloga socialnega dala v prvi vrsti je preventivno delo in prepoznavanje posameznikov, ki kažejo znake ekstremizma in simpatiziranje s skrajnimi ideologijami (Dominelli, 2024). Naloga, ki si jo nalaga socialno delo, ni enostavna, saj spodbuja posameznike, da opustijo svoje vrednote in jih nadomestijo z družbeno bolj ustreznimi. Prepoznavanje ranjenih posameznikov in nudenje ustrezne podpore je ključ pri preprečevanju ekstremizma in ohranjanju solidarnosti ter ravni varnosti v družbi. Ne nazadnje je preventivno delo veliko bolj ugodno, kakor pa popravljanje škode, tako na individualni kot kolektivni ravni, ko enkrat pride do manifestacije terorističnega napada (Dominelli, 2024, str. 167).

Pomembno vlogo pri osebnem in kolektivnem okrevanju po terorističnem dogodku ima tudi socialno delo, saj z različnimi pristopi in metodami poskuša podpreti žrtve. V ospredju so metode dela, ki ljudi opolnomočijo in večajo občutek varnosti, stabilnosti in aktivacije. Proces okrevanja je hitreje stekel tam, kjer so bili posamezniki in skupnosti aktivno vključeni v proces načrtovanja podpore in pomoči (Itzhaky, Dekel, 2005). Okrevanje žrtve po terorističnem napadu je odvisno od ustreznega sistema podpore in pomoči ter odziva vlade, pristojnih organizacij in družbe (EUCVT, 2021).

Kot lahko beremo, so si naravne nesreče glede na manifestacijo katastrofe različne, vendar pa je izvor nesreče mnogokrat (ne)posredno vezan na človeško delovanje. Vsaka vrsta katastrofe ima svoje značilnosti, ki naj bi jih socialne delavke poznale – npr. potresom sledi še vrsta popotresnih sunkov, pri odpravljanju poplavnih naplavin moramo biti pozorni na okužbe z bakterijami v vodi, pri požarih se onesnažen zrak širi izven območja požara, prvemu terorističnemu napadu v nekaj urah sledi še naslednji.

1.4. Posledice, ki jih ljudje čutijo, niso samo materialne

Pojav nesreče lahko poimenujemo tudi obdobje izrednega stanja, saj je dogodek nenaden in ima direktni vpliv na vsakdanje življenje. V podkastu Lets talk Social Work Lena Dominelli in Maris Stirling govorita o socialnem delu v katastrofah (British Association of Social Workers, 2020). V začetnem delu se dotakneta mednarodne definicije nesreče, ki predpostavlja velik obseg škode in potrebo po zunanji pomoči za odpravljanje posledic. Definicija je splošna in ohlapna. Izpusti izredne razmere oz. stanje, ki se dogaja na individualni ravni. Za primer lahko vzamemo samomor v družini, revščino, nasilje itn. Tako obstoječa definicija prikrajša posameznike ali manjšo skupino ljudi, ko se jim sredi belega dneva zgodi nesreča, ki zanje predstavlja izredno stanje.

Doživeti nesrečo, biti udeleženka ali udeleženec, priča ali reševalka oziroma reševalec lahko pomeni doživeti travmatski dogodek. Odzivanje ljudi v takšnih dogodkih je odvisno od vrste, stopnje intenzitete in izpostavljenosti nesreči ter na drugi strani od osebnih lastnosti ljudi, ki so vpeti v nesrečo. Osebne lastnosti predstavljajo posameznikove karakterne lastnosti, socialni kapital, socialna mreža, pretekle izkušnje itd.

Ob dogodkih, ki so obremenilni, se ljudje običajno odzovejo, kot pišeta Lavrič in Štirn (2016, str. 10), v fazah. Na začetku sta prva misel in vedenje usmerjena v izogibanje nevarnosti, nato šok, nato se izmenjujeta zanikanje in podoživljanje nesreče, kasneje postopno vzpostavljanje ravnovesja in na koncu tako imenovanemu odzivu sledi faza okrevanja po dogodku. Načini soočanja s stresnimi situacijami ali obrambni mehanizmi so naslednji: zanikanje, izolacija, racionalizacija, projekcija, identifikacija s stresorjem (stockholmski sindrom), dislokacija, izbruh v vedenju, regresija, potlačitev in disociacija (prav tam, str. 21–25).

Nesreča za kratek čas poruši ravnovesje v telesu, občutek varnosti in zaupanja. Pomembno je poudariti, da vsakršna izpostavljenost nesreči še ne pomeni, da to predstavlja travmatski dogodek in da se bo pri človeku razvil posttravmatski stresni sindrom (v nadaljevanju: PTSD). Odvisno je od posameznikove zaznave in doživljanja nesreče, zmožnostih ukrepanja in samopomoči (prav tam).

V splošnem ljudje ne glede na vrsto katastrofe občutijo posledice v duševnem zdravju; npr. višji nivo tesnobe, depresije, stresa, samomorilnosti, uporabe substanc in samomedikalizacije (Drolet, Lewin, Pinches, 2021, Dominelli, 2024). Lavrič in Štirn (2016, str. 36–37) k naštetemu dodajata še močne občutke strahu, napetost v telesu, motnje prehranjevanja, različne telesne bolečine, motnje spanca in nočne more, občutki krivde, sramu, jeze, manjšo delovno storilnost in učinkovitost, zmedenost, težave pri zbranosti in orientaciji, odtujenost od dogajanja v okolici, otopelost, negativna samopodoba in negativna slika sveta itd. Vse naštete in druge posledice so povsem običajne in tudi pričakovane za ljudi, ki so doživeli katastrofo.

Raziskave na (post)vojnih območjih so osvetlile dve glavni področji posledic in značilnosti, s katerimi se spopadajo žrtve ekstremnega nasilja. Najbolj običajne posledice pri ljudeh po terorističnem dogodku so spremembe v duševnem zdravju, in sicer naj bi se ljudje soočali s tesnobnostjo, depresijo, strahom in fobijam, zmanjšanim občutkom lastne varnosti in seveda akutnim stresom ter PTSD. Poleg negativne izkušnje in posledic raziskovalci in raziskovalke

zapišejo, da se v času izrednih razmer lahko oblikujejo tudi pozitivne izkušnje, kot so utrditev odnosov, spremembe v vrednostnem sistemu, večja solidarnost do drugih in povečana duhovnost (McMillen, Fisher, 1998, Tedeschi, Calhoun, 1996 v Itzhaky, Dekel, 2005, str. 335).

Strokovnjakinje in strokovnjaki so vpeljali koncept okoljskega žalovanja, ki v ospredje postavlja neločljivo povezanost in soodvisnost človeka in narave v vseh njunih oblikah. Človekova identiteta je delno zgrajena in povezana z okoljem, iz katerega izhaja. Veličastnost in moč narave (tudi ob spremembah) lahko pri človeku povzročita stisko pri sprejemanju in prilagajanju na novo resničnost. Okoljsko žalovanje je kompleksen pojav, ki ga človek doživlja kot posledico izgube in spreminjanja okolja, ki ga pozna. To se nanaša na poslabšanje okoljskih razmer po svetu, kar ima največji vpliv ravno na tiste ljudi z omejenim ali onemogočenim dostopom do osnovnih življenjskih dobrin, kot so čista voda, zrak in zemlja. Žalovanje pa lahko izkusijo tudi znanstvenice in znanstveniki, ki vsakodnevno preučujejo floro in favno ter okoljske krize. Dolgoletne izkušnje dela lahko vključujejo opazovanje naraščajoče okoljske degradacije in uničevanja življenjskega okolja. Zaznati je dve strategiji soočanja, in sicer nekateri se odločijo, da izstopijo iz določenega znanstvenega področja, da bi se izognili okoljskemu žalovanju, medtem ko drugi poskušajo postati neobčutljivi in bolj odporni. Pri tem je pomembno izpostaviti, da ljudje lahko občutijo telesne in čustvene bolečine, ki pa so lahko travmatične (Zaviršek in Bezjak, 2021, str. 125).

1.5. Socialno delo v izrednih razmerah

Grebenc (2023) pravi, da je temeljna naloga socialnega dela *»pomagati in podpirati ljudi v trenutkih življenja, ko doživljajo stiske. Kot strokovnjaki in strokovnjakinje socialnega dela vsakodnevno vstopamo v življenja ljudi in naše intervencije imajo vpliv na njihovo prihodnost«.* Zato je pomembno, da pri vsaki intervenciji ne glede na obseg in resnost upoštevamo vse možne vplive in posledice le-tega. Izredne razmere oziroma bolj natančno poplave v letu 2023 so prizadele 16.986 bivanjskih stavb in samo predstavljamo si lahko, koliko individualnih življenj so se dotaknile (24ur.com, 2023).

Grebenc (2023) zapiše, da se socialne delavke in delavci pri svojem delu srečujejo z izzivi, kako ustvariti dialog z ljudmi in znotraj tega izvedeti čim več o vsakdanjem življenju na način, da bi zmogli avtentično povzeti njihovo pojmovanje resničnosti. Pomembno je, da odziv socialnega dela v izrednih razmerah izhaja iz dejanskih potreb ljudi in da je nabor ukrepov širok in pester. Le na tak način lahko socialne delavke in delavci zares opolnomočijo ljudi.

Vključenost socialne stroke v državni odziv pomoči v času izrednih razmer zagotavlja vrsto storitev na terenu in v prostorih organizacij. Nabor metod, tehnik in pristopov dela, ki temeljijo na vrednotah socialnega dela, lahko v obstoječem sistemu zaščite in reševanja doprinesejo inovacije in ustvarjalno odgovarjanje (Flaker, 2003) na potrebe ljudi. Socialne delavke in delavci s svojim etičnim in strokovno podkovanim ravnanjem zmanjšujejo negativne učinke izrednih razmer na posameznika, družino ter skupnost in s tem ne mislim samo na finančni oz. materialni vidik življenja (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

Zakour (1996, str. 10) zapiše, da je vloga socialnega dela v izrednih razmerah zagotavljanje sredstev ranljivim skupinam, zmanjševanje škode v zdravju, graditi povezave med ljudmi in viri pomoči, povezovanje različnih sistemov med seboj in vplivanje na skupnostne in družbene ureditve za izboljšanje pogojev za življenje ljudi. Praksa socialnega dela deluje na mikro, mezzo in makro ravni tako preko terapevtskega in svetovalnega dela do skupnostnih intervencij, ki targetirajo politične odločevalce in odločevalke (Drolet, Lewin, Pinches, 2021).

Doprinos socialnega dela v izrednih razmerah je poleg vsega ostalega tudi zaznavanje, kdo so tiste skupine ali posamezniki, ki bodo občutili največ posledic katastrof. Velikokrat so to tudi ljudje, ki samoiniciativno ne bodo zmogli ali znali zaprositi za pomoč (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc, Urek, 2010, str. 354). Pomočnica direktorice Centra za socialno delo Gorenjska enota Jesenice je na okrogli mizi, ki je potekala na Fakulteti za socialno delo, izpostavila ravno to. Povedala je, da so se strokovne delavke v času poplav 2023 najprej odpravile k najbolj ranljivim prebivalkam in prebivalcem. Na podlagi pretekih sodelovanj in podatkov v informacijskem sistemu so ocenile, kdo bo potreboval podporo in pomoč pri izpolnjevanju obrazcev za pomoč, iskanju začasnega prebivališča itd. (Bregar, 2024).

Socialne delavke in delavci uporabljajo spretnosti, kot so hitra ocena potreb in storitev (v nadaljevanju: HOPS), osebno načrtovanje, hitro odzivanje na potrebe skupnosti pred in po nesreči, svetovanje in informiranje, medinstitucionalno sodelovanje, zagovorništvo (Gillespie in Danso, 2010).

Pristopi zelenega socialnega dela izvirajo iz razumevanja konteksta neenake družbene moči. Skozi uporabniško raziskovanje se omogoča participacija lokalnega prebivalstva v načrtovanje kakršnih koli sprememb, posegov ali akcij. Omogoča, da so ljudje slišani in da je lokalno znanje cenjeno. Pristop socialnega dela je tudi prevajanje teorije v lokalni jezik in obratno. S svojim delom se omogoča prostor za pogovor, razmislek in vprašanja. Poleg vseh ostalih pristopov je pomembno tudi razvijanje strategij, ki so občutljive na etnično, kulturno okolje in

obremenjujoče izkušnje, skozi katere gredo ljudje. Prednost sodelovanja socialnih delavk v timih je povezovanje v multidisciplinarne in transdisciplinarne delovne time. Sposobnost socialnega dela je tudi razumeti in spoštovati drugačnost, kar omogoča povezovanje različnih ključnih akterjev (Bun Ku, Domninelli, 2018).

1.5.1. Terensko delo

Socialno delo ne poteka samo za vrati pisarn v javnih službah, ampak tudi na terenu med ljudmi. Terensko delo lahko razumemo kot obliko dela, ki se dopolnjuje s preostalimi dejavnostmi. Biti na terenu pomeni vstopiti v vsakdanji življenjski svet ljudi, med katerimi se nahajajo tudi tako imenovani uporabniki (Flaker, 2003). Na tak način se socialne delavke in delavci srečujejo z ljudmi v lokalnem okolju, kjer so uporabniki nosilci moči in narekujejo tempo sodelovanja. Delo na terenu omogoči proces normalizacije odnosa in odpre priložnosti za srečanje z ljudmi, ki običajno ne bi prestopili praga javne službe. Na terenu so socialne delavke in delavci vedno gostje, za katere veljajo enaka pravila srečevanja kot za preostale ljudi (Grebenc, 2009, str. 71–72).

Za terensko delo sta ključna razloga, da trenutno obstoječe storitve ne odgovorijo na potrebe določene skupine ljudi ali pa jih te storitve ne dosežejo (Rhodes 1996 v Flaker, 2003). Značilnosti terenskega dela sta, da poteka v okolju uporabnikov (tam, kjer so, kjer živijo, preživljajo prosti čas, delalo ali pa se preprosto zadržujejo) ter da skuša posameznike in skupine povabiti k sodelovanju in jih spodbuditi k aktivni participaciji v skupnosti. Iz tega izhaja, da socialne delavke in delavci na terenu vedno delujejo na mikro in mezzo ravni. Socialno delovne intervencije vzajemno učinkujejo na posameznika, ki je del skupine in skupnosti in obratno, saj intervencija poteka v skupnosti kot okolju. Skupnost poseduje materialne vire, infrastrukturo, socialne mreže, lokalno specifičen set norm, vrednot in pravil ter ima univerzalen nabor zgodovinskih, ekonomskih in družbenih posebnosti, ki oblikujejo skupnost takšno, kot je. Posamezniki, ki imajo vsak svojo posebno zgodbo, so bolj ali manj povezani, vidni, cenjeni, proaktivni in pripadni skupnosti, v kateri živijo (Grebenc, 2009, str. 72).

Namen terenskega dela je pridružiti se uporabniku v vsakdanjem življenju in z njim opredeliti potrebe, ki vodijo v intervencije. Delo v in s skupnostjo ni enkraten dogodek, ampak je dolgotrajen proces z mnogimi vzponi in padci. Je avantura, ko na začetku ni povsem jasno, kje in kakšen je konec (Grebenc, 2009, str. 72). Pri »odkrivanju neznanega« je temeljno upoštevati lokalne značilnosti, dejansko delo na terenu, delovanje v skladu s potrebami ljudi,

manevrirati med vprašanji uporabnikov in vprašanji drugih članov skupnosti ter zagotavljati specifične intervencije v vsakdanjih življenjih uporabnikov (Flaker, 2002). Je pa bistvenega pomena, da tudi v času izrednih razmer socialne delavke in delavci ne pozabijo na temeljne vrednote socialnega dela (Gril, Šeme, 2021, str. 210), kodekse etike socialnih delavk in delavcev, globalno izjavo o etičnih načelih in podobno.

Primer obsežnega terenskega dela na slovenskem prostoru je Tabor Posočje 2004. Fakulteta za socialno delo je organizirala tabor z namenom zagotavljanja pomoči prebivalcem Posočja po potresu 12. julija 2024. Pomoč prebivalcem je v splošnem obsegala štiri vsebinske sklope, in sicer: »(1) preskrba in oskrba prebivalstva ter skupnostne akcije, (2) podpora krajanom pri obnovi, (3) povezovanje ključnih deležnikov v skupnosti ter (4) raziskovalno spremljanje dela« (Škerjanc, Lamovšek, 2010, str. 358). Tabor je s skupnostjo sodeloval po načelih individualnega pristopa, analize upravljanja z močjo »od spodaj navzgor«, generativne dialoškosti ter cikličnega delovanja in krepitve moči posameznika. Agenda tabora je bilo oblikovanje sodelovanja, ki bi pripomoglo k slišanosti ljudi, ki so utrpeli posledice potresa, ter iskanje sprememb in izboljšav za prebivalce Posočja. Pomembno je poudariti, da so imeli krajani vpliv na oblikovanje pomoči in kasnejšo izvedbo, le-ta pa je bila v čim večji meri odgovor na potrebe. Prostovoljci in prostovoljke so na taboru izvajali informiranje, preskrbo in oskrbo krajanov, čustveno podporo, zagovorništvo in posredovanje, strokovno podporo programom, civilnim pobudam in institucijam ter organizacijam. Vse delo na taboru v obdobju dveh mesecev je bilo opravljeno prostovoljno. Na taboru je sodelovalo 42 prostovoljk in prostovoljcev, ki so skupaj opravili 335 delovnih dni (prav tam).

1.5.2. Hitra ocena potreb in storitev

HOPS je pripomoček socialnih delavk in delavcev, raziskovalcev in raziskovalk, da integrativno predstavijo izzive, s katerimi se sooča skupnost ali posameznik, in na podlagi demokratičnega raziskovanja prikažejo predloge, ki bi na te izzive odgovorili. Pri tem pa ne smemo pozabiti, da je del HOPS tudi razvijanje novih služb, storitev in ukrepov ali reorganizacija obstoječih, ki se tekom raziskovanja že udejanjajo.

HOPS je metoda raziskovanja v socialnem delu in je sestavljena iz več metod in tehnik (triangulacija) raziskovanja v družboslovju. Njena vrednost je v tem, da v čim krajšem času z uporabo različnih metod pridobimo čim več uporabnih podatkov (Rafaelič, 2016, str. 192). Zasnovana je na hitrosti, stroškovni učinkovitosti, uporabi obstoječega znanja in podatkov,

navzočnosti na terenu, odkrivanju razlogov in induktivnem sklepanju. HOPS je usmerjena v akcijo in relevantnost odkritega znanja za ukrepe in intervencije v naslednjih korakih. HOPS lahko razumemo kot način večanja moči posameznika in skupnosti pri uporabi in upravljanju z institucionalnimi viri ter sredstvi z namenom izboljšanja življenja. Ne nazadnje pa HOPS zagotavlja ravno pravšnjo metodologijo ne le za ustvarjanje novih odgovorov na potrebe, ampak tudi vrednotenje izpopolnjevanja služb in izvajanja ukrepov ter storitev (Flaker in drugi, 2019).

Namen zbiranja ni le radovednost raziskovalcev in iskanje materiala za lasten sloves (Grebenc, 2006), ampak za soustvarjanje in aplikacijo ogovorov na potrebe v vsakdanjem življenju posameznikov in skupnosti.

1.5.3. Zagovorništvo

Zagovorništvo kot način dela za svoj temelj vzame varovanje neodtujljivih temeljnih človekovih pravic in dostojanstva v najširšem možnem smislu (Flaker in drugi, 2019, str. 82). »Temeljna vloga zagovorništva je zastopanje interesov ljudi, zagotavljanje polnopravnosti in nadomeščanje primanjkljajev tistih posameznikov, katerih moč je šibka, prezrta in neenakovredno zastopana v primerjavi z drugimi člani družbe (Urek, b. d.).« Lamovec (1994, str. 107) pravi, da lahko zagovorništvo razumemo kot podporo zlomljenih in zatiranih ljudi pri soočanju z zunanjim svetom in kot varstvo notranjega sveta ljudi.

Zagovorništvo se kaže v vsakršni akciji, katere namen je sprememba delovanja in strategije organizacij, institucij in politik. Uporablja javni prostor za ozaveščanje in razpravo o vprašanjih, ki se ne tičejo samo uporabnikov, ampak odgovor predstavlja korist vseh v skupnosti. Zagovorništvo predstavlja aktivno vključevanje uporabnikov v procese odločanja o materijah, ki imajo posledice v njihovih življenjih. Z manjšimi akcijami in kratkoročnimi dejavnostmi se udejanjajo spremembe, ki s seboj prinesejo tudi spremembe na družbeni ravni (Flaker in drugi, 2019).

Zagovorniške akcije zastopajo interese ljudi in večajo dostop do virov ter izboljšujejo položaj ljudi. To se lahko zgodi z izobraževanjem vplivnih ljudi v skupnosti in tistih, ki pripravljajo zakone, strategije in resolucije ter o njih tudi odločajo. Akcije lahko neposredno targetirajo nedelujoč del sistema ali pa ga v celoti reformirajo. Nenazadnje lahko zagovorniške akcije spodbujajo k odprtim in transparentnim postopkom ter krepijo bolj enakopravne načine odločanja (prav tam).

Zagovorniške akcije se po obsegu in vsebini med seboj razlikujejo, samo bistvo pa je vedno isto, in sicer biti glas ljudi, ki ne posedujejo in ne upravljajo s podobno mero moči kot večinski del (prav tam).

Primer zagovorništva najdemo na taboru v Posočju, kjer so prostovoljci in prostovoljke izvajali zagovorniške akcije. V poročilu sta avtorja navedla, da so izvedli 13 zagovorniških akcij, ki so trajale med 0,30 in 2 urama. Zagovorništvo in intervencije s krajani, institucijami in organizacijami je obsegalo »zahtevo za javno objavo kriterijev za donacije hiš na lokalni TV, zagovorništvo za pospešitev dostave kontejnerjev, pri namestitvi v apartma, posredovanje in urejanje stikov USJDTP s krajani in obiskov na njihovem domu, na CSD za dodelitev enkratne denarne pomoči, pri patronažni službi, pri koordinatorki CSD, pri županu, pri predsedniku KS, pri RK, pri krovcih, strokovno pomoč krajanom pri izpolnjevanju obrazcev DTP za dimnike in pri pisanju prošenj, pomoč USJDTP pri zasnovi Novic, glasila DTP za informiranje prebivalstva o obnovi« (Škerjanc, Lamovšek, 2010, str. 364).

1.5.4. Informiranje

Pri pripravi informacij za širšo javnost moramo biti pozorni na več vidikov. Pomembno se je vprašati, v kakšni obliki in kje se bodo informacije nahajale (na vhodnih vratih institucije, stenah hodnikov, spletne strani, letaki na mizi …). Informacije morajo biti na vidnem in dostopnem mestu ter v lokalnem jeziku, npr. na območjih, kjer živijo narodnostne manjšine, je pomembno, da so informacije zapisane tudi v jeziku manjšin (madžarščina, italijanščina, romščina). Pomisliti je treba tudi na vse tiste ljudi, ki ne želijo ali ne zmorejo spraševati, zato naj obvestila vsebujejo vse relevantne informacije, usmeritve in kontakte. Zapisane naj bodo na razumljiv in enostaven način (Miloševič Arnold, 2009, str. 25).

Odločitev, da ljudje zaprosijo za pomoč, je lahko težka in prežeta z občutki sramu, strahu, tesnobe in ranljivosti. Miloševič Arnold (2009, str. 31–33) predstavi ključne tri ovire, ki ljudi odvrnejo oz. onemogočajo, da bi posegli po storitvah, ki so na voljo na centrih za socialno delo (v nadaljevanju: CSD) ali drugih organizacijah, ki nudijo pomoč in podporo. Prve so psihične ovire, med katere štejemo zadrego, strah, odpor do iskanja pomoči v javni službi, saj s tem ljudje »priznajo«, da sami niso sposobni rešiti problemov. Javna podoba socialnega dela in negativne pretekle izkušnje pri sodelovanju v procesu iskanja rešitev so ravno tako lahko vir odpora za ponovno iskanje pomoči pri socialnih delavkah in delavcih. Druge po vrsti so socialne ovire, ki so lahko na prvi pogled skrite ali povsem nepomembne v očeh socialnih

delavk in delavcev. Te po navadi izvirajo iz socialno ekonomskega statusa, ki determinira način življenja – npr. zagotovitev prevoza do institucije, primerna oblačila, urejeno varstvo za otroke in druge družinske člane, ki potrebujejo oskrbo, težave pri vzpostavljanju osebnih stikov ipd. Kot zadnje avtorica navede ovire, ki se nanašajo na organizacijo institucije in dela v njej. Izpostavi fiksno odmerjene uradne ure CSD, ki so po navadi v dopoldanskem času. Drugo so zapleteno sestavljeni obrazci, ki so napisani v težko razumljivem, skoraj pravnem jeziku. Po Zakonu o upravnem postopku so obrazci vloge predvideni le kot pomagalo socialnim delavkam in delavcem, ki vse podatke potrebujejo, da lahko odločajo o pravici. Socialne delavke in delavci so dolžni sprejeti vlogo v fizični obliki oziroma vzeti ustno sporočilo na zapisnik. Osredotočati se morajo na popolnost oddane vloge, ki je odgovornost vlagateljice oz. vlagatelja, namesto da bi bila naloga socialnih delavk in delavcev, da preko vzpostavljenega osebnega odnosa pridobijo potrebne podatke.

Pri poplavah se je izkazalo, da so uporabili standardni obrazec za uveljavljanje izredne denarne pomoči (v nadaljevanju: IDP). Obrazec je v 5. točki nerazumljivo napisan, povsem neobčutljiv in ne upošteva specifične situacije, da so ljudje imeli prebivališča poplavljena.

»Ali imate vi ali katera izmed oseb, navedenih v točki I., v lasti nepremičnino oziroma nepremičnine, za katero oziroma katere je mogoče sklepati, da si preživetja začasno ne morete zagotoviti zaradi okoliščin, na katere ne morete vplivati? Navedite okoliščine, na katere ne morete vplivati in zaradi katerih si preživetja z zgoraj navedeno nepremičnino oz. navedenimi nepremičninami ne morete zagotoviti« (Vloga za izredno denarno socialno pomoč).

Mnogi niso vedeli, kako naj odgovorijo na zastavljeno vprašanje. Na koncu obrazca je navedeno, da vlagatelj s podpisom jamči za resničnost navedenih podatkov. V nasprotnem primeru prevzema materialno in kazensko odgovornost. To je ljudi spravilo v še večji dvom, ali naj vlogo sploh oddajo.

1.6. Nesreče v Sloveniji

Naravne in druge nesreče ter katastrofe se prisotne povsod po svetu v različnem obsegu. Tako smo jim priča tudi v Sloveniji.

Požari v naravi so v Sloveniji razmeroma številčni, največkrat se zgodijo v jugozahodnem in submediteranskem delu države. Po podatkih Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje (v nadaljevanju: URSZR) je bilo v letu 2003 največ požarov do sedaj, in sicer 2820

(2024, str. 7). V Sloveniji se je leta 2022 na kraški planoti razširil največji požar v zgodovini samostojne Slovenije. Opustošil je več kot 3600 hektarjev površja, kar je vidno še danes (U. B., M. P., 2022).

Poplave v letu 2023 so močno spominjale na katastrofalne dogodke iz preteklih let, »ki so Slovenijo prizadele v letih 1990 (Savinja, Kamniška Bistrica, Sava), 1998 (Savinja, Sava), 2005 (Mura), 2007 (Selška Sora, Savinja, Kamniška Bistrica), 2010 (Ljubljanica, Gradaščica, Krka, Sava, Vipava, Dragonja), 2012 (Drava, Meža, Savinja, Vipava) in 2014 (Krka, Gradaščica, Poljanska Sora, Iška, Reka), a jih je tokratni dogodek presegel po obsegu, v najbolj prizadetih porečjih pa tudi po silovitosti« (Urad za meteorologijo, hidrologijo in oceanografijo, 2023, str. 2). V poročilu Agencije Republike Slovenije za okolje (v nadaljevanju: ARSO) za poplave v letu 2007 lahko preberemo, da je bila na številnih merilnih postajah presežena 100-letna povratna doba[2] (2007). Reke in potoki so leta 2023 prestopili bregove in poplavljali v 202 občinah od skupno 212. Škoda je nastala na 16.986 bivanjskih stavbah in samo predstavljamo si lahko, koliko ljudi je zaradi tega občutilo stisko (24ur.com).

Poletje 2023 je bilo poleg poplav zaznamovano s skoraj vsakodnevnimi opozorili za točo. Beležilo se je rekordno število dogodkov s točo in hkrati tudi največjimi primerki do sedaj (Neurje.si, 2023).

Marca leta 2020 se je v bližini Zagreba zgodil potres z magnitudo 5,5, kar so čutili tudi mnogi v Sloveniji, predvsem v vzhodnem delu. Po podatkih ARSO je potres povzročil nekaj preplaha, saj je za ta čas značilno mirovanje in zadrževanje v bolj mirnih prostorih. »Ob tem potresu je bilo zaradi epidemije nalezljive bolezni covid-19 gibanje ljudi zelo omejeno, prometa malo, obenem pa je ljudi vznemirjalo vprašanje, kako se ob potresu in po njem obnašati v takih okoliščinah. Na srečo v Sloveniji ni bila nikjer potrebna evakuacija ljudi« (2020, str. 3). V decembru istega leta se je zgodil potres v Petrinji, ki ga je bilo mogoče začutiti tudi v krajih, oddaljenih 600 kilometrov in več od nadžarišča. Potres z magnitudo 6,2 je povzročil katastrofalno gmotno škodo v okolici 10 kilometrov, o poškodbah na objektih so poročali tudi v Sloveniji (ARSO, 2021).

[2] ARSO (2013, str. 1) povratno dobo opiše kot oceno časovnega intervala med ponovitvijo dogodka. Gre za verjetnost nastopa pojava, ki je izračunana na podlagi verjetnostne teorije in matematične statistike (Pearson III in Log Pearson III). Vsak napovedan dogodek ima nato določeno verjetnost nastanka v prihodnosti. V praksi to pomeni, da se bo dogodek, ki ima povratno dobo ocenjeno na 100 let, ponovil desetkrat v 100 letih oziroma v povprečju vsakih 10 let.

Tehnološke nesreče v Sloveniji niso tako pogoste kot naravne, pa vendar se dogajajo. Leta 2000 so v podjetju Acroni zaradi zastrupitve z ogljikovim monoksidom umrli štirje delavci. Leta 2005 je v tovarni Pinus odjeknila eksplozija, kjer je umrl delavec. Podobno se je zgodilo leta 2013, ko je v podjetju Excenter eksplozija terjala eno življenje, poškodovanih pa je bilo tudi več delavcev in gasilcev. Dve leti kasneje je zagorelo Mercatorjevo skladišče, kjer je požar zajel 10.000 kvadratnih metrov površin. Vzdrževalni delavec je umrl, še en pa je bil ranjen. V Kočevju v tovarni Melamin je bilo leta 2022 zaradi eksplozije poškodovanih več ljudi, pet jih je umrlo (Ni. Š., 2022).

Zadnja grožnja v javnosti, ki bi jo lahko označili za teroristično, je bil zapis komentarja na enem izmed medijskih portalov, in sicer da se bo v prihodnjih dnevnih (v sredo) v eni izmed slovenskih šol zgodilo enako, kot se je tisti torek dogajalo na Finskem (K. M., 2024). Avtor zapisa je namigoval na strelski pohod mladostnika na eni izmed osnovnih šol (STA, 2024). Lansko leto je najstnik v eni izmed elitnih šol v Beogradu s pištolo ubil zaposlene in sošolce (Dnevnik, 2023). Nekaj dni za tem je učenec ene izmed slovenskih osnovnih šol svojim sošolcem napisal, naj se ga pazijo, saj ima pripravljen seznam in da bo storil enako, kot se je dogajalo v Srbiji. Na koncu se je izkazalo, da je učenec grozil zgolj v šali.

1.7. Zakonodajni okvir

Vsak ima pravico do varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in vsak je dolžan v primeru nesreč pomagati po svojih močeh in sposobnostih (9. in 10. člen, ZVNDN, 2006).

Nacionalni interesi Republike Slovenije za ohranjanje, krepitev in zagotavljanje varnosti so ključnega pomena. V Resoluciji je opredeljen nabor interesov, ki so v splošnem povzeti kot življenjski in strateški (ReSNV-2, 2006).

- Trajni življenjski interesi Republike Slovenije so ohranjanje neodvisnosti, suverenosti in priznanih državnih meja ter ohranjanje nacionalne identitete, kulture in samobitnosti slovenskega naroda v in izven države Slovenije. Strateški interesi se nanašajo na spoštovanje nedotakljivosti mednarodno priznanih meja, zagotavljanje demokratičnih procesov, spoštovanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin in zagotavljanje pogojev za blaginjo pravne ter socialne države (prav tam).
- Interes države pa je nenazadnje tudi zagotavljanje visoke stopnje varnosti in zaščita življenj, pravic avtohtonih narodnih skupnosti. Čisto na koncu najdemo zavzemanje za

mir, varnost in stabilnost na mednarodni ravni ter ohranjanje okolja in naravnih virov (prav tam).

V Sloveniji je sprejet ZVNDN, čigar namen je urejanje varstva ljudi, živali, premoženja, kulturne dediščine ter okolja pred naravnimi in drugimi nesrečami ter zmanjševanje števila nesreč in preprečitev oziroma zmanjšanje števila žrtev in drugih posledic. V državi naj bi imeli vzpostavljen enoten in celovit sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Odgovornost in pristojnost za vzpostavitev sistema varstva imajo država, občine in druge samoupravne lokalne skupnosti. Izvajanje sistema varstva v okviru svojih pristojnosti zagotavljajo prebivalke in prebivalci v prostovoljno organiziranih društvih ter strokovnih združenjih, javne reševalne službe, gospodarske družbe in druge organizacije, lokalna skupnost in ne nazadnje država (ZVNDN, 2006).

Celovit sistem varstva sestavlja načrtovanje, raziskovanje, programiranje, organiziranje, izvajanje, nadzor, programiranje in financiranje ukrepov ter varovalnih aktivnosti (ZVNDN, 2006, Dominelli, 2024).

Vlada Republike Slovenije pod temeljne naloge sistema varstva uvršča (2. člen, ZVNDN, 2006):

- »odkrivanje, spremljanje ter preučevanje nevarnosti naravnih in drugih nesreč;
- preprečevanje naravnih in drugih nesreč;
- obveščanje, opozarjanje in alarmiranje o pretečih nevarnostih ter dajanje napotkov za zaščito, reševanje in pomoč;
- izobraževanje in usposabljanje za zaščito, reševanje in pomoč;
- organiziranje Civilne zaščite ter vzpostavitev in vzdrževanje drugih oblik pripravljenosti za zaščito, reševanje in pomoč;
- samozaščita, samopomoč in vzajemna pomoč (v nadaljnjem besedilu: osebna in vzajemna zaščita);
- mobilizacija ter aktiviranje sil in sredstev za zaščito, reševanje in pomoč;
- odrejanje in izvajanje zaščitnih ukrepov;
- reševanje in pomoč;
- odpravljanje posledic naravnih in drugih nesreč, do zagotovitve osnovnih pogojev za življenje;
- ocenjevanje škode, ki jo povzročijo naravne in druge nesreče;
- mednarodno sodelovanje pri izvajanju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami;

- nadzor nad izvajanjem predpisov o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami;
- pomoč drugim državam ob naravnih in drugih nesrečah«.

Država je pristojna za razvoj projektov in raziskovalne dejavnosti za varstvo pred katastrofami. Pripravi in uresničuje nacionalni program in načrt varstva, kar je nato delo sistema varnosti. Izdela oceno ogroženosti in državni načrt zaščite, v skladu s tem pa primerno opremi državne sile, ki se aktivirajo v času nesreč. Vodi sile za zaščito, reševanje in pomoč ob naravnih in drugih nesrečah ter organizira in izvaja opazovanja, obveščanja in alarmiranja na celotnem območju države in regij. Pri tem je ključno vzdrževanje enotnega informacijsko-komunikacijskega sistema. V času odpravljanja posledic katastrofe priskrbi pomoč in sredstva, da se varuje zdravje in življenja ljudi, premoženje, kulturno dediščino in okolje. Ocenjuje nastalo škodo in izvaja inšpekcijske nadzore nad izvajanjem predpisov in ukrepov. Skrbi za izobraževalne programe in programe usposabljanja. Nenazadnje pa kot članica Evropske unije sodeluje z drugimi državami na področju varstva pred katastrofami (36. člen, ZVNDN, 2006, ReSNV-2, 2006).

Resolucija v delu, ki se navezuje na sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, povzema ZVNDN, vendar v nadaljevanju bolj opisno predstavi pooblastila ključnih deležnikov.

1.7.1. Načrti zaščite in reševanja

»Načrt zaščite in reševanja je razčlenjena zamisel izvajanja zaščite, reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah« (GOV.SI, b. d.).

URSZR v sodelovanju z resornimi ministrstvi in drugimi deležniki (državni organi, strokovne organizacije, zavodi) pripravi državne načrte zaščite in reševanja za vsako specifično nesrečo posebej ali več nesreč skupaj. Na spletni strani URSZR tako najdemo:

- Državni načrt zaščite in reševanja ob potresu,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravnem okolju,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob jedrski in radiološki nesreči,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob nesreči na morju,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob železniški nesreči,

- Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob uporabi orožja ali sredstev za množično uničevanje v teroristične namene oziroma ob terorističnem napadu s klasičnimi sredstvi,
- Državni načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova.

Državni načrti zaščite in reševanja temeljijo na oceni ogroženosti zaradi naravnih in drugih nesreč ter drugih strokovnih znanjih, ki so relevantni za to področje. Načrti vsebujejo tudi oceno potreb po silah in sredstvih za zaščito (prav tam). Na področju, tako vsebinskem kot geografskem, kjer je predvidenih več načrtov, se pripravi temeljen načrt, ki je osnova pri izdelavi ostalih oz. se ob nastanku nesreče ravna po njem.

Državne načrte zaščite in reševanja nato po strukturi državne ureditve pripravijo in po potrebi prilagodijo še regije in občine. Vsak tak načrt tako odseva lokalno specifiko površja (morje, gore, nevarnost plazov in požarov), industrijo (nevarne snovi), promet (železniški, morski in cestni promet) ter druge lokalne posebnosti. Občine, ki so med seboj geografsko bližje in si delijo lokalno specifiko, imajo med seboj usklajene načrte (prav tam).

Po zakonu je dolžnost gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij, da v sklopu svojega delovanja pripravijo oceno ogroženosti glede na nesreče, ki so lahko prisotne na njihovem neposrednem območju delovanja, in nesreče, ki se lahko zgodijo v njihovem procesu dela (nevarne snovi, tveganje za nastanek požara ipd.). Ti načrti morajo biti usklajeni z občinskim, regijskim in državnim načrtom.

Tako so organizacije, ki izvajajo socialno dejavnost, dolžne pripraviti načrt zaščite in varovanja. Po 6. členu Uredbe o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja so tudi organizacije, ki opravljajo socialno ali drugo dejavnost, ki obsega tudi oskrbo ali varovanje 30 ali več oseb, dolžne pripraviti načrte zaščite in varovanj ter načrte dejavnosti, ki so v skladu z občinskimi načrti.

Vsi načrti so javni, razen v tistih delih, kjer so podatki opredeljeni kot zaupni ali pa kadar gre za poslovno skrivnost. Praviloma so tudi javno dostopni na spletnih straneh ali pa se možnost za vpogled zagotavlja na samem sedežu ustanove. Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja predvideva tudi njihovo javno predstavitev najpozneje v roku 90 dni od samega sprejema.

Načrt dejavnosti je obvezni dodatek k načrtu zaščite in reševanja za pristojna ministrstva in vladne službe ter pristojne organe ali službe občinske uprave. Namen načrta dejavnosti je zagotavljanje izvajanja zdravstvene, vzgojne in izobraževalne, oskrbne ter druge dejavnosti, ki je v pristojnosti organov ali služb, v času nesreče in po njej. Z vnaprej določenimi ukrepi, sredstvi, nalogami in izvajalci le-teh se skuša ohraniti izvajanje dejavnosti oz. zagotoviti čim manj moten proces dela. Praviloma morajo načrti dejavnosti na državni ravni obsegati tudi napotke za organizacijo, delovanje ter izvajanje dejavnosti na regijski in lokalni ravni (11. člen Uredbe o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja, 2012).

1.7.2. Načrt zaščite in reševanja ob poplavah

V magistrskem delu se želim osredotočiti na izredne razmere, ki so posledica poplav, zato bom v nadaljevanju na kratko povzela Državni načrt reševanja in zaščite ob poplavah. Navedla bom tiste dele, ki se posredno ali neposredno dotikajo področja socialnega dela.

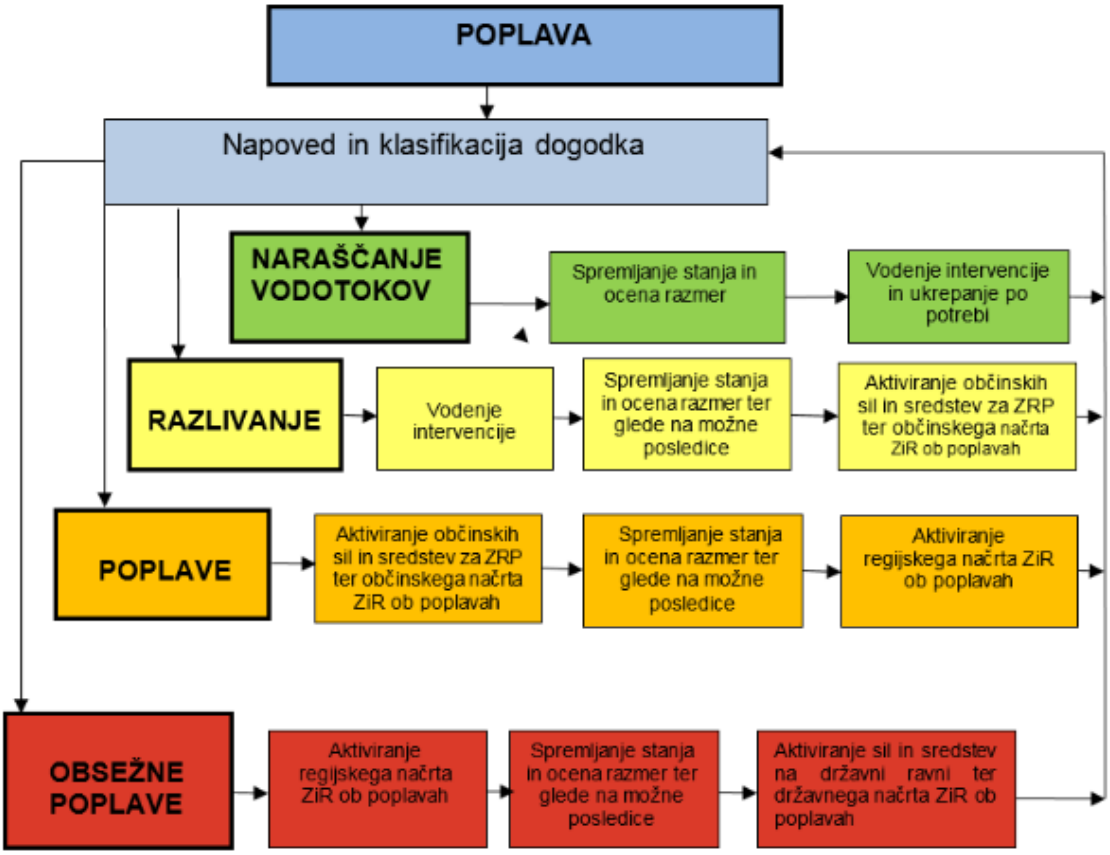
Trenutno veljavna različica Državnega načrta zaščite in reševanja ob poplavah 4.0 je nastala leta 2019 in jo je mogoče najti na spletni strani URSZR na naslednji povezavi https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Datoteke/Drzavni-nacrti/dn_poplave_2019.pdf.

ARSO v sklopu svojega rednega dela opravlja hidrološke meritve in vremenske napovedi. Kadar so napovedane intenzivnejše, obsežnejše in dolgotrajnejše padavine in pričakovane poplave, ARSO napove rumeno, oranžno ali rdečo stopnjo nevarnosti pred poplavami. To je znak, da deležniki, ki so vključeni v načrte reševanja in zaščite, začnejo operativne aktivnosti priprav na poplavni dogodek.

Pri odzivu na poplavo se uporabljajo štiri stopnje intervencijskih vrednosti vodostajev in pretokov vodotokov (Vlada Republike Slovenije, 2019, str. 10–11):

- naraščanje vodotokov in ali gladine morja, jezer;
- razlivanje vodotokov: poplavljene so površine v bližini strug, obvesti se javnost in poda navodila za preventivni umik predmetov v višja nadstropja, vzpostavi se višja raven pripravljenosti za morebitno kasnejše ukrepanje;
- poplave: poplavljen je večji obseg površin, voda ogroža ali že poplavlja posamezne objekte;

– obsežne poplave: poplavljene so obširnejše površine, večji strnjeni deli naselij ali cela naselja.



Slika 1-1: Koncept odziva ob poplavah. Vir: Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah (2019). str. 12.

Ob nastanku poplav se aktivirajo občinski in regijski načrti, pri katerih poveljuje regijski poveljnik Civilne zaščite. Poveljnik Civilne zaščite Republike Slovenije na podlagi ocene razmer, oškodovanosti občin regij in napovedi razvoja dogodka sprejme odločitev o aktiviranju državnega načrta. Državni načrt se aktivira tudi v primeru obsežnih poplav ali ko pride do poplav v dveh ali več regijah (Vlada Republike Slovenije, 2019, str. 10–11).

Občine so dolžne prebivalce na ogroženih območjih obveščati na način, ki je zapisan v občinskih načrtih in je za dotično območje tudi običajen (osrednji in lokalni mediji). Sporočila morajo biti usklajena z obveščanjem splošne javnosti. Odvisno od vsakokratne situacije URSZR lahko organizira informacijski center (prav tam, str. 19). Kadar se zgodijo obsežne poplave, se o nevarnostih in posledicah obvesti sosednje države, Evro-atlantski center za usklajevanje pomoči ob nesrečah (NATO – EADRCC) in po potrebi tudi Urad Združenih narodov za usklajevanje humanitarnih aktivnosti (UN – OCHA). Naloga ministrstva,

pristojnega za zunanje zadeve, je, da o obsežnih poplavah obvesti diplomatska predstavništva tujih držav v Sloveniji in diplomatska predstavništva Slovenije v tujini ter mednarodne humanitarne organizacije (prav tam, str. 20).

Državni načrt Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: MDDSZ) nalaga nalogo, da vzpostavi komunikacijo s CSD, domovi za stare in posebnimi socialnovarstvenimi zavodi, varstveno-delovnimi centri, zavodi za usposabljanje, Zavodom Republike Slovenije za zaposlovanje in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije, zato da (prav tam, str. 29):

- »ugotovi posledice poplav na poplavno ogroženih območjih ter predlaga pregled stanja objektov in nastanitev v javnih socialnovarstvenih zavodih;
- sodeluje pri usklajevanju evakuacije in nastanitve oskrbovancev v socialnovarstvenih zavodih ter pri nastanitvi ogroženih skupin prebivalcev;
- zagotavlja vključevanje Zavoda RS za zaposlovanje, območnih služb in uradov za delo pri angažiranju brezposelnih oseb pri odpravi posledic poplav;
- predlaga Vladi RS zagotovitev dodatnih finančnih sredstev za izvajanje pomoči in skrbi za izplačila upravičencem;
- sodeluje z drugimi državnimi organi in usklajuje naloge ter ukrepe, ki se izvajajo;
- opravlja druge naloge iz svoje pristojnosti.«

Na tem delu bi želela opozoriti, da je trenutno veljavni državni načrt, ki je bil sprejet pred petimi leti, v tem delu zastarel. Trenutna vlada je vzpostavila novo ministrstvo – Ministrstvo za solidarno prihodnost (v nadaljevanju: MSP), ki je od MDDSZ prevzelo ustanoviteljstvo domov za stare in posebnih socialnovarstvenih zavodov, varstveno-delovnih centrov in zavodov za usposabljanje. Iz lastne izkušnje lahko zatrdim, da so kljub drugačni direktivi na MSP takoj ob aktivaciji državnega načrta stopili v stik z navedenimi zavodi in nudili podporo. MSP je tudi aktivno deloval pri nastajanju zakonodaje, in sicer še posebej glede urejanja ustrezne zakonske podlage za krizne namestitve in ukrepov glede urejanja bivanjskega vprašanja.

Evakuacija ob poplavah je potrebna takrat, ko z vsemi ostalimi ukrepi ni mogoče zagotoviti varnosti ljudi in materialnih dobrin. Evakuacijo odredi Vlada Republike Slovenije, župan ali županja in v nujnih primerih pristojni poveljnik Civilne zaščite, in sicer po navadi pred nastopom poplavnega vala. Občanom in občankam, ki so evakuirani ali pa so ostali brez doma zaradi poplav, mora občina skupaj z občinskimi javnimi službami in drugimi organizacijami zagotoviti zatočišče in preskrbo z osnovnimi življenjskim potrebščinami.

Sprejem in oskrba potekata po naslednjih korakih (prav tam, str. 36):

- »evidentiranje ogroženih prebivalcev,
- urejanje sprejemališč,
- urejanje začasnih prebivališč (če je le mogoče, se prebivalci namestijo v zidane objekte oziroma v bivalnike, v nujnih primerih pa v šotore),
- nastanitev prebivalstva,
- oskrba z najnujnejšimi življenjskimi potrebščinami, torej s pitno vodo, hrano, obleko, električno energijo, nujno zdravstveno oskrbo, psihološko pomočjo, obveščanjem in izobraževanjem šoloobveznih otrok,
- zbiranje in razdeljevanje humanitarne pomoči.«

Pri sprejemu ljudi, ki so ostali brez doma ali pa so evakuirani, sodelujejo tudi enote druge enote Civilne zaščite (nastanitveni centri) ter prostovoljne humanitarne organizacije in druga združenja (prav tam).

Del načrta je namenjen prepoznanju, da imajo ljudje, ki so preživeli poplave, in svojci žrtev poplav pogosto duševne stiske. Preživeli ob obsežnih poplavah in svojci žrtev poplav zaradi psihične prizadetosti (strah, izguba doma in drugo) pogosto potrebujejo psihološko pomoč. Tako so občine pristojne za sodelovanje s strokovni službami, ki organizirajo socialno psihološke pomoči ravno v ta namen. Predlaga, da se vnaprej oblikujejo zgibanke z informacijami o prvi psihološki pomoči, napotki o samopomoči in kontakti strokovnjakov in strokovnjakinj (prav tam, str. 42).

Stisk pa ne občutijo samo ljudje, ki so imeli poplavljeno posestvo ali pa svojci žrtev, vendar vsi vpleteni na tak ali drugačen način. Vsi, ki so imeli neposredno ali posredno izkušnjo s poplavami (prostovoljni reševalci, poklicni gasilci in zaposleni v centrih za obveščanje), imajo po smernicah za psihološko pomoč reševalcem pravico do takšne pomoči po potrebi (prav tam).

Državni načrt socialno delo omeni v luči opravljanja (prostovoljnega) dela v svetovalni službi, ki jo organizira občina. Svetovalna služba naj bi organizirala, razvijala in usmerjala osebno in vzajemno zaščito, ki deluje kot skupek ukrepov za preprečevanje in ublažitev posledic poplav. Poleg socialnih delavk in delavcev naj bi delo v svetovalnem centru opravljali še psiholog in psihologinje, sociologinje in sociologi, zdravstveni delavci in delavke, strokovnjaki in strokovnjakinje za civilno zaščito in drugi (prav tam, str. 45).

Po pregledu trenutnega zakonodajnega okvirja v Sloveniji lahko vidimo, da so v ospredju naloge za preprečevanje in zmanjšanje situacij, kjer bi ljudje izgubili svoja življenja. Z raziskovanjem, načrtovanjem, ozaveščanjem in implementacijo ustrezne zakonske podlage skuša država preko različnih organizacij zmanjševati dejavnike tveganja za izgubo življenja in nastanek škode na fizični materiji. Državni načrt zaščite in reševanja se v delu dotika na osebno in vzajemno zaščito, ki jo razume kot aktivnosti zmanjševanja ogroženosti. Aktivnosti razdeli na gradbene (gradnja protipoplavne infrastrukture, redno vzdrževanje in obnavljanje itd.) in negradbene (ozaveščanje in informiranje javnosti, napovedovanje poplav itn.) (2019, str. 45). »… večina prizadevanj na prizadetem območju se tradicionalno osredotoča na materialni vidik življenja, na ponovno vzpostavitev pogojev življenja, gospodarstva, infrastrukture« (Škerjanc 2013, str. 131). Državni načrti prepoznajo, da stiske pri ljudeh obstajajo, vendar jim ne namenjajo veliko prostora. Med drugim je pristojnost Vlade Republike Slovenije, da odloča o uporabi sredstev iz državnega proračuna za pomoč ljudem, ki so doživeli katastrofo, pri zagotavljanju osnovnih potreb za življenje (Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja, 2012, str. 25).

Vlada Republike Slovenije zagotavlja sredstva za preživetje, sofinanciranje rekonstrukcije prebivališč, nižanje stroškov položnic in dodatno sofinancira programe duševnega zdravja in nudenja psihosocialne pomoči. Ljudje so bili poleg soočanja s škodo in osmišljanja novega načina življenja čustveno in fizično izčrpani. Pridobiti so morali obrazce za finančno pomoč, zagotoviti priloge k vlogi v določenih rokih, loviti ure in dneve uradnih ur institucij. Ravno tukaj bi lahko pristopilo socialno delo nasproti in podprlo ljudi na različne načine. Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010, str. 366) predlagajo »socialne ekipe«, ki bi se vzpostavile ob katastrofah. Tem več strokovnih ekip je na terenu, tem bolje se lahko podpre ljudi, izboljšuje odziv države oz. občine in okrepi okrevanje ljudi ter skupnosti.

Vidimo lahko, da socialno delo ni eksplicitno omenjeno kot pomemben deležnik v državnih načrtih zaščite in pomoči. V kolikor prav razumem vire in literaturo, ki sem jo uporabila za pripravo magistrskega dela, je bolj naključje kot pravilo, da socialni delavci in delavke sodelujejo pri izvajanju nalog med katastrofo in po njej. Lahko se zgodi tudi to, da v stik z ljudmi stopijo v vlogi, ki se aktivira v času katastrofe (prostovoljni gasilec ali gasilka, prostovoljka ali prostovoljec Rdečega križa ali Karitasa, članica ali član Civilne zaščite), in ne kot socialne delavke in delavci, ki delajo v času katastrofe in po njej.

1.8. Poplave 2023

Poplavljanje rek, potokov, hudournikov, jezer in morja je najbolj pogost naravni pojav, ki preoblikuje pokrajino v gorah, hribih in v ravninsko-nižinskih predelih. Neposredno vpliva na razvoj pokrajine, namembnost območja in rabo tal.

Poplave ZVNDN opredeli kot naravne nesreče in so v Sloveniji najpogostejša nesreča. Praktično se pojavljajo celo leto, so pa v deževnem jesenskem obdobju in v poletnih krajevnih neurjih bolj prisotne. Poplave so napovedljive in relativno počasi nastopijo, razen v primeru hudournika in zrušitve vodnega jezu. Zaenkrat jih človeštvo še ne zmore preprečiti, skuša pa preprečiti in zmanjšati njihove posledice (Načrt, str. 4).

Vzroki za nastanek poplav so (Načrt, str. 5–7):

- »dolgotrajne obilne padavine ali zelo intenzivne nekajurne padavine ter taljenje snega,
- razporeditev padavin v pasu, ki odteka neposredno na naseljena območja,
- pred pojavom padavin so tla prispevnih območij že zelo namočena ali po svoji geološki sestavi slabo prepustna ali pa so zamrznjena,
- obremenjevanje in urbanizacija razlivnih površin,
- neustrezno urejena odvodnjavanja padavinskih voda,
- predimenzionirane premostitve in prepusti,
- zemeljski in snežni plazovi,
- skalni podori,
- potresi,
- porušitev visokih pregrad,
- odpovedi delovanja (nenadzorovan dvig) zapornic na jezovih hidroenergetskih objektov,
- zaledenitve vodotokov.«

Poplave 2023 so nastale zaradi »padavinskega obdobja z obnavljajočimi se nevihtnimi, močnimi nalivi in plohami (Poročilo, 2023, str. 1)« in predhodno namočenih tal (prav tam). Posebnost takratnih obsežnih in uničujočih poplav je bila, da so vse tri slovenske največje reke, Sava, Drava in Mura, poplavljale hkrati, za kratek čas pa se je razlilo tudi morje na slovenski obali (Poročilo, 2023, str. 1, 6).

Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah je poveljnik Civilne zaščite Sečko Šestan s sklepom aktiviral 4. 8. 2023 ob 6.25, saj so velik del Slovenije zajele katastrofalne poplave

(Gasilka zveza Slovenije, 2023). Z zadnjim dnevom avgusta, 31. 8. 2023, pa je ob 6.25 poveljnik Civilne zaščite omenjeni sklep preklical (Vlada Republike Slovenije, 2023b).

Vlada Republike Slovenije se je na katastrofalne poplave odzvala z novelo Zakona o odpravljanju posledic naravnih nesreč in interventno zakonodajo z ukrepi pomoči prebivalcem in prebivalkam, občinam in gospodarstvu ter sanacijskimi in preventivnimi ukrepi. Pomembno pa je omeniti tudi Zakon o obnovi, razvoju in zagotavljanju finančnih sredstev (v nadaljevanju: ZORZFS) za razvojno naravnane ukrepe celovite obnove države. Vzpostavljena je bila tudi posebna številka (114) za namen klicnega centra za informacije prebivalcem po poplavah 2023. Klicni center je vsak dan od 8. do 16. ure nudil ažurne, verodostojne in celovite informacije o popoplavnih ukrepih (Vlada Republike Slovenije, 2023a).

Končna ocena neposredne škode, ki je nastala zaradi neurij z intenzivnimi in obilnimi padavinami, poplav in plazov, znaša 2.999.802.159,20 evra (Program odprave posledic, 2024, str. 4).

Po podatkih vladne spletne strani je bilo do vključno 12. marca 2024 iz državnega proračuna izplačanih 611 milijonov evrov za pomoč in sanacijo posledic poplav. To pa ni končni znesek, saj se bodo izplačila v ta namen nadaljevala še v prihodnje (2023a). Slovenija je iz Solidarnostnega sklada Evropske unije prejela 120 milijonov evrov sredstev za odpravo posledic naravne nesreče na vodotokih (Program odprave posledic, 2023, str. 18). Na posebnem računu državnega proračuna se je do vključno 10. 3. 2024 zbralo 10,8 milijona evrov (2023a).

Ponedeljek, 14. avgust, je Vlada Republike Slovenije razglasila za dan solidarnosti, »ko bo vsa Slovenija stopila skupaj v pomoč ljudem, prizadetih v poplavah« (Vlada Republike Slovenije, 2023c). Na ta dan naj bi vsi prebivalci in prebivalke na tak ali drugačen način pomagali pri odpravljanju posledic poplav. Ponedeljek je bil razglašen za dela prost dan, vendar pa so po odredbi poveljnika Civilne zaščite morali delovati vsa kritična infrastruktura, javni zdravstveni zavodi in koncesionarji v javni zdravstveni mreži, CSD, organizacije na področju veterine ter zavarovalnice, razen v primerih, če je predstojnik, poslovodna oseba ali poslovodni organ zagotovil delovanje organizacije na drugačen način (prav tam).

URSZR je za namen koordinacije, enotnega odzivanja in boljše organiziranosti na terenu vzpostavil aplikacijo Poplave 2023. Na tak način so se želeli izogniti centraliziranju prostovoljcev in prostovoljk v medijsko bolj izpostavljenih krajih ter zagotoviti primerno število prostovoljcev in prostovoljk v določeni skupnosti. V aplikaciji so se nahajali podatki o

potrebah ljudi, ki so imeli poplavljena prebivališča, in razpoložljivi materiali in človeška pomoč. Vsakdo, ki je želel pomagati pri odstranjevanju posledic poplav, se je lahko vpisal v aplikacijo in prejel nadaljnje informacije. Obstajala je tudi možnost, da so ljudje oddali ali posodili stvari (Convos, 2023).

1.8.1. Popoplavne pravice

Zakonodajalec je z ukrepi iz Zakona o interventnih ukrepih za odpravo posledic poplav in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (v nadaljevanju: ZIUOPZP) skušal ljudem na prizadetih območjih ponuditi pomoč na različne načine. Nekaj teh pravic so ljudje uveljavljali na CSD. Pripravila sem izbor pravic, ki direktno vpliva na življenje ljudi. Torej ljudi, ki so v očeh zakonodajalca fizične osebe in imajo stroške z odpravljanjem posledic poplav, redne odhodke zaradi šolanja, varstva in posojil. Pravice, ki so izhajale iz tega zakona, so se navezovale na (Vlada Republike Slovenije, 2023a):

1. oprostitev plačila:
   - starši so oproščeni plačila vrtca, če ga otroci niso mogli obiskovati,
   - brezplačna prehrana za šolarje iz družin, ki so utrpele škodo,
   - oprostitev plačila domske oskrbnine za dijake in študente,
   - oprostitev plačila dohodnine od prejete finančne pomoči in drugih sredstev,
   - prejeta pomoč, izvzeta iz izvršbe, davčne izvršbe ter iz stečajne mase v postopku osebnega stečaja,
   - oprostitev plačila in znižano plačilo elektrike in zemeljskega plina,
   - oprostitev plačila sodnih taks za postopke o predlogih za vpis v zemljiško knjigo,
   - oprostitve plačila tiskovin pri izdelavi novih listin, dokumentov,
   - ugodnejša davčna obravnava za tiste, ki so morali poiskati novo ali začasno nastanitev,
   - uveljavljanje nižje vrednosti nepremičnine pri pravicah iz javnih sredstev;
2. izplačilo finančnih sredstev:
   - pomoč pri kritju stroškov, povezanih z najetim stanovanjem,
   - predplačila za obnovo stanovanj,
   - širitev skupin upravičencev za izredno denarno socialno oskrbo,
   - višanje zneska izredne denarne socialne pomoči na največ sedemkratnik cenzusa,
   - pravica do nadomestila stroškov (od 150 do 250 evrov na mesec) bivanja na drugem naslovu,

- subvencije tržne najemnine,
- sofinanciranje programov za nudenje psihosocialne pomoči in pomoči družini;

3. poenostavitev postopkov:
   - odlog plačila posojil do 12 mesecev (za potrošniški kredit pri nebančnih posojilodajalcih do 24 mesecev),
   - domneva pravočasnosti za vloge za uveljavljanje pravice iz javnih sredstev in spremembe, vložene na CSD do 31. decembra 2023,
   - video identifikacija fizičnim osebam;
4. dajatve v naravi:
   - starejši od 65 let in odrasle osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju so upravičeni do brezplačnih kriznih nastanitev do 21 dni z možnostjo podaljšanja dvakrat po 21 dni – ukrep velja do 30. junija 2024[3],
   - začasna zagotovitev stanovanj,
   - poenostavljen postopek dodeljevanja neprofitnih stanovanj v najem,
   - visokošolski zavodi lahko spremenijo pogoje za napredovanje po študijskem programu, omogočeno je podaljšanje statusa študenta.

Vlogo in odziv socialnega dela v poplavah 2023 bom predstavila v naslednjem poglavju.

1.9. Vloga socialnega dela v poplavah 2023

V pričujočem poglavju se osredotočam na vlogo socialnega dela v poplavah 2023. Temelji na virih, ki so dostopni na javno dostopnih spletnih straneh organizacij, institucij in javno dostopnih poročilih.

Resorno ministrstvo, ki je primarno pristojno za socialno delo (MDDSZ), je zelo hitro po nastanku poplav pripravilo letak z informacijami o pomoči žrtvam poplav in plazov v avgustu 2023. Letak je bil objavljen na spletni strani ministrstva, Skupnosti CSD in na spletnih straneh CSD. Na letaku so navedli ključne informacije in povezave do na spletu objavljenih vlog. Na voljo so bile naslednje pravice:

- izredna denarna pomoč kot solidarnostna pomoč,
- izredna denarna pomoč za kritje stroškov najetega stanovanja,
- subvencija tržne najemnine in neupoštevanje poškodovanega premoženja,

[3] Pred tem ni bilo zakonske podlage, da bi se ljudi lahko krizno nameščalo.

- spremembe vrednosti nepremičnine za letne pravice iz javnih sredstev,
- subvencija vrtca in šolske prehrane.

Splošna definicija izredne denarne pomoči se glasi: »Izredna denarna socialna pomoč (v nadaljevanju IDP) je namenjena kritju izrednih stroškov, ki so vezani na preživljanje in jih z lastnim dohodkom ali lastnim dohodkom družine ni mogoče pokriti. Če se oseba ali družina iz razlogov, na katere ni imela vpliva, znajde v položaju materialne ogroženosti, lahko vloži vlogo za pridobitev izredne denarne socialne pomoči. V vlogi mora vlagatelj natančno navesti, za kakšen namen potrebuje pomoč in opredeliti višino sredstev, ki jih potrebuje. Upravičenec do izredne denarne socialne pomoči je dolžan prejeto pomoč porabiti za namen, za katerega mu je bila dodeljena.« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, d. b.)

Za namen pomoči ljudem, ki so bili oškodovani v avgustovskih poplavah, so enkratni znesek ocenili na višino največ sedem minimalnih dohodkov samske osebe ali družine, vendar ne več kot višine škode oz. višine škode, navedene na vlogi. Do te pravice so bili opravičeni vsi, ki so oddali vlogo in so bili *žrtve*[4] poplav in plazov. V nasprotju z običajnim dodeljevanjem IDP se tokrat ni upošteval dohodek in premoženje opravičencev. Dodelitev IDP ni vplivala na uveljavljanje pravice do otroškega dodatka in štipendije (CSD Slovenije, 2023).

Druga različica IDP (obe sta bili združljivi med seboj) pa je bila na voljo za kritje stroškov bivanja izven svojega bivališča. To je bilo na voljo tistim, ki so zaradi poplave in/ali zemeljskih plazov ostali brez doma ali pa je bil ta neprimeren za bivanje. Vsi tisti, ki so prejemali pravice iz javnih sredstev in se je zaradi poplave in plazov spremenila vrednost njihove nepremičnine, so to morali sporočiti pristojnemu CSD, da je o tej pravici ponovno odločal (prav tam).

Na podlagi odločbe o IDP za poplave in zemeljske plazove v avgustu 2023 so oškodovani v poplavah upravičeni do brezplačnega vrtca in šolske prehrane v obdobju od 4. avgusta 2023 do 31. decembra 2023 (prav tam).

[4] Odločila sem se, da žrtve poplav ne poimenujem žrtve, saj jih s tem ožigosam. Besed žrtev nosi izjemno težo in človeka portretira kot nekoga, ki je nemočen, nezmožen samo pomoči, potrebuje usmiljenje in pomilovanje. Ljudi, ki so bili prizadeti v avgustu 2023 zaradi poplav ali plazov, razumem in vidim kot močne in zmožne, da so si na tak ali pa drugačen način skušali povrniti prebivališča v prvotno stanje. Okrevanje in popoplavna rekonstrukcija zahtevata izjemno veliko socialno in psihofizično moč, zato ljudje v nobenem pogledu ne potrebujejo pomilovanja, ampak spoštovanje in priznanje, da so zmogli okrevati. Iz naštetih razlogov sem se odločila za poimenovanje ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah ali prizadeti v poplavah.

Prva socialna pomoč, ki jo na podlagi Zakona o socialnem varstvu izvajajo na vseh CSD, je tokrat še bolj stopila v ospredje. Prva socialna pomoč je pomoč posamezniku, da prepozna in opredeli stiske ali težave, da oceni mogoče rešitve in se seznani z mogočimi storitvami, dajatvami, z obveznostmi, ki sledijo izbiri, ter da se mu predstavi mrežo in programe izvajalcev, ki mu lahko pomagajo. Namenjena je vsakomur, ki se znajde v stiski ali težavi in se za storitev odloči prostovoljno (Skupnost CSD Slovenije, 2022).

Določeni CSD so ob objavi letaka zapisali še dodatne lokalno specifične informacije. To so bile običajno informacije, kje se nahajajo enote in kdaj so dostopne, posebne telefonske številke, povezave do spletnih strani ministrstev, obrazci in vloge za uveljavljanje pravic … Ponekod pa so poleg ostalih informacij zapisali, da so na voljo tudi razbremenilni pogovori in psihosocialna pomoč. Obvestilo na spletni strani CSD Osrednja Slovenija – Vzhod (2023):

»Spoštovani.

Zaposleni na CSD OSV sočustvujemo z vsemi prizadetimi v poplavah. Na voljo smo vam za informacije o naših oblikah pomoči in razbremenilne pogovore. Vse naše enote normalno delujejo, zato se nanje lahko obrnete preko naših kontaktov:
Enota Domžale:

Masljeva ulica 3, 1230 Domžale
T: 01 724 63 70
F: 01 721 56 80
E: gpcsd.domza@gov.si

Enota Kamnik:

Usnjarska cesta 8, 1240 Kamnik
T: 01 830 32 80
F: 01 830 32 81
E: gpcsd.kamni@gov.si

Enota Litija:

Ljubljanska cesta 12, 1270 Litija
T: 01 890 03 80
F: 01 898 35 61
E: gpcsd.litij@gov.si«

Obvestilo na spletni strani CSD Koroška (16. 8. 2023):
»CSD Koroška za uporabnike, ki so se zaradi trenutnih razmer znašli v osebni stiski, v poslovnem času izvaja psihosocialno pomoč na naslednjih telefonskih številkah:

040 227 721 (enota Ravne na Koroškem)
051 352 325 (enota Dravograd)
051 614 072 (enota Radlje ob Dravi)
070 501 690 (enota Slovenj Gradec)

Uporabniki lahko za pomoč kontaktirajo katero koli enoto CSD, psihosocialno pomoč pa izvajajo strokovni delavci organizacije.«

Z ZORZFS so na CSD uvedli mobilne terenske enote. Po podrobnem pregledu spletnih strani CSD, Skupnosti CSD in spletne strani MDDSZ več informacij o mobilnih enotah nisem prejela (Vlada Republike Slovenije, 2023a).

Generalna direktorica Direktorata za socialne zadeve na MDDSZ mag. Barbara Goričan je 12. 12. 2023 na 10. redni seji Komisije za peticije, človekove pravice in enake možnosti povedala, da so CSD v prvih treh tednih po nastanku poplav odigrali ključno vlogo na terenu. Odpravili so se na teren k ljudem na poplavljenih območjih. S seboj so imeli vloge za uveljavljanje pravic do IDP. Socialne delavke in delavci so ljudem na terenu pomagali pri izpolnjevanju vlog, podajali so osnovne informacije o zagotavljanju psihosocialne podpore, ki je bila na voljo v lokalnem okolju in širše. Do 12. 12. 2023 so na CSD prejeli 8053 vlog, od teh pa so za 7761 vlog že izdali odločbe. Po ocenah naj bi do konca leta na CSD prejeli še kakšnih sto vlog, kasneje pa pravice iz tega naslova ne bo možno več koristiti (Republika Slovenija Državni zbor, 12. 12. 2023).

Škerjanec (2010, str. 112) opozarja, da številke izvedenih ukrepov še ne pomenijo, da so ukrepi dosegli svoj predvideni učinek. Namesto tega je treba pogledati, ali so ukrepi naredili spremembe, izboljšave v življenju ljudi, ki so bili deležni socialnovarstvenih ukrepov. Oceno kakovosti in ustreznosti izvedene pomoči lahko poda prejemnik.

Ministrstvo za zdravje je skupaj z Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (v nadaljevanju: NIJZ) vzpostavilo sedem mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči ljudem na prizadetem območju. Primarne naloge mobilnih timov so bile nudenje in izvajanje razbremenilnih pogovorov in krizna svetovanja vsem tistim, ki so to potrebovali. Direktorji in

direktorice zdravstvenih domov so oblikovali mobilne time, in sicer člani tima so bili zaposleni, ki delujejo pod okriljem centrov za duševno zdravje, centrov za krepitev in zdravstveno vzgojnih centrov. Mobilne time so sestavljali psiholog in psihologinja ali specialist oz. specialistka klinične psihologije, socialni delavec ali socialna delavka, diplomirana medicinska sestra oz. diplomirani medicinski brat, predstavnik oz. predstavnica Rdečega križa ali Karitasa ali lokalnih nevladnih organizacij in, če je bilo potrebno, še predstavnik oz. predstavnica gasilcev, Slovenske vojske ali Policije (NIJZ, 2023).

V ZORZFS je zakonodajalec prepoznal povečano potrebo po storitvah psihosocialne pomoči, ki se je pokazala kot posledica naravne katastrofe. Zagotovili so dodatna sredstva za dodatno sofinanciranje programov duševnega zdravja in nudenja psihosocialne pomoči. Dodatno financiranje je namenjeno vsem tistim (predvidoma 12 organizacij), ki že imajo sklenjeno pogodbo na podlagi javnega razpisa za izvajanje programov varovanja in krepitev zdravja do leta 2025, in sicer za področje »krepitev duševnega zdravja in nudenja psihosocialne pomoči«. Prejeli bodo sredstva za povečan obseg izvajanja programa, vendar ne več kot 15 odstotkov obstoječe pogodbene vrednosti. Organizacije bodo prejele sredstva na podlagi izdanega zahtevka (Uradni list 2023, Convos, 2024).

ZIUOPZP na podoben način kot ZORZFS predvideva dodatno sofinanciranje javnih programov v podporo družini in programe za pomoč v stiski, ki jih izvajajo socialnovarstveni zavodi. Za povečan obseg izvajanja programov bodo javni zavodi dodatno prejeli največ 15 odstotkov obstoječe pogodbene vrednosti. Sredstva so namenjena za svetovanje in psihosocialno pomoč ranljivim skupinam (obstoječim in novim uporabnikom), ki so utrpeli posledice poplav in plazov v avgustu 2023 (ZIUOPZP, 2023, MDDSZ, 2023a).

2. Formulacija problema

Dandanes svet pretresajo številne krize, ki pa se v nasprotju s preteklimi dogajajo na globalni ravni (Rogge, 2003, str. 1, Grebenc, 2023, str. 3), torej v globalnem kontekstu tako v geografskem obsegu kot dostopnosti informacij preko medijev in socialnih omrežij (Medica, 2012, str. 203). Ravno v času pisanja magistrskega dela, kjer se ukvarjam s poplavami v preteklem letu, se na območju Slovenije dogajajo ponovne poplave na več območjih.

V socialnem delu so socialne delavke in delavci zavezani k zavzemanju za ohranjanje dostojanstva ljudi v vseh okoliščinah. K temu usmerjata in opominjata Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, in sicer: *»Socialne delavke in socialni delavci se zavzemajo za vzpostavljanje življenjskih razmer, ki omogočajo vsem ljudem dostojno življenje in ohranjanje osebnega dostojanstva«* (2023, str. 6) in Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu: *»Socialne delavke in delavci kažejo spoštovanje neodtujljivega dostojanstva in vrednosti vseh ljudi, in to v odnosu, besedah in dejanjih.«* (2019, str. 2)

Naravne nesreče ljudi prizadenejo na več načinov, lahko utrpijo materialno škodo, pride pa lahko tudi do poškodb, stisk, bolezni ali celo smrti. Posledice naravnih nesreč so lahko takšne, da izzvenijo skozi čas, jih je mogoče popraviti, lahko pa so tudi trajne, kar zahteva reorganizacijo življenja (Flaker, Grebenc, 2011).

Flaker (2024, str. 20) skozi oris značilnosti socialnega dela poda njegovo definicijo, in sicer pravi, da je socialno delo akcija na strani šibkejšega. Ima pogum za zavezništvo s človekom in eksperimentiranje z nepredvidljivostjo in ustvarjalnostjo. Akcija temelji na povsem običajnem življenjskem svetu človeka in raziskuje možne vire ter sredstva, ki jih ljudje potrebujejo za boljše življenje. Miloševič Arnold in Poštrak (2003, str. 10) pravita, da je akcija prav v spodbujanju vsega, kar krepi človeka, skupine in skupnosti pri razvoju strategij za uspešno vključevanje v družbeno okolje.

Socialno delo za udejanjanje svojega poslanstva potrebuje mandat, iz katerega je razvidno, kdaj in kako se bo vključil v izboljšanje kakovosti življenja ljudi. Socialne delavke in socialni delavci raziskujejo vsakdanja življenja ljudi, odkrivajo in ustvarjajo odgovore na potrebe skupaj z ljudmi. Potrebe ljudi imajo vlogo prikazovanja individualne realnosti ljudi in poimenovanja človekove izkušnje bivanja v dani resničnosti. To pomeni odkrivanje, prepoznavanje in razumevanje telesnih in bioloških značilnosti, duševnih in duhovnih občutij, abstraktne

konstrukcije vrednot, norm in kulture in nenazadnje materialnih in fizičnih značilnosti naravnega in umetnega okolja (Mali, Grebenc, 2021, str. 39–41).

Tudi na področju pomoči ljudem v naravnih nesrečah se moramo na področju socialnega dela odzvati. Pri tem lahko zajemamo iz širokega polja različnih metod in pristopov. Socialne delavke in socialni delavci neprestano prilagajajo metode in tehnike dela situacijam, v katerih se znajdejo skupaj z uporabniki, kar pomeni, da sta pri delu nepogrešljivi inovativnost in ustvarjalno reševanje situacij (Flaker, 2003, str. 242). Etičen, učinkovit, uspešen in kompetenten odziv socialnih delavk in delavcev v času izrednih razmer ni nekaj samoumevnega, za tak odziv potrebujejo usposobljenost in znanje (Rogge, 2003, str. 2). Pri tem morajo slediti kodeksu etike in vrednotam stroke socialnega dela (Gril, Šeme, 2021).

Trenutni veljavni učni načrt dodiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo vsebuje izbirni predmet Socialno delo v izrednih razmerah (Fakulteta za socialno delo, b. d.). V času, ko je bila Fakulteta za socialno delo še Višja šola za socialne delavce, se je ta tema obravnavala pri predmetu Temelji splošnega ljudskega odpora in družbene samozaščite, ki ga je izvajal Anton Kikelj (Mesec, 1998, str. 385).

V preteklosti je kar nekaj študentk in študentov v okviru diplomskih in magistrskih del raziskovalo socialno delo v času pandemije, dve študentki sta se osredotočili na izredne razmere na splošno[5] in okoljsko katastrofo[6]. V času priprave te raziskave nastajata še vsaj dve raziskavi v okviru diplomskih del, kjer se študentka Marika Kodrič in študent Žan Igrec ukvarjata s fenomenom poplav (v osebni komunikaciji). Na podiplomskem študiju pa je vsaj ena študentka pripravila magistrsko delo[7] na obravnavano problematiko.

Poplave, ki so zajele večinski del Slovenije v letu 2023, so izjemna priložnost za raziskovanje, kaj je bila dejanska vloga socialnih delavk in delavcev v poplavah, kakšen je bil obseg in vsebina dela, katere metode in tehnike dela so socialne delavke in delavci pri tem uporabljali, kako so bili pripravljeni na izredne razmere in ali so morda poplave prinesle spremembe pri načrtovanju naslednjega odziva v izrednih razmerah. Raziskava bo prinesla delni uvid v naloge socialnega dela v izrednih razmerah skozi perspektivno socialnih delavk in

[5] Weber, H. (2020). Vloga centrov za socialno delo v izrednih razmerah (diplomsko delo) https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=119068&lang=slv
[6] Košir, E. (2023). Priprava socialnega dela na okoljsko katastrofo in njene socialne posledice. (magistrsko delo) https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=148430&lang=slv
[7] Nuhi, L. (2024). Izzivi na centru za socialno delo v času izrednih razmer zaradi poplav (magistrsko delo) https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=155834&lang=slv

socialnih delavcev. V slovenski literaturi je izbor del in raziskav o socialnem delu v izrednih razmerah skop. Na Fakulteti za socialno delo je med letoma 2007 in 2009 potekala raziskava, ki se je osredotočila na pripravljenost različnih organizacij na izredne razmere (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

Ne glede na že opravljene raziskave ostaja področje izrednih razmer in predvsem vloga socialnega dela v času poplav premalo raziskano področje. Z raziskavo tako prispevam k znanju o metodah socialnega dela v primeru naravne nesreče in osvetlim problematiko delovanja v izrednih razmerah iz različnih perspektiv.

V raziskavi, ki jo načrtujem, bom odgovorila na naslednja vprašanja:

- Kaj so bile naloge socialnih delavk in socialnih delavcev v času poplav in kako je bilo v tem času organizirano delo?
- Katere metode in tehnike dela so socialne delavke in socialni delavci uporabljali?
- Ali so pri svojem delu sledili protokolu, smernicam za ravnanje v izrednih razmerah?
- Katere spremembe so na področju socialnega dela spodbudile poplave in kakšna je vloga socialnega dela na poplavnih področjih sedaj?
- Kaj socialne delavke in socialni delavci potrebujejo, da se bodo v naslednjih izrednih razmerah lahko odzvali primerno in uspešno?
- Kako so socialne delavke in socialni delavci z delovanjem v času poplav vplivali na politično odločanje na lokalni in nacionalni ravni?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Izvedla sem kvalitativno raziskavo, v kateri sem zbirala pripovedi socialnih delavk[8] o socialnem delu v času poplav 2023. Z zbiranjem osebnih opisov sem tako lahko osvetlila vlogo socialnega dela, uporabljene metode in tehnike dela, pripravljenost na izredne razmere in načrtovanje naslednjega odziva v izrednih razmerah iz perspektive socialnih delavk in delavcev. Raziskava ja poizvedovalna (eksplorativna), saj predstavlja odkrivanje vloge socialnega dela v poplavah 2023. Raziskava omogoča seznanjanje z osnovnimi značilnostmi in problematikami tega področja. Pri zasnovi raziskave sem izhajala iz teorij o vlogi socialnega dela v izrednih razmerah (Rogger, 2003, Zakour, 2006, 2008, Gallespie, Danso 2010, Dominelli, 2024) in predhodno opravljenih raziskav (Škerjanc, Lamovšek, 2010, Zidar, Urek, Lamovšek, Rode, Škerjanc 2010). Pričujoča raziskava sodi med izkustvene (empirične) raziskave, saj sem s spraševanjem pridobivala novo neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 1997).

Raziskovalno usmeritev lahko opredelim kot induktivno, kar pomeni, da sem glede na potek raziskovanja in pridobivanja podatkov postavljala ugotovitve, ki so služile kot zasnova za nadaljnje raziskovanje (Grebenc, 2005, str. 140, Flaker in drugi, 2019). Takšna raziskovalna usmeritev omogoča hitro oceno raziskovalnega pojava. Tako na hiter način oblikujemo zaokroženo in celovito sliko raziskovalnega pojava, gre predvsem za poizvedbo na podlagi dostopnih informacij (Grebenc, 2005, str. 140).

3.2. Merski instrument

Merski instrument v pričujoči raziskavi je opomnik. Opomnik je seznam vprašanj, o katerih sem želela povprašati sodelujoče socialne delavke v raziskavi (Flaker, Ficko, Grebenc, Mali, Nagode, Rafaelič, 2019). Opomnik sem pripravila na podlagi raziskovalnih vprašanj, ki sem si jih zastavila na začetku raziskovanja. Sestavljen je iz sedmih tematskih sklopov vprašanj, v vsakem sklopu sta dve do 12 vprašanj.

V začetnem sklopu sem pridobila opise nalog socialnih delavk, ki so jih opravljale v času poplav, s kom so sodelovale, kaj so bile potrebe ljudi na terenu in kako so nanje odgovarjale.

[8] V raziskavi so sodelovale socialne delavke ženskega spola in en socialni delavec moškega spola. Zaradi večje zastopanosti žensk v vzorcu v nadaljevanju uporabljam zapise v ženskem spolu.

Spraševala sem tudi o obremenitvah in na kakšen način so se s tem soočale. V drugem sklopu vprašanj sem spraševala po znanju, metodah in tehnikah, ki so jih socialne delavke uporabljale pri svojem delu. Nato sem v tretjem sklopu socialne delavke vprašala, ali so pri svojem delu sledile smernicam in protokolom za ravnanje v izrednih razmerah, in jih prosila, da jih tudi naštejejo. V luči izkustvenega učenja sem v četrtem sklopu socialne delavke vprašala, s katerimi posledicami se danes soočajo ljudje, ki so jih prizadele poplave, in ali so poplave vplivale na prakso socialnega dela v izrednih razmerah. V petem sklopu vprašanj sem spraševala po opisih primernih in neprimernih odzivov socialnega dela in prostoru za izboljšave. Šesti sklop vprašanj sem pripravila na podlagi smernic zelenega socialnega dela in socialne delavke vprašala, ali so sodelovale pri pripravi ukrepov in aktivističnem udejstvovanju. Zadnji sklop sem namenila vprašanju o zaposlitvi v času poplav. Odprla sem prostor za tematike, ki jih tekom intervjujev s socialnimi delavkami nisem nagovorila.

Opomnik se nahaja v prilogi 1.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo predstavljajo socialne delavke in socialni delavci, ki so od dne 3. 8. 2023 delali v socialnem varstvu v Sloveniji in so bili na kakršen koli način v stiku z ljudmi, ki so jih prizadele poplave 2023, tj. delo na terenu, koordiniranje, sprejemanje klicev in vlog, odločanje o pravicah, svetovanje, pogovori idr.

V raziskavo nisem vključila celotne populacije, saj je populacija prevelika, da bi jo zmogla zajeti v okviru raziskovanja za magistrsko delo. Vzorec je priročen (Flaker in drugi, 2019) in neslučajnostni (Mesec, 1997). To pomeni, da sem v vzorec zbrala socialne delavke, ki so bile lahko dostopne. Obenem to tudi pomeni, da vsaka enota populacije ni imela enakih možnosti za vključitev v vzorec. Vzorec je statistično nereprezentativen, vendar pa ima značilnosti teoretičnega vzorčenja (Flaker in drugi, 2019). To pomeni, da sem iskala različne enote, obenem pa sem bila pozorna, da vključim tudi neznačilne primere. Pri izbiri enot v vzorec sem skušala doseči točko zasičenosti podatkov (saturacija).

Vzorec sestavlja 12 socialnih delavk in enega socialnega delavca, ki so v času poplav 2023 delali v socialnem varstvu in so bili na kakršen koli način v stiku z ljudmi, ki so jih prizadele poplave.

Osem socialnih delavk je v času poplav delalo na CSD. Prihajajo iz CSD Osrednja Slovenja – Vzhod in enote Domžale, CSD Savinjsko-Šaleške enote Mozirje in CSD Ljubljana enote Moste-Polje in drugih enot. Dve socialni delavki in en socialni delavec prihajajo iz nevladnih organizacij, in sicer so zaposleni na Slovenski filantropiji, Škofijski Karitas Celje in Zveze paraplegikov Slovenije. Ena socialna delavka prihaja iz Centra za duševno zdravje otrok in mladostnikov ter ena socialna delavka je v času po poplavah delala v eni izmed državnih institucij.

Za pridobivanje sogovornic in sogovornikov sem uporabila metodo »snežne kepe« (Flaker in drugi, 2019, str. 118). K sodelovanju sem najprej povabila socialne delavke in socialne delavce, ki jih osebno poznam, nato pa sem njih prosila za kontakte drugih socialnih delavk in delavcev, ki so ravno tako delali s prizadetimi v poplavah.

Dostopa do socialnih delavk in delavcev, ki jih osebno ne poznam, po metodi »snežne kepe« nisem pridobila, sem pa pripravila vabilo in ga objavila na socialna omrežja. Pri deljenju vabila sem prosila Študentsko organizacijo Fakultete za socialno delo, Študentski svet Fakultete za socialno delo in Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.

Pripravila sem vabilo, ki sem ga nato preko elektronske pošte poslala na naslove CSD. Vabilo sem poslala vsem območnim CSD (16) in izbranim enotam CSD (45). Enote CSD sem izbrala po ključu krajevne pristojnosti na območjih, ki so bila prizadeta zaradi poplav.

Vabilo sem po elektronski pošti poslala tudi predstavnicam in predstavnikom Rdečega križa in Škofijske Karitas, ki so bili navedeni kot odgovorni za delo v času poplav. Prav tako sem vabilo po elektronski pošti poslala vodjem mobilnih timov strokovnjakov in strokovnjakinj za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu. Vse kontaktne podatke sem našla na spletu.

Primer vabila za na socialna omrežja se nahaja v prilogi 2, primer vabila za organizacije se nahaja v prilogi 3.

3.4. Načrt zbiranja podatkov

V raziskavi sem uporabila metodo pridobivanja podatkov spraševanje v obliki intervjujev. Intervjuje sem izvedla na nestrukturiran način (Flaker in drugi, 2019). To pomeni, da nisem strogo sledila opomniku in da sem se prilagajala toku pripovedovanja. Sogovornicam sem s podvprašanji, ki niso bila del opomnika, spodbudila, da čim bolj podrobno odgovorijo na

vprašanja in spregovorijo tudi o drugih temah, ki so povezane s poplavami. Vsem zainteresiranim sem ponudila izbiro načina sodelovanja, tj. preko telefonskega klica, platforme za videokonference ali v živo. S štirimi sogovornicami sem intervju izvedla preko platforme za videokonference, z dvema sogovornicama sem izvedla intervju preko telefonskega klica. S štirimi sogovornicami sem se srečala v živo na njihovih delovnih mestih ali pa v fakultetnih prostorih. Pogovori so trajali od 28 do 59 minut, v povprečju so pogovori trajali 41,6 minute.

Preostale tri sodelujoče socialne delavke so želele v raziskavi sodelovati na način, da na zastavljena vprašanja odgovorijo pisno. Tako sem vsem trem poslala opomnik, da so lahko zapisale odgovore na vprašanja. Obseg odgovorov v povprečju je 1791 besed.

Pri vzpostavljanju stika in dogovarjanju s socialnimi delavkami sem sledila smernicam organizacije intervjuja, ki so zapisane v znanstveni monografiji Hitra ocena potreb in storitev (Flaker in drugi, 2019, str. 132). Avtor in avtorice zapišejo, da moramo raziskovalci in raziskovalke pojasniti, zakaj želimo govoriti z ljudmi in kakšen je namen. To sem zagotovila že takoj na začetku, ko sem pošiljala vabila, in sicer:

> *Na vas se obračam s prošnjo po delitvi vabila k sodelovanju v raziskavi. Ste osrednja institucija socialnega dela v Sloveniji in verjamem, da ste imeli pomembno vlogo pri podpori in pomoči ljudem, ki so jih prizadele avgustovske poplave.*
>
> *Moj namen je osvetliti vlogo socialnih delavk in delavcev v času med in po poplavah 2023, katere metode in tehnike dela so socialne delavke in delavci pri tem uporabljali, kako so bili pripravljeni na izredne razmere in ali so morda izkušnje poplav prinesle spremembe pri načrtovanju naslednjega odziva v izrednih razmerah.*
>
> (Vabilo za CSD)

Smernice nato naprej velevajo pojasnilo o kakršnem koli nesporazumu glede raziskave in zagotavljanju anonimnosti. V vabilu in nato naprej v dogovarjanjih sem vedno nakazala, da sem na voljo za dodatne informacije in pojasnila ter da so pridobljeni podatki zaupni. Pripravila sem obrazec za pridobitev soglasja o sodelovanju v raziskavi, kjer so lahko sogovornice označile, ali želijo, da je njihova identiteta razvidna ali ne. Pomembno se mi je zdelo, da imajo socialne delavke izbiro, do kakšne mere želijo zakriti identiteto in na kakšen način. To sem storila na način:

Spodaj podpisana_i želim (označi):

□*da je moja identiteta razvidna (ime in priimek, polno ime organizacije zaposlitve),*

□*da je moja identiteta anonimna.*

→ *namesto imena in priimka naj bo zapisano:*_____

→ *namesto polnega imena organizacije zaposlitve naj bo zapisano:*_____

(Soglasje o sodelovanju v raziskavi)

V prilogi 4 se nahaja Obrazec soglasja o sodelovanju v raziskavi.

Sodelovanje v raziskavi je bilo prostovoljno in brez plačila. Pri načrtovanju nisem predvidela spodbud, ki bi socialne delavke in delavce spodbudile k sodelovanju. Flaker in drugi (2019, str. 132) navajajo, da so spodbude lahko darila, denar ali prigrizki. Na vabilu sem zapisala svoj elektronski naslov, kamor so lahko socialne delavke sporočile, da so zainteresirane za sodelovanje. Vsem zainteresiranim sem nato sporočila svojo telefonsko številko z namenom hitrejšega in bolj učinkovitega pogajanja o terminu intervjuja. Pogajanje o času in dnevu intervjuja ter pridobitev kontaktnih podatkov pa sta tudi zadnji dve točki smernic organizacije intervjuja (prav tam).

3.5. Načrt obdelave podatkov

Posnetke intervjujev sem pretipkala na računalnik in jih opremila z identifikacijskimi podatki. Glede na željo socialne delavke sem zakrila podatke, ki bi omogočili razpoznavnost njih ali drugih omenjenih v pogovoru. Transkript pogovora sem pred analizo poslala sogovornici v pregled in morebitno dopolnitev. Zbrane podatke sem nato kvalitativno obdelala. Pri analizi sem si pomagala s programom MAXQDA.

3.6. Načrt diseminacije rezultatov

Raziskava je del mojega magistrskega dela, v katerem želim osvetili vlogo socialnega dela v času poplav 2023. Rezultate raziskave sem strnila v poročilo o raziskavi, ki zajema teoretični pregled problematike, opis metodologije, rezultate, razpravo, sklepe in predloge. Rezultate pričujoče raziskave bom predstavila vsem sodelujočim v razpravi, mentorici, komisiji in vsem

drugim udeleženim na zagovoru magistrskega dela. Pripravila bom prispevek za revijo Socialno delo in podelila rezultate raziskave z delovno skupino na Fakulteti za socialno delo, ki se trenutno ukvarja z raziskovanjem vloge socialnega dela v izrednih razmerah.

4. Rezultati

4.1. Ugotavljanje pristojnosti in definiranje nalog

Centri za socialno delo

Ob nastopu poplav je ponekod vodstvo na CSD sklicalo prve sestanke in organiziralo delo. Na začetku so se socialne delavke spraševale, kaj je njihova pristojnost, kako se lotiti dela in kdaj je primeren čas, da ljudem, ki so bili prizadeti v poplavah, ponudijo podporo in pomoč. Samoiniciativno so se lotili raziskovanja in organiziranja dela. Pri pripravi odziva so izhajali iz ljudi in lokalnega okolja. *»Nihče zares ni vedel, kdaj se bomo česa lotili in kdaj sploh bomo kaj počeli. Smo različni sistemi in organizacije. Kaj točno bo kdo prevzel, kje točno smo mi (C2).«*

Nevladne in humanitarne organizacije

V Zvezi paraplegikov Slovenije so takoj na začetku svojim članom poslali elektronsko sporočilo z vprašanjem, ali so kaj prizadeti v poplavah in ali potrebujejo pomoč. Na podlagi prejetih odgovorov so nato organizirali pomoč.

Sogovornik iz Škofijske Karitas Celje je povedal, da so takoj pričeli s povezovanjem z ostalimi Karitasi po Sloveniji. Takoj v petek zjutraj so naročili dodatno zalogo vode in konzervirane hrane. V soboto so aktivirali krizne rezerve in poslali prvo pomoč v šolo, ker je bilo 800 ljudi evakuiranih.

4.2. Smernice in protokoli

Strokovne delavke CSD so dobile le ustno spodbudo vodstev in resornega ministrstva, da naj se odpravijo na terenske obiske, da ugotovijo stanje prizadetosti ljudi v poplavah v njihovem območju.

Resorni ministrstvi, Civilna zaščita, Slovenska vojska, gasilci in NIJZ so pripravili smernice za ravnanje v izrednih razmerah. Ena socialna delavka je sledila smernicam za delo v kriznih situacijah. Smernice ministrstev in NIJZ se nahajajo v prilogah 6, 7 in 8. Smernice resornih ministrstev so podajale informacije o spremembah dela na podlagi sprejetega Odloka o začasnih ukrepih v upravnih zadevah za preprečevanje posledic poplav, in sicer ukinitev krajevne pristojnosti za sprejem vloge za IDP, možnost telefonskega in elektronskega vlaganja vlog brez varnega elektronskega podpisa, mirovanje procesnih rokov, podaljšanje materialnega roka za uporabnike in organe, urejanje pravne podlage za krizno namestitev starih ljudi in ljudi, ki

potrebujejo podporo. V smernicah je bilo zapisano, da naj socialne delavke pristopijo k fleksibilni razlagi zakonskih okvirjev dela in da naj pri ugotavljanju upravičenosti do pravic iz javnih sredstev predvsem krivdne razloge interpretirajo življenjsko, razumno in primerno trenutnim razmeram.

Smernice NIJZ opozarjajo na osebno varnost v času odstranjevanja posledic poplav in na preprečevanje nalezljivih bolezni, ki so lahko prisotne v času poplav. Pripravili so tudi smernice za ravnanje z živili in prostori, ki so bili v stiku s poplavno vodo.

Na določenih CSD so imeli v času poplav na voljo interne protokole za delo.

4.3. Sodelovanje z organizacijami

Socialne delavke so med poplavami sodelovale z različnimi organizacijami, saj so le tako lahko zagotovile primerno podporo in pomoč. Ob prihodu na teren so se povezale z lokalno skupnostjo, Civilno zaščito in Rdečim križem, da so prejele informacije o gospodinjstvih, ki so bila najbolj prizadeta ali pa so potrebovala več kot samo fizično pomoč pri odstranjevanju posledic.

V spodnji preglednici so navedene organizacije, s katerimi so sodelovale socialne delavke. Poleg so zapisane naloge, ki so jih organizacije opravljale v odnosu do potreb ljudi na terenu.

Preglednica 4-1: Seznam in vloga organizacij, s katerimi so sodelovale socialne delavke v času poplav

Organizacije, s katerimi so socialne delavke sodelovale	**Vloga organizacije ob poplavah**
Lokalna skupnost	Informacije o prizadetih gospodinjstvih
Rdeči križ	Informacije o prizadetih gospodinjstvih, psihosocialna pomoč, materialna pomoč, brezplačni obroki
Nevladne organizacije	Informacije o ljudeh, ki so potrebovali pomoč, zagotavljanje ljudske kuhinje
Zdravstveni dom	Psihosocialna pomoč
Civilna zaščita	Predaja navodil in smernic za delo, zagotavljanje vode in električne energije ter vzpostavljanje vodovoda in elektrovodov, evakuacija
Gasilci	Predaja navodil in smernic za delo, zagotavljanje vode in električne energije, evakuacija
Slovenska policija	Pošiljke goriva, zagotavljanje agregatov
Slovenska vojska	Smernice za delo, sanitetni material, zdravila, pregled območja in vzpostavitev interventne poti
Karitas	Psihosocialna pomoč, materialna pomoč, finančna pomoč, zagotavljanje čistil in orodja za sanacijo, krma za živali
Zveza prijateljev mladine Slovenije	Zagotavljanje oblačil, hrane, vode in ostalih osnovnih potrebščin
Občine	Odstopile prostor za terensko pisarno socialnih delavk in delavcev, zagotavljanje nadomestnih namestitev, zbiranje vlog za finančno pomoč, oblikovanje svetovalne skupine
Stanovanjski sklad Republike Slovenije	Zagotavljanje nadomestnih namestitev, zamenjava stanovanj

Center za duševno zdravje odraslih	Psihosocialna pomoč
Klicni center 114	Prejemanj poročil o klicih
Upravna enota	Urejanje dokumentov
Centri za socialno delo	Psihosocialna pomoč, razbremenilni pogovori, predaja informacij med centri, izredna denarna pomoč, krizne namestitve
Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Ministrstvo za solidarno prihodnost	Predaja navodil in smernic za delo, priprava interventnega zakona, nadgradnja informacijskega sistema, priprava pravne podlage za krizno namestitev
Nacionalni inštitut za javno zdravje	Psihosocialna pomoč, smernice za varovanje zdravja v poplavah in delo v kriznih situacijah

4.4. Naloge socialnih delavk in socialnih delavcev

Naloge sogovornic so bile informiranje, priprava informativnega gradiva, usmerjanje, priprava poročil, razdeljevanje vlog za IDP, sprejemanje in usmerjanje klicev, iskanje nadomestnih nastanitev, pomoč pri izpolnjevanju različnih vlog, knjiženje vlog in ostala administrativna dela, koordinacija, sodelovanje v skupinah, sodelovanje z drugimi organizacijami, nudenje pomoči, terensko delo in vodenje.

V spodnji preglednici so prikazane naloge, ki so jih opravljale socialne delavke v času poplav.

Preglednica 4-2: Naloge socialnih delavk v času poplav

Naloge	**Opis naloge**	**Način izvedbe**
Informiranje	Informiranje o razpoložljivih storitvah, pravicah in drugih virih pomoči in podpore. Odgovarjanje na vprašanja o potrebnih dokazilih in nakazilu izredne denarne pomoči.	Objava na spletni strani, socialnih omrežjih, lokalnih medijih in priprava letakov. Informirale so na terenu ali na delovnem mestu, preko telefonskih klicev in elektronskih sporočil.
Usmerjanje	Usmerjanje ljudi na različne organizacije, da so našli primerno podporo in pomoč.	Ljudem so predali informacije, kam naj se obrnejo po pomoč. V določenih primerih pa so organizacijo poklicali, preverili razpoložljivost storitev in napovedali prihod uporabnika.
Preselitve	Načrtovanje umika iz prizadetih hiš, sodelovanje z občinami, Stanovanjskim skladom Republike Slovenije, domovi za stare. Postopanje znotraj ukrepa o krizni namestitvi.	Prijava za neprofitno stanovanje, pisanje pritožbe o mnenju o škodi, preverjanje o razpoložljivosti stanovanj in pošiljanje dopisov na občino.
Koordinacija	Koordinacija zbiralne akcije in prostovoljcev ter prostovoljk.	Zaradi velikega odziva prostovoljcev in prostovoljk so z razporejanjem in usmerjanjem ljudi skušali ohranjati nadzor nad terenom.
Terensko delo	Obisk prizadetih gospodinjstev z namenom preverjanja stanja, predaje vloge za izredno denarno pomoč in prenos sporočila, da socialna država deluje.	Na teren so prinesle letake z informacijami in vloge za izredno denarno pomoč. Od Rdečega križa in lokalne skupnosti so prejele informacije, katera gospodinjstva so bolj prizadeta.

Točke na terenu	Nekajkrat na teden so v lokalnem okolju na občini ali gasilskem domu imele uradne ure. Razdeljevale in sprejemale so vloge, pomagale pri izpolnjevanju, informirale, usmerjale, bodrile in bile na voljo za pogovor.	Vnaprej so obvestile prebivalstvo, kdaj in kje bodo na voljo na terenu. Znotraj kolektiva so se socialne delavke razporedile, kdaj bodo odšle na teren.
Vodenje primera	Vodenje primera (case work) pri tistih družinah, ki so bile bolj prizadete.	Urejanje dokumentacij, spodbujanje različnih deležnikov, da opravijo svoje delo, preverjanje, kje se zadeve zatikajo, podpora in zavezništvo.
Posebna telefonska številka	Imeli so vzpostavljeno posebno telefonsko številko, na kateri so bili ves čas na voljo.	Uvedli so dežurstva, zato da je nekdo bil ves čas na voljo.
Psihosocialna pomoč	Pogovori so bili spodbujajoči, sprejemajoči, motivacijski in razbremenilni. Potekali so v sproščenem in razumljivem jeziku.	Omogočile so prostor za izražanje čustev in občutij. Skušale so se vpeti v življenje ljudi in jih podpreti pri njihovih željah in potrebah, pri tem so iskale vire moči.
Izredna denarna pomoč	Pomoč pri izpolnjevanju vloge, vodenje postopka in odločanje o pravici do izredne denarne pomoči.	Na terenu so delile vloge, opravile oglede, ki so veljali kot dokazilo o upravičenosti.
Pomoč v naravi	Delili so ustekleničeno vodo, sadje in zelenjavo, pripomočke za čiščenje, razvlažilnike in vrednostne bone za živila in gradbeni material.	Pomoč je bila na voljo na zbirnih mestih, v Župnijskih karitas oziroma so pomoč delili po hišah.
Sodelovanje v skupini	Sodelovanje v občinski komisiji, ki je bila pooblaščena za razdeljevanje dobrodelno nakazanega denarja in pregled nad podvajanjem vlog za humanitarno finančno pomoč.	S sodelovanjem v skupinah so socialne delavke prispevale svoje strokovno znanje in izhajale iz perspektive ljudi.
Sodelovanje z drugimi organizacijami	V času poplav so socialne delavke sodelovale z različnimi organizacijami, da so lahko prizadetim v poplavah zagotovile primerno podporo in pomoč.	Sodelovale so na način predaje informacij o prizadetosti, urejanja kriznih namestitev in terenskih obiskov.

4.5. Vloga danes

Vloga socialnega dela v času izvajanja intervjujev je bila povezana z zaključevanjem postopka IDP, dodeljevanjem finančne pomoči v okviru Karitasa, preverjanjem stanja na terenu, izvajanjem pogovorov in psihosocialno pomočjo. Sogovornice še vedno sodelujejo s tistimi, ki so v času poplav individualno sodelovali z njimi. Včasih pridejo na CSD ljudje urejati druge zadeve in med pogovorom izpostavijo tudi prizadetost v poplavah, kar je včasih eden izmed vzrokov za nastanek težav.

Delo s prizadetimi v poplavah se je na CSD uradno zaključilo 31. decembra istega leta, ko je bil zadnji rok oddaje vloge za IDP. Do konca meseca junija pa so ljudje lahko poslali še ustrezna dokazila. Delo prostovoljcev in aplikacija POPLAVE 2023 se je zaključila s koncem septembra istega leta.

Sogovornica, ki je v času poplav skrbela za koordinacijo prostovoljcev, to izvaja še danes. V letu 2024 je izvedla že dve uspešni prostovoljski delovni akciji.

Na območjih, ki niso bila tako močno prizadeta, se ljudje ne obračajo več ali zelo malo po pomoč, ki bi jo potrebovali zaradi prizadetosti v poplavah. Tri sogovornice so podelile občutek, da življenje teče prehitro in da so na poplave že skoraj pozabile.

4.6. Znanje

Sogovornice so znanje za delo z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, črpale iz izkušenj in znanj, ki so jih pridobile v okviru zaposlitve in opravljanja rednega dela. Večina sogovornic nima izkušnje dela v izrednih razmerah, ki bi jim lahko tokrat pomagala. Delo v času izrednih razmer zaradi pandemije covida-19 je bilo drugačno. Kljub temu pa so bile v vzorcu socialne delavke in delavec, ki imajo izkušnje z naravnimi nesrečami in delom v pandemiji covida-19, kar vidijo kot vir znanja. Socialne delavke so pri delu izhajale iz opazovanj in lastnega občutka, kako naj se odzovejo v danih situacijah. Vir znanja so sogovornicam predstavljale sodelavke in sodelavci, ki so se v preteklosti srečali z izrednimi razmerami, ali pa druge organizacije in ljudje, ki imajo znanje in izkušnje z delom v izrednih razmerah. Ne nazadnje pa študij na Fakulteti za socialno delo predstavlja pomemben vir znanja.

Na spletu so dostopni strokovni članki, publikacije in smernice za delo v času izrednih razmer, kar so socialne delavke uporabljale v manjšini.

Dve sogovornici sta sodelovali kot predavateljici na svetovnem dnevu socialnega dela, kjer sta predstavili svojo izkušnjo dela v času izrednih razmer. V preteklosti se sogovornice niso udeležile nobenega izobraževanja na temo dela v izrednih razmerah. Sogovornik je izpostavil, da na Škofijski Karitas skrbijo za redna izobraževanja in usposabljanja prostovoljcev in prostovoljk.

V razpredelnici je prikazano, od kod vse so socialne delavke črpale znanje pri delu v času izrednih razmer.

Preglednica 4-3: Naloge socialnih delavk v času poplav

Vir znanja	**Opis**
Izkušnje	*»Pogovor, ki ga vodiš, ga tako ali tako vodiš. Nima veze, ali je na CSD ali na terenu. Recimo pride en na center in joče. Tako so tam jokali. K nam hodijo ljudje, ki so v stiski. Vedno je stiska. Ni tukaj, da bi zdej bil pogovor bolj usmerjen. Pomembno je bilo upanje, da bo bolje. To jim je tudi največ pomagalo (C59).«*

Izkušnje iz preteklih izrednih razmer	*»Eno so gotovo pretekle izkušnje (P69).«*
Delo v času pandemije	*»Nekaj izkušenj sem pridobila med epidemijo covida-19 (G38).«*
Intuicija	*»Socialni delavci smo v bistvu zelo prilagodljivi. Nekako imamo občutek, kaj je potrebno narediti (B24).« »Izhajala sem iz sebe (B40).«*
Znanje iz rednega dela	*»Tako ali tako že veš, kaj je na voljo in kam se ljudje lahko obrnejo (K8).«*
Mreženje	*»Največ znanja pa pride iz nekega medsebojnega mreženja, pogovarjanja (P68).«*
Sodelavke in sodelavci	*»Med seboj smo si izmenjale znanje, sploh starejše sodelavke, ki so mogoče že imele take izkušnje (D44).«*
Študija na fakulteti	*»Najbolj pomemben je bil stik s človekom, na kar nas pripravljajo itak že na fakulteti (B43).«*
Literatura	*»Znanje sem črpala iz prebrane literature, ki sem jo začela raziskovati v času, ko so se poplave začele (G34).« »Da bi šel prej brat eno knjigo, to ni možno (M46).«*
Izobraževanja	*»Pozna se tudi, da vedno delamo na trajnosti izobraževanj zaposlenih kot tudi prostovoljcev (P67).«*

4.7. Uporabniška perspektiva

Izkušnja prizadetosti

Tri sogovornice so bile osebno prizadete zaradi poplav (C52, A19, U41). Pravijo, da jim je osebna izkušnja prizadetosti pomagala bolje razumeti stiske ljudi. V sebi so čutile še več empatije in razumevanja (U42). *»Bolj čuten si. Bolj jih čutiš, ker so oni na podobnem kot ti. Še bolj ti je hudo in ljudje to čutijo. Ljudje to vejo. Včasih ti to pomaga, ampak moraš paziti, da te ne zanese na dno. Da nisi sam na dnu. Vzameš si trenutek, da žaluješ in objočeš. Ampak potem pa je treba vstati (C53).«*

Na podlagi lastne izkušnje so sogovornice vedele, kaj ljudje, ki so prizadeti zaradi poplav, zares potrebujejo, kako se odzvati in organizirati pomoč. *»Ravno zaradi tega sem po tem lahko bolje razumela nujnosti in komu je treba najprej priskočiti na pomoč (U47).« »Veš, kaj pomeni izgubiti vse in kaj človek rabi v tistem trenutku. Lažje se spomniš, kaj rabi (C54).« »Dejansko pol veš, kakšne so potrebe (A22).«*

Neprizadetost v poplavah

Deset sogovornic ni bilo prizadetih v poplavah, osebno pa poznajo ljudi, ki so bili prizadeti v poplavah (N25, E35, L36). Ena sogovornica je povedala, da je čutila hvaležnost, obenem pa je to vzbudilo empatijo in čutila je dolžnost, da pomaga drugim (D40).

Sogovornice so bile kljub osebni neprizadetosti empatične in so skušale razumeti ljudi (L37). *»Se mi zdi, da sem kljub lastni ne izkušnji kar dobro razumela, čez kaj gredo ljudje in*

kako težko jim je. Verjamem, da če bi imela lastno izkušnjo, bi iz prve roke razumela, kakšen je stres, ko čez noč ostaneš brez vsega (E28).«

4.8. Obremenitve

Socialne delavke na izredne razmere niso bile pripravljene in niso pričakovale, da bodo poplave tako obsežne. Ljudje so se zaradi prizadetosti v poplavah obračali po pomoč na različne organizacije in institucije, kar je povečalo obseg dela in nabor nalog, ki so jih socialne delavke opravljale. Izpostavile so, da je bilo kljub izrednim razmeram še vedno treba opravljati redno delo. Povečana količina obsega dela in oteženo izvajanje rednega dela predstavlja obremenitev. Sogovornice so bile v času povečanega obsega dela pod visoko obremenitvijo, kar je po njihovih besedah povzročilo izčrpanost in izgorelost. Bile so priča osebnim zgodbam ljudi, ki so izgubili svoje spomine, domovanje in premoženje. Osebne zgodbe ljudi so socialne delavke obremenile, hkrati pa so v njih vzbudile empatijo in zagon za delo. Osebna poznanstva z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, so bila po eni strani dobrodošla, saj so socialne delavke tako lažje stopile v skupnost, po drugi strani pa jim je to povzročalo stisko. Vodstvo predstavlja vir obremenitev ali razbremenitve, v enem primeru je odziv vodstva predstavljalo dodatno obremenitev.

Socialne delavke je med delom bremenilo pomanjkanje jasnih in končnih informacij s strani resornega ministrstva. Na CSD so se zato pričele izvajati različne prakse. Ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah, so spraševali o višini denarne pomoči, potrebnih dokazilih in rokih izplačila, na kar pa socialne delavke niso mogle odgovoriti. Ob sprejetju interventnega zakona so socialne delavke prejele končne informacije. Ministrstvo je informacije o pravicah, ki so bile na voljo, sporočilo v javnost, vendar pa je bila nadgradnja informacijskega sistema na voljo šele kasneje.

Socialnim delavkam je obremenitev predstavljalo neresnično prikazovanje prizadetosti v poplavah z namenom okoriščanja.

Vlada Republike Slovenije je Karitasu in Rdečemu križu darovala 10 milijonov evrov za namen pomoči ljudem, ki so bili prizadeti v poplavah. Kriterij za razdeljevanje pomoči je bila samo prizadetost v poplavah brez ozira na socialno ali drugo ogroženost. Tak način izplačevanja finančne pomoči je v nasprotju s poslanstvom dela Karitasa. Pri razdeljevanju sredstev niso mogli uporabiti strokovnega znanja, ki ga imajo.

V spodnji razpredelnici so navedene vrste obremenitev, o katerih so poročale socialne delavke.

Preglednica 4-4: Vrste obremenitev, s katerimi so se soočale socialne delavke

Vrsta obremenitve	Opis obremenitve
Nepripravljenost	*»Cel kolektiv se je prvič srečal s tem in dejansko nobeden ni vedel, kaj in kako. Pomanjkanje izkušenj in vsi smo plavali v tem notri. Niti nismo vedeli, kako sistem deluje in koliko dolgo bo trajalo (E25).«*
Povečan obseg dela	*»Ves čas je bilo okoli mene od deset do dvajset uporabnikov, ki sem jim morala pomagati z usmerjanjem in izpolnjevanjem vlog, vmes je ves čas zvonil telefon (N19).«*
Oteženo redno delo	*»Organizacija zaposlenih, koordiniranje osebne asistence, iskanje zamenjave. Kdo lahko vskoči, ker invalid ne more sam ostati doma, treba ga je zrihtati. Bilo je pestro (Z19).«*
Informacijski sistem	*»Ministrstvo je nekaj povedalo v javnosti, ampak na centru smo pa vedeli, da je drugače. Recimo ravno s to izredno ne. Minister je rekel, da bo v višini sedemkratnika, ampak v sistemu pa še ni bilo mogoče izdati odločbe v tej višini (L11).«*
Pomanjkanje informacij	*»Najbolj me je obremenjevalo to, da ljudem nismo mogli zagotoviti odgovorov, ki so jih najbolj potrebovali (G23).« »Težko je potem ljudem, ker izgubijo zaupanje. Težko je pokazati, da vseeno delaš za njih, da se trudiš in vse, ampak jim dejansko nimaš kaj za dat (A54).«*
Mediji	*»Na tem mestu bi opozorila na medije, ki nam v tem času niso delali usluge, saj so ljudem večkrat podajali napačne in zavajajoče informacije. Ljudje pa so potem s težavo sprejeli naše informacije, ki so bile drugače od tistih, ki so jih prejeli s strani medijev (N6).«*
Vodstvo	*»Mi smo imeli težave, da nam je direktor očital, da smo bili še premalo odzivni (D26).«*
Neskladje s poslanstvom	*»/.../ Počutili smo se kot računovodski servis, ne pa da bi uporabljali kompetence, ki jih mi dejansko imamo in kar smo sposobni delati (P13).«*
Fizična obremenjenost	*»Tako da je bila res visoka obremenjenost in tudi prvi mesec smo delali neprekinjeno. Tako da tudi fizična obremenjenost je bila zelo visoka (P17).«*
Čustvena izčrpanost	*»Bili smo tudi zelo izčrpani, izgoreli in na splošno je prevladovalo bolj negativno vzdušje (U36).«*
Zgodbe ljudi	*»Mene osebno te zgodbe. Ko sediš z njimi in vidiš, da jim je hudo (K35).«*
Osebna poznanstva	*»Je pa težko, da človeka osebno poznaš, ampak nimaš vpliva na to, ali hiša stoji ali ne. Imaš pa vpliv, da vprašaš, kaj rabiš v tem trenutku (M36).«*
Okoriščanje	*»Mene je najbolj obremenilo tam, ko so bile take družine, taki posamezniki, ki so se hoteli okoristiti (A29).«*

4.9. Soočanje in razbremenitve

Pri soočanju z obremenitvami so socialne delavke postopale različno. Kolektiv je pri skoraj vseh predstavljal razbremenitev na način pogovora, timskega dela, medsebojne pomoči, humorja, motiviranja in refleksije. Na voljo so imele intervizijo in ponekod tudi supervizijo.

Kot omenjeno že prej je vodstvo predstavljalo podporo socialnim delavkam in jim nudilo razbremenitve na način spoštljivega odnosa, pogovora in prerazporeditve dela. Socialne

delavke so imele tudi možnost del svojega dela predati sodelavkam in sodelavcem ter pridobiti sklep o povečanem obsegu dela.

Strategije pri razbremenjevanju socialnih delavk so bile tudi postavljanje jasnih in dosegljivih ciljev, osmišljanje dela kot dobrobit za ljudi, sprehodi v naravi, hobiji, pogovori z drugimi in samorefleksija. Nenazadnje pa so povratne informacije in pohvale uporabnikov in uporabnic socialne delavke podprle za nadaljevanje dela.

V razpredelnici so prikazane strategije soočanja z obremenitvami.

Preglednica 4-5: Soočanje z razbremenjevanjem

Soočanje z razbremenitvami	**Opis**
Kolektiv	*»Definitivno kolektiv. Pri nam je res dober kolektiv. To, da imaš vsaj pet minut pogovora in kolegici poveš. Ali pa ko prideš s terena malo podeliš z ostalimi (B35).«*
Supervizija in intervizija	*»Zaposleni med seboj smo si nudili podporo, intervizijo in supervizijo (D30).«*
Vodstvo	*»Naš prejšnji direktor in sedanja vodja ti takoj pokažeta, da te cenita. Spoštovala sta nas in nam dajala veljavo za opravljeno delo. Tako to prenašamo naprej uporabnike (D28).«*
Prerazporeditev dela	*»Delila z vodjo, ki je potem prerazporejal delo drugače in nas na ta način vsaj malenkost razbremenil (N23).«*
Povečan obseg dela	*»Nekaj je bilo povečanega obsega dela (D32).«*
Postavitev ciljev	*»Takrat narediš to, kar največ sploh lahko narediš. Vsak dan sem si rekla, to je v moji moči in na to imam vpliv. Več od tega ne morem in nimam vpliva (M34).«*
Povratne informacije	*»Kva, kr pršli ste. Do zdej še ni nobeden, kaj pa boste. /.../ (K36).« »In se prav vidi tista hvaležnost in povezanost (A27).«*
Humanitarnost	*»Ko vidiš vso to škodo, tudi lažje delaš, saj veš, da boš s svojim delom nekomu vsaj malenkost pomagal, da se izkoplje iz svojih težav (N27).«*
Samopomoč	*»Seveda pa si moraš tudi sam pomagati. Najti si moraš nekaj, ali je to narava, hobiji. Ampak je to dejansko prišlo bolj kasneje na vrsto, recimo v oktobru (B36).«*
Pogovor	*»Mogoče s kakšnim pogovorom, deljenjem svojih izkušenj in poslušanjem drugih (U38).«*

4.10. Ranljivost

Soočanje s poplavami je bilo odvisno od ljudi samih, kako so se odzvali in postopali. Vsi ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah, so na nek način ranljivi. Socialne delavke so kot ranljive prepoznale starejše ljudi, ljudi s hendikepom in ljudi z zdravstvenimi težavami. Značilnosti, ki jih naredijo ranljive, so vezane na zmanjšano fizično zmogljivost, odvisnost od pomoči drugih, težave pri razumevanju izrednih razmer in potrebo po prilagojeni pomoči. Njihov dohodek je omejen in težje prejmejo posojilo na banki. Pri starih ljudeh je tudi opaziti, da živijo sami, kar lahko upočasni proces odpravljanja posledic poplav. So tudi bolj navezani na svoje stvari in jih izguba bolj obremeni, še posebej, kadar so izgubili stvari, ki so jim pomembne. Ravno tako so

tudi otroci odvisni od podpore družine, zato so otroci in družine z otroki videne kot ranljive. Na drugi strani pa odrasli otroci predstavljajo varovalni dejavnik, saj lahko z vsemi močmi pripomorejo k odpravljanju posledic in sanaciji ter skrbijo za koriščenje pravic in storitev.

Nižji ekonomski in socialni status sta se v poplavah izkazala kot dejavnika tveganja za ranljivost. Omejeni viri dohodka in odplačevanje predhodno najetih posojil so otežili odpravljanje posledic in obnovo. Ljudje, ki niso vpeti v socialno okolje in nimajo razvite socialne mreže, so počasneje napredovali v procesu odpravljanja posledic in okrevanja. Vso delo so morali opraviti sami, saj niso imeli sosedov, znancev in prijateljev, ki bi jih lahko prosili za pomoč.

Ljudje so imeli zaradi posledic poplav onemogočen dostop do drugih območij, bili so brez elektrike, signala in posledično informacij o razpoložljivi pomoči. Podobno velja tudi za ljudi, ki so bili ta čas v tujini. Informacije o poplavah so prejeli naknadno (če sploh) in z odpravljanjem posledic so pričeli kasneje, ko je bilo povzročene že več škode.

Prebivalci in prebivalke v naseljih, ki so oddaljena od mest, imajo običajno slabši dostop do nujnih storitev, komunikacijskih mrež in javne infrastrukture, kar predstavlja tveganje za ranljivost.

Nenazadnje pa so ranljivi tudi živinorejci, saj so morali ne glede na poplavljena skladišča, krme in travnike priskrbeti primerno krmo za živali.

V spodnji preglednici so prikazane skupine, ki so jih socialne delavke prepoznale kot ranljive, obenem pa so prikazane še značilnosti teh skupin.

Preglednica 4-6: Skupine, ki so bile prepoznane kot ranljive, in njihove značilnosti

Skupine ljudi	**Značilnost**
Stari ljudje	*»Starejši imajo omejene fizične zmožnosti, zdravstvene težave in lahko potrebujejo pomoč pri oskrbi (U26).«*
Otroci in družine z otroki	*»Če družina ostane brez hiše, so tudi oni v tem delu oškodovani in oni ne morejo te situacije sploh rešit (A67).«*
Ljudje s hendikepom	*»Najbolj zaskrbljujoče so osebe, ki imajo težave v duševnem zdravju, so brez zaposlitve ali pa imajo nadomestilo za invalidnino (A68).«*
Nižji ekonomski status	*»Ljudje z nizkimi dohodki imajo pogosto omejene vire v primeru naravnih nesreč in manj možnosti za obnovo (U30).«*
Socialni status	*»S kolegico sva videli, da tisti. k majo ful bolj razvito mrežo, majo več prijateljev pri sebi in so poklicali še druge in so pomagali. Potem pa vsi drugi, k so bolj izolirani in niso neki povezani z drugimi. Recimo nimajo deset ljudi, da jim lahko rečeš, pridi, pa pridejo (K34).«*
Geografska oddaljenost	*»Občani v zaselkih imajo pogosto slabši dostop do nujnih storitev in komunikacijskih mrež (U33).«*

Najeto posojilo	*»Ranljiva skupina so bili tudi tisti, ki so imeli nove hiše in so za njih še odplačevali kredit (P40).«*
Onemogočen dostop	*»Do njih so lahko informacije prišle samo na način, da je prišel človek direktno do njih pa jim povedal (A36).«*
Odsotnost	*»Izpostavil bi tudi družine, ki v tem času niso bile v Sloveniji, ker so bili na dopustu ali pa gre za delavsko migrantske družine, na primer Kosovo, Albanija itd. (P44).«*
Kmetje	*»Zelo ranljivi so bili tudi kmetje, (P41) ker je bilo veliko uničene krme za živali in tudi sveža hrana ni bila primerna (P42).«*
Zdravstveno stanje	*» /.../ Ko se je družina preselila v najemniško stanovanje, se je otroku zdravstveno stanje izjemno poslabšalo in je bil ves čas bolan. Ni bil primeren zrak, vlaga, bil je brez primerne medicinske opreme. /.../ (E10).«*
Prehranske omejitve	*»Ti, k imajo s hrano kakšne omejitve. Tudi če smo naročili hrano z omejitvami, dostikrat ni prišla (C35).«*

V spodnji razpredelnici so prikazane okoliščine, ki naredijo ljudi ranljive.

Preglednica 4-7: Okoliščine, ki so naredile ljudi ranljive

Okoliščine, ki so naredile ljudi ranljive	**Razlogi**
Zdravje	Različna zdravstvena stanja zahtevajo posebno pomoč ter vplivajo na fizično in psihično zmožnost.
Prehranske omejitve	V izrednih razmerah je težko zagotavljati vsa živila, ki bi ustrezala prehranskim omejitvam.
Hendikep	Ljudje potrebujejo prilagojeno pomoč in nastanitev, sami težje ali sploh ne morejo odpravljati posledic poplav, lahko ne zmorejo razumeti izrednih razmer in kaj je treba narediti, lahko imajo tudi omejene nižje dohodke.
Starost	Otroci so odvisni od družine in potrebujejo pomoč pri razumevanju pomena poplav. Stari ljudje imajo lahko zdravstvene težave in omejene fizične zmožnosti, so odvisni od pomoči drugih ter imajo omejen vir dohodka.
Ekonomski status	Nižji ekonomski status predstavlja finančne težave pri odpravljanju posledic in sanaciji škode.
Najeto posojilo	Ljudje, ki odplačujejo posojilo, imajo lahko finančne težave pri odpravljanju posledic in sanaciji.
Socialni status	Ljudje, ki so socialno izolirani in imajo manj razvito mrežo, so sami odpravljali posledice poplav brez pomoči drugih.
Geografska oddaljenost	Dostop do pomoči in javne infrastrukture je okrnjen, pomoč potrebuje več časa, da dospe do oddaljenih zaselkov.
Onemogočen dostop	Prekinjeni dotok električne energije, vode in signala ter onemogočen dostop po cestnih povezavah ljudem onemogočijo dostop do informacij, nujnih potrebščin, živil ter pomoči.
Odsotnost	Ljudje, ki so bili v času poplav v tujini, niso imeli informacije, da so se poplave zgodile oziroma so z odpravljanjem posledic in sanacijo pričeli kasneje.
Živinoreja	Suha krma in travniki, ki so bili poplavljeni, niso več primerni za krmo živali.

4.11. Potrebe

V prvih dnevih je na prizadetih območjih poudarek na fizičnem odpravljanju posledic. Obenem pa ljudje potrebujejo sporočilo, da država ve, kaj se jim je zgodilo, in da pripravlja

ukrepe za pomoč. Socialne delavke so na terenu predale informacijo, da ljudje niso pozabljeni in da lahko spregovorijo o stiskah. Ljudje so bili prestrašeni, v paniki in po prvih dneh odpravljanja posledic tudi izčrpani. Potreba po psihosocialni pomoči je bila različno izražena. V večini primerov so ljudje potrebovali razbremenitev doživetega na način, da so nekomu zaupati, kaj so doživeli in bili v tej stiki tudi razumljeni.

Ljudje, ki so jih prizadele poplave in so imeli poplavljene bivanjske prostore, so potrebovali oblačila, živila in vodo, higienske pripomočke in prostor za umivanje, pripomočke za dojenčke, zdravila, čistila in orodje. Ponekod so poplave poškodovale vodovode in elektrovode, zato so ljudje potrebovali agregate za začasno nadomeščanje električne energije.

Poplave so določena prebivališča prizadele do takšne mere, da niso bila več primerna za bivanje. V teh primerih so ljudje morali zapustiti svoja domovanja in se preseliti v nadomestno nastanitev. Nekateri stari ljudje so se v okviru pravice do krizne namestitve začasno preselili v domove za stare. Nekateri ljudje niso želeli zapustiti svojega domovanja, kljub temu da je bilo neprimerno za bivanje. V teh primerih so sogovornice obiskale ljudi in skupaj z njimi raziskale možne rešitve.

Ljudje so potrebovali informacije o tem, » /…/ *kaj bo z njihovimi hišami/stanovanji, kje bodo živeli, kdaj se bodo lahko vselili nazaj ali kam drugam. /.../ (G10)*«. Potrebovali so jasne in končne informacije o storitvah, pravicah in kako bo država pomagala.

Razdejanje, ki so ga za seboj pustile poplave, je bilo obsežno in ga ljudje kljub angažiranosti sami ne bi mogli odpraviti. Prostovoljci in prostovoljke, ki so prišli preko različnih organizacij in držav, so pomagali pri odpravljanju posledic. Pomembno je bilo, da so pri delu upoštevali želje ljudi ne glede na njihovo smiselnost ali racionalnost. Vsi, tako socialne delavke, prostovoljci in prostovoljke, so v času poplav vstopali in posegali v oseben in najbolj intimnem prostor ljudi.

V razpredelnici so na podlagi pripovedi socialnih delavk zbrane potrebe ljudi, ki so bili prizadeti v poplavah.

Preglednica 4-8: Potrebe prizadetih v poplavah

Potrebe	**Opis**
Čiščenje	Ljudje so potrebovali sredstva za čiščenje in orodje, škornje, samokolnice, rokavice in izsuševalnike zraka.
Pomoč pri odstranjevanju posledic	Prostovoljke in prostovoljci so preko različnih organizacij pomagali ljudem pri odstranjevanju posledic.

Informacije	Ljudje, ki so jih prizadele poplave, so potrebovali jasne in točne informacije o storitvah, pravicah, kaj se bo zgodilo z njihovimi prebivališči in na kakšen način bo država pomagala.
Nadomestna namestitev	Določena prebivališča so bila prizadeta do takšne mere, da niso bila več primarna za bivanje. Ljudje so potrebovali začasne in nadomestne namestitve.
Osnovne potrebe	Ljudje so potrebovali živila, vodo, obleke, higienske pripomočke in zdravila.
Psihosocialna pomoč	Ljudje, ki so jih prizadele poplave, so potrebovali nekoga, ki je znal prisluhniti njihovi stiski in nuditi prostor, da ljudje povedo, kaj so doživeli.
Primeren pristop	Pri čiščenju in odstranjevanju posledic je bilo treba upoštevati želje ljudi v smislu upoštevanja navodil in zahtev, ki so jih izrazili. Predvsem v smislu, katere stvari se zavrže in katere stvari se hrani.

Svojevrstne potrebe

Socialne delavke so se pri delu v času poplav srečale z različnimi situacijami in potrebami ljudi. Pri odkrivanju rešitev in odgovorov so morale biti ustvarjalne in razmišljati širše. Potrebovale so znanje o obstoječih storitvah in ponudbah organizacij ali pa so jih morale šele raziskati. Upoštevati so morale specifične okoliščine primerov in pri snovanju rešitev tudi njihovo dolgoročno ustreznost. Pomembno je bilo, da so upoštevale voljo ljudi in bile pri tem spoštljive, potrpežljive in ne obsojajoče.

Izolirani

Določeni ljudje in družine so se zaprli v hiše in niso želeli sprejeti pomoči (D22). Sogovornica je v teh primerih družino večkrat obiskala in se z njimi pogovarjala. Potrebovala je razumevanje, da so izgubili imetje in da ga želijo ohraniti (D23).

Onemogočen dostop

Poplave so onemogočile dostop do določenih območij. Sogovornica je povedala, da so pomoč do ljudi dostavili s štirikolesniki. *»Takrat smo se sami angažirali in vozili s štirikolesniki na nedostopne točke oz. zaselke v občini. Pristopili smo do občanov, jih vprašali, kaj se točno potrebuje, in potem to priskrbeli (U16).«*

Koordinacija

Gospa, ki je živela sama, je potrebovala pomoč pri odpravljanju posledic poplav. Sogovornica jo je obiskala in skupaj z njo načrtovala naslednje korake. *»Z eno gospo, ki je bila sama, smo se pogovarjali, kdo ji lahko pomaga, kateri prostovoljci se bodo vključili in odnesli ven stvari, tako da ni bila sama pri vsej tej sanaciji (D70).«*

Sogovornica iz Zveze paraplegikov Slovenije je prejela klic, da uporabnik na vozičku potrebuje nadomestno nastanitev. Njena naloga je bila, da organizira vse potrebno, da se bo

lahko uporabnik naslednji dan namestil. Zaradi hendikepa je potreboval prilagojeno stanovanje. *»Klicali so me iz Štajerske. Vprašali so, a mate stanovanje, mamo, se jutri slišimo. Dogovorjeni smo bili, da v soboto pridejo in prevzamejo ključe, izmenjali smo si telefone (Z16).«*

Nadomestna nastanitev

Sogovornica je sodelovala z družino, ki ima otroka s kronično boleznijo. Njihova hiša je bila zgrajena na poseben način zaradi zahtev otrokovega zdravstvenega stanja. Hiša je bila poplavljena in zato tudi neprimerna za bivanje. Družina na začetku ni bila upravičena do nadomestnega stanovanja, saj sta bila starša deležna lastnika razpadajoče hiše na drugem koncu Slovenije. Sogovornica je nato pomagala pri pojasnjevanju stanja družine in iskanju primernega nadomestnega prebivališča. *»Hiša je bila zgrajena na prav poseben način z ne vem, kakšni materiali in vse. Gradbeniki so v skafandrih gradili to hišo. To je bilo pa zato, ker je otrok bil kronično bolan. Poplavilo jim je vse, tudi drago medicinsko opremo, ki so jo uvozili iz Amerike. Pa potem recimo temu otroku je pri njegovi bolezni zelo pomagala savna, ampak jo je tudi poplavilo in je bila neuporabna. Ko se je družina preselila v najemniško stanovanje, se je otroku zdravstveno stanje izjemno poslabšalo in je bil ves čas bolan. Ni bil primeren zrak, vlaga, bil je brez primerne medicinske opreme. Za njih je bilo kar težko najti nastanitev, potem pa se je še zapletlo pri stanovanjskem skladu. Starša sta bila lastnika enega majhnega deleža ena hiše na primorskem. Niti ne vesta, kdo vse je lastnik, kje se hiša nahaja. Videla pa sta slike, da je to čisto propadla majhna stara hiša (E10).« »Potem je bilo treba pojasnjevati skladu, da tista nepremičnina ni primerna za bivanje. Na skladu pa niso želeli odobriti stanovanja, ker so videli v evidencah, da so lastniki te hiše. Na koncu so dobili pa zelo malo denarja od države, ker zaradi posebne gradnje niso mogli v sistemu prikazati dejanskega stanja. Niso vedeli, kako naj označijo in prikažejo v sistemu, ker teh kategorij ni bilo za obkljukati (E11).«*

V romskem naselju so poplave poškodovale bivalno barako do te mere, da je bila neprimerna za bivanje. Sogovornica je povedala, da se je strokovna delavka na CSD v tem primeru angažirala in skupaj z družino našla primerno rešitev. V okviru storitve osebne pomoči so družini zagotovili nakup premičnega bivalnika. Baraka je bila zgrajena na zemlji, katere družina ni bila lastnica. V kolikor bi bili v prihodnje zapleti z lastnikom zemlje, bi družina lahko bivalnik prestavila na drugo lokacijo. *»V tem primeru je bilo potrebno več angažmaja. Ni dovolj dodelitev samo izredne denarne pomoči, ampak tudi suportiranje, da lahko to nekak porabijo. Kolegica, ki je prevzela zadevo, je kontaktirala tistega, ki je prodajal ta bivalnik, da smo lahko sprovedli. In omogočili primerne razmere za bivanje (A13).« »Potem smo naredili tako, da v*

primeru, da bo kakšen zaplet nastal, lahko prestavijo bivalnik, kamor bo potrebno. Smo z družino raziskovali, kaj bi jim bilo najbolj okej in so sami nekako prišli do tega, da bi imeli bivalnik. Nekak probaš pol tako razmišljati, da je rešitev za družino sprejemljiva tudi na dolgi rok, ne samo za tisti trenutek (A15).«

Dvigalo

Sogovornice iz CSD so pomagale ljudem pri načrtovanju preselitve (D69) in urejanju popravila dvigala. *»Ena družina je bila, ko je partner na invalidskem vozičku. Par je živel v pritličnem prostoru in jima je to vse čisto zalilo. Gospod je mel dvigalo in to je bilo vse uničeno. No, potem smo urejali, da bi imel nadomestno stanovanje. Z občino Domžale se ni dalo nič zmenit. Smo klicali na občino, smo napisali dopis, pritiskali, vse smo probali. Dajali smo jim informacije direktno iz terena. Gospod je rekel, da ne gre v nek hotel ali pa v nekaj začasnega. Ni želel, da ga nekam pospravimo, ampak je želel dobiti eno zadevo za ziher. Je rekel, da naj mu samo dvigalo popravimo in tako. Dvigalo so mu popravili in je ostal doma ter da se je čim prej saniralo to njegovo stanovanje, kar pa je seveda trajalo (K24).«*

Čevlji

Sogovornico je obiskala gospa in ji povedala, da potrebuje čevlje, saj so ji poplave vse uničile (M14). Gospa v tistem trenutku ni vedela, kam naj se obrne in poišče pomoč. Sogovornica je stopila v kontakt z lokalno civilno zaščito in se dogovorila za prevzem čevljev. *»Civilna zaščita je imeli skladišče z oblačili in obutvijo. Ampak v tej zmedi ta gospa recimo sploh ni vedela kam naj se obrne, kljub temu, da smo mali kraj in točno ve kje je gasilni dom. Poklicala sem v gasilni dom, da so ji pripravili točno takšne čevlje, kot si jih je želela, gospo pa napotila, da jih gre iskati. To so rabili, da ljudi konkretno usmeriš in napotiš (M15).«*

Krompir

Gospa je v poplavah izgubila ves krompir. Sogovornica je raziskala, kdo ponuja krompir. *»Raziskuješ in iščeš. Ljudje so ponujali raznorazne stvari in preveriš na občini, ali je kdo pripravljen dat oziroma ponuja krompir (M20).«*

Spol

Sogovornica je v svojem kraju opazila, da so ljudje naprej potrebovali fizično pomoč pri odstranjevanju posledic katastrofe. Ugotovila je, da so kot primerne kandidate za pomoč videli samo moške. *»Se je zgodilo, sva prišli s sestro, do katere hiše in so rekli, da nič ne rabijo. Čez ramo pa sva videli, da je polno mulja v hiši. Dejansko so se zelo koncentrirali na to, da rabijo*

moške, ker so bolj močni. Pač na začetku, ko je bil mulj, je bilo treba fizično delati. Nekako ženske niso videli v tej vlogi. In ja pol, ko je bilo v ospredju fino čiščenje, potem smo pa lahko še ženske prišle poleg (A39).«

4.12. Posledice

Ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah, se soočajo z različnimi posledicami, tako psihološkimi, fizičnimi in finančnimi. Pod psihološke posledice sodijo strah, tesnobnost, negotovost, nestabilnost, ponavljajoči se spomini, nočne more, PTSD, misli na samomor. Ljudi je strah ponovitve poplav, zato v času deževja občutijo več strahu, panike in tesnobnosti. Informacije, ki so jih ljudje prejeli, niso bile dokončne, kar je pri mnogih povzročilo dodatno stisko. V času odpravljanja posledic poplav so ljudje tudi izgubili telesno maso, saj niso občutili želje po hrani.

Državne institucije so izpostavile skrb za duševno zdravje ljudi, prizadetih v poplavah. V ta namen so sklicali sestanek z vsemi pomembni deležniki, ki so delali z ljudmi na terenu. V času poplav pa so se ljudje s stiskami soočali na različne načine. Socialna delavka je povedala, da ja na enem območju zaznala porast uporabe alkohola za namen lajšanja stisk.

Proces sanacije je dolgotrajen in težak. Do danes ljudje na določenih območjih ne vedo, ali lahko pričnejo z obnovo hiše ali pa se bodo mogli preseliti drugam. Ponekod še danes obnavljajo svoje domove, saj so se mnogim težave pokazale z zamikom. Sanacija posledic poplav in obnova prebivališč terja finančna sredstva. Ljudje, ki imajo omejene dohodke, neustrezna zavarovanja ali pa nimajo privarčevanih sredstev, so težje pokrili vse stroške. Poleg škode, ki je nastala na zemljiščih in nepremičninah, so ljudje v poplavah izgubili dragocene osebne predmete, telefone, računalnike, avtomobile in ostalo premoženje.

V času poplav so socialne delavke opazile, da se je povečalo medsosedsko povezovanje. Pomagali so si med seboj in se družili ob večerih, ko so zaključili z delom, ali pa ob obrokih v ljudski kuhinji. Na enem območju so se javili predstavniki ulic in bili vez med CSD in prebivalci in prebivalkami. Ena sogovornica je opazila porast alkoholizma na območju. Pravi, da so se ljudje družili s sosedi in si z alkoholom lajšali bremena.

Ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah, so sedaj bolj pozorni na vremenske dogodke in preventivno zavarujejo dele, kjer bi lahko voda vdrla v hišo. V kletnih prostorih sedaj tudi ne shranjujejo več stvari, ki bi jim voda lahko škodila. Nekateri ljudje, ki imajo izkušnjo

evakuacije, imajo pripravljen nahrbtnik z vsemi nujnimi potrebščinami v primeru, da bi se morali ponovno umakniti iz prebivališča.

Obstajajo pa tudi primeri, ko ljudje niso pravočasno zaprosili za IDP, bili pa so prizadeti v poplavah. V tem primeru ljudje niso več upravičeni do IDP po interventnem zakonu, saj je rok pretekel.

V spodnji preglednici so prikazane posledice, s katerimi se po besedah socialnih delavk soočajo ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah.

Preglednica 4-9: Posledice, s katerimi so se soočali prizadeti v poplavah

Posledice	**Opis**
Psihološke posledice	*»Nekaj ljudi je govorilo o posttravmatski stresni motnji, kjer imajo ponavljajoče spomine na dogodek, nočne more, anksioznost (U61).« »Ena 12 letna deklica do hiše ne more več iti. Ko je pa dež pa potrebuje veliko podpore in pogovora (M53).« »/.../ Recimo, kakšne misli na samomor, zaradi vseh stisk, ki so jih doživeli (M22).«*
Izguba telesne mase	*»Marsikdo je shujšal in pozabil jest, ker ni čutil, da je lačen. Pozabili so jesti. Od vse travme ni lačen (C56).«*
Uživanje alkohola	*»Je pa res, da je bil v porastu alkoholizem na tem območju. Bom rekla tako kot lajšanje bremena (A25).«*
Sanacija	*»Cel proces je težek in dolgotrajen, da bodo pridobili parcele, ki bodo primerne za gradnjo. Potem je pa še šla cena materiala gor. Mnogi so bili nepravično ocenjeni in ne bodo dobili veliko denarja. Imajo ogromno škodo, dobili pa so par tisoč evrov (E45).«*
Določitev glede obnove ali preselitev	*»Za določena področja ni nekega konsenza. Nekatere hiše še danes nimajo odločb, bodisi ker se lokalna skupnost ne strinja povsem, nekje se planira rušenje hiš, kljub temu, da niso bile poplavljene, ker bo tam zdaj razlivno območje in tako dalje (P25).«*
Finančne posledice	*»Nimajo sredstev, sploh tisti, ki so v zrelejših letih. Ko imajo pokojnino, ne morejo imeti našparanega denarja. Stroški so zelo veliki (C80).«*
Medsosedsko povezovanje	*»Moram pa reči, da so se ljudje, kar povezali med seboj. Recimo, en v ulici se je javil za koordinatorja in za celo ulico prinesel vloge. Te osebe so dale kontakt ostalih ali pa urejale stvari za starejše, ki niso imeli nikogar (B21).«*
Preventivno ravnanje	*» /.../ Preventivno za vsak slučaj postavi vreče s peskom, ker nikoli ne veš. /.../ (L51).« »Še vedno ima pripravljen nahrbtnik, da ga lahko v primeru nevarnosti vzame in beži (M50).«*
Previdnost	*» /.../ Se mi zdi, da posledice so, da so ljudje bolj previdni, bolj se zavedajo, kako hitro se lahko hude stvari zgodijo. /.../ (L51).«*

4.13. Dileme

Socialne delavke so se pri svojem delu srečale z različnimi dilemami. Na začetku je dileme predstavljala organizacija procesa dela. To pomeni, da niso vedele, kaj je njihova vloga, kdaj in na kakšen način naj ponudijo pomoč. Soočale so se tudi z vprašanjem, kako določiti, kdo potrebuje njihovo pomoč in kako podpreti ljudi, ki imajo manj razvito socialno mrežo.

Vsi ljudje, ki so vložili vlogo za IDP, so prejeli izplačilo v enaki višini ne glede na materialno in dohodkovno stanje, kar se nekaterim ni zdelo pravično. Dileme so imele pri odločanju o upravičenosti do IDP, kadar so zaznale neskladnost z realnim stanjem. Ljudje so na vlogah navedli neresnične podatke in priložili fotografije škode, ki ni nastala zaradi poplav, ali pa fotografije škode na sosednjih hišah. Pri soočanju s to dilemo je ena sogovornica prišla do sklepa, da si vsi zaslužijo živeti v primernih bivališčih in da ni njihova krivda, da so bili prizadeti zaradi poplav.

V razpredelnici so zbrani primeri dilem, s katerimi so se soočale socialne delavke.

Preglednica 4-10: Dileme socialnih delavk med delom v poplavah

Dilema	**Primer**
Organizacija dela	*»Aha, pa organizacija, kje, kdo, kaj pa kdaj. Pomembno je, kdaj (C44).«*
Komu in kako pomagati	*»Večkrat sem se vprašala, kdo potrebuje mojo pomoč. Jaz do vseh ne morem. Dostop je bil onemogočen. Kdo zdaj rabi mojo pomoč (M29)?« »Ne morem jaz določit, da recimo tisit, ki je ostal brez hiše, tisi, ki je imel zalito eno nadstropje pa ne. Kdo sem jaz, da bom določala potrebe ljudi po pomoči (M30).«*
Primerna podpora	*»Kako opolnomočiti tiste, ki nimajo široke družinske mreže (C38).«*
Upravičenost do pomoči	*»Da ljudje skušajo izkoristiti sistem in želijo povrnitev stroškov za nekaj, kar ni nastalo zaradi poplav (L28).« »Še več, prinesli so celo slike drugih hiš, ponarejene podpise in izjave (N16).«*
Pravičnost razdeljevanja pomoči	*»Ko vidiš, da gospa, k je sama in ima nizko pokojnino, bo dobila ista sredstva, kakor gospa, ki ima visoko plačo. In to ni enako. Ona si bi bo lažje opomogla kot gospa v penziji. Vsi so doživeli enako škodo, ampak ne mormo pa tega čisto enačiti med seboj. Obe bosta mogli kupit novo kopalnico in kuhinjo, ampak prva jo bo veliko težje kot ta druga. Še vedno, še z našo pomočjo jo bo težko (C37).«*

4.14. Udejstvovanje

Socialne delavke se v večini pri svojem delu ali v prostem času niso vključevale v iniciative, ki bi zagovarjale lokalne interese skupnosti ali interese ljudi, ki so bili prizadeti v poplavah. Ravno tako niso sodelovale pri pripravi ukrepov. Sogovornik je dejal, da organizacija, v kateri je zaposlen, skuša delovati nevtralno in celostno.

Ena socialna delavka je sodelovala v projektu HOPS, kjer so skupaj s Fakulteto za socialno delo raziskovale potrebe ljudi, ki so bili prizadeti v poplavah na področju Sneberij. *»Mi v sklopu tega projekta smo tudi predlagali, da bi se to odprlo in natančno zavedlo. Da bi se to malo ozavestilo, ampak jaz nič ne vem, da bi se kej naprej premaknilo. Torej dokumenti, ki so pomembni v tovrstnih izrednih okoliščinah. Strokovni vodja je rekel, da nekaj imamo, ampak bi bilo fino, če bi imeli bolj natančno. Pri tistem sestanku se je potem vse zaustavilo (C77).«*

V Nožicah, ki so eno izmed prizadetih območij, se je oblikovala civilna iniciativa. Sklicala je sestanek z vsemi deležniki, ki so bili pomembni v času poplav, vendar strokovnih delavk iz CSD niso povabili. *»V Nožicah je bil en sestanek, kjer so bili gasilci, civilna zaščita, civilna iniciativa, Rdeči križ, občinarji, vodovarstveniki ,ampak nas niso povabili. Zanimivo nam je bilo, da nas niso vključili. Mi smo se res sami angažirali lokalno in povezovali. Nikoli nas niso vključevali (K70).«*

Na podlagi preteklih izkušenj sta dve socialni delavki ocenili, da ni smotrno preverjanje materialnega in dohodkovnega položaja ljudi kot kriterij upravičenosti do IDP. Na resorno ministrstvo so naslovile dopis in spodbudile, da se ta dva kriterija tokrat ne upoštevata. *»Glede na to, da je naša Enota imela največ vlog za izredno denarno pomoč v celi Sloveniji in ko smo na terenu videli, kakšne so posledice poplav, smo na MDDSZ večkrat pisali dopise, da je potrebno reševanje vlog za IDP urediti na drugačen način, saj ne gre za klasično vlogo. Veseli smo bili, da so sprejeli Zakon, ki je uredil to področje, na način, da je bila solidarnostna pomoč dostopna vsem oškodovanim, ne glede na njihov materialni položaj (M75).« »Mi smo se borili, da bi to bilo drugače kot izredna pomoč (C102).«*

Sogovornica, ki je delala na državni instituciji, je povedala, da je pripravljala poročila o stanju potreb po mobilnih hišicah po občinah. Na podlagi orisa potreb so potem njeni nadrejeni odločali o nadaljnjih ukrepih. *»Pri teh mobilnih hiškah sem bila dosti zraven pri teh debatah, katere občine bi dobile in koliko. Zbirala sem tudi povpraševanje po občinah. Na teh sestankih sem samo poročala, katere občine bi potrebovale in koliko. Bolj oris potreb, ne pa da bi direktno vplivala na odločanje ali pa kej (E49).«*

4.15. Spremembe, ki so nastale zaradi poplav

Občutljivost

Poplave, ki so se zgodile v letu 2023, so prinesle določeno mero ozaveščenosti (L55, D60) o vremenskih razmerah in katastrofah, ki jih lahko vreme povzroči (N46). Ravno tako pa so naravne nesreče velikokrat tema izobraževalnih dogodkov (G48). *»Je pa tako, da so zdej povsod te teme tudi zastopane. Kar je potem že malo obremenjujoče, ker je povsod samo to. Če se da kaj pozitivnega iz tega ven potegnit, potem je ok (B52).«*

Nov pravilnik

Sogovornik je povedal, da so na podlagi izkušenj v poplavah pripravili nov pravilnik, ki bolje ureja delo, in definirali razporejanje delovne sile in pomoči. *»Mi smo sedaj sprejeli nov pravilnik, saj smo videli nekatere stvari, kjer so bili problemi in smo zato nekatere stvari prilagodili. Smo tudi definirali, kako se prostovoljce razporedi boljše, predvsem smo tudi definirali, kako je z vrednostnimi boni najboljše, potem smo definirali sekundarno fazo pomoči (P50).«*

Priprava načrta

Sogovornica je povedala, da upa, da so na podlagi poplav v socialnem delu nastale spremembe v smeri razmišljanja o morebitnih izrednih razmerah in priprav nanje (N47). Druga sogovornica je povedala, da je v času poplav videla, da so na CSD nepripravljeni na izredne razmere (A86). Ob naslednji nevarnosti za izredno stanje (strelsko pohod v šoli) je pripravila načrt odziva organizacije. Pri snovanju je izhajala iz brošure Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih: priročnik za vsakdanjo rabo (A44). *»Smo se pa angažirali takrat, ko je bil napovedan strelski pohod na šoli. Naredili smo takrat plan. Kdo bo se aktiviral na posamezni točki, torej kdo je v ospredju. Tako da sem takrat zbrala nabor zaposlenih, ki bi nudili psihosocialno pomoč. En del sem pa aktivirala v primeru, da bi bilo treba izvajati ukrepe (A43).«*

4.16. Evalvacija

Socialne delavke so povedale, da odziva na potrebe ljudi v času poplav do sedaj v organizaciji še niso evalvirali. Svojih izkušenj in primerov dobrih praks dela v času poplav ravno tako niso strnili v smernice in protokole oz. načrt odziva v prihodnjih izrednih razmerah. *»Protokola še nismo sprejeli. Težko rečem ali bomo sprejemali poseben protokol na podlagi teh poplav. Smo se pa iz teh poplav veliko naučili (M74).«*

Načrt zaščite in reševanja in načrt dejavnosti

Šest socialnih delavk pozna načrt zaščite in reševanja. Pet socialnih delavk ve, da ta načrt obstaja. Tri socialne delavke načrta ne poznajo. Ena sogovornic je povzela, na kakšen način se večina ljudi sreča z načrti zaščite in reševanja ter načrti dejavnosti organizacije, kjer so zaposleni. *»Ko prideš v službo in dobiš tisti fascikel vsega tega. To so take življenjske stvari, ko*

reagiraš po svoji vesti in zmožnostih. Papir prenese vse, realnost pa je drugačna. V tistem trenutku, ko je treba odreagirati, se jaz ne bom spomnila, kaj tam piše (Z29).«

Svetovalna skupina

V večini socialne delavke niso imele informacij o svetovalni skupini v njihovi občini. Socialna delavka je povedala, da je občina Ljubljana zelo vključena v pomoč pri pripravi načrta sanacij (D54). Predstavnik Škofijske Karitas Celje je povedal, da imajo nekatere občine ustanovljene svetovalne skupine in svete za socialo. *»Ja, pravno formalno imamo ustanovljeno svetovalno skupino na mestni občini Celje in v občini Žalec. Tako da tam smo člani v tem svetu za socialno. Vem, da ima tudi Polzela nek svet in občina Velenje, tam so vključene naše lokalne Karitas predstavnice. Sodelovanje načeloma poteka (P23).«*

4.17. Neprimeren odziv

Sogovornice so za neprimerno delo označile zatiskanje oči in prelaganje odgovornosti (G54), birokratsko delo brez občutka za sočloveka (Z36), počasen odziv pristojnih organov in pomanjkanje komunikacije (N50, U83), kar je rezultiralo v različne prakse dela (P1) in zakasnitev pri izdajanju odločb (L62). *»Ja, najbolj strašljivo je, če je kdo imel občutek, da nobenega ne skrbi, kako je njim (A78).«*

Neprimeren odziv socialnega dela je tudi takrat, ko socialne delavke in delavci niso občutljivi na potrebne ranljivih skupin, ko storitve niso prilagojene ali pa je neustrezna psihosocialno podpora ter pomanjkanje dolgoročne podpore (U84).

4.18. Primeren odziv

Terensko delo je bistven sestavni del primernega socialno delovnega odziva. Terensko delo omogoča direkten stik z ljudmi na terenu. Ljudje prejmejo sporočilo, da niso sami in da lahko zaprosijo za pomoč. V prvi vrsti morajo socialne delavke prepoznati osnovne potrebe ljudi in jim zagotoviti osnovne potrebščine za preživetje.

Kot prvo značilnost primernega odziva socialnega dela so socialne delavke navedle hitrost. To pomeni, da se socialne delavke in delavci odzovejo čim prej, ko nastanejo izredne razmere, in so ljudem na voljo za pomoč in podporo. V času izrednih razmer je pomembno, da je kolektiv povezan med seboj in da vzdržuje učinkovito komunikacijo. Socialne delavke in socialni

delavci morajo razpolagati z informacijami o razpoložljivih storitvah, pravicah in drugih virih pomoči.

Lastnost primernega odziva socialnega dela je tudi prilagodljivost na okoliščine v družbi in na osebne okoliščine ljudi. V času poplav so socialne delavke poenostavile izpolnjevanje vloge za IDP tako, da so ljudje izpisali osebne podatke, ostale informacije pa so dopolnile same. Dokazila o škodi so pridobile že na samih terenskih obiskih ali pa iz sistema AJDA. Prilagodile so se tudi na ta način, da so na terenu zbirale vloge in imele uradne ure v prostorih, ki so bili bližje ljudem na terenu. Socialne delavke so morale spoštovati, da ljudje vedno niso želeli podeliti svoje izkušnje prizadetosti, ko so jih obiskale.

Primeren odziv socialnega dela v izrednih razmerah vsebuje nudenje socialno psihološke podpore in pomoči. V prvi vrsti je pomembno, da se ljudem prisluhne in omogoči prostor za pogovor, kjer ljudje podelijo svoja čustva in strahove, ki jih doživljajo. Pri tem pa so pomembne spretnosti umerjenosti, empatije, sočutja in razumevanja.

Nenazadnje pa je primeren odziv socialnega dela tisti, ki celostno pristopi k reševanju težav in problemov človeka, skupine in skupnosti.

V razpredelnici so navedene značilnosti primernega odziva socialnega dela.

Preglednica 4-11: Nabor značilnosti primernega odziva socialnega dela

Značilnost primernega odziva	Opis
Hitrost	*»Primeren in uspešen odziv socialnega dela je takojšnji odziv na potrebe, ki se pojavi pri ljudeh (G50).«*
Informiranje	*»Istočasno obveščano še vseh ostalih pravicah in storitvah, ki so na voljo še kje drugje (L59).«*
Prilagodljivost	*»Dostikrat smo bili na vratih, zunaj, v dreku, vse je puščalo, zraven so bili delavci, moraš tudi to upoštevati (C69).«*
Terensko delo	*»Da smo šli na teren in smo se tja tudi vrnili. Ne samo, da smo prišli prvič, ampak da smo šli ponovno in spet. Njim nikoli ni bilo treba priti do nas. Mi smo vrnili tisto, kar bi se moglo skozi dogajati. Mi it na teren (C92).«*
Celovitost	*»Primeren in uspešen odziv socialnega dela vključuje celovit pristop – hitro odzivanje, dolgoročna podpora in krepitev moči ter odpornosti skupnosti (U76).«*
Socialno psihološka pomoč	*»Naša naloga je, da se človeku v okviru prve socialne pomoči nudi pogovor in osnovne informacije. Da si mu na voljo, kadar bi še kaj dodatno rabil. /.../ (K63).«*
Osnovne potrebe	*»Torej, da se takoj zagotovijo osnovne potrebščine (U77).«*
Spretnosti	*»Empatija, sočutje, razumevanje, da se ti lahko izpovejo, da mu daš čas in prostor, to je najbolj pomembno (L43).«*

4.19. Primeri dobre prakse

Zbiralna akcija

Sogovornica, ki so jo prizadele poplave, je povedala, da so zaposleni na njeni enoti zbrali finančna sredstva in jih predali njej. Njena naloga je bila, da jih preda sokrajanom, ki so sredstva najbolj potrebovali. Sredstva je predala gospodu, ki je imel škodo zaradi poplav in ni vedel, kam se lahko obrne po pomoč. Gospod ima težave v duševnem zdravju (A31).

Na Poljskem so 15. avgusta 2023 po vseh cerkvah namenili nabirko za pomoč Sloveniji. Zbrali so 1.300 evrov, ki so se pretvorila v projekt, ki se še danes odvija na prizadetih območjih (P2).

Psihosocialna pomoč na terenu

Poplave niso prizadele ljudi na finančnem področju, ampak tudi na duševnem in socialnem področju. NIJZ je zato v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje in Civilno zaščito aktiviral psihosocialno pomoč ljudem na terenu. Ta ideja izhaja še iz časa epidemije covida-19 (P3).

Informacijska točka

V Sneberjah so lokalni prebivalci organizirali informacijsko točko, kjer sta dve prostovoljki preverjali, ali so vsi ljudje oddali vloge za finančno pomoč na Rdečem križu, Karitasu ali CSD (D64).

Kontaktne osebe

Ena sogovornica je z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, sodelovala preko kontaktnih oseb. Kontaktne osebe so bile na nek način predstavniki ulice. Ko so nastopile spremembe ali pa nove informacije, je sogovornica stopila v stik s kontaktnimi osebami na terenu (B22).

Klicni center 114

Na enem izmed CSD so redno prejemali poročilo klicev na telefonsko številko 114 iz njihovega območja pristojnosti. Poročila so pregledali in v primeru suma stiske ljudi tudi obiskali ali pa jih poklicali. Ponudili so jim pomoč in predstavili tudi druge možnosti. *»Mi smo tudi dobivali poročila s številke 114. Poročila vseh klicev smo dobili na center in vsa smo pregledali. Tega je bilo ogromno. Če smo zaznali kakršno koli stisko, misel na samomor, mladoletni otroci s stiskami, starejši ljudje s stiskami. Mi smo vse te ljudi obiskali ali pa jih*

poklicali in ponudili našo pomoč. Predstavili smo možnosti, kam se lahko vključijo, če želijo naredili načrt skupaj z nami, in kako reševati stiske. Tega je bilo res ogromno (M56).«

4.20. Prostor za izboljšave

Pomoč in podpora ter pravice in storitve morajo ljudje prejeti kar se da hitro. Ukrep za znižanje višine računa električne energije je začel veljati z zamikom, kar je spodbudno, vendar to ne razbremeni ljudi, ki imajo nižje finančne prihodke. V teh gospodinjstvih so se ljudje soočali s finančnimi stiskami, saj so imeli povišano porabo električne energije zaradi saniranja posledic poplav. To hkrati vključuje tudi hitrejšo vzpostavitev informacijskega sistema, da lahko socialne delavke in delavci opravijo postopke odločanja o pravici do IDP.

Za krepitev primernega odziva socialnega dela bi bilo smiselno pripraviti izobraževanja in usposabljanja za delo v izrednih razmerah in obvladovanje stresnih situacij. Potrebno je znanje o strategijah in modelih dela, kjer se skrbi za varnost in doseganje ciljev vseh sodelujočih.

V prihodnje bi bilo smotrno, da se pristojne organizacije bolj povežejo in sodelujejo pri podpori in pomoči ljudi, ki so prizadeti v izrednih razmerah. Socialna delavka meni, da je potrebna korenita sprememba pri sodelovanju CSD in MDDSZ, saj ministrstvo ni zagotovilo primerne podpore in koordinacije. Pri načrtovanju prihodnjih odzivov v izrednih razmerah naj bo vedno vključena tudi URSZR.

V prihodnje bi lahko centrom na prizadetih območjih priskočili na pomoč drugi centri, in sicer na način prerazporeditve dela. Vendar je za tak način dela potrebno, da so strokovne delavke s tem seznanjene in na to pripravljene. CSD na prizadetih območjih bi lahko za čas izrednih razmer odredili dodaten kader.

Socialno delo naj stremi k fleksibilnosti odziva na raznovrstne potrebe ljudi, ob tem pa naj upošteva družbene značilnosti, lokalno okolje in specifične situacije. Odziv naj bi bil tudi primerno časovno in prostorsko načrtovan. Pomoč in podpora mora potekati znotraj sodelovalnega odnosa, kjer se skupaj z uporabnikom soustvarijo primerne in učinkovite rešitve. V nasprotnem primeru je pomoč vsiljena in je ljudje ne želijo sprejeti.

Socialne delavke so dejale, da bi v socialnem delu potrebovali model odziva v izrednih razmerah. Model bi sledil spremembam ter razvoju metod dela in kriznih načrtov. Vseboval bi načrt, kjer bi bil jasno določen namen terenskega dela in pristopa do ljudi, ki so bili prizadeti v izrednih razmerah. V ta namen bi potrebovali protokole in smernice dela, ki so vnaprej znane

socialnim delavkam in delavcem. Po zgledu že obstoječih praks na področju varnosti in zaščite na delovnem metu v primeru evakuacije bi model vzpostavil institut pooblaščenih oseb, ki se aktivirajo v času izrednih razmer in organizirajo delo. Pooblaščene osebe bi imele opravljeno tudi usposabljanje in redna izobraževanja. Ob nastanku izrednih razmer bi se formirale skupine strokovnjakov, ki bi pomagale prizadetim v izrednih razmerah in zagotavljale odgovore na različne potrebe. Vsako gospodinjstvo bi imelo zagotovljeno eno osebo, ki bi zanje urejala vse potrebne zadeve. Pri vzpostavljanju modela bi si lahko pomagali s primeri dobrih prask iz tujine.

Socialne delavke in socialni delavci s sodelovanjem v delovnih skupinah doprinesejo strokovno znanje. V prihodnje bi bilo smiselno, da je več socialnih delavk in delavcev vključenih v delovne skupine, ki bodo ustanovljene za namen sprejemanja ukrepov v izrednih razmerah. Načrtovanje in aplikacija ukrepov naj bo narejena šele po posvetovanju s predstavniki lokalne skupnosti, ki imajo vedenje o lokalnih potrebah in možnostih pomoči. Hkrati pa naj se blagovne rezerve sproščajo v sodelovanju s CSD. Informacije, ki so predane v javnost, morajo biti jasne in dokončne.

Sistemsko bi bilo treba urediti zbiranje finančnih sredstev, ki jih ljudje namenijo v dobrodelne namene. Zagotoviti bi bilo treba mehanizme izplačevanja ter nadzor nad namenom in porabo sredstev. Tako bi ljudje prejeli toliko sredstev, kot jih potrebujejo, in ne bi prihajalo do zlorab.

Kot preventivni ukrep pa so socialne delavke navedle ozaveščanje o samozaščitnem vedenju, krepitvi skupnosti in spodbujanju digitalne pismenosti za lažje vzpostavljanje stika in prenosa informacij v času izrednih razmer.

V spodnji preglednici so strnjeno prikazani predlogi za izboljšanje odziva socialnega dela v prihodnje.

Preglednica 4-12: Predlog izboljšav odziva socialnega dela v izrednih razmerah

Predlog izboljšave	**Opis**
Hitrost	*»Mogoče ljudje pričakujejo hitrejšo pomoč (A79).«*
Posvetovanje z lokalnimi predstavniki	*»Eno je to, da je v prvih fazah, preden se javnost obvesti, potrebno z lokalnimi oblastmi stopiti v stik, da se sploh vidi, kaj je možno in kaj ni možno (P6).«*
Izobraževanje	*»Predlagam, da bi se posebna pozornost namenila izobraževanju socialnih delavk na temo socialnega dela v izrednih razmerah. Na tem mestu bi bila smiselna tudi skupna izobraževanja, ki bi bila na voljo vsem službam in pomagajočim poklicem, s katerimi sodelujejo socialne delavke na centru za*

	socialno delo, in bi na ta način omogočila še boljše medinstitucionalno sodelovanje (N54).«
Medinstitucionalno sodelovanje	*»Pomembno pa je tudi sodelovanje med različnimi organizacijami in službami (U80).«*
Prerazporeditev dela	*»Okrepiti tiste centre, ki so jih prizadele naravne nesreče. Da se vloge prerazporedijo tako kot pri štipendijah poleti. Ne nek način razbremenitev tistih, ki so zasuti z delom (L65).«*
Prilagojen odziv	*»Razumem, da so želeli pomagati po katastrofi, ampak ni bilo časovno najbolj primerno. Morali bi počakati vsaj en teden, da bi ljudje počistili in rešili svoje premoženje (U87).«*
Razvijanje modela	*»Potrebno bi bilo izboljšati razvoj kriznih načrtov – torej obsežen načrt za krizno posredovanje, ki vključuje protokole za učinkovito odzivanje v kriznih razmerah (U88).«*
Odgovorna oseba	*»Zakaj ne bi potem nekako iz te izkušnje se cela Slovenija aktivirala, da bi se dalo navodilo v smeri da bi bilo centrom lažje. Da bi se naredil en koncept, kako delati in kdo so pooblaščene osebe. Obenem pa imajo te osebe narejeno usposabljanje (A92).«*
Razvijanje metod in tehnik	*»Morali prilagoditi svoje metode in pristope, da so lahko učinkovito pomagali ranljivim in prizadetim posameznikom ter skupnostim (U70).«*
Večja prisotnost socialnega dela	*»Večja vključitev socialnih delavcev tudi v delovnih skupinah, ki so bile ustanovljene (G55).«*
Skupina strokovnjakov in strokovnjakinj	*»Ljudje so si želeli, da bi imeli službo, ki bi bila iz strokovnjakov, da bi pomagala in zagotovila različne potrebe (C42).«*
Vodja primera	*»Idealno bi bilo, da bi imela vsaka hiša oziroma gospodinjstvo, ki je potrebovalo pomoč, enga, k bi jim bil organizator in bi vse v eno povezal. Ne pa da smo iz različnih koncev hodili in povedali nekaj. Da bi bil vodniki, podporniki, tisti tapravi. Ali pa ne vem, da bi imel deset hiš in bi dejansko ti vodil vse za njih (C96).«*
Lokalne socialne delavke in delavci	*»Če bi jaz takrat tja prišla samo kot strokovna delavka centra za socialno delo, se tam ne bi znašla, ker niti ne bi vedela, kdo je zdaj tam domačin. Točno sem vedela, kdo je v hiši domačin in sem lažje pristopila. V bistvu sem kot njihova sokrajanka izrazila sočutje (M38).«*
Informacijski sistem	*»Bil pa je problem, ker ISCSD ni bil posodobljen dosti hitro (L3).«*
Sistemsko zbiranje sredstev	*»Veliko je bilo tudi zmede, ko se je zbiralo za kakšne in se je potem zbralo več denarja, kot ga je nekdo potreboval. Stvari niso bile jasne oziroma čiste. Tukaj bi se moralo sistemsko zmeniti, kako bi se zbiralo sredstva v takih primerih, da imajo tudi take organizacije neka pravila in nadzor, ker drugače en slab primer vrže slabo luč na celoten humanitarni sistem (P10).«*
Krepitev skupnosti	*»Na vasi medsoseska pomoč res funkcionira, medtem ko v mestu dejansko pogosto tega ni in vsak sam zase poskrbi. Tako da ta medsosedska pomoč je tisto najboljše. Krepiti skupnost (A82).«*
Digitalno opismenjevanje	*»Spodbujati, da si vsaj mail ali telefon uredijo. Že to ozaveščanje, sploh starejše populacije, bi bilo mogoče bolje narediti še kaj več (Z41).«*

4.21. Drugo

Solidarnost

Sogovornice so poročale o solidarnosti med ljudmi in organizacijami (N8). *»Dosti so se /občine/ med seboj klicali in se spraševali med seboj, kako naj kaj izpolnijo. Bila je neka solidarnost med njimi (E43).«*

Na dan solidarnosti so na CSD delali. *»Tisti dan, ko nam je dala država en dan prost, da pomagamo. Je bilo zelo na mestu, da smo bili socialni delavci na svojih delovnih mestih in na terenu. Da smo pomagali tem, ki so utrpeli škodo (D41).«*

Dve sogovornici sta kritično pogledali na odnos ljudi med seboj v času, ko ni izrednih razmer, in do dobrodelnosti. *»Se mi zdi, da smo Slovenci in Slovenija humanitarni in pristopimo nasproti, drugače smo pa skregani s sosedi. Ne gre mi skupaj, ampak znamo stopiti skupaj (Z22).« »Slovenci se na ven kažemo kot dobrodelen narod, vsak nakaže na 1919. Noben pa ni tok, da bi se usedel s človekom in vprašal: "Kako pa si?", stisnil za roko, rekel, da bo ok in tako. Evo, gospa, sem vam na voljo (K40).«*

Voajerizem

Sogovornica je povedala, da je v sklopu svojega dela po prizadetem območju usmerjala različne strokovnjake in strokovnjakinje. Opazila je, da so ves čas razdejanje snemali in slikali (U85). *»/.../ Snemali in ful gledali so stvari (U86).«*

Med ljudmi, ki so prišli pomagati, pa so bili tudi taki, ki so prišli razdejanje radovedno opazovati. *»Nisi vedel, a je kdo prišel pomagati ali kaj drugega. Je grozno, ko vidiš eno gospo v belih hlačah in ti je kristalno jasno, da ni prišla prostovoljno delo delat, ampak da je prišla samo pogledat. To je bilo zelo moteče (A20).«*

5. Razprava in sklepi

Pri raziskovanju vloge socialnega dela v času poplav mi je bilo na začetku pomembno, da spoznam, kako so socialne delavke takrat organizirale delo in kaj vse so v tem času počele.

Načrti zaščite in reševanja jasno opredeljujejo naloge in pristojnosti organov, niz ukazov, postopke reševanje ljudi, živali in premoženja, obveščanje javnosti, organizacijo evakuacije in zagotavljanje oskrbe (Vlada Republike Slovenije, 2019). Večina socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, so z načrti zaščite in reševanja ter načrti dejavnosti seznanjene, le nekaj jih načrtov ne pozna. Opaziti je diskrepanco med tem, da socialne delavke načrte zaščite in reševanja poznajo, kljub temu pa si želijo, da bi v času poplav imele načrte, ki bi jasno opredelili organizacijo dela in postopanje. Na podlagi tega lahko sklepam, da trenutno obstoječi načrti niso bili v podporo socialnim delavkam.

V času izrednih razmer se običajna rutina dela podre, obseg nalog in obveznosti, ki naj bi jih socialne delavke in delavci opravljali, se poveča. Uporabniki se v večjem številu soočajo s potrebami, ki so v običajnem času manj prisotne. Naloge vodstva so, da organizirajo delo zaposlenih socialnih delavk in delavcev, še posebno pa takrat, ko nastopijo izredne razmere (Mešl, Leskošek, 2021, str. 249). V primeru treh socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, je vodstvo sklicalo prve sestanke in organiziralo delo. Pozvali so zaposlene, naj se odpravijo na teren. Dve socialni delavki, ki sta bili tudi sami prizadeti v poplavah in nista mogli na delovno mesto, pa sta se samoiniciativno lotili raziskovanja, kaj in na kakšen način lahko v lokalni skupnosti kot socialni delavki iz CSD delata.

Največkrat so socialne delavke izpostavile, da je bila njihova naloga, da se odpravijo na teren k ljudem, ki so bili prizadeti zaradi poplav. Primaren namen terenskega dela je bil, da se srečajo z ljudmi v njihovem okolju in predajo sporočilo, da je socialna država aktivna, da bo poskrbela za svoje prebivalke in prebivalce ter da je na voljo za pomoč in podporo. Socialne delavke so se na teren odpravile v prvem tednu po poplavah, ene že takoj v ponedeljek, druge kakšne dan kasneje. Pravijo, da so se odpravile takoj. O hitrosti odziva pišejo tudi Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010, str. 352), in sicer pravijo, da se organizacije, ki niso vključene v načrte zaščite in reševanja, odzovejo v skladu s svojim delovnim časom. Z vidika služb je zato čas odziva razumljen kot hiter, z vidika prizadetih v izrednih razmerah pa je ta viden kot predolg.

Rhodes (1996) pravi, da je pomembno, da se socialne delavke in delavci na terenu odzivajo skladno s potrebami, ki jih zaznajo. Sogovornice so se na terensko delo pripravile tako, da so se opremile z vsemi pomembnimi informacijami. Pripravile so sezname pravic in storitev, telefonskih številk in organizacij, ki so nudile pomoč in podporo po poplavah. Nato so informacije skupaj z obrazcem vloge za IDP delile ljudem. Na prizadetih območjih so bile pred prihodom socialnih delavk že prisotne druge organizacije, ki so imele pregled nad terenom in nastalo škodo. Socialne delavke so se povezale z Rdečim križem, Civilno zaščito in krajevno skupnostjo, da so prejele informacije, katera gospodinjstva je treba najprej obiskati.

Delo na terenu lahko razumemo tudi kot sprejemne točke na lokacijah, ki so v bližini ljudi. Socialne delavke in delavci so se parkrat na teden odpravili na občine ali druge ustanove in tam sprejemali vloge, informirali in usmerjali ljudi ter jim pomagali pri izpolnjevanju vlog. Tako so se približali ljudem na terenu, da so lahko bolj enostavno in hitreje uredili potrebno dokumentacijo za IDP ter imeli priložnost podeliti svoje stiske.

Socialne delavke in socialni delavci v svojem institucionalnem delovnem okolju pri vzpostavljanju stika prihajajo iz pozicije, ki jim podaja več moči kakor pa uporabnikom. Socialne delavke in delavci z znanjem, izkušnjami in mandatom zapustijo institucionalne prostore in se odpravijo v okolje, kjer pa vedno vstopajo kot gostje in gosti. V javnih prostorih in obiskih zasebnih prostorov za socialne delavke in socialne delavce veljajo enaka pravila kot za vse ostale. Zaposlitev na mestu socialne delavke ali socialnega delavca ne podaja mandata, da bi lahko kršili običajne konverzacijske prakse in prisilili ljudi k sodelovanju (Grebenc, 2009, str. 27). Na terenu so sogovornice ob srečanju z ljudmi skušale predstaviti, kaj je njihov namen in vloga obiska. Grebenc (2009, str. 74) pravi, da je pomembno, da socialne delavke in delavci na terenu jasno opredelijo namen terenskega dela in kompetence, ki jih imajo. V kodeksu etike lahko prav tako zasledimo usmeritev, da socialne delavke in delavci ne prekrivajo svojih namenov, pooblastil in nalog (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2023, str. 3).

Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, so večkrat izpostavile, da so ob obiskih ljudi na terenu pomoč in podporo spoštljivo ponudile in je ne vsiljevale. Pozorne so bile na okoliščine, v katerih so vzpostavljale stik z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, saj ni vedno primeren čas in prostor za to.

Lavrič in Štirn (2016, str. 10) pravita, da je običajni odziv ljudi v izrednih dogodkih mogoče opisati v štirih fazah. V prvi fazi so ljudje aktivno izpostavljeni nevarnosti in se ji skušajo

izogniti, sledi šok, zanikanje in podoživljanje stresne situacije. Ljudje nato sami ali s pomočjo postopno vzpostavijo ravnovesje in na koncu tako imenovanega odziva v izrednih dogodkih sledi faza okrevanja po dogodku. Nekatere sogovornice so izpostavile, da socialno delo v prvi fazi reševanja in odstranjevanja posledic poplav še nima posebne vloge. Običajno pride na vrsto kasneje, ko ljudje spoznajo obseg posledic, škode in dela, ki jih čaka.

Na terenu so se socialne delavke pogovarjale z ljudmi o grozi, ki so jo doživeli. Mnogokrat so bile prve in edine, ki so ljudi vprašale, kako so, in jih dejansko poslušale in slišale. Nudile so razbremenilne, motivacijske pogovore, ki so opolnomočili ljudi, ter psihosocialno pomoč. Grebenc (2023) pravi, da lahko socialne delavke in socialni delavci zares opolnomočijo ljudi šele takrat, ko dodobra spoznajo življenjski svet ljudi in zmorejo razumeti uporabnikovo pojmovanje resničnosti. Pomembno je, da odziv socialnega dela v izrednih razmerah izhaja iz dejanskih potreb ljudi in da so ukrepi po njihovi meri.

Pri vodenju pogovorov z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, so sogovornice uporabljale tehnike dela, ki jih uporabljajo tudi splošno pri rednem delu. Poleg običajne senzibilnosti so tokrat morale posebno pozornost nameniti dejstvu, da so ljudje v poplavah izgubili svoje premoženje, stvari, ki so jim pomembne, in spomine. Izgubili so del svojega preteklega življenja, na trenutke celo smisel življenja. Pri starih ljudeh so sogovornice opazile, da jim je izguba osebnih in pomembnih predmetov predstavljala veliko stisko. Fotografije in druge pomembne fizične predmete imajo stari ljudje po navadi shranjene v materialni obliki, pri mlajših generacijah pa so spomini v veliki meri dokumentirani digitalno.

V pogovorih so socialne delavke spoznavale življenjski svet ljudi in skupaj z njimi raziskovale vire moči in jih krepile. Flaker (2024, str. 21–24) pravi, da je življenjski svet ljudi temelj, začetek in konec socialnega dela. Vsaka socialno delovna intervencija posega v življenje ljudi z namenom izboljšanja, pozitivnih sprememb, večanja osebnega in družbenega kapitala ter doseganja večje stopnje uporabniške suverenosti.

Sogovornice so na podlagi raziskovanja življenjskega sveta ljudi nadalje iskale oblačila, živila in vodo, higienske pripomočke, pripomočke za dojenčke, zdravila, čistila, nadomestna bivališča in krmo za živali. Z menoj so podelile tudi primere, ki so bili na nek način svojevrstni. Gospe je poplava odnesla vse čevlje, druga gospa je ostala brez krompirja, družina z otrokom s kronično boleznijo je iskala primerno nadomestno prebivališče, gospod na vozičku je

potreboval popravilo dvigala, spet drugi gospod na vozičku prilagojeno nadomestno prebivališče ali pa romska družina nadomestno prebivališče na tujem zemljišču.

Da so socialne delavke našle in predale sredstva, za katera so ljudje zaprosili, so uporabljale dva seta znanja, kot ju opisuje Flaker (2024, str. 25); prvi je znanje o življenjskem svetu uporabnika in drugi znanje o abstraktnem svetu storitev in dajatev socialne varnosti.

Človekove pravice so univerzalne, neodtujljive, na eni strani enostavne oprijemljive in na drugi strani abstraktne. Človekove in državljanske pravice so tesno prepletene z oblikovanjem potreb.

Zdi se, da so temeljne potrebe osnovne vsakemu človeku. Zadovoljevanje potreb se razlikuje med seboj, kar pa še ne pomeni, da so na določenih predelih sveta te iste potrebe manj pomembne. Potrebe marsikdaj tudi niso zadovoljene, pa to še ne pomeni, da ljudje ne živijo kakovostnega življenja (Grebenc, 2005). Potrebe obstajajo neodvisno od poimenovanja in prepoznanja. V sistemu socialnega varstva potrebe nastanejo šele takrat, ko jih sistem prepozna in umesti njihovo reševanje v nabor delovnih nalog socialnih delavk in socialnih delavcev (Grebenc, 2005, str. 48). Pri definiranju potreb in iz njih izpeljanih standardov življenja je potrebno nenehno prevpraševanje, kdo je tisti, ki je postavil okvirje potreb, kaj je bila matrica nastajanja nabora in komu služijo široki ali ozki nabori (Zaviršek, 2002).

IDP je namenjena kritju izrednih stroškov za preživetje in le-teh ljudje z lastnim dohodkom ne morejo pokriti (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, d. b.). Torej je namen finančne pomoči, ki jo država nudi državljanom in državljankam preko CSD, zadovoljevanje preživetvenih potreb. Na spletni strani ministrstva nadalje piše, da je IDP namenjena nakupu oblačil, obutve, kurjave, štedilnika in pralnega stroja, poračunu elektrike in podobno. Postavi pa se vprašanje, kaj se zgodi v primerih, ko ljudje za namen uporabe navedejo nekaj, kar je kontroverzno (za namen plačila asistiranega samomora v Švici), banalno (namen nakupa smuči) ali pa nekaj, kar v populaciji ni razumljeno kot preživetvena potreba. Vsi se lahko strinjamo, da povprečno gospodinjstvo na današnjih evropskih tleh danes nima v lasti savne. Iz tega lahko sklepamo, da gospodinjstva za opravljanje svojih nalog ne potrebujejo savne, iz česar lahko izhaja, da je lastništvo savne v gospodinjstvu nadstandard. V raziskavi, ki sem jo izvedla, pa je sogovornica povedala, da otrok s kronično boleznijo v eni izmed družin, ki so bile prizadete v poplavah, nujno potrebuje savno, saj mu lajša simptome bolezni. V tem

gospodinjstvu torej savna predstavlja osnovno sredstvo za zagotavljanje potrebe po zdravju otroka. Iz tega primera vidimo, da so osnovne potrebe lahko tudi kontekstualne.

Višina IDP za samsko, delovno neaktivno osebo znaša 484,88 evra na mesec oziroma 1333,42 evra za štiričlansko družino z dvema šoloobveznima otrokoma in brez zaposlitve. Višina IDP zaradi višje sile, potresa, poplave, ujme ali drugih naravnih nesreč znaša trikratnik cenzusa. Vlada Republike Slovenije je v okviru ZIUOPZP za vse prizadete v poplavah 2023 zvišala IDP na sedemkratnik cenzusa. Na tem mestu želim opozoriti na neenako obravnavo ljudi, ki so prizadeti v naravnih nesrečah. Spodbudno je, da so prizadeti v poplavah 2023 prejeli kar se da največ finančne pomoči za sanacijo škode. Do sedemkratnika cenzusa pa niso in ne bodo opravičeni ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah v Piranu, Kokri in drugje, saj zanje ne velja več ZIUOPZP. Ko se zgodijo poplave, so ljudje oškodovani, pa naj bodo to poplave 2023, poplave v Piranu ali Kokri. Razlike v škodi ni, razlikuje pa se višina IDP, v kolikor bodo do nje sploh upravičeni.

Socialne delavke so s strani več organizacij prejele smernice za ravnanje v izrednih razmerah. Te so po elektronski pošti prejele od Civilne zaščite, Slovenske vojske in gasilcev, NIJZ ter pristojnih resornih ministrstev. MDDSZ je na CSD poslalo smernice za delo, o katerih imajo sogovornice različno mnenje. Štiri socialne delavke so imele na voljo protokole za delo, kar pomeni, da je bilo jasno opredeljeno, kakšne naloge se bodo izvajale, kako bodo postopali in kdo je zadolžen za kaj. Smernice predstavljajo okvir dela, kaj in kako naj bi socialne delavke delale v času poplav. Če ne drugače, so smernice podlaga za enotno izvajanje prakse socialnega dela na vseh CSD in drugih organizacijah, ki so v stiku z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah. Pomembno pa je, da se ob vsakršni implementaciji smernic delo prilagaja ljudem in situacijam. *»V sociali moraš stvari prilagajati in ubrati srednjo pot. Prisluhniti ljudem, jim pomagati, kolikor se pač da, ni pa vedno enostavno. Na eni strani maš, kaj dopušča sistem, in na eni strani ljudi, ki imajo svoja pričakovanja (K57).«* Socialne delavke si želijo, da bi se s smernicami in protokoli dela seznanile že predhodno oziroma da bi le-te pristojne institucije posredovale hitreje. V tem delu lahko zaznamo zametke birokratizacije socialnega varstva, kjer naj bi protokoli, smernice in pravilniki urejali način izvajanja socialnega dela. *»Ukvarjanje s pravilniki, zakoni in statuti je nadomestilo pogovore med ljudmi. Še več, odvzelo jim je etično presojo o lastnem ravnanju in o ravnanju skupaj z drugimi. Etično negotovost je zamenjala kafkovska zmeda pravil, ki so v službi tistega, ki jih je sprejel* (Flaker, 2012, str. 46).*«*

Poplave so za večino socialnih delavk predstavljale prvo izkušnjo dela v izrednih razmerah zaradi naravne katastrofe. Zanimivo je, da so sogovornice na vprašanje *Ste imeli v preteklosti že kakšne izkušnje z delom v izrednih razmerah?* odgovorile nikalno, kljub temu, da so bile v času pandemije covida-19 že zaposlene kot socialne delavke. Pravijo, da sta si katastrofi med seboj tako različni, da težko izpostavijo vzporednice. Način opravljanja dela in posledice, ki jih imajo ljudje zaradi teh dveh katastrof, so povsem drugačne.

Socialne delavke, ki so bile same prizadete zaradi poplav, so pri sodelovanju z ljudmi izhajale iz osebne izkušnje; lažje so stopile v njihov življenjski svet in si bolje predstavljale stiske, ki so jih doživljali. Imele so vedenje o potrebah in stiskah, ki nastanejo ob poplavah, in razumele, kaj pomeni imeti poplavljeno prebivališče. Uporabniška izkušnja je predstavljala medij za boljše povezovanje z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, uporabniško znanje pa jih je pri delu krepilo. Videmšek (2012, str. 118) zapiše, da so osebne izkušnje veljaven vir znanja. V primeru uporabniškega raziskovanja osebna izkušnja med seboj povezuje raziskovalca ali raziskovalko ter sogovornika oziroma sogovornico. Socialne delavke na terenu so bile na nek način raziskovalke, saj so z ljudmi raziskovale, kako v dani situaciji organizirati življenje. Lamovec (1995, str. 44) zapiše, da je prednost osebne izkušnje ravno v vpogledu v doživljanje situacije iz podobnega zornega kota s pomeni, ki jih ljudje sami pripisujejo doživetju in imajo smisel zanje.

Na tem mestu pa je tudi smiselno omeniti koncept skupne oz. deljene travme (ang. shared trauma), in sicer govori o tem, da so tudi socialne delavke in socialni delavci izpostavljeni kolektivnim obremenilnim situacijam, ki so lahko travmatične. V odnosu do uporabnikov zato lahko težje ostanejo strokovne in profesionalne, saj se lahko skupaj ujamejo v prostoru, prežetem s strahom, skrbjo in bolečino. A obremenilna izkušnja, ki si jo socialne delavke in socialni delavci delijo z uporabniki in uporabnicami, se lahko prelevi tudi v skupno oziroma deljeno odpornost (Gril, Šeme, 2021).

Socialne delavke so znanje pri delu z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, črpale iz dosedanjih izkušenj, ki so jih pridobile z opravljanjem dela. Izredne razmere s seboj prinesejo drugačne situacije in potrebe ljudi, ne glede na to pa socialne delavke pri svojem delu izhajajo iz intuicije in občutka, kaj je treba v dani situaciji storiti. *»Intuicija ponuja priložnost za cenjenje strokovnega znanja praktikov, pridobljenega skozi izkušnje, morda opisano kot 'praktična modrost', ki jo lahko podcenjujemo, če je ne moremo izraziti.«* (Sicora, Taylor, Alfandari, Enosh, Helm, Killick, Lyons, Mullineux, Przeperski, Rölver, Whittaker, 2021, str.

4) Intuitivno razmišljanje temelji na predhodnih izkušnjah in se krepi z nadaljnjim delom. Socialne delavke in socialni delavci pa se ne smejo zanesti na to, da je kopica izkušenj dovolj za dobro izoblikovano intuicijo.

Socialne delavke so prepoznale, da so pri svojem delovanju izhajale iz znanja, ki so ga prejele v času študija na Fakulteti za socialno delo. V večini so pri delu uporabljale metodo dela s posameznim primerom in vodenjem primera, kar predstavlja delo na mikroravni. V ospredju je tudi delo v skupnosti, ki pa se uvršča na makroraven. Pri tem so uporabljale spretnosti, kot so vodenje pogovora, svetovanje in informiranje, usmerjanje, medinstitucionalno sodelovanje, raziskovanje življenjskega sveta in virov moči, načrtovanje, koordinacija, vodenje primera ter HOPS. Gillespie in Danso (2010) k temu dodajata še osebno načrtovanje, hitro odzivanje na potrebe skupnosti pred in po nesreči ter zagovorništvo. Dominelli (2024, str. 184) pravi, da naj socialne delavke in socialni delavci uporabljajo pristope, ki izhajajo iz moči uporabnikov, so celostni in osredotočeni na človeka (ang. person-centred).

Za dober socialno delovni odziv v izrednih razmerah je po mnenju sogovornic pomembno, da so socialne delavke in delavci opremljeni z znanjem in veščinami, ki jih podprejo pri delu. V preteklosti se niso udeležile nobenega izobraževanja, ki bi osvetlilo socialno delo v izrednih razmerah. Imajo interes, da bi se takšnih izobraževanj in usposabljanj v prihodnosti udeležile. Na dogodku ob obeležitvi svetovnega dneva socialnega dneva 2024 so kot predavateljice in predavatelji nastopile tri socialne delavke in en socialni delavec. Predstavili so svojo vlogo in delo, ki so ga opravljali v času poplav 2023. Mešl in Leskošek (2012) na podlagi raziskovanja delovanja CSD v času pandemije covida-19 ugotavljata, da je pomembno stalno izobraževanje in razvijanje spretnosti za opravljanje nalog, ki se na novo oblikujejo v času izrednih razmer. Socialne delavke in socialni delavci morajo razvijati in vzdrževati spretnosti in kompetence za strokovno opravljanje dela (International Association of Schools of Social Work, 2019, str. 8), kar lahko zagotovijo z nenehnim samoizobraževanjem ter vključevanjem v formalna in neformalna izobraževanja (Društvo socialnih delavk in delavcev Sloveniji, 2023, str. 8).

»V zadnjih desetletjih, ko globalni neoliberalni režim niza krizo za krizo, smo se v socialnem delu srečali s čedalje hujšimi, če ne nečloveškimi razmerami, v katere so pahnili ljudi.« (Flaker, 2024, str. 18) Ranljivost kot lastnost izpostavljenosti, dovzetnosti, odpornosti in zmožnosti prilagajanja v življenjskih situacijah mnogi avtorji razumejo kot vedno prisotno lastnost skupin in ljudi, ki je ne glede na okoliščine vedno izražena (Ten Have, 2018, str. 161). V nasprotju s tem pa Ten Have (2018, str. 162) pravi, da je ranljivost pogojena in se izrazi, ko zanjo obstajajo

pogoji. To pomeni, da so ljudje zmožni biti ranljivi, v kolikor nimajo primerne zaščite oziroma jih nekdo ne zaščiti. Namesto da govorimo o družbenih skupinah, ki so ranljive, je bolje, da govorimo o značilnostih, ki povečajo tveganje za ranljivost.

Dominelli (2024, str. 18) pravi, da je ranljivost v času izrednih razmer odvisna od zmožnosti ohranjanja funkcionalnosti, strukture in nadzora nad življenjem, zmožnosti upravljanja in organiziranja življenja v socialnem, ekonomskem ter fizičnem okolju in zmožnosti učenja iz preteklih izkušenj ter prilagoditve na prihodnje nevarnosti. Zakour (2008, str. 13) izpostavi, da fizične, organizacijske in komunikacijske lastnosti storitev otežujejo ranljivim skupinam dostop in koriščenje le-teh.

Znotraj naštetih značilnosti sem v raziskavi identificirala, da duševno in telesno zdravje, hendikep, socialni in ekonomski status, tip družine, starost, socialna mreža, izoliranost, odsotnost od doma ter oddaljenost in dostop do javne infrastrukture v času poplav predstavljajo tveganje za ranljivost.

Sanders, Bowie in Bowie (2003) pravijo, da socialna izoliranost in izključenost povečujeta ranljivost v primeru naravnih in drugih nesreč. Mnogokrat lahko pomenita tudi odsotnost socialne mreže ter šibko povezanost s sorodniki in širšo skupnostjo, ki pa sta v času naravnih nesreč in izrednih razmer lahko bistvenega pomena. Družine in ljudje, ki imajo manj razvito socialno mrežo in razpolagajo z manj socialnega kapitala, le-tega niso mogli aktivirati v času poplav. To pomeni, da so sami morali razviti strategije odpravljanja posledic poplav. Kadar so bila bivališča neprimerna za bivanje, so se morali preseliti v najemniška stanovanja ali hotele, kjer je kvaliteta bivanja nižja. Socialne delavke so opazile, da so se ljudje z bolj razvito socialno mrežo začasno preselili k sorodnikom ali prijateljem in hitreje pričeli z odpravljanjem posledic.

Sogovornice so ob vprašanju o ranljivosti v poplavah kot prvo in najbolj ranljivo skupino izpostavile stare ljudi. Mednarodna mreža za preprečevanje nasilja nad starejšimi ob letošnjem svetovnem dnevu preprečevanja nasilja nad starejšimi v ospredje postavlja starejše ljudi v kontekstu izrednih razmer (United Nations, 2024). Izredne razmere po raziskavah (Grebenc, 2023) neizmerno bolj prizadenejo stare ljudi. Ranljivost predstavljajo otežena mobilnost, socialna izolacija, otežen dostop do storitev, nižji prihodki, odvisnost od pomoči drugih in zdravstvene oskrbe (Sanders, Bowie, Bowie, 2003, Dominelli, 2024, United Nations, 2024). Odgovori sogovornic v raziskavi o značilnosti ranljivosti starih ljudi se skladajo z značilnostmi, ki jih naštevajo avtorji in avtorice. Združeni narodi zato spodbujajo k upoštevanju potreb starih

ljudi pri načrtovanju odziva in dejanski zaščiti ter reševanju v času izrednih razmer. Svetovni dan naj bi letos služil kot poziv vladam, mednarodnim donatorjem, organizacijam in skupnostim, da v svojih politikah, načrtih in strategijah odzivanja v izrednih razmerah ne spregledajo starih ljudi (United Nations, 2024).

Katastrofa je dogodek ali vrsta dogodkov, ki posredno in neposredno poseže v življenja ljudi. Je zapleten, večplasten in sistemsko prepleten fenomen (Van Eck in drugi, 2021), ki vključuje obširne človeške, materialne, gospodarske ali okoljske izgube (UNDRR, 2009, str. 13). Škerjanc (2013, str. 131) pravi, da v času izrednih razmer izguba doma, izguba zasebnosti, izguba kontrole nad življenjem in sanacija generirajo travmatične izkušnje. Sogovornice v raziskavi kot posledice prepoznavajo strah pred ponovitvijo katastrofe, negotovost, nestabilnost, živčnost in nespečnost v času padavin, stiske v duševnem zdravju, izgubo telesne mase, misli o samomoru in uporabo alkohola kot sredstva za razbremenitev. V literaturi lahko zasledimo, da ljudje ne glede na izvor ali vrsto katastrofe občutijo posledice v duševnem zdravju, in sicer poleg zgoraj naštetih posledic zapišejo še višji nivo tesnobe, depresije, stresa, samomorilnosti, uporabe substanc, samomedikalizacije, napetosti v telesu, različne telesne bolečine, nočne more, občutke krivde, sramu, jeze, manjšo delovno storilnost in učinkovitost, zmedenost, težave pri zbranosti in orientaciji, odtujenost od dogajanja v okolici, otopelost, negativno samopodobo ter negativno sliko sveta itd. (Lavrič, Štirn 2016, str. 36–37, Drolet, Lewin, Pinches, 2021, Dominelli, 2024).

Easthope in Mort (2014) pravita, da je okrevanje po izgubi doma, občutka varnosti in nepremičnine v zadnjem času postalo središče pozornosti vlad. Način okrevanja ljudi in skupnosti po katastrofah se neposredno kaže v delovanju ljudi, skupnosti in družbe. Avtorici navajata, da je okrevanje po katastrofah postala oblika družbenih sprememb.

Pomemben vidik posledic, ki so jih povzročile poplave, pa so seveda finančno breme odstranjevanja naplavin in škode, sanacija objektov ter nakup nove pohištvene opreme, gospodinjskih aparatov, elektronskih naprav, avtomobilov, hrane in ozimnice ter krme za živali. Sanacija je dolgotrajen in težak proces, ki nenazadnje zahteva tudi jasno odločitev pristojnih organov, kaj se bo zgodilo z območji, ki so bila poplavljena. Mnogi ljudje še danes (enajst mesecev kasneje) ne vedo, ali lahko začnejo z obnovo ali pa bodo morali zapustiti svojo nepremičnino in si na novo začeti graditi življenje na drugem območju.

Kot posledica poplav pa se je v skupnosti pokazala tudi večja mera medsosedske pomoči in družbena solidarnost. To lahko vidimo v ogromnem številu ljudi, ki so se odzvali ter kot prostovoljci in prostovoljke pomagali pri odpravljanju posledic poplav. Raziskovalci izrednih razmer ravno tako predstavijo pozitivno plat katastrof, in sicer naj bi se ljudje v času izrednih razmer bolj povezali med seboj, utrdili odnose in bili solidarni. Rekonstruiranje izkušnje katastrofe lahko prinese tudi spremembe vrednot in okrepi duhovnost (McMillen, Fisher, 1998, Tedeschi, Calhoun, 1996 v Itzhaky, Dekel, 2005, str. 335).

Izredne razmere ne vplivajo samo na ljudi, ki so neposredno udeleženi v katastrofah, ampak se odražajo tudi v delovnih okoljih poklicev, ki sodelujejo s prizadetimi v izrednih razmerah (Gril, Šeme, 2021, str. 213). V času poplav so se socialne delavke soočale s povečano količino dela ob že tako širokem obsegu delovnih nalog znotraj rednega dela. Mnogokrat jim je zmanjkalo časa, da bi lahko postorile vse, kar je bilo potrebno. Ob tem se moramo zavedati, da so CSD in sistem socialnega varstva nasploh kadrovsko podhranjeni. Socialne delavke so v času visoke obremenitve čutile izčrpanost, stres in izgorelost. Priča so bile zgodbam ljudem, ki so pripovedovali o grozi, ki so jo doživeli. Socialne delavke na izredne razmere niso bile predhodno pripravljene in hkrati niso pričakovale, da bodo poplave prizadele toliko ljudi.

Obremenitve pri opravljanju dela jim je povzročalo tudi prepočasno odzivanje resornega ministrstva in nejasne informacije. Ljudje na terenu so želeli jasne informacije, vendar jim jih socialne delavke niso mogle predati. Zgodilo pa se je tudi, da je ministrstvo javnosti podalo informacije, ki pa niso bile v skladu z vsemi ostalimi postopki, ki so tekli, da bi ljudje lahko prejeli obljubljeno pravico. O potrebi in nujnosti čim hitrejših, jasnih in končnih informacijah lahko preberemo v preteklih raziskavah (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc, Urek, 2010, Škerjanc, Lamovšek, 2010, Dominelli, 2024).

Največji vir moči pri soočanju z obremenitvami so sogovornicam predstavljale podporne sodelavke in sodelavci, ki so bile na voljo za pogovor, timsko delo, medsebojno pomoč in podporo. Uporabljale so tudi intervizije in supervizije, pomembno vlogo pri razbremenitvi pa je predstavljalo še vodstvo, saj je cenilo delo, ki so ga sogovornice opravile in prepoznalo njihovo stisko. Pri soočanju z obremenitvami so sogovornice uporabile različne strategije, kot na primer jasno zastavljeni cilji, ki so dosegljivi, samopomoč, rekonstruiranje namena dela in pogovor z drugimi. Pozitivne povratne informacije so sogovornicam predstavljale potrditev in motivacijo za delo.

V literaturi lahko zasledimo, da avtorji in avtorice večkrat izpostavijo potrebo po sistemsko urejeni psihosocialni podpori socialnim delavkam, socialnim delavcem ter ostalim pomagajočim poklicem v času izrednih razmer (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc, Urek, 2010, Lavrič, Štirn, 2016, Zaviršek, 2022). Konglomerat povečanega obsega dela, stisk, osebnih zgodb o grozodejstvih, delo na prizadetih območjih in morebitna osebna prizadetost v izrednih razmerah socialnih delavk in delavcev ne pustijo ravnodušne. Razbremenitev na delovnem mestu ne more in ne sme postati odgovornost vsake posameznice oziroma posameznika. Spodbudo za urejanje strokovne in osebne skrbi zase na delovnem mestu z namenom preprečevanja izgorelosti in izboljšanja delovnih odnosov najdemo tudi v Globalni izjavi o etičnih načelih v socialnem delu (International Association of Schools of Social Work, 2019, str. 8).

Del socialnih delavk je izpostavil, da so se soočale z dilemo pravičnosti kriterija razdeljevanja IDP, saj so ljudje ne glede na materialni ali dohodkovni status prejeli izplačila IDP v enaki višini. V vzorec v raziskavi mi je uspelo pridobiti tudi socialne delavke, ki so se od samega začetka zavzemale, da bi ministrstvo v primeru poplav izpustilo kriterij preverjanja materialnega in dohodkovnega stanja. Vsi ljudje, ki so bili prizadeti v poplavah, so imeli na tak ali drugačen način stroške, da so odpravili njihove posledice, sanirali poškodovane objekte in nadomestili poplavljeno opremo. V primeru poplav lahko vidimo tendenco države k univerzalnemu (Škerjanc, 2010) zagotavljanju finančne pomoči ljudem, ki so prizadeti v katastrofah.

Skorajšnja polovica socialnih delavk je kot dilemo izpostavila tudi neresnično prikazovanje prizadetosti v poplavah z namenom doseganja kriterija upravičenosti do pravice do IDP. Prejele so vloge, ki niso bile skladne z dejanskim stanjem na terenu.

V času izrednih razmer in omejenih sredstev (čas, kader, finančna in materialna sredstva, dostop) lahko nastane dilema, komu najprej pomagati in kdo so tisti, ki najbolj potrebujejo pomoč, koliko pomoči ponuditi in na kakšen način. To so le nekatera vprašanja, s katerimi so se soočale sogovornice. *»Večkrat sem se vprašala, kdo potrebuje mojo pomoč. Jaz do vseh ne morem. Dostop je bil onemogočen. Kdo zdaj rabi mojo pomoč (M29)?«* V zdravstveni stroki bi temu procesu rekli triaža, in sicer to pomeni razvrščanje ljudi v prednostni vrstni red glede na nujnost oskrbe oziroma v množičnih nesrečah, komu pomagati in komu ne (Briški, Ambrož, Salecl, 2021, str. 18). Ob tem pa se postavi vprašanje, kako sprejeti odločitev, ki bo pravična, etično in moralno nesporna. Pred vsakim sprejemom odločitve poteka etični razmislek, ki lahko

temelji na deontološki, utilitaristični ali egalitarni usmeritvi (Briški, Ambrož, Salecl, 2021, str. 18). Zaviršek (2021) zapiše, da so človekove pravice in triaža prepleteni vprašanji, kjer se ne sme najti prostor za predsodke in zgodovinske diskriminatorne diskurze, ki sistematično izključujejo »tiste druge« ljudi.

V vzorec raziskave so vključene socialne delavke in socialni delavec tako iz javne in državne uprave kot nevladnih in humanitarnih organizacij. Razlike v njihovem odzivu lahko pripišemo vlogi organizaciji v družbi in lastni epistemologiji.

Na CSD so na podlagi svojih pristojnosti in nalog, ki jih izvajajo na podlagi zakonov (npr. Zakon o socialnem varstvu), odšli na teren in z ljudmi sodelovali v okviru storitev osebne pomoči, psihosocialne pomoči in podpore, krizne namestitve, ukrepanja v primerih nasilja, svetovanja, informiranja, zagotavljanja finančne pomoči v okviru pravice do IDP.

Delovno mesto v državni upravi, na katerem je delovala ena sogovornica, je nastalo ravno zaradi potrebe po dodatni pomoči. Naloge, ki jih je opravljala, so bile odvisne od navodil nadrejenih. Državnih uradnikov in uradnic se drži stereotip, da so odmaknjeni od terena, kjer se ljudje vsakodnevno soočajo s stiskami, in zato težje razumejo njihove situacije. Sogovornica meni, da jo kot državno uradnico odlikuje ravno izobrazba iz socialnega dela in težnja k dejanski podpori ljudi. *»Sem razumela njihovo stisko in hotla pomagat. Sem bila tako, da zanje pa res moramo nekaj narediti, se potruditi. Da bomo vsaj mi uni, k bo naredili nekaj prav. Definitivno je bila prednost, da sem bila socialna delavka z vsem tem znanjem, ker sem lahko sočustvovala z ljudmi in to in ne bila samo ena uradnica, ki bi predajala informacije in zahteve. Sem bila kot neka podpora in zaveznica (E23).«*

V nevladni organizaciji, ki primarno prestavlja invalidske organizacije, varuje in uveljavlja pravice in interese paraplegikov in tetraplegikov, je odziv potekal spontano na način medsebojne pomoči. Neprofesionalno (ker to ni del njihovih nalog) so po svojih najboljših zmožnostih skušali pomagati svojim članom in članicam ter zaposlenim.

Prostovoljski servis Črna Slovenske Filantropije je nastal iz zaznane potrebe po kontinuirani pomoči ljudem na terenu na Koroškem (Slovenska Filantropija, b. d.). Socialna delavka še danes dela z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah, in pri pomoči vključuje prostovoljke in prostovoljce.

Ob vprašanju, ali so se sogovornice vključevale v iniciative, ki zagovarjajo interese prizadetih ljudi v poplavah tako na lokalni ali državni ravni, so povedale, da se v takšne aktivnosti niso vključevale. Ravno tako niso sodelovale pri pripravi ukrepov pomoči in podpore na prizadetih območjih. Na enem izmed prizadetih območji se je oblikovala civilna iniciativa, ki si prizadeva za ustrezno sanacijo vodotoka in protipoplavno zaščito, ki bi preprečila poplave v prihodnje (Božič Zupančič, 2024). Sklicali so sestanke z vsemi deležniki, ki so delovali v času poplav, socialne delavke iz CSD pa vabila niso prejele, kljub temu da so imele pomembno vlogo na terenu. Takšne primere samoorganiziranja lokalnega prebivalstva, ki zahteva pravice in politiko postavi pred dejstvo, da mora nekaj storiti, lahko zasledimo tudi v tujini, na primer v naselju Toll Bar v Veliki Britaniji, kjer so se leta 2007 zgodile obsežne poplave (Easthope, Mort, 2014). Ena sogovornica je sodelovala v projektu HOPS na poplavljenih območjih na področjih, ki jih pokrivata CSD Moste-Polje in CSD Šiška. Namen projekta je bil pridobiti ključne informacije za nadaljnje delovanje CSD na prizadetih območjih in na podlagi izkušenj oblikovati strategijo odziva v primeru izrednih razmer (Kodrič, Dobnik, Igrec, Pistotnik, Škraban, Bohinc, 2024).

Zaviršek in Bizjak (2021, str. 125) zapišeta, da bo vloga socialnih delavk in delavcev v prihodnosti prežeta z delom s skupnostjo in posamezniki, ki so izgubili svoje okolje ali pa je le-to ogroženo. Njihova naloga je, sicer že sedaj in bo v prihodnje le okrepljena, spodbujati mobilizacijo ljudi za spremembe, zahtevanje okoljske pravičnosti in izvajanje zelenega socialnega dela. Vloga zelenih socialnih delavk in socialnih delavcev je upoštevanje in varovanje glasu lokalnega prebivalstva. Osredotoča se na lokalno znanje in zagovarjanje ali morda še bolje apologira, zakaj dotične spremembe pomenijo poglabljanje neenake porazdelitve virov, neoliberalno izkoriščanje že tako prikrajšanjih in marginaliziranih ljudi ter kakovost življenja lokalnega prebivalstva.

Danes je v družbi občutek, da smo že vsi pozabili, da so se obsežne poplave sploh zgodile. Delo v povezavi s poplavami se je uradno zaključilo z zadnjim decembrom preteklega leta, ko se je iztekel rok za oddajo vloge za IDP, oziroma do konca junija tekočega leta, ko so nekateri ljudje morali poslati še ustrezna dokazila. Prostovoljci in prostovoljke so preko aplikacije POPLAVE 2023 pomagali z odpravljanjem posledic poplav vse do konca septembra preteklega leta. Mnoge socialne delavke in socialni delavci pa še danes sodelujejo z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah. Delo je povezano predvsem z zaključevanjem postopka za IDP, terenskim delom, pogovori in psihosocialno pomočjo. Četudi je minilo že skoraj eno leto od katastrofe,

pa je okrevanje ljudi neizmerno daljše. S podobnimi mislimi zaključujeta Škerjanc in Lamovšek (2004, str. 365), in sicer pravita, da se obseg potreb prebivalcev in prebivalk Posočja po potresu po zaključku dvomesečnega tabora ni zmanjšal, kar nakazuje, da je okrevanje skupnosti dolgoročen proces.

Podobno kot CSD ima Škofijska Karitas poslanstvo za pomoč socialno in ekonomsko šibkejšim ljudem ne glede na razmere v družbi. V času izrednih razmer so finančno, materialno, psihosocialno, duhovno in prostovoljsko pomoč le še okrepili.

Sogovornice v raziskavi kot primeren odziv socialnega dela izpostavljajo njegovo celovitost, hitrost, jasno informiranje ljudi o razpoložljivih storitvah in pravicah, prilagajanje na njihove unikatne potrebe, zagotavljanje osnovnih življenjskih potreb ter pomoč prizadetim v poplavah v njihovem dejanskem življenjskem okolju.

Socialne delavke so podelile, da dela, ki so ga opravile v času poplav, do sedaj še niso evalvirali, kar pa ne pomeni, da ga ne bodo. Svojih izkušenj in primerov dobrih praks dela v času poplav ravno tako niso strnili v smernice in protokole oz. načrt odziva v prihodnjih izrednih razmerah, kar pa ne velja za vse. Na podlagi izkušnje nepripravljenosti na izredne razmere je ena socialna delavka ob napovedi strelskega pohoda pripravila načrt odziva CSD, v primeru da bi se strelski pohod zgodil na območju, za katerega so pristojni. V Škofijski Karitas Celje so pripravili nov pravilnik ter bolj podrobno definirali organizacijo dela in pomoč, ki jo nudijo. Nepripravljenost na izredne razmere je socialne delavke in delavce opozorila na preventivno ravnanje in načrtovanje odziva za naprej.

Prostor za izboljšave sogovornice vidijo v pravočasni oziroma hitrejši pomoči in podpori ljudem. Želele bi več povezovanja med institucijami, ki delujejo na prizadetih območjih, tako bi tudi lažje zagotovili izvajanje ukrepov in pomoči ljudem. Ob tem opozorijo na digitalno opismenjevanje vseh tistih, ki ne uporabljajo ali pa ne znajo uporabljati elektronskih naprav. V času izrednih razmer je stik ali prenos informacij preko elektronskih naprav izjemnega pomena.

Socialne delavke v prihodnje želijo boljšo podporo in koordinacijo resornega ministrstva. Predlagajo, da bi CSD, ki bi delovali na prizadetih področjih, na pomoč priskočili centri od drugod, in sicer na način prerazporeditve dela ali pa kadrovske okrepitve. V prihodnje bi bilo smiselno okrepiti sodelovanje socialnih delavk in delavcev v delovnih skupinah za namen priprave ukrepov po katastrofah. Nenazadnje pa predlagajo, da bi se v socialnem delu

vzpostavil model odzivanja, ki bi socialne delavke in socialne delavce podprl pri delu v izrednih razmerah. Pri slednjem bi se lahko oprli na primere dobrih praks iz tujine.

Na področju odzivanja socialnega dela v izrednih razmerah v slovenskem prostoru trenutno ne obstaja vse splošno uveljavljen socialno-delovni model. Gril in Šeme predstavita dva modela, ki sta uporabna kot preventivna modela, in sicer model 4R (ang. Risk Reduction, Readiness, Response, Recovery – zmanjševanje tveganja, pripravljenost, odzivanje, okrevanje) (Miller in Rollnik, 2002) in njegovo razširjeno različico SS4R (ang. Strengthening Systems 4R Prevention Model – preventivni model krepitve sistemov 4R) (Ronan in Johnston, 2005) (2021, str. 209).

Na podlagi pridobljenih rezultatov in literature lahko oblikujem smernice za oblikovanje modela socialnega dela v izrednih razmerah.

- Socialne delavke in delavci morajo imeti znanje o kriznem upravljanju, reševanju in zaščiti ljudi. Potrebno je znanje o običajnih odzivih ljudi v izrednih razmerah in metodah in tehnikah dela, ki ljudi v tem času podprejo.
- Smotrno bi bilo oblikovati smernice za socialno delo v izrednih razmerah. Smernice pa ne smejo biti samo na papirju kot alineje, ki se obkljukajo. So opomnik in vodilo za socialno delavko in socialnega delavca, da ga vsakič znova kreativno prevedejo v življenjske situacije ljudi.
- Socialne delavke in socialni delavci naj raziskujejo življenjski svet ljudi in na podlagi prepoznanih vrzeli oblikujejo odgovore, ki so kulturno, etično, časovno, krajevno, jezikovno kompetentni.
- V socialnem delu že sedaj obstajajo metode dela, ki so primerne za delo v času izrednih razmer. Znotraj snovanja modela socialnega dela v izrednih razmerah naj se vključi metode dela, kot so HOPS, analiza tveganja, zagovorništvo, osebno načrtovanje, terensko delo, zemljevid in eko zemljevid, vzpostavljanje stika in delovnega odnosa.
- Ključne spretnosti so primerna intenziteta posega v življenje, pogajanje, posredništvo (ang. broker), krepitev moči, osebni stik, odzivnost, okretnost, prilagodljivost, sodelovalnost, empatičnost, sprejemanje in podpiranje.
- Ob nastanku izrednih razmer se istočasno z aktivacijo načrtov zaščite in reševanja aktivirajo vnaprej zasnovane skupine strokovnjakov, ki bi nudile raznovrstno pomoč in podporo ljudem na terenu. Za primer lahko vzamemo sedem mobilnih timov

strokovnjakov in strokovnjakinj, ki so v multidisciplinarnem timu izvajali psihosocialno podpro pod okriljem NIJZ in Ministrstva za zdravje.

- Socialne delavke in socialni delavci naj postanejo koordinatorice, ki bi povezovale in organizirale storitve, ki jih ljudje in skupnosti potrebujejo. Na tak način bi bili ljudje razbremenjeni administrativnega dela in skrbi, ali so vloge oddali pravilno in pravočasno. Lažje bi se osredotočili na odpravljanje posledic katastrofe in sanacijo.
- Socialne delavke in delavci naj bodo zagovornice in zagovorniki ljudi. Ljudje v času izrednih razmer zaradi ranljivosti ali dejanske prizadetosti v izrednih razmerah potrebujejo zagovornike in zagovornice, ki bi varovali pravice in skrbeli za njihove interese.
- Socialne delavke in delavci naj ob nastanku naravne nesreče na prizadetem območju vzpostavijo terensko pisarno. Na terenu med ljudmi bi bili na voljo za urejanje pravic izjavnih sredstev in bi nudili ostale storitve.
- Vzpostavitev instituta pooblaščene osebe na vsakem CSD in ostalih socialnovarstvenih organizacijah, ki bi v času izrednih razmer imel pooblastila za upravljanje in organizacijo dela. Te osebe bi imele tudi opravljena usposabljanja in redna izobraževanja.
- Model odzivanja socialnega dela naj bo pripravljen v skladu z državnimi načrti zaščite in reševanja, čigar del naj tudi postane.
- Priprava izobraževanj in usposabljanj za socialne delavke in socialne delavce. Predstavljene bi bile vsebine, ki so relevantne za delo v času izrednih razmer.

Aktiviranje organizacij, ki skrbijo za zaščito in reševanje ljudi ter premoženja, se načeloma odvija skladno z državnimi ali drugimi načrti zaščite in reševanja. Pri pregledu zakonodajnega okvirja in državnega načrta za zaščito in reševanje v primeru poplav lahko opazimo, da stroka socialnega dela ni vključena in prepoznana kot pomembna deležnica (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc, Urek, 2010, str. 345, Mešl, Leskošek, 2021). Opazimo lahko več pozivov in nenazadnje potrebo po sistemski vključitvi socialnega dela v načrte zaščite in reševanja. Z vključitvijo pa je treba jasno definirati vlogo in naloge, ki bi jih opravljale socialne delavke in delavci.

Vključitev socialnega dela v državne sheme pomoči v času izrednih razmer prinaša vrsto prednosti, kot na primer takojšno aktivacijo CSD, ki predstavljajo eno izmed pomembnih institucij socialnega varstva. Nenazadnje pa socialne delavke in socialni delavci razpolagajo z

naborom metod, tehnik in pristopov dela (Flaker, 2003), ki so utemeljeni na človekovih pravicah, etiki in vrednotah humanizma (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode, Škerjanc, 2010, Poštrak, 2022). S tem bi se še dodatno podprli ljudi, ki so bili prizadeti v katastrofi, in zmanjšali negativne učinke izrednih razmer na posameznika, skupnost in družbo (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

CSD se ne sme dodajati novih nalog in zakonskih zadolžitev brez predhodno načrtovanih novih kadrovskih okrepitev in s tem tudi finančnih sredstev. Kot lahko vidimo, so socialne delavke poleg rednega dela, ki se v času izrednih razmer ne ustavi, opravljale naloge, povezane s poplavami. Povečala se je preobremenjenost, izčrpanost in posledično izgorelost socialnih delavk in delavcev. V kolikor želimo, da socialne delavke in socialni delavci pišejo dobre zgodbe z ljudmi, za to potrebujejo ustrezne delovne pogoje. Če si izposodim managerski izraz, je za uspeh treba negovati kader.

Na podlagi preglede literature in raziskav, ki so bile narejene na tem področju, lahko rečem, da raziskovalke in raziskovalci prihajamo do podobnih rezultatov. Za primer lahko vzamemo raziskavo o analizi obstoječih načinov ravnanja pripravljenosti posameznikov in različnih organizacij oziroma skupin v primeru nesreč med letoma 2007 in 2009 ali pa prispevek Škerjanc in Lamovšek o delu Tabora Posočje 2004. Raziskava in prispevek sta bila narejena že pred skoraj dvajsetimi leti, vendar imam občutek, da sta še povsem aktualna. Že takrat so avtorji in avtorice opozarjali na pomembnost vključenosti socialnega dela v državni odziv v času izrednih razmer, vendar še danes vidimo, da se to ni zgodilo. Povsem aktualne pa so tudi težave z neusklajenostjo delovanja organizacij in pretoka informacij, pomanjkanjem kadra in jasnimi protokoli dela (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc, Urek, 2010, str. 352–354).

Pri raziskovanju vloge socialnega dela v času poplav sem se osredotočila na perspektivo socialnih delavk in delavcev, ki so delali v tistem času. Predstavili so svojo izkušnjo dela, dileme in obremenitve, s katerimi so se soočali, vire moči pri razbremenjevanju. Na podlagi refleksije izkušnje dela so podali predloge za oblikovanje modela socialnega dela v izrednih razmerah. Rezultati odražajo vlogo socialnega dela v javnih, državnih, nevladnih in dobrodelnih organizacijah, le-te pa nimajo značilnosti reprezentativnosti za celotno populacijo.

Za reprezentativne rezultate bi bilo treba v raziskavo vključiti socialne delavke in socialne delavce iz CSD iz vseh prizadetih območji. Dosledno bi v vzorec morale biti vključene tudi

nevladne in humanitarne organizacije. Tako bi lahko z gotovostjo govorila, kaj vse je oziroma ni vloga socialnega dela.

V času poplav so socialne delavke in socialni delavci sodelovali z več organizacijami in ustanovami, kot so na primer občine, civilna zaščita, gasilci, vojska, policija, CSD, Stanovanjski sklad Republike Slovenije, Rdeči križ in Karitas, zdravstveni domovi in podobno. Organizacije lahko na podlagi izkušnje sodelovanja podajo povratne informacije, kaj je bilo dobro, kje je prostor za izboljšavo in na kakšen način še lahko socialno delo prispeva multidisciplinarnim timom v času izrednih razmer.

Za celostno razumevanje vloge in dela, ki so ga opravile socialne delavke in socialni delavci, bi bili potrebni analiza, pogovor, psihosocialna pomoč in podpora, obiski na domu, krepitve in opolnomočenja. Tako bi pridobili vpogled v »how-to«. Flaker (2024) piše o fetišizmu besed, in sicer pravi, da se lahko v socialnem delu ujamemo v besede, ki so preveč abstraktne, da bi imele praktični pomen. Kot drugo pa izpostavi neskladnost med besedami in dejanji. *»Še pogubnejše pa so besede oz. besedna dejanja, ki jih imamo za resnična dejanja – ki enačijo nekaj, kar smo rekli, z nečim, kar bi zares naredili* (2024, str. 71).*«*

Pri oblikovanju modela socialnega dela v izrednih razmerah pa je najpomembnejši vidik ljudi, ki so bili prizadeti v poplavah. Ljudje najbolje vedo, kaj so v času poplav potrebovali in ali so to prejeli. Ljudje lahko ocenijo, kakšno podporo so prejeli, ali je bila časovno in krajevno ustrezna ter nasploh primerna. Socialno delo je v službi ljudi, zato bi se moralo ravnati po njihovi meri.

Raziskava prinaša nove vidike dela v času dela v izrednih razmerah, saj je osredotočena na konkretne nedavne katastrofe. Daje priložnost za pregled odzivanja socialnega dela in smernice za pripravo modela socialnega dela v izrednih razmerah.

6. Predlogi

Pripravila sem predloge glede na pridobljene rezultate.

– Treba bi bilo opraviti raziskavo odziva socialnega dela v času poplav na nacionalni ravni, da bi pridobili celotno sliko odziva socialnega dela po vseh regija, hkrati pa bi dobili vpogled v lokalno specifično odzivanje.
– Smiselno bi bilo izvesti podobno raziskavo, kot je ta, le da bi bil vključen vodstven kader ustanov in institucij, kjer je prisotno socialno delo.
– V prihodnje bi bilo smiselno v raziskovanje odziva socialnega dela vključiti tudi socialne delavke in delavce iz prizadetih območij, ki so zaposleni v institucijah, npr.: socialnovarstveni zavodi, izobraževalne ustanove, zavodi za prestajanje kazni in podobno.
– Pri nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno vključiti še perspektivo institucij, ustanov in organizacij, ki so sodelovale s socialnimi delavkami in socialnimi delavci v času poplav.
– Za načrtovanje odziva socialnega dela v prihodnjih izrednih razmerah bi morali izvesti raziskavo o uspešnosti in učinkovitosti dosedanjega odzivanja, kjer bi bil poudarek na spremembah kakovosti življenja ljudi po socialno-delovni intervenciji v času poplav.
– Smiselno bi bilo izvesti raziskavo, kjer bi z metodo HOPS pridobili vpogled v potrebe ljudi in ponujene storitve na prizadetih območjih po Sloveniji.
– V času, ko ni izrednih razmer, bi lahko preventivno načrtovali in zastavili modul informacijskega sistema za primer izrednih razmer, ki bi se nato aktiviral sočasno z načrti zaščite in reševanja.
– Socialne delavke in socialni delavci, ki so delali v času poplav, naj znotraj organizacije opravijo evalvacijo odziva in na podlagi tega pripravijo načrt odzivanja v izrednih razmerah.
– Smiselno bi bilo, da socialne delavke in socialni delavci zapišejo, na kakšen način so delali, kakšen je bil protokol dela, da mu bodo v prihodnje lahko sledili.
– Na podlagi protokolov dela in smernic, ki so jih socialne delavke in delavci prejeli, bi bilo smiselno opraviti evalvacijo in na podlagi ugotovitev zapisati smernice, ki bodo uporabne in v podporo socialnim delavkam in delavcem.
– Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije naj na podlagi prispevkov in razprave na svetovnem dnevu socialnega dela pripravi povzetek ključnih ugotovitev, ki bodo služile kot smernice za pripravo modela socialnega dela v izrednih razmerah.

– Socialne delavke in socialni delavci naj z aktivistično držo postanejo zagovornice in zagovorniki za pravico ljudi do varnega prebivanja na prizadetih območjih tako na lokalni kot državni ravni.
– V posvetovalne skupine, ki so načrtovale ukrepe za ljudi na prizadetih območjih, bi bilo smiselno vključiti več socialnih delavk in delavcev, saj so bili preko terenskega dela v stiku z ljudmi in raziskovali, kaj so njihove potrebe.
– Vsaka občina naj sorazmerno s številom občank in občanov pripravi načrt zagotavljanja nadomestnih stanovanj, kamor se ljudje lahko preselijo v primeru prizadetosti prebivališč v naravnih nesrečah.
– Smiselno bi bilo že v času študija vse študentke in študente socialnega dela spodbuditi k učenju o izrednih razmerah in vlogi socialnega dela. To bi se lahko naredilo na način preučevanja primerov dobrih praks iz domače in tuje literature. Nato bi študentke in študenti znanje aplicirali na način priprave načrta odziva organizacije v času izrednih razmer.
– Smiselno bi bilo pripraviti verificirana izobraževanja in usposabljanja, kjer bi se socialne delavke in delavci spoznali z znanji iz kriznega odzivanja in upravljanja, odzivi ljudi v izrednih razmerah, potrebami in storitvami, znanjem iz področja travm, zagovorništva, zelenega socialnega dela in skrbi zase.
– Treba bi bilo sistemsko zagotoviti podporno službo za oskrbo družinskih članov socialnih delavk in delavcev, ko ti preživijo več časa skupaj na terenu. S tem bi razbremenili socialne delavke in delavce skrbi in stroškov za zagotavljanje nadomestne oskrbe.
– Treba bi bilo sistemsko zagotoviti socialnopsihološko podporo socialnim delavkam in delavcem, ki delajo na prizadetih območjih.
– CSD, ki so krajevno pristojni na prizadetih območjih, bi v tem času potrebovali takojšno dodatno kadrovsko okrepitev in prerazporeditev dela na ostale CSD.
– Krepitev sodelovanja med različnimi organizacijami, kot so na primer CSD, resorna ministrstva, občine, nevladne organizacije in podobno.
– Priprava modela socialnega dela v izrednih razmerah s pripadajočimi smernicami in protokoli.
– Urejanje dokumentacije za pridobivanje finančne in materialne pomoči naj vodi koordinatorica oziroma koordinator, ki bo skrbel za pravilnost in pravočasnost oddanih vlog, hkrati pa bo imel pregled na storitvami in pravicami, ki jih gospodinjstvo, družina,

človek lahko še koristi. To bi lahko bila socialna delavka ali socialni delavec, ki je zaposlen na CSD.

– Oblikovanje skupin strokovnjakov, ki bi nudile celostno podporo na terenu ljudem, ki so bili prizadeti v izrednih razmerah. Delovale bi pod okriljem Civilne zaščite in bile aktivirane skupaj z načrti zaščite in reševanja.

– Ustanovitev instituta pooblaščene osebe za primer izrednih razmer po analogiji skrbnikov načrtov zaščite in reševanja ter odgovornih oseb v primeru požara.

– V okviru lokalnih skupnosti bi bilo smiselno oblikovati skupine za samopomoč ljudi, ki so bili prizadeti v izrednih razmerah.

– V naslednjih izrednih razmerah zaradi naravne nesreče bi bilo smiselno organizirati točke na terenu, kjer bi bili predstavniki različnih organizacij na voljo ljudem za informacije, uveljavljanje pravic, materialno in finančno pomoč, različne storitve, pogovor in socialno psihološko pomoč.

– Klicni center 114 naj v prihodnje vsem CSD redno pošilja poročila klicev, saj bi tako lahko preprečili nastanek hujših stisk.

– Ozaveščanje o preventivnih ukrepih samozaščite.

– Razvijanje zelenega socialnega dela in prenos le-tega v vsakdanjo prakso socialnih delavk in delavcev. To pomeni varovanje človekovih pravic in okolja v perspektivi razumevanja sočasnega obstoja in prepletenosti.

7. Uporabljena literatura

Agencija Republike Slovenije za okolje. (2007). *Izjemen padavinski dogodek 18. septembra.* https://meteo.arso.gov.si/uploads/probase/www/climate/text/sl/weather_events/padavine_18sep07.pdf

Agencije Republike Slovenije za okolje. (2013). *Povratne dobe velikih in malih pretokov za merilna mesta državnega hidrološkega monitoringa površinskih voda*. Pridobljeno 19. 5. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/podatki/Povratne%20dobe%20Qvk%2cQnp.pdf

Agencija Republike Slovenije za okolje. (2020). *Potres 22. marca 2020 pri Zagrebu.* Pridobljeno 21. 5. 2024 s https://potresi.arso.gov.si/doc/dokumenti/porocila_in_publikacije/ARSOpotresi_Zagreb2020.pdf

Agencija Republike Slovenije za okolje. (2021). *Potres pri Petrinji na Hrvaškem. Pridobljeno 20. 5. 2024 s* https://potresi.arso.gov.si/doc/dokumenti/porocila_in_publikacije/Petrinja_porocilo_koncno2.pdf

Agencija Republike Slovenije za okolje. (b. d.) *Učno gradivo o potresih*. Pridobljeno 26. 5. 2024 s https://potresi.arso.gov.si/doc/dokumenti/ucne_vsebine/Solska_mreza_ucno_gradivo.pdf

Agencija Republike Slovenije za okolje. (2021). *Potresi v letu 2020*. Pridobljeno 13. 5. 2024 s https://potresi.arso.gov.si/doc/dokumenti/porocila_in_publikacije/potresi_v_letu_2020.pdf

Barker, L., R. (1995). *The social Work Dictionary.* National Association of Social Workers, Washington.

Bauwens, J., & Naturale, A. (2017). The role of social work in the aftermath of disasters and traumatic events. *Clinical Social Work Journal*, 45, 99–101. Pridobljeno 5. 9. 2021 s https://doi.org/10.1007/s10615-017-0623-8

Bun Ku, H., & Domninelli, L. (2018). Not only Eating Together: Space and Green Social Work Intervention in a Hazard-Affected Area in Ya'an, Sichuan of China. *British Journal of Social Work.* 48, 1409–1431.

Božič Zupančič, K. (2024). Državni sekretar Boštjan Šefic obiskal krajane Nožic in Homca. *Domžalec.si* Pridobljeno 9. 7. 2024 s https://domzalec.si/novice/opozarjamo/drzavni-sekretar-bostjan-sefic-obiskal-krajane-nozic-in-homca/

Briški, L., Ambrož, M., & Salecl, R. (2021) Triažne odločitve v času pandemije covida-19: medicinske smernice, pravna načela in javno mnenje. V Salecl, R. (ur.). *KOGA reševati v času pandemije? : etični, medicinski in kazenskopravni vidiki triaže.* Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti. Pridobljeno 1. 6. 2024 s https://www.inst-krim.si/wp-content/uploads/2021/12/Koga-resevati-v-casu-pandemije_e-knjiga.pdf

Bregar, A. (22. 4. 2024). *Umeščanje socialnega dela v timsko sodelovanje v kriznih situacijah - okrogla miza.* Okrogla miza na Fakulteti za socialno delo.

Centri za socialno delo Slovenije. (2023). *Pomoč žrtvam poplav in plazov v avgustu 2023*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.csd-slovenije.si/assets/documents/pomoc-zrtvam-poplav-in-plazov-v-avgustu-2023.pdf

Center za socialni delo Koroška. (16. 8. 2023). *Psihosocialna pomoč za uporabnike, ki so se zaradi trenutnih razmer znašli v osebni stiski*. Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://www.csd-slovenije.si/csd-koroska/obvestila/psihosocialna-pomoc-za-uporabnike-v-stiski-zaradi-trenutnih-razmer/

Center za socialno delo Osrednja Slovenija – Vzhod. (2023). Pridobljeno 23. 5. 2023 s https://www.csd-slovenije.si/csd-osrednja-slovenija-vzhod/

Convos. (2023). *Aplikacija za pomoč Poplave 2023*. Pridobljeno 20. 5. 2023 s https://www.cnvos.si/novice/3363/aplikacija-za-pomoc-poplave-2023/

Convos. (2024). *Velja že četrti interventni zakon za obnovo območij, prizadetih v avgustovskih poplavah in plazovih*. Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://www.cnvos.si/novice/3472/velja-ze-cetrti-interventni-zakon-za-obnovo-obmocij-prizadetih-v-avgustovskih-poplavah-in-plazovih/

CRED. (2023). *Disasters in Numbers*. Brussels. Pridobljeno 13. 5. 2024 s https://files.emdat.be/ reports/2023_EMDAT_report.pdf

Dnevnik. (2023). *Strelski pohod v Beogradu: Najstnik manipulativen in brez empatije.* Pridobljeno 19. 5. 2024 s https://www.dnevnik.si/1043028818

Dominelli, L. (2024). *Social work practice during times of disaster : a transformative green social work model for theory, education and practice in disaster interventions*. London; New York: Routledge

Drolet, L., J., Lewin, B., & Pinches, A. (2021) Social Work Practitioners and Human Service Professionals in the 2016 Alberta (Canada) Wildfires: Roles and Contributions, *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1663–1679. Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab141

Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (2023). *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije.* Pridobljeno 10. 6. 2024 s https://dsdds.si/kodeks-etike/

Easthope, L., & Mort, M., (2014). Technologies of Recovery: plans, practices and entangled politics in disaster. *Sociological Review.* Pridobljeno 4. 6. 2024 s https://www.lancaster.ac.uk/cuidar/wp-content/uploads/2015/12/Technologies-of-Recovery-plans-practices-and-entangled-politics-in-disaster.pdf

EUCVT. (2021). *Priročnik EU o žrtvah terorizma*. Pridobljeno 14. 3. 2024 s https://commission.europa.eu/system/files/2021-z2/eu_handbook_on_victims_of_terrorism_december_2021_si.pdf

Fakulteta za socialno delo. (b.d.). Socialno delo v izrednih razmerah. Pridobljeno 4. 7. 2024 s https://www.fsd.uni-lj.si/izobrazevanje/dodiplomski-studij/ucni_nacrti/program_1%20_stopnje/2023050914064470/

Flaker, V. (2002). *Živeti s heroinom, II.: K zmanjševanju škode*. Ljubljana: Založba /*cf

Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 237–257.

Flaker, V. & Grebenc, V. (2011). *Analiza tveganja (interno gradivo).* Pridobljeno 10. 7. 2024 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/analiza_tveganja/2015102911144198/

Flaker, V. @Boj za (2012), *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba /*cf

Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, & M., Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2024). *Temeljne operacije socialnega dela. 2. del, Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva.* Ljubljana: Založba Univerze v Ljubljani

Gasilska zveza Slovenije. (2023). *Aktiviran državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://gasilec.net/aktiviran-drzavni-nacrt-zascite-in-resevanja-ob-poplavah/

Grebenc, V., (2005). *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu*. Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani (Doktorska disertacija)

Grebenc, V. (2006). Needs Assessment in Community – what comminities can tell us. V Flaker, V., Schmid, T., (2006). *Von der Idee zur Forschungsarbeit: Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft*, Wien: Böhlau Verlag

Grebenc, V. (2009). Terensko delo kot projekt in vloga uporabnikov. V Miloševič Arnold, V., & Urh, Š. (2009). *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Grebenc, V. (2023). Research principles in social work for sustainable human in long-term care for older people. *IntechOpen*. Pridobljeno 15. 3. 2024 s https://www.intechopen.com/online-first/1157597

Gillespie, D. F. & Danso, K. (ur.). (2010). *Disaster Concepts and Issues: A Guide for Social Word Education and Practice*. CSWE Press

Gril, A. & Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo*, 60(3), 201-218.

International Association of Schools of Social Work. (2014). *Global definition od social work.* Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/

International Association of Schools of Social Work. (2019). *Globalna izjava o etničnih načelih v socialnem delu. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo*. Pridobljeno 7. 7. 2024 s https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/09/GLOBAL-SW-STATEMENT.-SLOVENE-TRANSLATION.pdf

Itzhaky, H., & Dekel, R. (2005). Helping Victims of Terrorism: What Makes Social Work Effective? *Social Work,* 50(4), 335–343. Pridobljeno 15. 5. 2024 s http://www.jstor.org/stable/23721313

K. M. (8. 4. 2024). *Policija o obvestilih o strelskem pohodu, ki so jih prejeli na slovenskih šolah.* Pridobljeno 20. 6. 2024 s https://siol.net/novice/slovenija/policija-o-obvestilih-o-strelskem-pohodu-ki-so-jih-prejeli-na-slovenskih-solah-vzivo-631104

Kodrič, M., Dobnik, T., Igrec, Ž., Pistotnik, S., Škraban, J., & Bohinec, M., (2024). *Hitra ocena potreb in storitev na poplavljenih območjih na področjih, ki jih pokrivata CSD Moste-Polje in CSD Šiška (Končno poročilo*). Ljubljana (neobjavljen interni dokument)

Lamovec, T. (1994). Zagovorništvo kot oblika svetovanja. *Socialno delo*. letnik 33 (2), 107 – 114

Lamovec, T. (1995). *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup.* Ljubljana: Lumi. (ponatis 2006. Ljubljana: FSD).

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

Mali, J. & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnost.* Ljubljana: Založba Univerze

McClenaghan, A. (2020). *Social Wokr in Disasters* [Podcast]. British Associaton of Social Work Pridobljeno 27. 5. 2024 s https://podcasts.google.com/feed/aHR0cHM6Ly9mZWVkcy5hY2FzdC5jb20vcHVibGljL3Nob3dzLzYxNDRiNmU2OTA5NmUyMDAxMjNmYjRkOA/episode/dGFnOnNvdW5kY2xvdWQsMjAxMDp0cmFja3MvOTIzNDAwMzA0?ep=14

Medica, K. (2012). Globalizacija : glokalizacija. *Monitor ISH, 14 (2), 201-207*. Pridobljeno 10. 6. 2024 s from http://www.dlib.si

Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (1998). Nekrolog – V spomin na profesorja Toneta Kiklja. *Socialno delo.* Pridobljeno 4. 7. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/VSpomin-1998-3-5.pdf/2019041615050856/

Mešl, V. & Leskošek, V. (2021). Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije covid-19. *Socialno delo*, 30 (3), 233–251

Miloševič Arnold, V. & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska Založba

Miloševič Arnold, V. (2009) Značilnosti in pomen institucionalnih prostorov v socialnem delu. Miloševič Arnold, V., & Urh, Š. (2009). *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ministrstvo za delo družino socialne zadeve in enake možnosti. (2023a). *Pomoč žrtvam poplav in plazov iz javnih sredstev*. Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/ukrepi-drzave-za-pomoc-po-poplavah/informacije-in-ukrepi-za-gospodinjstva-ki-so-jim-poplave-povzrocile-skodo/pomoc-zrtvam-poplav-in-plazov-v-avgustu-2023/#e226979

Ministrstvo za delo družino, socialne zadeve in enake možnosti. (b. d.). *Izredna denarna pomoč*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.gov.si/teme/denarna-socialna-pomoc/

Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2023). *Vzpostavljeni mobilni timi strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu*. Pridobljeno 22. 5. 2024 s https://nijz.si/zivljenjski-slog/dusevno-zdravje/vzpostavljeni-mobilni-timi-strokovnjakov-za-izvajanje-psihosocialne-pomoci-prebivalcem-na-terenu/

Neurje.si. (2023). *ESSL: Poročanje o toči v letu 2023.* Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://neurje.si/essl-porocilo-o-toci-v-letu-2023/

Ni. Š. (2022). *Eksplozija v Melaminu najbolj tragična industrijska nesreča v Sloveniji.* Pridobljeno 19. 5. 2024 s https://www.24ur.com/novice/slovenija/eksplozija-v-melaminu-najbolj-tragicna-industrijska-nesreca-v-sloveniji.html

Nuhi, L. (2024). *Izzivi na centru za socialno delo v času izrednih razmer zaradi poplav* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Oliver-Smith, A. (2004). Theorizing vulnerability in a globalized world: A political ecological perspective. Mapping Vulnerability: Disasters, *Development and People*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/284043571_Theorizing_vulnerability_in_a_globalized_world_A_political_ecological_perspective/

Poštrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Rafaelič, A. (2016). Hitra ocena potreb in storitev za načrtovanje dezinstitucionalizacije. *Socialno delo,* 55(4), 191–204

Republika Slovenija Državni zbor. (12. 12. 2023). *06 - Komisija za peticije, človekove pravice in enake možnosti - 010. Redna.* Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://www.dz-rs.si/wps/portal/Home/seje/evidenca/!ut/p/z1/jY_BCoJAFEW_xYVb30sxrN1IYI1FqIk2m9CYRkEdGS2hr09oVZT4dvdyzoUHDFJgTfYoRdaXssmqMZ_Z8kJXPqG-t0DP9hwMTv4xpFsXnZ0NyRdghjYGG9M9RGhhFJnA5vj45wjO8ycANj1PgYlK5u9XSZNbjgCm-I0rroy7Guui79turaOOwzAYQkpRceMqax1_KYXsekg_SWjrOE6fe54QTXsB7VS2Pw!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/?mandat=IX&type=magdt&uid=DF84823724D0A05FC1258A860044F52F#

Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije. (2019). Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=RESO124

Rhodes, T. (1996), Terensko delo z uporabniki drog: Načela in izvajanje. *Mreža drog*, 4(4), 49 – 84.

Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J. & Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V: Zorn, M., Komac, B., Pavšek, M., & Pagon, P. (ur.). *Naravne nesreče 1: Od razumevanja do upravljanja* (str. 349–

356). Pridobljeno 26. 5. 2024 s https://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf

Rogge, E. M. (2008). The future is now: Social work, disaster management, and traumatic stress in the 21st century - Introduction. *Journal of Social Service Research*. 30. 1–6. Pridobljeno 21. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/261580422_The_future_is_now_Social_work_disaster_management_and_traumatic_stress_in_the_21st_century_-_Introduction

Sanders, S., Bowie, S., & Bowie, Yvonne. (2003). Lessons Learned on Forced Relocation of Older Adults: The Impact of Hurricane Andrew on Health, Mental Health, and Social Support of Public Housing Residents. *Journal of Gerontological Social Work,* 40(4), 23–35. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/237619454_Lessons_Learned_on_Forced_Relocation_of_Older_Adults_The_Impact_of_Hurricane_Andrew_on_Health_Mental_Health_and_Social_Support_of_Public_Housing_Residents

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (b. d.). *Socialnovarstvene storitve. Pridobljeno* 20. 5. 2024 s https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/socialno-varstvene-storitve/

Sicora, A., Taylor, J. B., Alfandari,R., Enosh, G., Helm, D., Killick, C., Lyons, O., Mullineux, J., Przeperski, J., Rölver, M. & Whittaker., A. (2021). Using intuition in social work decision making*, European Journal of Social Work*

Slovenska Filantropija. (b. d.). *Poročilo o delu Slovenske Filantropije 2023*. Pridobljeno 10. 7. 2024 s https://www.filantropija.org/o-nas/

STA. (2024). *Finska policija našla dokaze, da je 12-letnik streljanje na šoli načrtoval.* Pridobljeno 13. 5. 2024 s https://n1info.si/novice/svet/finska-policija-nasla-dokaze-da-je-12-letnik-streljanje-na-soli-nacrtoval/

Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

Škerjanc, J. & Lamovšek, V. (2010). Socialno delo za pomoč prebivalcem po potresu na Bovškem leta 2004. V: Zorn, M., Komac, B., Pavšek, M., & Pagon, P. (ur.*), Naravne*

*nesreče 1: od razumevanja do upravljan*ja. Ljubljana: Založba ZRC (357-366). Pridobljeno 24. 5. 2024 s http://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf.

Škerjanc, J. (2013). Social work after disasters and the TENTS guidelines fort he psychosocial carebo. V J. Mali (ur.), *Socialno delo in pomen državljanstva za socialno državo: 5. kongres socialnega dela.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ten Have, H. (2018). Disasters, Vulnerability and Human Rights. V: O'Mathúna, D., Dranseika, V., Gordijn, B. (eds) *Disasters: Core Concepts and Ethical Theories*. Advancing Global Bioethics, vol 11. Springer, Cham. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://doi.org/10.1007/978-3-319-92722-0_11

Thomas, N. D., & Soliman, H. (2003). Preventable Tragedies: Heat Disaster and the Elderly. *Journal of Gerontological Social Work*, 38(4), 53–66. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://doi.org/10.1300/J083v38n04_06

U. B. & M. P. (2022). *Največji požar v zgodovini Slovenije pogašen, a previdnost je še potrebna*. Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://www.24ur.com/novice/crna-kronika/ali-se-bo-gasilska-straza-lahko-umaknila-s-krasa.html

Ungar, M. (2008). Resilience across Cultures. *The British Journal of Social Work*, 38(2), 218–235. Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl343

United Nations. (2024). World Elder Abuse Awareness Day 15 June. Pridobljeno 16. 7. 2024 s https://www.un.org/en/observances/elder-abuse-awareness-day

United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2009). *Terminology on Disaster Risk Reduction*. Pridobljeno 13. 5. 2024 s https://reliefweb.int/report/world/2009-unisdr-terminology-disaster-risk-reduction

United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2015). *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030.* Pridobljeno 13. 5. 2024 s https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030

Urad za meteorologijo, hidrologijo in oceanografijo. (2023). *Izjemne poplave v Sloveniji med 4. in 8. avgustom 2023.* Pridobljeno 20. 5. 2024 s

http://rte.arso.gov.si/vode/poro%C4%8Dila%20in%20publikacije/Porocilo_visoke_vode_in_poplave_avg2023.pdf

Urad Republike Slovenije ta zaščito in reševanje. (2024). *Ocena ogroženosti vzhodno štajerske regije zaradi požarov v naravnem okolju in na prostem.* Pridobljeno 16. 5. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Izpostava-Maribor/ocene-ogrozenosti/Ocena-ogrozenosti-zaradi-pozarov-v-naravnem-okoju.pdf

Uradni list (2023). *Zakon o obnovi, razvoju in zagotavljanju finančnih sredstev*. Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2023-01-4011/zakon-o-obnovi-razvoju-in-zagotavljanju-financnih-sredstev-zorzfs

Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja. (2012). Pridobljeno 17. 5. 2024 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=URED5994

Urek, M. (b. d.). *Zastopnik pravic oseb na področju duševnega zdravja*. Pridobljeno 26. 5. 2024 s https://www.revija-vita.com/vita/75/Zastopnik_pravic_oseb_na_podro%C4%8Dju_du%C5%A1evnega_zdravja#gsc.tab=0

Van Eck, R. N., Gullett, H. L., Lamb, S. M., Krouse, H. J., Mazzurco, L. W., Lage, O. G. & Lomis, K. D. (2021). The power of interdependence: Linking health systems, communities, and health professions educational programs to better meet the needs of patients and populations. *Medical Teacher*, 43(2), 32–38. Pridobljeno 19. 6. 2024 s https://doi.org/10.1080/0142159X.2021.1935834

Videmšek, P. (2012). Uporabniško raziskovanje kot produkcija znanja. *Socialno delo*, 1/3(51), 115–125, 208, 214. Pridobljeno od http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-FQ5SSWLO

Vlada Republike Slovenije. (2019). *Državni načrt za zaščito in reševanje ob poplavah.* Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Datoteke/Drzavni-nacrti/dn_poplave_2019.pdf

Vlada Republike Slovenije. (2023a). *Ukrepi države za pomoč po poplavah*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/ukrepi-drzave-za-pomoc-po-poplavah/

Vlada Republike Slovenije. (2023b). *Poveljnik Civilne zaščite preklicuje Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah*. Pridobljeno 20. 5. 2024 s s https://www.gov.si/novice/2023-08-30-poveljnik-civilne-zascite-preklicuje-drzavni-nacrt-zascite-in-resevanja-ob-poplavah/

Vlada Republike Slovenije. (2023c). *14. avgust – dan solidarnosti.* Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://www.gov.si/novice/2023-08-10-14-avgust-dan-solidarnosti/

Vloga za izredno denarno pomoč. (b. d.). Pridobljeno 20. 5. 2024 s https://e-uprava.gov.si/podrocja/vloge/vloga.html?id=4045

Zakon o interventnih ukrepih za odpravo posledic poplav in zemeljskih plazov iz avgusta 2023. (2023). Pridobljeno 23. 5. 2024 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO8875

Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami. (2006). Pridobljeno 25. 5. 2024 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO364

Zakour, J. M. (1996). Disaster Research in Social Work. V Steeter, C. & Murty, A. S. (ur.). *Research on Social Work and Disasters* (str. 7-25). Routledge.

Zakour, M. J. (2006). Social work and disasters. V D. A. McEntire (ur.), *Disciplines, disasters and emergency management*, (str. 124–140). Washington, DC: Federal Emergency Management Agency, Emergency Management Institute.

Zakour, M. J. (2008). *Social Work and Disaster*. Pridobljeno 15. 5. 2024 s http://training.fema.gov/EMIWeb/downloads/edu/Socialworkanddisasters4.doc

Zaviršek, D. (2002) *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana:/*Cf.

Zaviršek, D., & Bezjak, S. (2021). Zeleno socialno delo in okoljska pravičnost na primeru vode in hidroenergije. *Socialno Delo,* 60(2).

Zaviršek, D. (2021) Ljudje z ovirami in starejši v socialnovarstvenih institucijah: pomen transdisciplinarnosti za etično odločanje v izrednih razmerah. V Salecl, R. (ur.). *KOGA reševati v času pandemije? : etični, medicinski in kazenskopravni vidiki triaže.* Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti. Pridobljeno 1. 6. 2024 s https://www.inst-krim.si/wp-content/uploads/2021/12/Koga-resevati-v-casu-pandemije_e-knjiga.pdf

Zaviršek, D. (2022). *Socialno delo v izrednih razmerah: vojna, triaža in transdisciplinarnost* [Video]. 21. 3. Pridobljeno 22. 1. 2024 s https://video.arnes.si/watch/f70z1tklb724

Zidar, R., Urek, M., Lamovšek, V., Rode, N. & Škerjanc, J. (2010). Natural and Other Disasters: A Social Work Perspective. V L. Kajfež-Bogataj, K. H. Müller, I. Svetlik & Toš, N. (ur.), *Modern RISC-Societies: Towards a New Paradigm for Societal Evolution* (str. 343–368). Vienna: Echoraum.Pridobljeno 5. 6. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-6EWPIZCQ/b85965ac-8737-4a77-9316-689307f26746/PDF

World Wide Fund for Nature. (2020). *Covid-19: Urgent Call to Protect People and Nature*. Pridobljeno 15. 5. 2024 s https://www.worldwildlife.org/publications/covid19-urgent-call-to-protect-people-and-nature

24ur.com. (19. 10. 2023). *Zakaj vse več Slovencev živi na poplavnih območjih?*. Pridobljeno 20. 3. 2023 s https://www.24ur.com/novice/dejstva/zakaj-vse-vec-slovencev-zivi-na-poplavnih-obmocjih.html

8. Priloge

8.1. Priloga 1: Opomnik za intervju

1. Kako je potekal odziv na poplave?
2. S kom vse ste sodelovali in kakšna je bila vaša vloga v sodelovanju?
3. Kako ste prejemali obvestila in informacije o delu v času poplav in po njih?
4. Kaj so ljudje na terenu potrebovali?
5. Kako ste na potrebe odgovarjali, še posebej na tiste, ki so bile svojevrstne?
6. Kako ste prepoznavali ranljive skupine in katere značilnosti so ljudi naredile ranljive?
7. Ste se pri svojem delu srečevali s kakšnimi etičnimi in drugimi dilemami? Naštejte in obrazložite.
8. Kaj vas je pri delu v času poplav najbolj obremenjevalo?
9. Kako ste se soočali z obremenitvami?
10. Kdo in kaj vam je pomagalo pri premagovanju obremenitev?
11. Ali ste bili tudi sami prizadeti zaradi poplav?
12. Kako se je vaša osebna izkušnja prizadetosti v poplavah kazala pri delu z drugimi?
13. Opišite kaj in kako ste delali v času poplav.
14. Od kod ste črpali znanje?
15. Ste se v preteklosti udeležili kakšnih izobraževanj na temo izrednih razmer? Naštejte in obrazložite.
16. Ste imeli v preteklosti že kakšne izkušnje z delom v izrednih razmerah? Naštejte in obrazložite.
17. Ste imeli za delo v času poplav na voljo protokole in smernice?
18. Ali poznate Načrt zaščite in reševanja ter Načrt dejavnosti vaše organizacije?
19. Ali lahko kaj poveste o delovanju svetovalne skupine v občini?
20. Opišite, s katerimi posledicami se danes soočajo ljudje, ki so jih prizadele poplave 2023.
21. Kdaj se je delo z ljudmi, ki so utrpeli posledice poplav, uradno zaključilo?
22. Ali se ljudje zaradi posledic poplav še danes obračajo na vas? Kako jim danes pomagate?
23. Na kakšen način so poplave vplivale na prakso socialnega dela v izrednih razmerah?
24. Kaj bi opisali kot primeren in uspešen odziv socialnega dela v primeru poplav? Kaj so primeri dobre prakse?
25. Kaj bi opisali kot neprimeren odziv socialnega dela v primeru poplav?
26. Na katerih področjih bi bilo treba odziv socialnega dela izboljšati in okrepiti? Opišite, kako.
27. Ste na kakšen način sodelovali pri pripravi ukrepov na poplavnem območju? Opišite in razložite.
28. Sodelujete pri kakšni iniciativi, ki zagovarja interese lokalne skupnosti?
29. V sklopu katere organizacije ste opravljali delo v času poplav?

8.2. Priloga 2: Vabilo k sodelovanju v raziskavi za socialna omrežja



Sem Klara, študentka Fakultete za socialno delo, Univerze v Ljubljani in pod mentorstvom doc. dr. Vere Grebenc pripravljam magistrsko delo na temo vloge socialnega dela v poplavah 2023.

Si socialna delavka ali delavec in si v času poplav na kakršenkoli način delala za in z ljudmi, ki so jih prizadele poplave ?

Poznaš socialno delavko ali delavca, ki je v času poplav delala za in z ljudmi, ki so jih prizadele poplave?

Piši mi v zasebno sporočilo ali na klara.mestek99@gmail.com

osvetliti želim:

- **vlogo socialnih delavk in delavcev**
- **kako in kaj so socialne delavke in delavci delali**
- **pripravljenost na odzivanje v izredne razmere**
- **načrtovanje odziva v prihodnje**
- **sodelovanje pri pripravi ukrepov na prizadetih področjih**

Dragocene informacije zbiram s pomočjo pogovora.

8.3.Priloga3: Vabilo k sodelovanju v raziskavi za organizacije

Spoštovani!

Sem Klara Mestek, študentka podiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Pod mentorstvom doc. dr. Vere Grebenc pripravljam magistrsko delo z naslovom: *Vloga socialnega dela v času poplav 2023*.

Moj namen je osvetliti vlogo socialnih delavk in delavcev v času med in po poplavah 2023, katere metode in tehnike dela so socialne delavke in delavci pri tem uporabljali, kako so bili pripravljeni na izredne razmere in ali so morda izkušnje poplav prinesle spremembe pri načrtovanju naslednjega odziva v izrednih razmerah.

K sodelovanju v raziskavi vabim socialne delavke in delavce, ki so bili na kakršen koli način v stiku z ljudmi, ki so bili prizadeti v poplavah 2023. Sodelovanje bo potekalo na način intervjuja v živo, preko orodja za spletno konferenco, telefonskega klica ali pisnih odgovorov. Sodelovanje v raziskavi je prostovoljno. Pridobljeni podatki bodo anonimizirani in uporabljeni strogo za namen magistrskega dela.

Vaša organizacija je imela v času poplav 2023 izjemno vlogo pri pomoči in podpori ljudi, ki so se soočali s posledicami poplav. Ravno iz tega razloga se obračam na vas s prošnjo, da vabilo k sodelovanju v raziskavi podelite z vašimi zaposlenimi socialnimi delavkami in delavci.

Pripravljenost za sodelovanje sporočite na elektronski naslov klara.mestek99@gmail.com.

Za vsa vprašanja in dodatne informacije sem na voljo na prej omenjenem elektronskem naslovu.

Iskreno se vam zahvaljujem za pomoč in podporo!

S prijaznimi pozdravi,

Klara Mestek

8.4. Priloga 4: Soglasje za sodelovanje v raziskavi

SOGLASJE O SODELOVANJU V RAZISKAVI

Spodaj podpisana_i _____ podajam zavestno in svobodno privolitev za sodelovanje v raziskavi z delovnim naslovom Vloga socialnega dela v poplavah 2023. Privolitev dajem prostovoljno in jo lahko kadarkoli prekličem, ne da bi moral preklic utemeljiti in ne da bi prenehanje sodelovanja v raziskavi name kakorkoli vplivalo. Preklic ima za posledico izbris podatkov ali vzorcev, ki so bili pridobljeni tekom raziskave, če je to mogoče. Razumem, da po objavi izsledkov raziskave, izbris podatkov, pridobljenih tekom raziskave, ni več mogoč. Preklic sporočim izvajalki raziskave študentki Klari Mestek na klara.mestek99@gmail.com.

Namen raziskave je pridobiti podatke za zaključno magistrsko nalogo na študijskem programu druge stopnje Socialno delo, Fakulteta za socialno delo, Univerze v Ljubljani. Raziskavo v okviru magistrskega študija izvaja študentka Klara Mestek, dipl. soc. del., pod mentorstvom doc. dr. Vere Grebenc.

Namen raziskave je osvetliti vlogo socialnih delavk in delavcev v času med in po poplavah 2023, katere metode in tehnike dela so socialne delavke in delavci pri tem uporabljali, kako so bili pripravljeni na izredne razmere in ali so morda izkušnje poplav prinesle spremembe pri načrtovanju naslednjega odziva v izrednih razmerah.

Spodaj podpisana_i želim (označi):

- ☐ da je moja identiteta razvidna (ime in priimek, polno ime organizacije zaposlitve),
- ☐ da je moja identiteta anonimna.
  - → namesto imena in priimka naj bo zapisano:_____
  - → namesto polnega imena organizacije zaposlitve naj bo zapisano:_____

V _____, dne _____

Podpis študentke Klare Mestek: _____

Podpis udeleženke_ca raziskave: _____

Soglasje se podpiše v dveh izvodih. En izvod se izroči udeleženki_cu raziskave, drugi pa se hrani pri študentki.

8.5. Priloga 5: Primer intervjuja

Tukaj je primer transkripta enega od intervjujev. Vsi ostali transkripti pogovorov se hranijo v osebnem arhivu študentke.

Pogovor s Katjo Orehek, strokovno delavko na Centru za socialno delo osrednja Slovenija – Vzhod

1. **Kako je potekal odziv na poplave?**

S strani direktorice smo takrat prejeli pobudo, da se strokovni delavci odzovemo na terenu. S kolegico sva se tej pobudi takoj odzvali. Midve v paru, ostale so se razporedile po navodilih vodilnih. Hodili smo po poplavljenih enotah.

Na teren smo šli takoj v ponedeljek. Povezali smo se s krajevno skupnostjo. Oni so bili na terenu že v soboto. Dobili sva seznam najbolj poplavljenih ulic in hiš. Na CSD smo se organizirali, da sva se s kolegico javili za Nožice, druge so šle v Mengeš in Trzin. Šli smo tudi v center Domžal, kjer je Kamniška Bistrica poplavljala. V ostalih delih pa ni bilo kaj veliko poplavljeno.

Na teren smo vzele vloge, prav tako smo naredili seznam, kam se lahko ljudje poleg nas še obrnejo v stiski, predvsem v smislu nudenja psihosocialne pomoči in še druge stvari, ki bi bile uporabne. Tako ali tako že veš, kaj je na voljo in kam se ljudje lahko obrnejo. Usedle smo se v avto, parkirale in hodile od hiše do hiše. Vsem smo dale vloge in z ljudmi spregovorile, se z njimi pogovarjale, jih poskušale opolnomočit. Po tistem vikendu so bili ljudje že malo utrujeni in malo so bili že ven iz te evforije. Bilo je kar grozno.

Takrat je bilo še toliko različnih informacij, koliko bodo dobili, kaj bodo dobili in to. Zmenjene smo bile, da imamo njihov kontakt in jih o vsakih spremembah obvestimo. Sprememb je bilo veliko. Iz petkratnika na osemkratnika, pa da potrebujejo dokazila iz zavarovalnice, fotografije, potem da to niso potrebovali.

2. **Kako ste prejemali obvestila in informacije o delu v času poplav in po njih?**

V prvem tednu smo odšli na teren in na dom in tako. Potem smo se pa organizirali tako, da smo se povezali z občinami. Z Domžalami smo zelo slabo sodelovali. Recimo Mengeš in predvsem Trzin so bili pa zelo odzivni. Po dve, tri, štiri delavke so hodile na sedež občine in tam sprejemale vloge, se z ljudmi pogovarjale, jih bodrile. Smo dali tudi obvestila na internet in na družabna omrežja. Vse, kar je bilo takega, smo objavljali po družabnih omrežjih, da smo probali priti čim bližje ljudem. Pa recimo objavljeno je bilo tudi v lokalnem časopisu in medijih. Te naše delavke so bile tako na terenu kot na občini, da so ljudje tja prihajali. Tako ljudem ni bilo treba hodit na pošto ali pa k nam osebno, so kar tam uredili.

3. **Kaj so ljudje na terenu potrebovali?**

Na terenu so ljudje rabili toplo besedo, podporo, razumevanje, informacijo, da smo tam. Če boste rabili pogovor, smo tam, pokličite nas, pridite ali pa pokličite pa mi pridemo k vam. Če bodo kakršne koli spremembe in nove informacije, vas bomo poklicali. Jih usmerjali, kje vse lahko še dobijo zadeve. Sicer se to sliši pravljično, ampak je tako bilo. Vzpostavili smo nekakšno mrežo in smo bili mi njihova neka taka vstopna točka. Oni so potem lahko res sanirali hišo, mi smo pa potem vse ostalo urejali. Za ene sedem družin smo bili sigurno k eni menedžerji.

30. Kako ste na potrebe odgovarjali, še posebej na tiste, ki so bile svojevrstne?

Ena družina je bila, ko je partner na invalidskem vozičku. Par je živel v pritličnem prostoru in jima je to vse čisto zalilo. Gospod je mel dvigalo in to je bilo vse uničeno. No, potem smo urejali, da bi imel nadomestno stanovanje. Z občino Domžale se ni dalo nič zmenit. Smo klicali na občino, smo napisali dopis, pritiskali, vse smo

probali. Dajali smo jim informacije direktno iz terena. Gospod je rekel, da ne gre v nek hotel ali pa v nekaj začasnega. Ni želel, da ga nekam pospravimo, ampak je želel dobiti eno zadevo za ziher. Je rekel, da naj mu samo dvigalo popravimo in tako. Dvigalo so mu popravili in je ostal doma ter da se je čim prej saniralo to njegovo stanovanje, kar pa je seveda trajalo. Glede premestitev nismo sodelovali nič z ministrstvom ali skladom. Samo na občino smo se obračali. Recimo kamniška občina je uredila za svoje občane in občanke nadomestne nastanitve in isto Trzin.

Kako ste prepoznavali ranljive skupine in katere značilnosti so ljudi naredile ranljive?

Zagotovo stari ljudje in mlade družine z dojenčki. Ko si se pogovarjal s starejšimi ljudmi, si videl, da je njih najbolj prizadelo to, da jim je vse spomine odneslo. So imeli kakšne albume, slike, pomembne predmete. Prav ne moraš verjeti. Če tako pomisliš, je bilo res vse uničeno. Danes imamo mi mladi vse na telefonu, da itak nič ne damo potem razvit. Oni imajo pa vse tako shranjeno. Vsi ostali so kr nekako speljali. So bili na način, sej že bo, važno, da smo mi ok. Stari itak niso mogli pospravljati in sanirati. Čisto so bili odvisni od pomoči. S kolegico sva videli, da tisti k majo ful bolj razvito mrežo, majo več prijateljev pri sebi in so poklicali še druge in so pomagali. Potem pa vsi drugi, k so bolj izolirani in niso neki povezani z drugimi. Recimo nimajo deset ljudi, da jim lahko rečeš, pridi pa pridejo. Zdej te so po skoraj enem tednu dela imeli še kar isto. Un blat se je posušu in beton ratal. Po tem res vidiš, da nimajo nobenga.

4. Kaj vas je pri delu v času poplav najbolj obremenjevalo?

Mene osebno te zgodbe. Ko sediš z njimi in vidiš, da jim je hudo. Potem pa vidiš, da so ti hvaležni, da je nekdo prišel. So rekli: »Kva, kr pršli ste. Do zdej še ni nobeden, kaj pa boste. Nama je en gospod reku, če sva sploh dosti stari, da okrog hodiva.« Niso ljudje navajeni tega. Ljudje niso pričakovali, da bomo na terenu, da se bomo z njimi pogovarjali. Res, pogovor so rabili, da te nekdo posluša in da so slišali, kako je še drugje. Niti ni bilo toliko pomembno, kaj lahko dobijo in to. Te pogovori potem, no.

Slovenci se na ven kažemo kot dobrodelen narod, vsak nakaže na 1919. Noben pa ni tok, da bi se usedel s človekom in vprašal: »Kako pa si?«, stisnil za roko, rekel, da bo ok in tako. Evo, gospa, sem vam na voljo.

5. Kakšni so bili ti pogovori?

Na faksu smo imeli predmet Uporabniku prilagojeno sporazumevanje. Ta predmet je bil zastavljen na način, da z gluhimi se pogovarjaš v znakovnem jeziku, s slepimi v Braillovi pisavi, z ljudmi, ki so iz lokalnega okolja, pa se skušaš vpeti v njihov način življenja. Z ljudmi se pogovarjam na način, da sem jaz Katja - ja, ok, strokovna delavka, imam neko znanje in informacije, ampak nisem pa terapevt. Nobenemu ne solim pameti. Seveda je bil to šok pa travma pa vse živo, ampak to je pač življenje. Zdej je prišla taka stvar. To bomo preživeli, pomagali, kakor se bo dalo in to je to. Ne rabiš zdej tem ne vem kaj delati. Midve s kolegico se tega nisva šli. Bili so pogovori v smislu opolnomočenja, nismo pa terapirali ljudi. Midve ko sva prišli, sva povedali, od kod prihajava, če imajo kakšno minuto časa, če ne, pa lahko prideva tudi kasneje. Če pa lahko, pa lopato primeva pa pomagava, tako mal na hec.

Ljudje so potem tudi povedali, da jih je motilo, k so kr eni ljudje prihajali. Kot neki prostovoljci, sej so potem to nekako zajezili. Ti morš vedet, da če prideš v nek prostor, k ljudem na dom - ljudje so v stiki, vse je narobe. Moraš z ljudmi tudi pietetno delati. Če prideš pomagat pospravljat, moraš za vsako stvar vprašati. Četudi je usran pisker, a to obdrživa ali kaj narediva s tem. To so baje prihajali ljudje, ki so vse metali brez občutka. Nisi vedel, kaj so te ljudje prišli in da naj pustijo njihove stvari pri miru.

6. Kako ste se soočali z obremenitvami? Kdo in kaj vam je pomagalo pri premagovanju obremenitev?

Pri nam imamo srečo, da je direktorica ful v redu. Z njo si se lahko pogovoril. Med seboj s strokovnimi delavkami smo se pogovarjale. Itak imamo na voljo supervizijo. Mi imamo res ogromno možnost sfiltrirat te stiske, če se ti kej takega zgodi.

Mene v socialnem varstvu bolj to bremeni, da se vse sliši enostavno. Tako kot reče Gabi, ljudje kot eksperti iz izkušenj so tako unikatni, da včasih naletiš na nekoga, ki ima težavo in mu je treba pomagati ali se pač ne da. Zaletavaš se z glavo v zid in nič ne moreš. To mene jezi.

7. Ste se v preteklosti udeležili kakšnih izobraževanj na temo izrednih razmer? Naštejte in obrazložite.

Ne.

8. Ste imeli v preteklosti že kakšne izkušnje z delom v izrednih razmerah? Naštejte in obrazložite.

Ne. Izredne razmere so bile takrat, ko je bil kovid, ampak sem bila na porodniški. En del mogoče, ko sem prišla nazaj. Ampak sem normalno delala, samo te maske sem imela. Stranke sem skos sprejemala, ker se mi zdi to edino pravilno.

9. Ste imeli za delo v času poplav na voljo protokole in smernice?

Ja, teh smernic je bilo veliko. Prihajale so iz ministrstva in potem s strani vodstva. V sociali moraš stvari prilagajati in ubrati srednjo pot. Prisluhniti ljudem, jim pomagati, kolikor se pač da, ni pa vedno enostavno. Na eni strani maš, kaj dopušča sistem in na eni strani ljudi, ki imajo svoja pričakovanja

10. Ali poznate Načrt zaščite in reševanja ter Načrt dejavnosti vaše organizacije?

Sem prebrala, ja.

11. Opišite, s katerimi posledicami se danes soočajo ljudje, ki so jih prizadele poplave 2023.

Ni nekih posledic, razen kakšen posamezen primer. Mislim, jaz nimam informacij, da bi bile.

12. Ali se ljudje zaradi posledic poplav še danes obračajo na vas? Kako jim danes pomagate?

Na začetku so se te, k so bili ful prizadeti. Kasneje mi ni bilo jasno, zakaj so še prihajali. Mi je bilo zanimivo, da je kdo prišel decembra. Kakšnega sem vprašala, zakaj so prišli šele tako pozno, pa niso znali povedati.

13. Na katerih področjih bi bilo treba odziv socialnega dela izboljšati in okrepiti? Opišite, kako.

Po moje smo dobro delali. Nimam ideje, kaj bi lahko še bolje. Naša naloga je, da se človeku v okviru prve socialne pomoči nudi pogovor in osnovne informacije. Da si mu na voljo, kadar bi še kaj dodatno rabil. Nekdo, ki je iz neke ranljive skupine, starejši, invalid, mogoče kakšen tujec ali pa mlade družine, da se tam ful angažiraš in širiš njihovo socialno mrežo. In to smo delali.

Da bi še bolj delali pa lopate prijel in to. Niti si ljudje niso toliko več potem želeli, da bi bili po njihovih hišah. Mogoče res ta pogovor, da imaš občutek, da si človek z občutkom in strokovnim znanjem. Ne da se ljudem vsiljuješ, ampak da ponudiš pomoč in potem od tega vidiš naprej. Se mi zdi, da smo bili dobro organizirani, da smo hodili po terenu, bili na občinah, bili na voljo, da smo šli večkrat na dom pa potem jih obiskati, ko so se odselili na druge lokacije. Meni se zdi, da smo dosti naredili. Je pa treba vedet, da imamo tudi redno delo in smo kadrovsko podhranjeni. Več kot to se skoraj ne da. Niti ne vem, kaj več bi lahko naredili.

14. Ste na kakšen način sodelovali pri pripravi ukrepov na poplavnem območju? Opišite in razložite.

Ne. V Nožicah je bil en sestanek, kje so bili gasilci, civilna zaščita, civilna iniciativa, Rdeči križ, občinarji, vodovarstevniki, ampak nas niso povabili. Zanimivo nam je bilo, da nas niso vključili. Mi smo se res sami angažirali lokalno in povezovali. Nikoli nas niso vključevali.

15. **Sodelujete pri kakšni iniciativi, ki zagovarja interese lokalne skupnosti? Opišite in razložite.**

Ne, nisem ne.

16. **Bi želeli še kaj dodati?**

Ne, mislim, da sva vse povedali.

POPLAVE

ARNOST ŽIVIL OB POPLAVAH



ŽIVILA

NEPOPLAVLJENA ŽIVILA

- Umaknemo vsa živila iz potencialno ogroženih prostorov na varno.
- Polagamo jih na ustrezne podlage (palete ipd.) v suhih, temnih in zračnih prostorih, ločeno od kemikalij, goriva…
- Omogočimo zračenje okrog živil, vrečke zlagamo križem.

POPLAVLJENA ŽIVILA

Uporabimo:

- Vsebino iz poškodovanih vreč, ki ni bila v stiku s poplavno vodo; preložimo jo v nove vreče, ki jih skladiščimo ločeno od nepoškodovanih in jih prednostno porabimo.
- Živila v originalno zaprti, nepoškodovani pločevinasti in stekleni embalaži, ki so prišla v stik s poplavno vodo; ta živila so najverjetneje varna. Če je le možno, zunanjost embalaže pred uporabo očistimo in razkužimo skladno z navodili; pri tem pazimo, da razkužilo ne pride v stik z živilom.
- Živila, shranjena v hladilnikih in zamrzovalnikih, če le-ti niso bili poplavljeni in ni prišlo do daljšega izpada električne energije.

Obvezno zavržemo:

- Živila, ki so prišla v stik s poplavno vodo.
- Živila ki vsebujejo tujke (npr. delce embalaže).
- Plesniva živila.
- Pločevinaste konzerve z živili, ki so kakorkoli poškodovane, npr. so napihnjene, predrte, zarjavele, brez označb.
- Živila v poškodovani, razpokani, polomljeni stekleni embalaži.
- Živila, ki so bila izpostavljena kemičnemu onesnaženju, saj praviloma velja, da kemičnih snovi (npr. naftnih derivatov) ne moremo sprati z živil.
- Razlito in razsuto hrano pometemo in nemudoma odstranimo, da ne privablja glodavcev, mrčesa.

PITNA VODA

- Spremljamo informacije (upravljavec vodovoda, civilna zaščita)
- Dosledno upoštevamo njihova navodila o ukrepih.
- Pogosto je vodo treba prekuhavati.
- Lahko uporabljamo embalirano pitno vodo.

Navodilo o prekuhavanju vode za prehrano:

- Razkuževanje pitne vode s prekuhavanjem - 3 minute vretja!
- Če je voda motna, jo predhodno zbistrimo z usedanjem in nato filtriramo skozi več plasti čiste, prelikane tkanine ali skozi čist papirnat filter (npr. pivnik, filter za kavo)…
- Prekuhano vodo shranimo na hladnem v zaprti oz. pokriti posodi, da se naknadno ne onesnaži. Za pitje jo uporabljamo 24 ur, izjemoma 48 ur.

PROSTORI PO POPLAVAH

- Prostore prezračimo.
- Iz prostorov odstranimo opremo in predmete ter jih očistimo, operemo s čisto vodo in čistili.
- Z vodno cevjo očistimo tla in stene s čisto vodo,
- Razkužimo tla, stene in predmete, ki smo jih predhodno odstranili iz prostorov. Uporabljamo ustrezno razkužilo (npr. klorove preparate).
- Čistila in razkužila pripravimo in uporabimo po navodilih proizvajalca.
- Očiščene in razkužene prostore prezračimo, ogrejemo in posušimo.
- Ko so prostori, police, oprema čisti in suhi, lahko živila vrnemo na prvotno mesto.

OSEBNA VARNOST

- **Elektrika in plin**

Pred vstopom v prostore vedno najprej zagotovimo, da smo varni pred električnim udarom in zastrupitvijo s plinom.

- **Preprečevanje širjenja nalezljivih bolezni**

Pri čiščenju prostorov je tveganje za okužbo z različnimi mikroorganizmi večje, zato v delo ne vključujmo oseb, ki so dovzetnejše za okužbe (otroke, starejše osebe, nosečnice, kronične bolnike). Čim manj naj se tudi zadržujejo v teh prostorih.

Priporočamo uporabo osebne varovalne opreme (rokavice, zaščitna halja, gumijasti škornji) ter dosledno umivanje in razkuževan je rok!

- **Zaščita pred plesnimi**

Stoječa voda in odvečna vlaga med poplavami nudijo ugodne pogoje za razrast plesni, kar lahko predstavlja tveganje za zdravje ljudi. Prostore, ki so bili poplavljeni in zaprti več dni, obravnavamo, kot da so onesnaženi s plesnimi. Pri delu v takih prostorih uporabljamo še dodatno osebno varovalno opremo (zaščitno obrazno masko FFP3, gumijaste rokavice, zaščitna očala).

NIJZ
Nacionalni inštitut za javno zdravje

POPLAVE

PREPREČEVANJE NALEZLJIVIH BOLEZNI OB POPLAVAH

NAJPOMEMBNEJŠE POTI PRENOSA:



Zaužitje onesnaženih živil in vode, onesnažene roke in površine



Kihanje in kašljanje



Glodavci in mrčes



Poškodbe

PREPREČEVANJE:

- **Uživanje varne hrane in vode**
- **Pogosto umivanje rok z milom in čisto vodo:**
  - po uporabi stranišča,
  - pred jedjo,
  - pred pripravo živil



- **Higiena kašlja:**
  - kašljanje in kihanje v zgornji del rokava ali v papirnati robček



- **Prezračevanje zaprtih prostorov**
- **Zaščita pri čiščenju površin - ustrezna obleka, obutev (gumijasti škornji) in rokavice**
- **Oskrba poškodb, ranic in ran**
- **Preprečevanje stika z glodavci oziroma njihovimi iztrebki**
- **Uporaba zaščitnih sredstev pred mrčesom**

DOBRO JE VEDETI:

- Povzročitelji nalezljivih bolezni so očem nevidni.
- Lahko se okužimo ob stiku z na videz čistimi predmeti in zdravimi ljudmi.
- Nekatere bolezni se lahko prenesejo z glodavcev na človeka zaradi vdihavanja zraka, ki vsebuje mikroorganizme, ki se nahajajo v iztrebkih glodavcev. Prav tako lahko pride do okužbe zaradi zaužitja onesnažene hrane in vode.
- S cepljenji se lahko dodatno zaščitimo pred:
  - gripo,
  - hepatitisom A ,
  - tetanusom (z obnovitvenim cepljenjem proti tetanusu).

Več informacij na spletni strani NIJZ: http://www.nijz.si/

NIJZ
Nacionalni inštitut za javno zdravje

8.7. Priloga 7: Dopis Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana

T: 01 369 77 00
F: 01 369 78 32
E: gp.mddsz@gov.si
www.gov.si

VSI CSD

Številka: 0075-44/2011/258
Datum: 9. 8. 2023

Zadeva: Odlok o začasnih ukrepih v upravnih zadevah za preprečevanje posledic poplav, ki so prizadele Republiko Slovenijo avgusta 2023 ter reševanje vlog o pravicah iz javnih sredstev zaradi poplav v začetku avgusta 2023 - obvestilo

1. Odlok o začasnih ukrepih v upravnih zadevah za preprečevanje posledic poplav, ki so prizadele Republiko Slovenijo avgusta 2023

Vlada Republike Slovenije je izdala Odlok o začasnih ukrepih v upravnih zadevah za preprečevanje posledic poplav, ki so prizadele Republiko Slovenijo avgusta 2023 (v nadaljnjem besedilu: odlok).

Odlok je bil objavljen v Uradnem listu RS, št. 87/23, dne 5. avgusta 2023, in je začel veljati v nedeljo, 6. avgusta 2023.

Odlok **velja en mesec, in sicer od 6. avgusta 2023 do 6. septembra 2023**.

Odlok se izdaja na podlagi 306.a člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE in 3/22 – Zdeb), ki omogoča, da se v času izrednih dogodkov, ki vplivajo na položaj strank in položaj odločujočih organov, uveljavijo začasni ukrepi, ki jih določa zakon.

Poplave, ki so prizadele državo, so izredni dogodek iz 306.a člena Zakona o splošnem upravnem postopku, ki lahko vplivajo na procesnopravni položaj strank v konkretnih in posamičnih upravnih zadevah, o katerih odločajo upravni in drugi državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti ali nosilci javnih pooblastil.

Ob sprejemanju odloka ni bilo mogoče predvideti vseh ukrepov, saj stanje na terenu še ni v celoti znano, poleg tega se hitro spreminja, zato so z odlokom **sprejeti splošni ukrepi, ki v najkrajšem času dosežejo učinek**. Iz istega razloga se **ukrepi nanašajo na celotno državo,** saj je pričakovati, da bodo poplave posredno vplivale tudi na delo organov, ki morda niso neposredno prizadeti s poplavami (na primer zaradi odsotnosti javnih uslužbencev, ki sodelujejo pri saniranju posledic).

Z odlokom se uvajajo naslednji **začasni ukrepi**, s katerimi se je varovan procesnopravni položaj strank v upravnih zadevah, ki bi bil lahko prizadet zaradi poplav:

1.1 Krajevna pristojnost

V prvem odstavku 3. členu odloka je določeno, da se v zadevah iz državne pristojnosti odpravlja krajevna pristojnost za sprejem vlog tako, da so za sprejem vlog pristojni vsi organi, ki so sicer pristojni za odločanje o istovrstnih upravnih zadevah (na primer vloge, ki jih sprejemajo in obravnavajo upravne enote, je mogoče vložiti na kateri koli upravni enoti v državi).

V skladu s prvim odstavkom 3. člena odloka se odpravlja krajevna pristojnost za sprejem vlog. Za sprejem vlog so tako pristojni vsi organi, ki so sicer pristojni za odločanje o istovrstnih upravnih zadevah.

Navedeno pomeni, da se lahko vloge za vse pravice iz javnih sredstev (tudi za izredno denarno socialno pomoč), **v času od 6. 8. 2023 do 6. 9. 2023**, vložijo pri katerem koli centru za socialno delo (ne samo pri krajevno pristojnemu v skladu z ZUPJS oz. ZSV).

V skladu z drugim odstavkom 3. člena istega odloka je dolžan krajevno nepristojni CSD vlogo, ki jo je sprejel, nemudoma odstopiti krajevno pristojnemu CSD-ju.

Navedeni ukrep odpravlja samo krajevnost pristojnost za vlaganje vlog strank, ne pa tudi krajevne pristojnosti za odločanje.

1.2 Vlaganje elektronskih vlog

V vseh upravnih zadevah se omogoča vlaganje vlog po elektronski poti brez kvalificiranega elektronskega podpisa.

Navedeno pomeni, da se lahko vse vloge za pravice iz javnih sredstev **od 6. 8. 2023 do 6. 9. 2023** vložijo tudi **po elektronski poti brez varnega elektronskega podpisa**, ki je sicer standard in formalna zahteva.

CSD identiteto vložnika ugotavlja ali preverja z elektronskim podpisom, ki ni enakovreden lastnoročnemu podpisu, z uradno dodeljeno identifikacijsko številko (EMŠO, DŠ) ali drugim enoličnim identifikatorjem (npr. z naprednim elektronskim podpisom itd).

Stranke tako lahko oddajo vlogo:
- prek e-uprave brez kvalificiranega digitalnega potrdila,
- po elektronski pošti brez kvalificiranega digitalnega potrdila na uradni elektronski naslov CSD,
- po navadni pošti in
- v nabiralnike na centrih za socialno delo
- **v izjemnih primerih po telefonu**.

Predlagamo, da v sredstvih javnih občil na svojem območju objavite načine oddaje vlog, kje na spletni strani vloge so ter da so tudi v tiskani obliki pred centrom za socialno delo (kjer je to omogočeno).

Prav tako predlagamo, da stranke pozovete, da na vlogi napišejo svoj elektronski naslov in telefonsko številko, da jih boste lahko lažje kontaktirali v primeru nejasnosti.

1.3 Pregledovanje dokumentov

Strankam se ne omogoča pregledovanje dokumentacije v prostorih organa, če ji organ lahko zagotovi dostop do kopij.

1.4 Prekinitev teka procesnega roka za stranko

V skladu s 6. členom odloka roki za uveljavljenje procesnih pravic in izpolnitev procesnih obveznosti (npr. vložitev pritožbe, dopolnitev zahteve, predložitev dokazil o namenski porabi izredne denarne socialne pomoči v roku 45 dni, itd.), razen v nujnih zadevah, **ne tečejo (mirujejo) sedem dni od uveljavitve tega odloka**. Ta ukrep bo ponovno presojan v roku sedmih dni po uveljavitvi odloka in bo popravljen v skladu z načelom sorazmernosti, kar pomeni, da se lahko podaljša.

Navedeno pomeni, da vsi, ki so bili pozvani k odpravi kakršnih koli pomanjkljivosti ali prilaganju dokazov, niso dolžni obveznosti izpolniti v roku, ki je zapisan v dokumentu, in to ne vpliva na njihov pravni položaj. Zaradi prekinitve teka roka lahko obveznost izpolnijo po prenehanju tega ukrepa.

Prekinitev teka roka za sedem dni pomeni, da bodo vsi, ki so bili pozvani k odpravi kakršnih koli pomanjkljivosti ali prilaganju dokazov, lahko **šteto od 13. 8. 2023 dalje**, **izkoristili preostanek časa, ki v času prekinitev ni tekel**. Če bi se izkazalo, da je ta prekratek, lahko zaprosijo za podaljšanje roka, kjer bo organ nedvomno upošteval posebne okoliščine, zaradi katerih je prišlo do prekinitve teka roka.

Prekinitev tega roka ne pomeni, da stranke ne smejo ali morejo izpolniti morebitnih obveznosti v času prekinitve, kolikor to lahko storijo, za to ni ovir, če na primer organu po elektronski poti in po pošti lahko pošljejo podatke ali listine, ki jih potrebuje za izvedbo postopka. Prekinitev teka roka tudi ne pomeni, da organi ne bodo poslovali oziroma opravljali svojih zakonitih pristojnosti. Če stranka kljub prekinitvi teka procesnega roka izpolni procesno obveznost ali izkoristi procesno pravico, se postopek nadaljuje (ne velja za prekinjenega) in se lahko izda odločba.

Pravico, ki je vezana na rok, na primer do pritožbe, lahko torej stranke pravočasno uveljavljajo tudi po 13. 8. 2023, če se seveda rok še ni iztekel pred prekinitvijo, enako velja za (pravočasno) izpolnitev obveznosti.
Primer:

V skladu s četrtim odstavkom 34. člena ZSVarPre je dokazila o porabi sredstev upravičenec dolžan predložiti pristojnemu centru za socialno delo v roku 45 dni po prejetju izredne denarne socialne pomoči oziroma najkasneje ob vložitvi nove vloge za izredno denarno socialno pomoč, če je novo vlogo vložil pred potekom roka iz drugega odstavka tega člena. V skladu s 6. členom odloka roki za uveljavljenje procesnih pravic in izpolnitev procesnih obveznosti, razen v nujnih zadevah, ne tečejo sedem dni od uveljavitve tega odloka, in sicer od 6. 8. 2023 do 12. 8. 2023.

Navedeno pomeni, da če se stranki 45 dnevni rok za predložitev dokazil izteče v času od 6. avgusta 2023 do 12. avgusta 2023, to ne vpliva na njen pravni položaj. Zaradi prekinitve teka roka lahko obveznost izpolni po prenehanju tega ukrepa (štetje roka, ki je bil prekinjen, se nadaljuje s 13. 8. 2023). Če bi se izkazalo, da je tudi ta rok prekratek, se na predlog stranke lahko dovoli vrnitev v prejšnje stanje v skladu z določbami zakona o splošnem upravnem postopku.

ISCSD2 bo ustrezno nadgrajen. O nadgradnji boste obveščeni naknadno.

1.5 Podaljšanje materialnega roka za stranke

Organ s sklepom, izdanim na zahtevo stranke, lahko podaljša rok za izpolnitev obveznosti, določene s posamičnim upravnim aktom, če stranka obveznosti iz upravičenega razloga, ki je povezan s poplavami, ne more izpolniti pravočasno.

Razlog ni upravičen, če gre za nujne ukrepe v javnem interesu ali bi z odložitvijo izpolnitve obveznosti lahko nastala nepopravljiva ali težko popravljiva škoda.

Primer:

V skladu z drugim odstavkom 34. člena ZSVarPre je upravičenec do izredne denarne socialne pomoči dolžan prejeto pomoč porabiti za namen, za katerega mu je bila dodeljena, v roku 30 dni po prejetju pomoči oziroma do vložitve nove vloge, če je ta vložena pred potekom tega roka. V skladu s prvim odstavkom 7. člena odloka lahko organ s sklepom, izdanim na zahtevo stranke, podaljša rok za izpolnitev obveznosti, določene s posamičnim upravnim aktom, če stranka obveznosti iz upravičenega razloga, ki je povezan s poplavami, ne more izpolniti pravočasno.

Navedeno pomeni, da če stranka prejete izredne denarne socialne pomoči ne more porabiti v roku 30 dni po prejetju pomoči oziroma do vložitve nove vloge, če je ta vložena pred potekom tega roka, lahko pri katerem koli CSD do 9. septembra 2023 zaprosi za podaljšanje roka, ki ga CSD podaljša s sklepom.

1.6 Podaljšanje roka za organe

Organ lahko podaljša rok za izdajo in vročitev odločbe, ki je zaradi razlogov na strani stranke ali organa, ki so povezani s poplavami, ni mogoče izdati in vročiti v zakonitem roku.

Rok za izdajo in vročitev odločbe se lahko podaljša, kolikor je treba, vendar ne več kot za dva meseca.

2. Reševanje vlog o pravicah iz javnih sredstev

2.1 Fleksibilna razlaga določb ZUPJS in ZSVarPre

Treba je pristopiti k fleksibilni razlagi obstoječih zakonskih določb in razlago, kjer je to mogoče, prilagoditi trenutnim razmeram. Pri ugotavljanju pogojev za priznanje pravic iz javnih sredstev je tako treba zakonske določbe, predvsem krivdne razloge, **razlagati življenjsko, razumno in primerno trenutnim razmeram**.

Kjer je zaradi poplav gibanje oseb onemogočeno ali oteženo oziroma je omejeno poslovanje bank, trgovin, itd., je treba določene krivdne razloge iz 28. člena ZSVarPre ugotavljati glede na namen, ki ga zakon in konkretni pogoj zasleduje.

2.2 Hitrejše izplačilo izredne denarne socialne pomoči

Z namenom zagotovitve hitrejših izplačil denarne socialne pomoči se prestavlja zaključek del na CSD za izplačilo denarne socialne pomoči dne 21. 8. 2023, z 9. 8. 2023 na 11. 8. 2023 do 14. ure.

Poleg tega bo dne 29. 8. 2023 dodatno izplačilo denarne socialne pomoči zaradi kriznih razmer, ki so jih povzročile poplave. Zaključek del na CSD je 18. 08. 2023 do 14. ure.

2.3 Takojšnje izplačilo izredne denarne socialne pomoči

Če na centru za socialno delo razpolagate z dovoljšnimi sredstvi predlagamo, da se izplačila izredne denarne socialne pomoči, zaradi čimprejšnje zagotovitve nujno potrebnih sredstev upravičencem, izvajajo v funkcionalni obliki.

2.4 Odločanje o izredni denarni socialni pomoči

Pri ugotavljanju upravičenosti do izredne denarne socialne pomoči se ugotavlja materialni položaj stranke in če ima stranka premoženje, ki zadošča za kritje izrednih stroškov, za katere je v vlogi zaprosila, do pomoči ne more biti upravičena. Navedeno velja tudi za stranke, ki so jih prizadele poplave.

Preveriti je treba tudi, ali bo stranka za nastalo škodo dobila povrnjeno zavarovalnino in navedeno glede na navedbe stranke, za kateri namen potrebuje pomoč, upoštevati pri odločanju o upravičenosti do izredne denarne socialne pomoči.

Pomembno: Če po prostem preudarku presodite, da je stranka upravičena do izredne denarne socialne pomoči za izredne stroške, nastale zaradi poplav v začetku avgusta 2023, v ISCSD2 označite »Naravna nesreča-poplave 8/23«. Navedeno je pomembno zaradi finančnih postopkov na strani MDDSZ.

Vnos je že omogočen.

Novost: Za vse naravne nesreče ali višjo silo (torej ne samo za izredne razmere zaradi poplav avgusta 2023) bo v ISCSD2 na podlagi ene vloge stranke omogočeno odločanje v višini petih minimalnih dohodkov letno, in ne tako kot zdaj, le v višini treh minimalnih dohodkov letno.

Tretji odstavek 33. člena ZSVarPre namreč določa, da višina izredne denarne socialne pomoči mesečno ne sme presegati višine enega minimalnega dohodka samske osebe ali družine, v enem koledarskem letu pa ne sme presegati višine petih njenih minimalnih dohodkov, od katerih se lahko višina treh njenih minimalnih dohodkov dodeli le za izredne stroške, nastale zaradi naravne nesreče ali višje sile. Navedeno pomeni, da se lahko višina treh minimalnih dohodkov dodeli le za izredne stroške, nastale zaradi naravne nesreče ali višje sile, kar pa ne pomeni, da se tudi višina dveh minimalnih dohodkov ne more dodeliti za naravne nesreče ali višje sile.

Če boste torej v ISCSD2 označili, da gre pomoč zaradi naravne nesreče ali višje sile ter boste po prostem preudarku presodili, da stranka potrebuje pomoč v višini petih njenih minimalnih dohodkov (presodite tudi, ali bo stranka mogoče kasneje potrebovala dva minimalna dohodka za drug namen, npr. za ogrevanje, plačilo stanovanjskih stroškov, ipd.), **boste lahko stranki na podlagi ene vloge dodelili pomoč za obdobje petih mesecev**.

Navedeno odločanje bo omogočeno po nadgradnji ISCSD2, ki bo izvedena v najkrajšem možnem času. O nadgradnji ISCS2 boste obveščeni naknadno.

S spoštovanjem,

mag. Barbara Goričan
generalna direktorica

Vročiti:
- vsem CSD – elektronsko

V vednost:
- SCSD, info@scsd.si – elektronsko
- Rais, iscsd@rais.si – elektronsko
- Comland, iscsd@comland.com – elektronsko
- Isa, iscsd@isa.si – elektronsko
- Socialna inšpekcija, gp.irsd@gov.si - elektronsko

8.8. Priloga 8: Smernice Ministrstva za solidarno prihodnost

DOKUMENT JE ELEKTRONSKO PODPISAN!
Podpisnik: Klemen Jerinc
Izdajatelj certifikata: SI-PASS-CA
Številka certifikata: 1D6B58F9000000005754
Potek veljavnosti: 14. 03. 2028
Čas podpisa: 09. 08. 2023 13:26
Št. dokumenta: 802-3/2023-2720-15

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA SOLIDARNO PRIHODNOST
DIREKTORAT ZA STAREJŠE, DOLGOTRAJNO OSKRBO IN DEINSTITUCIONALIZACIJO

Dunajska cesta 21, 1000 Ljubljana

T: 01 369 79 40
E: gp.msp@gov.si
www.gov.si

Centrom za socialno delo

Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije

Številka: 802-3/2023-2720-15
Datum: 9. 8. 2023

Zadeva: Krizne namestitve

Pozdravljeni,

zaradi lažjega usklajevanja kriznih namestitev, v za to določene kapacitete v domovih za starejše, smo že pred dnevi sporočili, da bo kontaktna oseba na Ministrstvu za solidarno prihodnost sekretarka Janja Romih. Potrebe po tovrstnih namestitvah sporočajte na e- mail: janja.romih@gov.si ali na gsm 041 736 077.

V nadaljevanju vam posredujemo še nekaj dodatnih opozoril v zvezi z izvajanjem kriznih namestitev:

-v krizne namestitve, ki jih izvajamo v povezavi s posledicami poplav, nameščamo samo osebe, ki se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati same in jim zaradi elementarne nesreče ni mogoče zagotoviti oskrbe izven institucionalnega varstva.

- osebe, ki jih predlagate v krizno namestitev, oz. njihovi svojci ali skrbniki morajo biti seznanjeni, da gre za začasno namestitev, s katero pa se mora oseba strinjati. V kolikor bo po preteku krizne namestitve potreben trajni sprejem, morajo uporabniki vložiti prošnjo za sprejem v dom, ki pa ne bo nujno ta, ki jim nudi krizno namestitev.

- prav tako mora uporabnik vedeti, da se krizna namestitev išče med razpoložljivimi možnostmi, zato ni nujno, da bo v bližini njegovega doma. Opozoriti jih je potrebno tudi na plačilo. V primeru, da strošek oskrbe ne bo povrnjen iz sredstev Proračuna RS (odvisno od sprejema interventnega zakona), se plačilo izvaja v skladu z veljavno zakonodajo.

-za iskanje ustrezne namestitve potrebujemo čim bolj natančen opis zdravstvenega stanja in potreb osebe (na primer: je v celoti ali delno samostojna, je nepokretna, gre z osebo z demenco, ki potrebuje namestitev v varovani oddelek in drugo) ter kontakt osebe ali svojca.

Na podlagi vaših podatkov bomo poiskali najustreznejšo namestitev znotraj nabora mest za krizne namestitve in vzpostavili kontakt med osebo oz. svojcem ter izvajalcem.
O realizaciji namestitve vas bomo obvestili.

Zahvaljujemo se vam za sodelovanje in vam želimo lep dan.

Klemen Jerinc
Vodja sektorja za upravljanje izvajalskih organizacij

Vročiti:
Centrom za socialno delo, po seznamu
Tatjana Milavec, e-mail: tatjana.milavec@scsd.si

8.9. Priloga 9: Analiza rezultatov

Odprto in osno kodiranje

Številka izjave	Koda	Izjava
D24	Dileme > Brez dileme	Ne.
E20	Dileme > Brez dileme	To ne bi rekla.
G21	Dileme > Brez dileme	Ne.
U34	Dileme > Brez dileme	V mojem primeru nisem imela kakšnih etničnim ali drugih dilem.
C36	Dileme > Enakost	En vidik je sigurno kako narediti, da bo enako za vse pa enako pomagati
C37	Dileme > Enakost	Ko vidiš, da gospa k je sama in ima nizko pokojnino, bo dobila ista sredstva, kakor gospa, ki ima visoko plačo. In to ni enako. Ona si bi bo lažje opomogla, kot gospa v penziji. Vsi so doživeli enako škodo ampak ne mormo pa tega čisto enačiti med seboj. Obe bosta mogli kupit novo kopalnico in kuhinjo, ampak prva jo bo veliko težje kot ta druga. Še vedno, še z našo pomočjo jo bo težko.
C38	Dileme > Komu in kako pomagati	Kako opolnomočiti tiste, ki nimajo široke družinske mreže.
M29	Dileme > Komu in kako pomagati	Večkrat sem se vprašala, kdo potrebuje mojo pomoč. Jaz do vseh ne morem. Dostop je bil onemogočen. Kdo zdaj rabi mojo pomoč?
M30	Dileme > Komu in kako pomagati	Ne morem jaz določit, da recimo tisit, ki je ostal brez hiše, tisi, ki je imel zalito eno nadstropje pa ne. Kdo sem jaz, da bom določala potrebe ljudi po pomoči.
M31	Dileme > Komu in kako pomagati	Po približno enem mesecu je do mene prišla gospa, ki je ostala brez hiše. Edina od sosedov je ostala brez hiše, ostali pa so imeli zelo poškodovane hiše. Je rekla, da ni najbolj boga, ker nima nič in ji ni treba razmišljati o prihodosti. Njeni sosedi pa so zares bogi po njenih besedah. Iz tega sem sklepala, da se ne počuti toliko oškodovano, kot pa vidi svoje oškodonave sosede. Ni rečeno, da ta gospa, ki je ostala brez hiše, rabi moj pomoč, drugi pa me ne rabijo. Težko rečem, katera je ranljiva skupina. Sigurno starejši in tisti, ki so ostali brez.
C44	Dileme > Organizacija	Aha, pa organizacija, kje, kdo, kaj pa kdaj. Pomembno je kdaj.
E21	Dileme > Organizacija	Mogoče bolj obupavanje nad sistemom. Hitro želiš pomagati ljudem, ampak je proces dolgotrajen, zahteva sto nekih korakov.

L28	Dileme > Upravičenost do pomoči	da ljudje skušajo izkoristiti sistem in želijo povrnitev stroškov za nekaj, kar ni nastalo zaradi poplav.
L29	Dileme > Upravičenost do pomoči	Malo sem imela zadržkov glede tega, ampak itak potem odobriš to vlogo. Mislim, zakaj mora gospa imeti plesen v stanovanju, če se to lahko povrne z državnim denarjem.
L30	Dileme > Upravičenost do pomoči	Pa tudi to, ko so ljudje želeli povrnjene stroške za smučke in to, ampak po drugi strani tudi razumeš. To je bilo njihovo premoženje, ki jim je bilo odvzeto ne po njihovi krivdi.
N15	Dileme > Upravičenost do pomoči	večkrat srečala s tem, da sem pri nekaterih ljudeh opazila, da so se o svojem stanju zlagali, saj niso imeli ustreznih dokazil
D25	Dileme > Vodstvo	Mi smo imeli težave, da nam je direktor očital, da smo bili še premalo odzivni. Po njegovem bi mogli biti na terenu že v nedeljo ali ponedeljek. O tem je pisal tudi v časopisih. Tako da smo imeli notranje težave. Potem smo se mogli še s takimi stvarmi ukvarjati in dokazovati, da smo bili na terenu.
A78	Evalvacija > Neprimeren odziv	Ja najbolj strašljivo je, če je kdo imel občutek, da nobenega ne skrbi kako je njim.
C73	Evalvacija > Neprimeren odziv	Ni pa bilo vse popolno. Pomoč ni bila enakomerno porazdeljena, vsaj iz finančne plati.
G54	Evalvacija > Neprimeren odziv	Zatiskanje oči in prelaganje odgovornosti na druge ali pa ne odziv v času poplav je neprimeren.
L62	Evalvacija > Neprimeren odziv	Na primer, da smo mogli čakati z vlogami.
L63	Evalvacija > Neprimeren odziv	V teh izrednih razmerah, bi se moglo prednostno obravnavati te stvari na neki način.
N50	Evalvacija > Neprimeren odziv	delovanje MDDSZ in njihovo odzivnost, ki je bila prepočasna.
P1	Evalvacija > Neprimeren odziv	Strokovni delavci in direktorji centrov so mi povedali, da so se vsi drugače lotili te situacije in da ni bilo jasnih navodil.
P70	Evalvacija > Neprimeren odziv	In še danes za teh 10 milijonov nismo dobili pogodbe in je verjetno tudi ne bo, ker ni šlo za sklep vlade ampak odlok, ki ga je podpisal generalni sekretariat predsednika vlade, niti ne predsednik vlade sam.
U83	Evalvacija > Neprimeren odziv	Neprimeren odziv socialnega dela bi bil v primeru pomanjkljive priprave, slabši koordinaciji, neustrezni komunikaciji med vsemi udeleženimi in slabo zagotavljanje ustrezne podpore prizadetim.
U84	Evalvacija > Neprimeren odziv	Neprimerno bi bila tudi neobčutljivost za potrebe ranljivih posameznikov (npr. da se ne upoštevajo specifične potrebe ranljivih skupin), neprilagojene storitve, neustrezna psihosocialna podpora, pomanjkanje svetovanja ljudem, nezadostna dolgoročna podpora in nezadostna finančna podpora…

U85	Evalvacija > Neprimeren odziv	ves čas so snemali razdejanje itd ... ni bila fajn izkušnja, pa tudi ljudem ni bilo v interes ker smo imeli cel center zalit z muljem.
U86	Evalvacija > Neprimeren odziv	Hodili so okoli ravno takrat, ko so ljudje čistili in reševali svoje premoženje. Občani se niso takrat želeli pogovarjat o travmah, vse drugo je bilo takrat v mislih. Snemali in ful gledali so stvari.
Z36	Evalvacija > Neprimeren odziv	Tisti socialni delavci, ki so na delovnem mestu zato, da mine čas in naredijo kljukice. Da nima te empatije do sočloveka, je škoda, da je tam.
E48	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv	Dobro se mi je zdelo, ko je bil ponedeljek razpisan kot solidarnosten in smo lahko vsi stopili skupaj in nekaj naredili.
G53	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv	Vsak odziv, ki ga naredimo kot socialni delavci je dober in pomemben.
N48	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv	pokazali kaj vse zmoremo, saj smo v času izrednih razmer odreagirali in poskušali ljudem pomagati po svojih najboljših močeh.
Z37	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv	Da ni človek zate številka ampak človek.
U76	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Celovit	Primeren in uspešen odziv socialnega dela vključuje celovit pristop – hitro odzivanje, dolgoročna podpora in krepitev moči ter odpornosti skupnosti
B63	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Hiter odziv	To, da se začne takoj delati.
G50	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Hiter odziv	Primeren in uspešen odziv socialnega dela je takojšnji odziv na potrebe, ki se pojavi pri ljudeh.
L57	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Hiter odziv	Da so šli takoj na teren in seznanili ljudi s pravicami in vsem ostalim.
Z34	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Hiter odziv	Da se odreagira,
D63	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Informiranje	ljudem dali informacije, jih seznanili s pravicami
L59	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Informiranje	istočasno obveščano še vseh ostalih pravicah in storitvah, ki so na voljo še kje drugje.
U79	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Informiranje	nudenje pomoči pri izpolnjevanju različnih vlog za dostop do finančne pomoči in nudenje drugih virov za obnovo hiš
N49	Evalvacija > Primeren in	V tem času je bil pomemben tudi povezanost in dobra komunikacija tima, saj smo na tak način lahko še bolj pomagali ljudem v stiski.

	uspešen odziv > Kolektiv	
C69	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Prilagajanje	Dostikrat smo bili na vratih, zunaj, v dreku, vse je puščalo, zraven so bili delavci, moraš tudi to upoštevati.
C98	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Prilagajanje	Vloge smo poenostavili. To je bilo dobro. Ljudje so napisali samo ime in priimek, mi pa smo potem ostalo notri dali. Glede teh vlog smo se poenotili, niso pa povsod hodili po terenu.
D66	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Prilagajanje	Sta rekli, da bi lahko tako kot mi na centru naredili. Me smo prišle, pogledale in napisale, da je bil opravljen teren. Ne rabijo ljudje sedaj še slik pošiljati.
L42	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Prilagajanje	Recimo, da se ljudem prilagodiš, če je zamudil datum za redno denarno pomoč, da rečeš, da je ok. Da ne ostanejo še en mesec brez, ampak se zanje potrudiš. Take stvari so pomembne in ljudje to tudi pričakujejo.
U82	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Prilagajanje	Delavke iz CSD so tudi tako delale, da so bile mislim da en dan v tednu pri nas na občini v poročni dvorani in so se tam urejale uradne stvari za občane, ki niso zmogli iz občine.
A31	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Primer dobre prakse	Na moji enoti so se angažirali moji zaposleni. Vedeli so, da prihajamo iz tega območja in so dejansko prispevali denar, ki sem ga nato izročila nekomu, ki nekako ne zna niti zaprositi za pomoč. Gospod ima težave na področju duševnega zdravja in dejansko ni dojel, a ne da mu nekaj pripada. Tako da smo na tak način eno akcijo naredili.
D64	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Primer dobre prakse	V Sneberjah se je organizirala skupina stanovalcev in so si postavili info točko. Dve prostovoljki sta to vodili in naredili popis ljudi. Preverjali sta, ali so ljudje oddali vloge Rdečemu križu, Karitasu ali pa centru za socialno delo.
P2	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Primer dobre prakse	Poljska je 15. avgusta po svojih cerkvah zbirala in nabrala 1.300.000 € in ta denar se je pretvoril v nek projekt, ki se še danes izvaja. Ta pomoč je bila namenjena v bistvu po dogodku, kar se je zdaj izkazalo, da je bilo nekaj zelo pametnega, saj imajo ljudje tudi eno leto po dogodku še vedno potrebe, ki niso bile naslovljene in zato je ta pomoč zelo dobrodošla.
P3	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Primer dobre prakse	Zelo lepa gesta pa se mi je zdela od NIJZ-ja, ki jo je civilna zaščita z odredbo aktivirala, torej to psihosocialno pomoč. Nekje se je prijela, nekje pa ne, ampak je dobra ideja, ki izhaja še iz Covid-a in je zelo lepo, da tudi država, oziroma njeni odločevalci prepoznajo to potrebo in tudi te potrebe naslovi, ker te stiske so še bolj globoke kot samo materialna prizadetost. Tukaj imam v mislih te strokovne time, s katerimi smo humanitarne organizacije sodelovale in v okviru njih smo tudi mi osem naših svetovalcev aktivirali. Še zdaj imamo redne sestanke na NIJZ, kjer debatiramo, kombiniramo, usklajujemo in se dogovarjamo.

B44	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Da človeka poslušamo, smo spoštljivi, mu predamo informacije. Da smo tam zanj, da ga nekdo posluša in sliši
B45	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Pomembno je, da dobi občutek, da lahko kadarkoli pokliče.
G52	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Pomembne je prostor za pogovor, kjer lahko uporabnik podeli svoje strahove, čustva, ki jih doživlja. Mi pa smo njegovi zagovorniki.
K63	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Naša naloga je, da se človeku v okviru prve socialne pomoči nudi pogovor in osnovne informacije. Da si mu na voljo, kadar bi še kaj dodatno rabil. Nekdo ki je iz neke ranljive skupine, starejši, invalid, mogoče kakšen tujec ali pa mlade družine, da se tam ful angažiraš in širiš njihovo socialno mrežo. In to smo delali.
L41	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Pomembno je, da si razumevajoč, da informiraš ljudi o pravicah in to, da prilagajaš pravila za posebne situacije.
L43	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Empatija, sočutje, razumevanje, da se ti lahko izpovejo, da mu daš čas in prostor, to je najbolj pomembno.
L61	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Pa seveda podpora in razumevanje.
U78	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	nudi takojšnja psihološka podpora za lajšanje travm, tesnobe in stresa,
Z38	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Socialno psihološka podpora	Da znaš prisluhniti takrat ko je treba, jih dvigneš, ko rabijo. Velikokrat vidim, da lahko s pogovorom dosežeš veliko. Pomiriš človeka, mu daš upanje.
B4	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Tako kot smo se odzvali	menim, da smo se dobro organizirali.

D61	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Tako kot smo se odzvali	Jaz bi rekla, da to, kar smo mi naredili.
K62	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Tako kot smo se odzvali	Po moje smo dobro delali. Nimam ideje, kaj bi lahko še bolje.
P4	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Tako kot smo se odzvali	Znotraj nas se je pokazalo, da smo imeli zadeve dobro organizirane in pripravljene, tako da lahko rečem, da mi nekih večjih logističnih zapletov ali napak nismo delali.
A76	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Največja prednost je, da si na terenu
B64	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	si tam na terenu z ljudmi.
C92	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Da smo šli na teren in smo se tja tudi vrnili. Ne samo, da smo prišli prvič, ampak da smo šli po novno in spet. Njim nikoli ni bilo treba priti do nas. Mi smo vrnili tisto, kar bi se moglo skozi dogajati. Mi it na teren.
C94	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Mi smo šli tja. V grozi smo uživali, ker mi smo za to tu. Mi smo zato, da gremo k ljudem. Drugi so nas prisilili, da smo v pisarnah.
D62	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Da smo šli na teren,
G51	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Terensko delo, ki ga kot socialni delavci moramo opravljati se izkaže kot zelo uspešno
K67	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Se mi zdi, da smo bili dobro organizirani, da smo hodili po terenu, bili na občinah, bili na voljo, da smo šli večkrat na dom, pa potem jih obiskati, ko so se odselili na druge lokacije.
L58	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Direkten odziv in stik z ljudmi na terenu.
L60	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Terensko delo	Se mi zdi, da ljudem veliko pomeni, če prideš na teren in jim poveš, da si iz centra in vprašaš, kako so, kaj potrebujejo. Tako imaš bolj osebni odnos in stik.

U77	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Zagotavljanje osnovnih potreb	torej, da se takoj zagotovijo osnovne potrebščine,
Z35	Evalvacija > Primeren in uspešen odziv > Zagotavljanje osnovnih potreb	da dobijo kar potrebujejo, ne šele potem ko ne rabijo več.
B65	Evalvacija > Prostor za izboljšave	Januarja smo prejeli dodatno pomoč iz naslova poplav. Javna delavka je prišla januarja, ko smo že vse naredili. Lahko bi recimo kakšne tri mesece prej.
K64	Evalvacija > Prostor za izboljšave	Da bi še bolj delali pa lopate prijel in to.
Z41	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Digitalna pismenost	Spodbujati, da si vsaj mail ali telefon uredijo. Že to ozaveščanje, sploh starejše populacije, bi bilo mogoče bolje narediti še kaj več.
A79	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Hiter odziv	Mogoče ljude pričakujejo hitrejšo pomoč.
M71	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Hiter odziv	Me smo imele največ vlog v Sloveniji in smo se trudile, da bi bilo možno izplačilo takoj.
P5	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Hiter odziv	Kar se tiče pa same pomoči prebivalstvu, tale ukrep z električno energijo je bil kar fin, bil je pa problematičen, ker je bil z zamikom.
L64	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Informiranje	Da bi se ljudi lahko že od začetka informiralo s pravimi informacijami, ne pa da se čaka na odločitev ministrstva in vsa ta kolobocija.
P6	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Informiranje	Eno je to, da je v prvih fazah, preden se javnost obvesti, potrebno z lokalnimi oblastmi stopiti v stik, da se sploh vidi kaj je možno in kaj ni možno.
A93	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Izobraževanje	Naučiti se moraš strategij in modelov, kako boš speljal, da bota oba win win. Človek bo na varnem, ti boš pa zadovoljen, da si mu pomagal.
N54	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Izobraževanje	Predlagam, da bi se posebna pozornost namenila izobraževanju socialnih delavk na temo socialnega dela v izrednih razmerah. Na tem mestu bi bila smiselna tudi skupna izobraževanja, ki bi bila na voljo vsem službam in pomagajočim poklicem, s katerimi sodelujejo socialne delavke na centru za socialno delo, in bi na ta način omogočila še boljše medinstitucionalno sodelovanje.

U89	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Izobraževanje	redno usposabljanje za krizno posredovanje in obvladovanje stresnih situacij;
A80	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Krepitev skupnosti	Mogoče tudi ljudi opolnomočiti.
A81	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Krepitev skupnosti	Da se ljudje nekako usposobi.
A82	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Krepitev skupnosti	Na vasi medsoseska pomoč res funkcionira, medtem ko v mestu dejansko pogosto tega ni in vsak sam zase poskrbi. Tako da ta medsosedska pomoč je tisto najboljše. Krepiti skupnost
L66	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Medinstitucionalno sodelovanje	Da bi malo bolj skupaj stopili.
N52	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Medinstitucionalno sodelovanje	Potrebne bi bile korenite spremembe glede sodelovanja z ministrstvi, saj se je izkazalo, da Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ni zagotovilo dobre podpore in koordinacije.
P7	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Medinstitucionalno sodelovanje	Zdi se nam pomembno, da je tukaj zraven vedno Uprava za zaščito in reševanje,
U80	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Medinstitucionalno sodelovanje	Pomembno pa je tudi sodelovanje med različnimi organizacijami in službami.
U90	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Medinstitucionalno sodelovanje	pomembno je vzpostaviti mreže in sodelovati z drugimi organizacijami;
C99	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Preprazporeditev dela	Prilagoditi kader in to. Za to moraš biti pripravljen in ne moreš iz danes na jutri vse.
K68	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Preprazporeditev dela	Je pa treba vedet, da imamo tudi redno delo in smo kadrovsko podhranjeni. Več kot to skoraj ne da.

L65	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Preprazporeditev dela	Okrepiti tiste centre, ki so jih prizadele naravne nesreče. Da se vloge prerazporedijo tako kot pri štipendijah poleti. Ne nek način razbremenitev tistih, ki so zasuti z delom.
Z40	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Preventiva	Nekateri nimajo mobitelov in elektronske pošte. Kako priti do takega človeka v takih situacijah, nemogoče. Si misliš on je tam in tam, a ga je poplavilo.
A88	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Če želiš preveč pomagati, se ljudje itak uprejo.
C100	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Bolj prilagoditi posamezniku in ne ista pomoč za vse, tako površinsko. Manj delati posplošeno.
C97	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	a hrano bi lahko bolj prilagajal iz kje bi jo imeli, kakšne obroke bi imeli, kdaj bi jo imeli. Eni so navajeni jesti ob dvanajstih, drugi ob štirih, tako pa je bilo za vse ob enih. Te malenkosti, da bi imeli ljudje več izbire.
G49	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Pri vsem tem je predvsem pomembno vzpostaviti sodelovalni odnos z uporabnikom in skupaj z njim soustvarjati rešitve, ki so najbolj primerne in učinkovite v dani situaciji.
K66	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Mogoče res ta pogovor, da imaš občutek, da si človek z občutkom in strokovnim znanjem. Ne da se ljudem vsiljuješ ampak da ponudiš pomoč in potem od tega vidiš naprej.
M61	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Potrebo se je prilagajtati situaciji, okolju in ljudem.
P8	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	Na splošno je dobro, da se posluša lokalne skupnosti, ker prav te vedo za kaj se gre. Stvari v Ljubnem so bistveno drugačne kot na primer v Škofji Loki.
U91	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Prilagojen odziv glede na potrebe	prilagoditi storitve ranljivim skupinam, ki upoštevajo specifične potrebe teh skupin

K65	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Primeren čas in prostor	Niti si ljudje niso toliko več potem želeli, da bi bili po njihovih hišah.
U87	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Primeren čas in prostor	Razumem, da so želeli pomagati po katastrofi, ampak ni bilo časovno najbolj primerno. Morali bi počakati vsaj en teden, da bi ljudje počistili in rešili svoje premoženje.
A40	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Ne vem, če bi bilo zrihtano, da bi moške najprej poslali v eno hišo, potem pa naslednja runda ženske za fino čiščenje.
A41	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Po mojem bi mogli imeti plan za morebitne bodoče katastrofe, če pridejo.
A87	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Tako da mislim, da se moramo na temu delu malo aktivirati in imeti plan.
A92	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Zakaj ne bi potem nekako iz te izkušnje se cela Slovenija aktivirala, da bi se dalo navodilo v smeri da bi bilo centrom lažje. Da bi se naredil en koncept, kako delati in kdo so pooblaščene osebe. Obenem pa imajo te osebe narejeno usposabljanje.
M69	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Vsak obisk na terenu je potrebno narediti z nekim namenom. Jano je treba vedeti, kakšen je naš namen obiskovanja ljudi na terenu, da ne bi brezglavo hodili okoli. Na kakšen način pristopati do ljudi. Ljudje morajo vedeti, kje nas najdejo, če nas potrebujejo.
P71	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Bilo je en kup enih dobrih nastavkov in idej, ki pa niso bile dobro premišljene, bi jih pa bilo, v nekih mirnih časih, smiselno pripravit.
U92	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Socialne službe lahko z razvijanjem in izboljšanjem ukrepov pomagajo posameznikom in skupnostim ter pomembno prispevajo k njihovi dolgoročni odpornosti na prihodnje nesreče.
Z39	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela	Ti moraš iti s temi spremembami v štric. Treba je uporabljati nove načine in poskusiti drugače
U88	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Načrt	Potrebno bi bilo izboljšati razvoj kriznih načrtov – torej obsežen načrt za krizno posredovanje, ki vključuje protokole za učinkovito odzivanje v kriznih razmerah;
A85	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje	Te osebe bi potem imele narejeno tudi usposabljanje na to temo.

	modela > Pooblaščene osebe	
A83	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Smernice za izredne razmere	Mislim, da bi vsak center in vsaka enota centra mogla imeti en protokol postavljen za izredne razmere. Da se ve, koga se aktivira. Ravn tako imamo na centrih pooblaščene osebe
A84	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Smernice za izredne razmere	Da se mogoče te stvari postavi, ker se potem lahko hitreje aktivira.
M65	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Smernice za izredne razmere	Teh naravnih nesreč bo mogoče tudi čedalje več in bi bilo potrebno imeti protokol.
N51	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Smernice za izredne razmere	Na centrih za socialno delo bi se morali zakonsko predpisati obvezni načrti oziroma smernice za delo v izrednih razmerah. Ta dokument bi moral zajemati tudi določila o pripadajočem dodatnem kadru za čas dela v izrednih razmerah.
P9	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Razvijanje modela > Smernice za izredne razmere	Prav tako pa bi si mi želeli, da bi se končno naredil pravilnik ali normativ, kjer bi se določil način ali pravila katere podatke mi moremo zbirati pri dodeljevanju finančnih sredstev, da bi se določili neki osnovni kriteriji ali pa bi se določilo neko komisijo, ki more za to skrbet.
L3	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Sistem	Bil pa je problem, ker ISCSD ni bil posodobljen dosti hitro.
N53	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Sistem	Potrebna bi bila jasna navodila, delujoč sistem in boljša koordinacija s strani ministrstva.

P10	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Sistem	FURS pozival, naj državljani ne nakazujejo prizadetim na osebne račune, naj rajši za to uporabijo kakšno dobrodelno ali humanitarno organizacijo, kasneje se je potem tudi veliko denarja začelo zbirati na računih takih organizacij. Posledica tega je bila, da se je več organizacij soočalo z velikimi količinami denarja, brez mehanizmov, kako bi s tem postopali naprej. Veliko je bilo tudi zmede, ko se je zbiralo za kakšne posameznike in se je potem zbralo več denarja, kot ga je nekdo potreboval. Stvari niso bile jasne oziroma čiste. Tukaj bi se moralo sistemsko zmeniti, kako bi se zbiralo sredstva v takih primerih, da imajo tudi take organizacije neka pravila in nadzor, ker drugače en slab primer vrže slabo luč na celoten humanitarni sistem.
C95	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Več terenskega dela	Tega bi moglo biti več, ne samo v izrednih razmerah.
G55	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Večja prisotnost socialnega dela	Večja vključitev socialnih delavcev tudi v delovnih skupinah, ki so bile ustanovljene.
P11	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Večja prisotnost socialnega dela	Mogoče bi bilo fajn, da bi se blagovne rezerve sproščale tudi v sodelovanju z centri za socialno delo ali humanitarnimi organizacijami, ker gre zdaj kar vse mimo.
C42	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Vodja primera	Ljudje so si želeli, da bi imeli službo, ki bi bila iz strokovnjakov, da bi pomagala in zagotovila različne potrebe.
C96	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Vodja primera	Idealno bi bilo, da bi imela vsaka hiša oziroma gospodinjstvo, ki je potrebovalo pomoč, enga, k bi jim bil organizator in bi vse v eno povezal. Ne pa da smo iz različnih koncev hodili in povedali nekaj. Da bi bil vodniki, podporniki, tisti tapravi. Ali pa ne vem, da bi imel deset hiš in bi dejansko ti vodil vse za njih.
U81	Evalvacija > Prostor za izboljšave > Zgledi iz tujine	Menim, da je ogromno dobrih praks iz različnih delov sveta – npr. v Ameriki po orkanu Katrina, kjer so humanitarne organizacije sodelovale z zdravstvenimi službami in lokalnimi oblastmi, da so nudile osnovne potrebščine in zdravstveno oskrbo
K51	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje	Mi imamo res ogromno možnost sfiltrirat te stiske, če se ti kej takega zgodi.
L33	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje	Dobesedno čas.
U37	Obremenitve > Soočanje in razbremenjeva	Z obremenitvami se nisem kaj pretirano soočala.

	nje > Brez soočanja	
M34	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Dosegljivi cilji	Takrat narediš to, kar največ sploh lahko narediš. Vsak dan sem si rekla, to je v moji moči in na to imam vpliv. Več od tega ne morem in nimam vpliva.
Z20	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Dosegljivi cilji	Najprej pa misliš, tam je to, tam je un uporabnik, kle je ta poplavljen, tam un živi, klicati okoli. Potem vidiš, da je bila manjšina, ok vredu.
C47	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Intervizija	Kakšna intervizija
D30	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Intervizija	Zaposleni med seboj smo si nudili podporo, intervizijo in supervizijo.
D34	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Intervizija	intervizija.
B35	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Definitivno kolektiv. Pri nam je res dober kolektiv. To, da imaš vsaj pet minut pogovora in kolegici poveš. Ali pa ko prideš s terena malo podeliš z ostalimi.
C46	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	jamranje en drugemu tukaj v službi.
C49	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Imam srečo, da imam krasen kolektiv. Si pomagamo med seboj in se poslušamo, si pojamramo in pojokamo. To je tudi neki del refleksije.
D37	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Na naši enoti smo vsi zelo pripravljeni na timsko sodelovanje in si priskočimo vedno na pomoč. Res imamo dobro medsebojno sodelovanje.
E26	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	V kolektivu smo se podpirali med seboj. Pritoževali smo se nad organizacijami, ki so sodelovale in se smejali. Poskusili smo zadeve obrniti na humoren način. Vsi smo bili novi v tem in ni bilo pritiska, da bi se kaj pričakovalo, da kaj določenega dosežemo.

G27	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Predvsem sodelavci, s katerimi smo se motivirali in si med seboj pomagali.
K49	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Med seboj s strokovnimi delavkami smo se pogovarjale.
L34	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	Potem pa tudi pogovor med sodelavkami, da se med seboj potolažiš in rečeš sej bo.
N24	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	pogovor z ostalimi sodelavkami in sodelavci, saj smo lahko eden z drugim delili kaj vse se je zgodilo v tistem dnevu.
U39	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Kolektiv	ki so pomagali pri koordiniranju, občinska uprava
G28	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Notranje zadovoljstvo	Pomagalo pa mi je tudi to, da sem vedela, da delamo za dobro ljudi in jim skušamo pomagati.
K36	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Notranje zadovoljstvo	Potem pa vidiš, da so ti hvaležni, da je nekdo prišel. So rekli: »Kva, kr pršli ste. Do zdej še ni nobeden, kaj pa boste. Nama je en gospod reku, če sva sploh dosti stari, da okrog hodiva.«
N27	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Notranje zadovoljstvo	Ko vidiš vso to škodo, tudi lažje delaš, saj veš, da boš s svojim delom nekomu vsaj malenkost pomagal, da se izkoplje iz svojih težav.
U38	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Pogovor z drugimi	Mogoče s kakšnim pogovorom, deljenjem svojih izkušenj in poslušanjem drugih.
B33	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povečan obseg dela	Na centru smo bili že ob šestih zjutraj, potem pa smo mogli paziti na nadure.
D32	Obremenitve > Soočanje in razbremenjeva	Nekaj je bilo povečanega obsega dela.

	nje > Povečan obseg dela	
D35	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povečan obseg dela	Včasih smo podaljševale popoldne s kakšnim drugim redim delom.
A27	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povratne informacije	In se prav vidi tista hvaležnost in povezanost
G24	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povratne informacije	Bili so hvaležni vsake pomoči in podpore
M73	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povratne informacije	Potem smo prejele veliko pisem nazaj z zahvalami.
P12	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Povratne informacije	Všeč mi je, ker je včasih dobrodelnost lahko zelo samoumevna in se včasih pozabi, da nam je potrebno včasih dati glas in zagovorništvo in je fajn, da pridemo kdaj na take dogodke in imamo priložnost povedati svoje stališče, ki mogoče ni tako slišano ali izpostavljeno.
B37	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Prerazporeditev dela	Cela enota nam je pomagala.
D33	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Prerazporeditev dela	Prenaročanje strank
D36	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Prerazporeditev dela	Delo smo si tudi prerazporedile, tako da so druge sodelavke prevzele naročene osebe.
N23	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje >	delila z vodjo, ki je potem prerazporejal delo drugače in nas na ta način vsaj malenkost razbremenil.

	Prerazporedite v dela	
U40	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Prijatelji	prijatelji
B36	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Refleksija in samopomoč	Seveda pa si moraš tudi sam pomagati. Najti si moraš nekaj, ali je to narava, hobiji. Ampak je to dejansko prišlo bolj kasneje na vrsto, recimo v oktobru.
C45	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Refleksija in samopomoč	Drugega kot refleksije
C48	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Supervizija	supervizij pri nam praktično ni.
D29	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Supervizija	Zaposleni med seboj smo si nudili podporo, intervizijo in supervizijo.
K50	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Supervizija	Itak imamo na voljo supervizijo.
D28	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Vodstvo	Naš prejšnji direktor in sedanja vodja ti takoj pokažeta, da te cenita. Spoštovala sta nas in nam dajala veljavo za opravljeno delo. Tako to prenašamo naprej uporabnike.
K48	Obremenitve > Soočanje in razbremenjevanje > Vodstvo	Pri nam imamo srečo, da je direktorica ful v redu. Z njo si se lahko pogovoril.
E24	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Ne pripravljenost	Nobeden ni točno vedel, kaj se dogaja, čigave so pristojnosti, kako se lotiti zadev.
E25	Obremenitve > Vrsta obremenitve >	Cel kolektiv se je prvič srečal s tem in dejansko nobeden ni vedel, kaj in kako. Pomanjkanje izkušenj in vsi smo plavali v tem notri. Niti nismo vedeli, kako sistem deluje in koliko dolgo bo trajalo.

	Ne pripravljenost	
G25	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Ne pripravljenost	Vse nas je doletelo nekaj takega kar nihče ni pričakoval, ni vedel kakšen naj bo odziv in kaj lahko še naredimo.
K52	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Ne uspeh	Mene v socialnem varstvu bolj to bremeni, da se vse sliši enostavno. Tako kot reče Gabi, ljudje kot eksperti iz izkušenj so tako unikatni, da včasih naletiš na nekoga, ki ima težavo in mu je treba pomagati ali se pač ne da. Zaletavaš se z glavo v zid in nič ne moreš. To mene jezi.
P13	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Neskladje s poslanstvom	Tukaj naj tudi poudarim, da smo mi humanitarna organizacija, ki ima v ozadju nekakšno socialno agendo oziroma pomagamo ljudem, ki so socialno ogroženi in potrebujejo pomoč. Državna pomoč pa je vse to nekako izbrisala in določila, da ne gledamo več na socialne okoliščine posameznikov, ampak samo na povzročeno škodo. In to je bilo za nas precej zoprno oziroma je ušlo iz našega osnovnega poslanstva. Počutili smo se kot računovodski servis, ne pa da bi uporabljali kompetence, ki jih mi dejansko imamo in kar smo sposobni delati.
B32	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	To da nimaš dovolj ur, da bi lahko vse opravil.
B34	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	Najbolj to, da nisi mogel vsem pomagati naenkrat.
N18	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	Najbolj me je obremenjeval obseg dela in premalo kadra.
N19	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	Ves čas je bilo okoli mene od deset do dvajset uporabnikov, ki sem jim morala pomagati z usmerjanjem in izpolnjevanjem vlog, vmes je ves čas zvonil telefon.
P14	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	silovitost obsega.
U35	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	koliko je še pomoči potrebnih in kako sploh razporejati pomoč
Z18	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela	Ni bilo od 7-ih do 15-ih delam in potem grem domov. S seboj sem vzela telefon in bila dostopna, delo je bilo tudi čez vikend.
P16	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Obseg dela > Redno delo	Jaz sem en dan pred poplavami začel z dopustom in sem ga nato en dan kasneje prekinil in ga še do danes nisem koristil.

A29	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Okoriščanje	Mene je najbolj obremenilo tam, ko so bile take družine, taki posamezniki, ki so se hoteli okoristiti.
E22	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Osebne zgodbe	Vsakič, ko je prišla neka družina z zgodbo, si probal še bolj pritisniti na institucije, da pohitrijo postopke in to. Da bodo v prvi vrsti, ko bodo na voljo stanovanja, pravice, sredstva. Še posebej družine z neki posebnostmi, ki so bile na drugih področjih rahlo diskriminirane in potisnjene v stran in na konec vrste. Takrat sem probala, da bi se zanje čim prej uredilo in se jih pospravi na varno.
K35	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Osebne zgodbe	Mene osebno te zgodbe. Ko sediš z njimi in vidiš, da jim je hudo.
M35	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Osebne zgodbe	Meni je bilo mogoče težje, ker so bili to moji sokrajani, ki jih tudi osebno poznam. Moja zelo dobra prijateljica je ostala brez vsega. Takrat potem pridejo čustva.
M36	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Osebne zgodbe	Je pa težko, da človeka osebno poznaš, ampak nimaš vpliva na to, ali hiša stoji ali ne. Imaš pa vpliv, da vprašaš, kaj rabiš v tem trenutku.
G22	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Pomanjkanje informacij in odgovorov	Najbolj me je obremenjevalo to, da ljudem nismo mogli zagotoviti odgovorov, ki so jih najbolj potrebovali.
P15	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Pomanjkanje informacij in odgovorov	Tukaj je bilo zato veliko hektike, saj nismo vedeli kaj se bo od nas pričakovalo, niti kako naj bi poročali o zadevah.
C93	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Redno delo	Tukaj smo pokazali, da lahko gremo na teren ampak izostanki na drugih področjih so bili pa enormni.
D31	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Redno delo	Težko je bilo usklajevati z rednim delom, ki vedno teče na centru. Na terenu bi ves čas potrebovali ekipo 10 ljudi, tukaj te pa potem čakajo naročene osebe ali pa novi primeri nasilja in razveze. To je bil kar izziv.
L35	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Redno delo	Na neki način tudi nimaš kaj da narediš, ampak to ni bila edina stvar, ki smo jo delale. Zraven imaš itak skozi redno delo.
N22	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Redno delo	Poleg tega so se na centru dogajale tudi redne stvari oziroma je potekalo redno delo, ki moralo biti prav tako opravljeno, ne glede na izredno stanje.
Z19	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Redno delo	Organizacija zaposlenih, koordiniranje osebne asistence, iskanje zamenjave. Kdo lahko vskoči, ker invalid ne more sam ostati doma, treba ga je zrihtati. Bilo je pestro.
G23	Obremenitve > Vrsta	Najbolj me je obremenjevalo to, da ljudem nismo mogli zagotoviti odgovorov, ki so jih najbolj potrebovali.

	obremenitve > Sistem	
L31	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem	Nejasnost, kako postopati v teh izrednih denarnih. Čakali smo in čakali, ene druge enote so že dajale odločbe mi pa ne.
L4	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem	Na drugih enotah so že izdajali odločbe, pri nam pa še ne in ljudje so bili zmedeni. Eni ljudje so dobili premajhen znesek in so potem dobivali še naknadno.
L5	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem	Potem se ni točno vedelo, koliko so dobili nakazano in koliko še morajo dobiti nakazano. Vglavnem bila je cela zmeda.
A54	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem > Nadgradnja sistema	Težko je potem ljudem, ker izgubijo zaupanje. Težko je pokazati, da vseeno delaš za njih, da se trudiš in vse, ampak jim dejansko nimaš kaj za dat.
L11	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem > Nadgradnja sistema	Ministrstvo je nekaj povedalo v javnosti, ampak na centru smo pa vedeli, da je drugače. Recimo ravno s to izredno ne. Minister je rekel, da bo v višini sedemkratnika, ampak v sistemu pa še ni bilo mogoče izdati odločbe v tej višini.
L32	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Sistem > Nadgradnja sistema	Čakali smo navodila in nadgradnjo sistema. Imeli smo vloge pri sebi, nismo pa jih mogli rešiti.
C43	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Telesno in čustveno stanje	Težava pa je v tem, da se poplave niso zgodile samo uporabnikom, ampak tudi marsikateremu zaposlenemu. Mi socialni delavci smo tako da vse bi dali, dostikrat pa pozabimo na sebe. Vsega ne moreš vedno narediti.
G26	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Telesno in čustveno stanje	Najtežje je bilo videti ljudi na terenu, videti katastrofo, ki je vse te ljudi doletela.
P17	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Telesno in čustveno stanje	Tako da je bila res visoka obremenjenost in tudi prvi mesec smo delali neprekinjeno. Tako da tudi fizična obremenjenost je bila zelo visoka.
U36	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Telesno in čustveno stanje	Bili smo tudi zelo izčrpani, izgoreli in na splošno je prevladovalo bolj negativno vzdušje.
D26	Obremenitve > Vrsta obremenitve > Vodstvo	Mi smo imeli težave, da nam je direktor očital, da smo bili še premalo odzivni.
D27	Obremenitve > Vrsta	To je bila naša velika stiska.

	obremenitve > Vodstvo	
A51	Organizacija dela > Dobra organizacija dela	tisti, ki koordinira ve, kaj je za narediti.
A73	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja	Vem, da je pomočnica iz Škofje Loke zelo angažirana in je sodelovala sodelovala s Civilno zaščito Gorenjske. Tako da je en pomočnik iz cele gorenjske je aktiviran.
P18	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja	Torej mi smo člani regijskega štaba.
P72	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja	Prvič smo bili k temu zavezani v času Covida in smo to z veseljem naredili in smo takrat potem naredili za več enot načrt vključevanja in jih poslali na vse štabe civilne zaščite
P73	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja	Za naravne nesreče pa že nekaj let poskušamo z upravo priti do tega, da bi mi na sistemski ravni bili vključeni. Tudi ne pokrivamo cele Slovenije, za kar smo tudi že dali pobudo, ampak še ni bilo realizirano.
Z29	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja	Ko prideš v službo in dobiš tisti fascikel vsega tega. To so take življenjske stvari, ko reagiraš po svoji vesti in zmožnostih. Papir prenese vse, realnost pa je drugačna. v tistem trenutku, ko je treba odreagirati, se jaz ne bom spomnila, kaj tam piše.
A74	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Načrt dejavnosti	Tega načrta nimamo, zato sem pa jaz proaktivno ta načrt naredila na svoji enoti.
K59	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Načrt dejavnosti	Sem prebrala, ja.
D53	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Ne poznajo	Takrat pa ga nismo iskali in se spraševali, kaj že piše.
E39	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Ne poznajo	Noup.
L49	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Ne poznajo	Iskreno se nisem nikoli srečala s tem.
B53	Organizacija dela > Načrt zaščite in	To se mi malo svita ta. Vemo, kam moramo iti, kdo so pooblaščene osebe.

	reševanja > Poznajo	
D52	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Sedaj vem, da obstaja in da so bile posodobitve.
G40	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Da.
K58	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Sem prebrala, ja.
L48	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Verjetno obstaja.
N39	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Da, naložen je na našem skupnem strežniku centra in je na voljo vsem zaposlenim.
U57	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Poznam oboje, saj mi je bilo predstavljeno že v času Epidemije Covid-19 in med lanskimi poplavami.
Z28	Organizacija dela > Načrt zaščite in reševanja > Poznajo	Sem že slišala zanje
M67	Organizacija dela > Organizacije na terenu	Psihosocialno podporo je nudil Rdeči križ, NIJZ, so kar prihajali ljudje na vrata.
U73	Organizacija dela > Organizacije na terenu	Skupnostne psihiatrične obravnave Zdravstvenega doma Ravne na Koroškem. Prišla pa je tudi psihologinja iz CDZO Velenje, psihološka pomoč iz Civilne zaščite Republike Slovenije, NIJZ, Slovenske vojske. NIJZ je pa tudi v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje vzpostavil sedem mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne podpore. v Ravnah na Koroškem je tudi Center za duševno zdravje v Zdravstvenem domu.
B2	Organizacija dela > Organiziranost	Sami smo določili, na kakšen način bomo sprejemali ljudi.
B7	Organizacija dela > Organiziranost	Bile smo ekipe iz enote in potem še sodelavke iz skupnostne službe.

C5	Organizacija dela > Organiziranost	Potem se je začelo odvijati bolj v smislu go with the flow. Ni bilo nič kaj organizirano.
G30	Organizacija dela > Organiziranost	Izredne termine pa so dobivali uporabniki, ki so bili v stiski zaradi poplav.
G31	Organizacija dela > Organiziranost	S sodelavci smo si telefon menjavali, dosegljivi smo bili tudi izven našega delovnega časa in med vikendom. V sodelovanju s centrom za duševno zdravje odraslih smo pomagali celi družini.
G7	Organizacija dela > Organiziranost	Naše delo je potekalo nemoteno, z izjemo tistih, ki so zaradi posledic poplav bili primorani ostati doma.
Z17	Organizacija dela > Organiziranost	Bilo je treba hitro postopati in reševati stvari.
M17	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij	Poziv je bil, da naj gremo med ljudi tako s strani vodstva kot s strani ministrstva.
P19	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij	Večina mojih podatkov pa je bila dokaj sprotna, saj sem bil v dnevnem stiku z župnijskimi Karitas in mi imamo tak dogovor, da oni hodijo na teren z vlogami, da grejo obiskat ljudi in tako tudi vemo, kakšno je stanje. Vloga se tako osebno izpolnjuje. V roku enega tedna smo imeli dokaj pregledno sliko, tudi dokaj objektivno, saj so naši ljudje bili na terenu.
P20	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij	Tudi mi smo včasih civilni zaščiti posredovali podatke, ali pa kakšnim službam za obnovo.
P74	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij	Ja, mi smo člani regijskega štaba za zahodno Štajersko, tako da smo imeli prvi ponedeljek ali torek sestanek tam gor. Drugače imajo pa te naše župnijske Karitas stik z občinskimi štabi, tudi župani nas dokaj poznajo, tako da nismo čisto novi v tej zgodbi.
B29	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Druge organizacije	Preko elektronske pošte smo prejemali informacije, kam vse se lahko obrnejo ljudje po pomoč.
B31	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Druge organizacije	Iz Civilne zaščite so nam poslali tudi sezname najbolj poplavljenih gospodinjstev.
K4	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij >	Dobili sva seznam najbolj poplavljenih ulic in hiš.

	Druge organizacije	
L10	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Druge organizacije	Informacije smo pridobivali od ministrstva in navodila tudi.
U12	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Druge organizacije	Nekaj navodil smo dobili tudi od Civilne zaščite in PGD Črna.
Z8	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Druge organizacije	Ministrstvo MDDSZ, ki pokriva osebno asistenco, se je obrnil na nas, da povemo ali imajo naši zaposleni kakšne težave.
E38	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Predaja informacij med seboj	So pa bile smernice glede mobilnih hišk, kje jih lahko postavijo in kako bo to potekalo. Znotraj organizacije smo imeli dogovor, ko kličem občine, povem to pa to pa to in jih to in to vprašam.
L39	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Predaja informacij med seboj	Zaposlenim v glavni pisarni smo predajali informacije, da če kdo pride za poplave, jim je treba povedati to pa to pa to.
L9	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Predaja informacij med seboj	Veliko je bilo tudi dogovarjanja na aktivnih glede pravic iz javnih sredstev pač te prejemke in to.
N3	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Predaja informacij med seboj	Pri svojem delu sem se največkrat obračala na sodelavke, ki delajo na področju prve socialne pomoči, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in kriznih namestitev, saj so mi lahko dale nekaj koristnih nasvetov in informacij.

N4	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Predaja informacij med seboj	Največ informacij sem prejela s strani sodelavk in sodelavcev, ki so delali na področjih prve socialne pomoči, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in kriznih namestitev, saj so morali vedeti določene stvari, ki so jih potrebovali pri svojem delu.
A71	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Sistem	Iz baze socialnih podatkov ne moreš ven dobiti podatkov na način, okej to območje je poplavljeno, zdaj pa dajmo vse ven potegnit.
A72	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Sistem	Krpan mogoče bolj. V Krpana lahko vpišeš naslov pa dobiš podatke ven.
G8	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Vodstvo	Informacije kako naj naše delo poteka smo dobili s strani vodstva
N37	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Vodstvo	sprotna navodila nadrejenih
N5	Organizacija dela > Prejemanje navodil in informacij > Vodstvo	Informacije smo dobili tudi s strani direktorice in pomočnika direktorice, ki sta nas dnevno seznanjala z novimi informacijami.
B46	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Prejemali smo publikacije, ki so bile narejene že v preteklosti.
B48	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Dobili smo navodila, da naj bomo čim več na terenu in da ljudem skušamo predati čim več informacij.
B55	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Kljub temu da jih nimamo, smo se zelo dobro organizirali. Smo super ekipa in se dobimo, dogovorimo in razdelimo naloge.
E37	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Direktno za moje delo ne.
M13	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Neke smernice so, nek okvir je, najbolj pa izhajaš iz ljudi.
U58	Organizacija dela >	V času koordinacije sem bila tudi seznanjena z različnimi protokoli, smernicami itd…

	Smernice in protokoli	
Z27	Organizacija dela > Smernice in protokoli	Ne, sproti smo videli, kako se bomo organizirali.
D50	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Civilna zaščita	od Civilne zaščite
U55	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Civilna zaščita	Civilne zaščite
U54	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Druge organizacije	Dobili smo smernice s strani PGD
U56	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Druge organizacije	in Slovenske vojske.
A53	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Ministrstvo	Ja, s strani ministrstva smo dobili, kar se tiče glede izrednih pomoči. Teh navodil smo se tudi držali. Navodila so bila uporabna,
D51	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Ministrstvo	ter ministrstva.
K56	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Ministrstvo	Ja, teh smernic je bilo veliko. Prihajale so iz ministrstva in potem s strani vodstva.
L47	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Ministrstvo	Smernice, ki smo jih prijeli so bile iz ministrstva, sicer ne dovolj hitro in ne dovolj nazorno.
D49	Organizacija dela > Smernice in protokoli > NIJZ	Ne, samo to od NIJZ
G9	Organizacija dela > Smernice in protokoli > NIJZ	NIJZ, ki nam je posredoval smernice za delo v kriznih situacijah.

C75	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Obstoječi protokoli	Mi imamo en ful star protokol, ki ga imajo določene občine.
C76	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Obstoječi protokoli	Notri je zapisano kje, kdo, kaj, zakaj glede organizacije. Civilna zaščita je itak najbolj pomembna in je glavna. Tudi če že prej veš, potem pozabiš.
G39	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Obstoječi protokoli	Da.
N38	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Obstoječi protokoli	na skupnem strežniku naložene smernice oziroma načrt dela v času izrednih razmer, ki ga je pripravila direktorica.
P21	Organizacija dela > Smernice in protokoli > Obstoječi protokoli	Že od prej smo imeli pravilnike za take primere, tudi ni bila to naša prva poplava, tako da imamo že nekakšne utečene obrazce.
A2	Organizacija dela > Sodelovanje	Gasilci in civilna zaščita, to je nekako baza, ki se aktivira tudi potem delo na centru za socialno delo.
B30	Organizacija dela > Sodelovanje	Za bolj konkretno povezovanje in sodelovanje med organizacijami ni bilo časa.
G6	Organizacija dela > Sodelovanje	Glede na to, da smo prihajali iz različnih področji smo res želeli zagotoviti celostno pomoč in podporo družinam.
Z6	Organizacija dela > Sodelovanje	Prav tako dotično ne.
G5	Organizacija dela > Sodelovanje > Center za socialno delo	centrom za socialno delo
L6	Organizacija dela > Sodelovanje > Center za socialno delo	Sodelovali smo centri med seboj.
A46	Organizacija dela > Sodelovanje > Center za socialno delo > Direktorice in direktorji	Dostikrat se pri takih situacijah povezujemo z drugimi direktorji, da deliš dobro prakso. Da dobiš take informacije, da mogoče ne narediš istih napak kot nekdo drug, ali pa je nekdo, ki je že šel čez to in te opozori.

A4	Organizacija dela > Sodelovanje > Civilna zaščita	civilna zaščita,
B28	Organizacija dela > Sodelovanje > Civilna zaščita	Potem še s civilno zaščito.
D9	Organizacija dela > Sodelovanje > Civilna zaščita	Na začetku je bilo veliko fizičnega dela in sodelovanja s Civilno zaščito in gasilci.
C19	Organizacija dela > Sodelovanje > Druge organizacije	upravna enota
C7	Organizacija dela > Sodelovanje > Druge organizacije	ostalimi organizacijami.
A3	Organizacija dela > Sodelovanje > Gasilci	Gasilci
C18	Organizacija dela > Sodelovanje > Karitas	Karitas
E3	Organizacija dela > Sodelovanje > Klicni center 114	klicnim centrom 114
M57	Organizacija dela > Sodelovanje > Klicni center 114	Mi smo tudi dobivali poročila s številke 114.
C17	Organizacija dela > Sodelovanje > Krajevna skupnost	krajevna skupnost
K3	Organizacija dela > Sodelovanje > Krajevna skupnost	Povezali smo se s krajevno skupnostjo.
P75	Organizacija dela > Sodelovanje > Mednarodno sodelovanje	Pomoč so nam ponudili Čehi, Madžari, Nemci, Avstrijci, Hrvati, Bosanci, Italijani, Slovaki, Kanadska Karitas, Poljska, Francoska in tudi vsi ti imajo neko svoje znanje, ki ga potem delijo.
P76	Organizacija dela > Sodelovanje > Mednarodno sodelovanje	ideja za razvlažilnike je prišla od Nemcev, saj so nam dali več 1000 €, da smo jih lahko kupili. Na to so se odzvali potem Hrvati, ki so imeli kontakt od proizvajalca in nam zagotovili dobre in cenejše razvlažilnike.

P77	Organizacija dela > Sodelovanje > Mednarodno sodelovanje	Tukaj se je to mednarodno sodelovanje izkazalo za zelo dobro in dobrodošlo.
K28	Organizacija dela > Sodelovanje > Ministrstvo	Glede premestitev nismo sodelovali nič z ministrstvom ali skladom.
C21	Organizacija dela > Sodelovanje > Nevladne organizacije	otem pa ti, ki so delili hrano. Na začetku je to prevzela ena nevladna organizacija
B27	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Predvsem smo sodelovali z občinami.
D12	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Sodelovali smo z občino,
E1	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Moje delo je bilo sodelovanje z občinami,
G3	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	občino
K14	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Potem smo se pa organizirali tako, da smo se povezali z občinami.
M3	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Takoj smo se povezali z občinami.
M4	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Jaz sem šla na občino, ponudili smo jim pomoč, da če bodo karkoli potrebovali s strani naše službe, smo jim na voljo.
P22	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina	Načeloma vse škofijske Karitas imajo sodelovanje z občinami.
E41	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Opis delovanja	Razlike med občinami so bile očitne. Tiste občine, ki so imele že v preteklosti poplave, so se znale obrnit in pomagat ljudem.
E42	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Opis delovanja	Manjše občine so si tudi med seboj pomagale pa si pošiljale zadeve. Sploh tam kjer je bilo več občin na kupu poplavljenih. Dosti so se med seboj klicali in se spraševali med seboj, kako naj kaj izpolnijo.
K15	Organizacija dela > Sodelovanje >	Z Domžalami smo zelo slabo sodelovali. Recimo Mengeš in predvsem Trzin so bili pa zelo odzivni.

	Občina > Opis delovanja	
K26	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Opis delovanja	Z občino Domžale se ni dalo nič zmenit. Smo klicali na občino, smo napisali dopis, pritiskali, vse smo probali. Dajali smo jim informacije direktno iz terena.
K29	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Opis delovanja	Recimo kamniška občina je uredila za svoje občane in občanke nadomestne nastanitve in isto Trzin.
M79	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Opis delovanja	Občine so bile pripravljene sodelovati. Na našem območju z občinami dobro sodelujemo. Namen tako občin kot Centra za socialno delo je bil pomoč ljudem. S skupnim sodelovanjem je bil ta namen lažje dosegljiv.
A75	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Odvisno je zelo od občine.
B56	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Ne vem.
C78	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Ubistvu ne.
D54	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Občina je bila zelo vključena v pomoč in pripravo načrta glede sanacij.
E40	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Ne.
G41	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	V svetovalni skupini v občini nisem bila neposredno vključena, je bilo pa vodstvo našega zdravstvenega doma.

P23	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	Ja, pravno formalno imamo ustanovljeno svetovalno skupino na mestni občini Celje in v občini Žalec. Tako da tam smo člani v tem svetu za socialno. Vem, da ima tudi Polzela nek svet in občina Velenje, tam so vključene naše lokalne Karitas predstavnice. Sodelovanje načeloma poteka.
U59	Organizacija dela > Sodelovanje > Občina > Svetovalna skupina	V občini nimamo kakšne specifične svetovalne skupine.
A1	Organizacija dela > Sodelovanje > Rdeči križ	Rdeči križ je imel zelo veliko veljavo na tistem območju.
C16	Organizacija dela > Sodelovanje > Rdeči križ	Rdeči križ,
C6	Organizacija dela > Sodelovanje > Rdeči križ	Potem smo se povezali z Rdečim križem
D14	Organizacija dela > Sodelovanje > Stanovanjski sklad Republike Slovenije	stanovanjskim skladom glede zamenjave stanovanj.
E2	Organizacija dela > Sodelovanje > Stanovanjski sklad Republike Slovenije	stanovanjskim skladom
K27	Organizacija dela > Sodelovanje > Stanovanjski sklad Republike Slovenije	Glede premestitev nismo sodelovali nič z ministrstvom ali skladom.
G2	Organizacija dela > Sodelovanje > Zdravstevni dom	z vodstvom zdravstvenega doma,
G4	Organizacija dela > Sodelovanje > Zdravstevni dom	centrom za duševno zdravje odraslih
C20	Organizacija dela > Sodelovanje > Zveza	Zveza prijateljev mladine

	prijateljev mladine Slovenije	
D13	Organizacija dela > Sodelovanje > Zveza prijateljev mladine Slovenije	Zvezo prijateljev mladine
L50	Posledice	Se mi zdi, da so posledice različne. Nekomu je odplaknilo hišo, nekomu pa je zalilo klet in to je razlika.
U60	Posledice	Ljudje se lahko soočajo z različnimi posledicami, ki vplivajo na njihovo fizično, psihološko in socialno dobrobit.
Z46	Posledice	Ljudje se še dandanes soočajo s posledicami in se še bodo mnogo let.
Z31	Posledice > Država	nič ni od obljubljenega, še sedaj so ljudje brez doma.
Z32	Posledice > Država	Ko pa je treba to izpeljati pa vse obstane. Tisti taprvi so dobili, ampak v taki možici ljudi pa vsi nekaj rabijo.
M24	Posledice > Država > Nejasnost	Na vsa ta vprašanja pa žal nismo imeli odgovorov. Posledica teh stisk, ko niso dobili odgovorov, so bile pa tudi psihične stiske.
P24	Posledice > Država > Nejasnost	Država je tukaj na žalost zelo veliko obljubljala, za naše pojme preveč in prehitro, zdaj so pa stvari po enem letu še vedno tam kot so bile in pri določenih družinah je največja stiska ta, da imajo objekt, kjer bi teoretično lahko bivali, ampak ne vejo ali ga naj obnavljajo, ker je teoretično predviden za rušenje.
P25	Posledice > Država > Nejasnost	za določena področja ni nekega konsenza. Nekatere hiše še danes nimajo odločb, bodisi ker se lokalna skupnost ne strinja povsem, nekje se planira rušenje hiš, kljub temu, da niso bile poplavljene, ker bo tam zdaj razlivno območje in tako dalje.
P26	Posledice > Država > Nejasnost	Tudi dokazil za izredno ni bilo treba prilagati oziroma, že ko se je pomoč delila se še ni točno vedelo ali bo potrebno pomoč dokazat ali se bo celo morala vračat.
P78	Posledice > Država > Nejasnost	odločbe prihajajo počasi in potem ko pridejo, se ljudje na njih pritožijo in se spet stvari zavlečejo.
M25	Posledice > Država > Razočaranje	Zdaj, na začetku je bilo ljudem marsikaj obljubljeno s strani države, potem pa tega ni bilo in je bilo razočaranje.
P79	Posledice > Država > Razočaranje	Kar pa tudi slišim je to, da naj bi odločbe dajale odškodnino za stanovanjske objekte, ne pa tudi za druge objekte in seveda ljudje ne želijo pustiti državi svojega celotnega premoženja, sploh tam kjer je zemlja zelo dragocena.

P80	Posledice > Država > Razočaranje	Tukaj sam zaznavam nekakšen podcenjujoč odnos ocenjevalske moči ene stroke, ne glede na to za katero stroko se gre. Stroka je z namenom stroka, z namenom hodimo ljudje v šolo in je zato tudi dobro, da se stroko na koncu upošteva in da se pusti, da v okviru svoje stroke ravnamo tako, kot nam stroka narekuje.
C80	Posledice > Finančne posledice	Nimajo sredstev, sploh tisti, ki so v zrelejših letih. Ko imajo pokojnino, ne morejo imeti našparanega denarja. Stroški so zelo veliki.
E44	Posledice > Finančne posledice	Mislim, da še vedno ta finančna stiska. Kako bodo vse obnovili, kje bodo sploh živeli.
L70	Posledice > Finančne posledice	Ljudje so imeli težave z zavarovalnico. Ena gospa je razlagala, da jim je bajto odplaknilo, ampak zavarovalnica jim ni nič dala denarja. Zavarovalno polico so imeli za poplave ne pa za naravne nesreče.
U63	Posledice > Finančne posledice	nastopile so finančne težave,
U65	Posledice > Finančne posledice	Veliko ljudi ima ogromne stroške z obnovo domov, mnogi nimajo zadostnih sredstev ali ustreznega zavarovanja za pokritje teh stroškov…
C10	Posledice > Finančne posledice > Izguba premoženja	Vse kar so ustvarjali celo življenje. To so bile njihove hiše, njihovi avtomobili.
D65	Posledice > Finančne posledice > Izguba premoženja	Ljudje so v poplavah izgubili telefone in računalnike.
P27	Posledice > Finančne posledice > Izguba premoženja	ljudje ne želijo pustiti državi svojega celotnega premoženja, sploh tam kjer je zemlja zelo dragocena.
U62	Posledice > Finančne posledice > Izguba premoženja	veliko ljudi je izgubilo premoženje,
C56	Posledice > Izguba telesne mase	Marsikdo je shujšal in pozabil jest, ker ni čutil, da je lačen. Pozabili so jesti. Od vse travme ni lačen.
A26	Posledice > Medsosedsko povezovanje	Potem smo imeli druženja s sosedi in tam sem opazila dejansko alkoholizem. Mislim, da je alkohol zelo v ospredju.
B21	Posledice > Medsosedsko povezovanje	Moram pa reči, da so se ljudje, kar povezali med seboj. Recimo, en v ulici se je javil za koordinatorja in za celo ulico prinesel vloge. Te osebe so dale kontakt ostalih ali pa urejale stvari za starejše, ki niso imeli nikogar.

C70	Posledice > Medsosedsko povezovanje	Stiske tudi ful povezujejo. To je bilo krasno. Ljudje so se ful povezali med seboj, ko jih je doletela katastrofa. Spoznali so en drugega in si pomagali.
C81	Posledice > Medsosedsko povezovanje	So se pa ljudje zelo povezali med seboj. V tem smislu so si razširili mrežo, kar je ful dobro.
D16	Posledice > Medsosedsko povezovanje	V času deljenja kosil je potekalo tudi druženje stanovalcev.
L52	Posledice > Preventiva	Ljudje ne shranjujejo toliko stvari v kleti ali pa vsaj ne takih stvari, ki jim škodi voda.
B58	Posledice > Sanacija	Nekateri ljudje še niso uspelo vsega sanirati.
B59	Posledice > Sanacija	Večina jih je spomladi začela razsuševati, nekaterim je sedaj začela vlaga ven udarjati.
E45	Posledice > Sanacija	Cel proces je težek in dolgotrajen, da bodo pridobili parcele, ki bodo primerne za gradnjo. Potem je pa še šla cena materiala gor. Mnogi so bili nepravično ocenjeni in ne bodo dobili veliko denarja. Imajo ogromno škodo, dobili pa so par tisoč evrov.
M23	Posledice > Sanacija	Potem stiske, povezane s prebivanjem v hišah, ali se bodo mogli odseliti, kako se bo saniralo.
N40	Posledice > Sanacija	Mislim, da se še vedno soočajo z obnavljanjem svojih domov.
A57	Posledice > Sanacija > Samoiniciativnost	Veliko mora človek sam narest, ne samo čakati, da bo prišla pomoč. Če lahko sam nekaj narediš, da zmanjšaš škodo, je fino da se tudi angažiraš.
C84	Posledice > Sanacija > Še vedno	Je pa potrebno vedeti, da nimajo ljudje vsega urejenega, sanacija je dolga.
M48	Posledice > Sanacija > Še vedno	Ljudje še vedno ne vejo, kako in kaj glede sanacije in gradnje.
P81	Posledice > Sanacija > Še vedno	Prav tako so vedno družine, ki določene stvari obnavljajo in sanirajo, še niso prišle do konca, še vedno potrebujejo razvlažilnike.
Z30	Posledice > Sanacija > Še vedno	Še vedno nimajo ljudje svojega doma in niso urejene stvari. Sanacije so dolge.
C82	Posledice > Stiske > Birokratske	Stike glede tega, kaj morajo vse prinesti in oddati, da so upravičeni do sredstev.
P28	Posledice > Stiske > Kvaliteta bivanja	En določen delež ljudi je zato še vedno razseljenih, nekateri pa živijo v teh objektih in je zato tudi kvaliteta bivanja slabša.
B14	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	Ljudje so različno izražali stiske. Eni so o tem govorili šele kasneje.

B15	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	V oktobru in novembru so mi ljudje pripovedovali, da v avgustu so bili pod vplivom adrenalina in niso mogli razmišljati o ničemer drugem, kot o osnovnih stvareh. Ko se je življenje stabiliziralo, pa so občutili duševne stiske.
B47	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	Odziv ljudi v izrednih razmerah ali pa travme so med seboj podobne.
E47	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	Na terenu pa je sedaj strah, kakšno je psihično stanje ljudi, ki so bili poplavljeni. O tej temi smo se enkrat tudi pogovarjali na enem sestanku, ki so bili iz različnih institucij, ministrstev, kabineta vlade, NIJZ in ne vem še kdo.
M22	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	Tu so raznorazne stiske ljudi in mislim, da bodo še prihajale. Recimo, kakšne misli na samomor, zaradi vseh stisk, ki so jih doživeli.
M54	Posledice > Stiske > Socialno psihološke	Še posebaj ti otroci, ki so jih reševali s helikopterjem, se soočajo s posledicami. Tako da tudi otroci čutijo stiske.
C83	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ni stisk	Bi pa rekla, da večjih stisk ni.
C85	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ni stisk	Ne bi pa rekla, da je bil to nek travmatičen dogodek, da bi potrebovali strokovnjake, da spremljajo ljudi. No mogoče, kdo je, ampak v večini pa ne.
D74	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ni stisk	Iz tega območja ne.
K60	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ni stisk	Ni nekih posledic, razen kakšen posamezen primer.
M50	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe	Še vedno ima pripravljen nahrbtnik, da ga lahko v primeru nevarnosti vzame in beži.
L51	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Preventiva	Sodelavka je rekla, da opaža, da je sedaj veliko bolj pozorna in previdna, ko je kakšen naliv. Preventivno za vsak slučaj postavi vreče s peskom, ker nikoli ne veš. Se mi zdi, da posledice so, da so ljudje bolj previdni, bolj se zavedajo, kako hitro se lahko hude stvari zgodijo. Mogoče so bolj pripravljeni in imajo v glavi, če se to zgodi, imam pripravljeno rezervo, zalogo vreč, kot pa da se mi še enkrat zgodi katastrofa

A56	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Mogoče malo strah vzbujajoče je še reka, kjer so še vedno naplavine. Je strah, kaj se bo zgodilo, ko bodo spet padavine.
A59	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Veliko se je naredilo, ampak še vedno je pa strah. Ko greš, pa ko vidiš, da so napovedane padavine in veš kako je struga. Kakšna struga je bila prej, kako je pa sedaj.
C27	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Ljudje je sedaj strah, kdaj jih bo spet zalilo.
C79	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Največ je ta strah, da bi se to še enkrat ponovilo. Pravijo, da tega še enkrat ne bi mogli preživeti. Ne vejo, kako so sploh zmogli do sedaj.
G43	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Sigurno pa so ostale posledice doživljanja teh situacij in strah da se kaj takega ne bi več ponovilo.
M49	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Ena gospa je rekla, da ponoči ne more spat. Ko je dež ponoči bedi.
M52	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Predvsem se ljudje soočajo s strahom, ko je dež.
M53	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Ponovitev katastrofe > Strah	Ena 12 letna deklica do hiše ne more več iti. Ko je pa dež pa potrebuje veliko podpore in pogovora.
N41	Posledice > Stiske > Socialno psihološke >	Prav tako so prisotne številne stiske ob slabem vremenu, saj se vsi bojijo ponovitve poplav.

	Ponovitev katastrofe > Strah	
U61	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Varnost	Nekaj ljudi je govorilo o posttravmatski stresni motnji, kjer imajo ponavljajoče spomine na dogodek, nočne more, anksioznost..
U64	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Varnost	kar povzroča še dodaten občutek negotovosti in nestabilnosti.
M51	Posledice > Stiske > Socialno psihološke > Živčnost	Je rekla, da nikoli ni bila živčna, sedaj pa je.
G11	Potrebe	Potrebe ljudi so bili različne. Trudili smo se, da smo jim pomagali kolikor je bilo v naših močeh
U11	Potrebe	Če si videl koga, ki potrebuje pomoč ali pa si mogoče slišal, da se pri nekomu dela – si pač stopil tja in pomagal.
U17	Potrebe	Med koordiniranjem pa sem tudi priskrbela za kakšno posebno orodje, zaščitno opremo in strokovnjake, ki so imeli posebna znanja na področju gradbeništva, elektrike, vodoinštalaterstva…
A37	Potrebe > Medsoseska pomoč	Sosedje smo si med seboj pomagali. Medsosedska pomoč, ker je bolj ruralno območje, bolj uspeva.
C14	Potrebe > Ni potrebe po SD	Po prvih dveh tednih je potreba po strokovnih delavcih malo zamrla, ker so začeli delati.
C15	Potrebe > Ni potrebe po SD	Ljudje so začeli sušiti hišo in je bila bolj potreba po prostovoljcih.
C33	Potrebe > Ni potrebe po SD	Potem so čedalje manj potrebovali, da smo jih poslušali. Ljudje so potem začeli delati in se jim je odvalil en velik kamen.
M10	Potrebe > Ni potrebe po SD	Seveda so se lahko obračali na nas, ampak so potrebovali tudi kaj drugega še.
M66	Potrebe > Ni potrebe po SD	Je pa dejstvo, da prve dni nimamo socialni delavci kaj za delati na terenu. Res se rešujejo življenja in premoženje
N1	Potrebe > Ni potrebe po SD	Prvih nekaj dni na centru še ni bilo toliko ljudi, saj so ljudje najprej poskušali sanirati svoje domove.
C32	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu	Mi nismo pričakovali, da bodo toliko rabili.
C29	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Pomembno je bilo, da so to lahko podelili. Pa da jih je nekdo prišel pozdravit in pogledat. Pogledat v kakšni grozi so.

C30	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Prepozno pa se je sporočilo, da je grozno še kje. Čutili so stisko, da na njih so pa pozabili. Na nas se pa nihče ne spomne. So rekli, da mi smo bili prvi, ki smo jih prišli obiskati pa vprašat, kako jim je.
C31	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Vi ste bili prvi, k ste me vprašali ali kaj rabim. Prve par dni smo bili po uro in pol ali dve uri pri eni hiši. Tolko hudo je bilo, da so lahko nekomu nekaj podelili.
K20	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Če boste rabili pogovor, smo tam, pokličite nas, pridite ali pa pokličite pa mi pridemo k vam.
K38	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Niso ljudje navajeni tega. Ljudje niso pričakovali, da bomo na terenu, da se bomo z njimi pogovarjali.
L20	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Ljudje so izgubili vse, čez noč in to mu je ful veliko pomenilo.
M21	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Pol, kasneje, so se pa druge stvari začele odpirati.
M70	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Dati ljudem vedeti, da smo tam, kjer smo. Ljudem je bilo pomembno sporočilo, da center ni pozabil na njih.
M72	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Biti na voljo	Delale smo cele dneve in vikende. Sredstva, ki so jih prejeli, niso bila tako pomembna, kot to sporočilo, da socialna država deluje.
A21	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Res je bilo največ poudarka na čiščenju. Da so vsaj nekako bivalne razmere primernejše.
A62	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Ne moreš prepustiti tretjim osebam da to popravijo. Sam moraš biti angažiran, da rešiš škodo, pripelješ elektriko in vodo nazaj do hiše. Tu mora biti vsak posameznik res angažiran in ne prepustiti vesolju, da zrihta vse.
A77	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Itak je najprej čiščenje, potreba po prostovoljcih.
G12	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Predvsem so potrebovali finančno pomoč,
L16	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Tisti ljudje, ki so bili fizično sposobni, so se nekako organizirali in lotili dela. Bila je prav delovna akcija, vse ven, vse sprati, stvari odnesti na kosovni odpad.

L7	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Rdeči križ in civilna zaščita sta ful pomagala ljudem s paketi, razvlažilci, kompresorji, orodjem za odpravljanje blata in to.
M18	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Na začetku so ljudje potrebovali pomoč pri čiščenju in reševanju premoženja.
N7	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Mislim, da so ljudje najprej potrebovali pomoč pri čiščenju in podporo.
P29	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Ljudje so zelo pogosto spraševali tudi po škornjih, samokolnicah, metlah in teh stvareh.
P82	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čiščenje in sanacija	Veliko primerov je tudi takih, da so ljudje na hitro sanirali in so se jim pomladi spet pojavile težave, kot na primer plesen, vlaga. Tudi zgodilo se je, da hiša sploh ni bila poplavljena, pa se je kar plesen pojavila, ker je bilo na dvorišču nekaj vode.
A25	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čustva in občutja	Je pa res, da je bil v porastu alkoholizem na tem območju. Bom rekla tako kot lajšanje bremena.
C25	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čustva in občutja	V vsej tisti paniki in navalu vseh informacij potrebuješ kakšen trenutek miru.
C26	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čustva in občutja	Da si nazaj začneš pridobivati varnost, samo to je zdej težko. Ljudje se najbolj varne počutijo v zavetju doma, ki ga pa še sedaj nimajo.
K11	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čustva in občutja	Po tistem vikendu so bili ljudje že malo utrujeni in malo so bili že ven iz te evforije. Bilo je kar grozno.
L15	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Čustva in občutja	Najprej je bila potrebna podpora, ker ljudje so bili prestrašeni. Panika je bila ta prva.
C61	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Od nas se je pričakovalo, da jim damo informacije ampak jih nismo imeli.
E13	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Družina je bila v stiski, kaj naj naredijo ali gredo v gradnjo nove hiše, to obnovijo.

G10	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Na terenu so ljudje v prvi vrsti potrebovali konkretne informacije o tem kaj bo z njihovimi hišami/stanovanji, kje bodo živeli, kdaj se bodo lahko vselili nazaj ali kam drugam. Teh informacij pa jim v tistem trenutku nihče ni mogel dati. Čeprav so bili veseli pogovora in pomoči pri uveljavljanju vseh pravic ob izrednih razmerah, so potrebovali konkretne informacije kako bodo živeli naprej.
K21	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Če bodo kakršne koli spremembe in nove informacije, vas bomo poklicali
N2	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Po enem tednu pa se je število uporabnikov bistveno povečalo. Iz tega razloga je bilo na začetku vse skupaj zelo neobvladljivo. Vladal je kaos, telefoni so zvonili ves čas. Ljudje so potrebovali informacije, saj niso vedeli, na kakšen način jim bo država sploh lahko pomagala.
U2	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije	Vzpostavljena je bila intervencijska telefonska številka za informacije o dostopnosti poti, prostovoljni pomoči, dobavi hrane in vode.
K22	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije > Usmerjanje	Jih usmerjali, kjer vse lahko še dobijo zadeve.
M16	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Informacije > Usmerjanje	To so rabili, da ljudi konkretno usmeriš in napotiš.
C63	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Nadomestna nastanitev	Mogoče edino starejši so čakali, ko je bilo treba kakšen dom urediti. To so potem prevzeli kolegi, ki se s tem ukvarjajo.
D71	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Nadomestna nastanitev	Dve družini nista želeli zapustit hiše, zato smo šli večkrat k njim.
D72	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Nadomestna nastanitev	Kakšni so takoj sprejeli nadomestno nastanitev, kakšni pa so rabili nekaj časa.
M6	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Nadomestna nastanitev	Klicali so nas za krizne namestitve starejših. Mislim, da smo imeli štiri. Eno zaradi nasilja in ostale tri zaradi namestitve v domove starejših, ker niso mogli bivati v hišah.
M7	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Nadomestna nastanitev	Ja, nekateri so ostali in so še danes tam, kjer njihova hiša še vedno ni primerna za bivanje. Nekateri pa so po tem času prišli domov. Ena gospa je umrla v tem času. Različno.
P30	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu >	Nekateri so se naselili tudi v te turistične nastanitve, kjer pa nastane problem zdaj, ko lastnikom ni več v interesu, da živijo tam, saj se je začel turizem, tako da imamo tudi ljudi, ki so se zdaj že tretjič selili.

	Nadomestna nastanitev	
A24	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe	Dejansko bom rekla osnovne potrebe so itak prevladale. Želeli so zadovoljiti primarne potrebe.
B10	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe	Njihove potrebe so bile čisto preživetvene
C22	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe	Čiste osnove,
E9	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe	Vsaj moje delo je začelo potekati toliko kasneje, da so bile neke potrebe po hrani, oblačilih takrat že zadovoljene
A28	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Energija	Vse drugo posatane nepomembno, ko si na takem območju brez elektrike in brez signala, noben te ne more doklicati. Pol vidiš, katere stvari morajo biti najprej.
A61	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Energija	Vodovodi so bili potrgani.
U1	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Energija	Štab Civilne zaščite Črna je bil aktiviran v Gasilskem domu Črna, vendar se je zaradi poplave preselil v CUDV Črna, kjer so zagotovili lastno oskrbo s pitno vodo in električno energijo s pomočjo agregata.
U4	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Energija	Ob podpori letalskih enot Slovenske vojske in Slovenske policije so bile dostavljene prve pošiljke goriva, agregatov,
B13	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Higijena	kje se bodo umili.
P31	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne	čistila, čistilni pripomočki.

	potrebe > Higijena	
U13	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Higijena	Ljudje so najbolj potrebovali higienske pripomočke (šampone, vložke za ženske, razkužilo za roke…)
C62	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Oblačila	Srečo imamo, da dobro sodelujemo z Zvezo prijateljev mladine, da so hitro priskrbeli obleke. Stvari so bile res hitro zagotovljene.
Z12	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Oblačila	oblačila kakšna, sploh tistim, ki jim je vse poplavilo.
B11	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Spanje	Torej kje bodo spali
U14	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Zdravila	probiotike (zaradi onesnažene vode je nekaj ljudi zbolelo),
U3	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Zdravila	Slovenska vojska je priskrbela sanitetni material in zdravila, pregledala območje ter vzpostavila interventne poti.
A60	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	Ja zelo velik problem je bil potem dostop do trgovin do živil.
B12	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	kaj bodo jedli
C23	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	hrano

D15	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	Rdeči križ se je odzval in organiziral brezplačne obroke. Raziskovali smo, katere družine so socialno šibkejše in si ne morejo zagotoviti dostave hrane. V prvem tednu septembra so ljudje še imeli brezplačne obroke.
P32	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	Potem so bila živila,
U15	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	hrano (konzerve, mleko, kruh…), predvsem reči za dojenčke in otroke (plenice, kašice, fruteki…).
U5	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	vode in hrane.
Z11	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	Najbolj osnovno je bilo hrana,
Z13	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila	Tisti, ki so imeli dojenčke, potem adaptirano mleko, plenice, te osnovne življenjske potrebščine.
P33	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Osnovne potrebe > Živila > Krma	Zelo ranljivi so bili tudi kmetje, ker je bilo veliko uničene krme za živali in tudi sveža hrana ni bila primerna. Tako da smo tudi ogromno živilske krme iz cele Slovenije pripeljali, ker je bila po tem velika potreba.
C24	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	pogovor.
C28	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	Potrebovali so zagotovilo, da bo tega čim prej konec, kar jim pa ne moreš dati. To se pravi pogovor, da so lahko povedali, kakšna groza se jim je zgodila.
C55	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	Pogovor je včasih edino, kar ti pomaga, da se sestaviš skupaj in začneš razmišljati, kaj vse rabiš. Rabim denar, zdravnika, rabim nekomu povedati, da to rabim. V tisti prvi paniki ni več vse samoumevno.
G15	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	Nekateri so potrebovali pogovor, kjer so lahko podelili svoja čustva ob vsem tem kar se je dogajalo.

K19	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	Na terenu so ljudje rabili toplo besedo, podporo, razumevanje, informacijo, da smo tam.
K39	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor	Res, pogovor so rabili, da te nekdo posluša in da so slišali, kako je še drugje. Niti ni bilo toliko pomembno, kaj lahko dobijo in to.
A23	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč	Jaz dejansko na mojem območju sem sicer pogrešala ta vidik socialne podpore
B57	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč	So pa v tistem mescu takoj po poplavah odprli telefonsko številko na ŠRCD enota Domžale pa psihosocialno nudili pomoč.
A7	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba	Tudi mojo sodelavke so na primer na drugih območjih, iz tam, ki izhajajo, prav javljale kot prostovoljke, da bi še dodatno nudile psihosocialno podporo in pomoč. Ampak nekaj ni bilo tako navala.
D67	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba	Najprej so ljudje itak rabili fizično pomoč. Mi, socialni delavci, bi bili itak v napoto. Potem, ko so bila vsa ta najnujnejša opravila končna, pa seveda nudimo psihosocialno podporo.
D7	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba	Tiste prve dni ljudje niso potrebovali nekih pogovorov ali pa razbremenilnih pogovorov.
M62	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba	Z ljudmi sem se pogovarjala o psihosocialni pomoči, ki jim je bila nudena po hišah. Ljudje v tistem trenutku tega niso tako zelo potrebovali.
M63	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba > Primer	Ravno mi je gospa danes rekla, če bi mi takrat prišli na vrata, bi vas nagnala. Takrat nisem mogla govoriti o tem, lahko pa sedaj.

M64	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba > Primer	Ljudje zelo težko govorijo, takrat ko nekdo pride k njim in pričakuje, da bood ravno takrat pripravljeni na pogovor. Ljudje morajo imeti možnost za pogovor, ko to potrebo začutijo in takrat vedo na koga se lahko obrnejo.
M68	Potrebe > Potrebe ljudi na terenu > Pogovor > Psihosocialna pomoč > Potreba > Primer	Gospod je rekla, da bi mu v tistem trenutku veliko več pomenil pogovor s prijateljem ob kozarcu vina, kot pa pogovor z neznancem. Želel je sporočiti, da je v tistem trenutku rabil prijatelja, mogoče čez 2 dni pa bi potreboval psihosocialno pomoč.
A18	Potrebe > Prostovoljci	Velik naval je bil prostovoljcev.
C104	Potrebe > Prostovoljci	Ko sem imela čas, sem šla domov delit hrano preko Rdečega križa.
D6	Potrebe > Prostovoljci	Z nami na terenu je bilo veliko prostovoljcev, ki so pomagali odpravljati posledice. Ljudje so razmišljali, kaj je uničenega in kaj bo šlo stran, kaj se bo posušilo in bo šlo nazaj v hišo.
L8	Potrebe > Prostovoljci	Velika vloga je bila tudi prostovoljcev, ki so pomagali pri odpravljanju posledic.
P34	Potrebe > Prostovoljci	Naslednji dan pa smo naredili še spletni obrazec za prijavo prostovoljcev za pomoč pri odpravljanju posledic poplav.
P35	Potrebe > Prostovoljci	javljali so se prostovoljci in tako smo od nedelje naprej vsak dan začeli pošiljati prostovoljce na teren in smo potem redno, kontinuirano, brez prekinitve delali do 22. avgusta.
P36	Potrebe > Prostovoljci	In prvič je bila v takem obsegu zaželena pomoč prostovoljcev. Mi smo delali tako, da smo skupino prostovoljcev poslali že v naprej znano družino oziroma gospodinjstvo, nismo jih pošiljali na zbirne točke. Na vrhuncu tega obdobja smo jih imeli tudi po 120 na dan in vsem smo našli delo.
P37	Potrebe > Prostovoljci	Madžari na primer so tudi prišli osebno in šli tudi na teren.
P38	Potrebe > Prostovoljci	Poljaki so poslali vojake, ki so tudi mostove postavljali.
A20	Potrebe > Prostovoljci > Ne primerne prakse	Nisi vedel, a je kdo prišel pomagt ali kaj drugega. Je grozno, ko vidiš, eno gospo v belih hlačah in ti je kristalno jasno, da ni prišla prostovoljno delo delati, ampak da je prišla samo pogledati. To je bilo zelo moteče.
C41	Potrebe > Prostovoljci > Ne primerne prakse	Niso bili vsi prostovoljci zaupanja vredni. Ljudje so poročali, da jim je tudi kaj izginilo.
K45	Potrebe > Prostovoljci > Ne primerne prakse	Ljudje so potem tudi povedali, da jih je motilo, k so kr eni ljudje prihajali. Kot neki prostovoljci, sej so potem to nekako zajezili.

K47	Potrebe > Prostovoljci > Ne primerne prakse	To so baje prihajali ljudje, ki so vse metali brez občutka. Nisi vedel, kaj so te ljudje prišli in da naj pustijo njihove stvari pri miru.
D22	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Izolirani	Bila je tudi ena družina, ki se je čisto zaprla in ni želela odpreti vrat.
U16	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Izolirani	Takrat smo se sami angažirali in vozili s štirikolesniki na nedostopne točke oz. zaselke v občini. Pristopili smo do občanov, jih vprašali kaj se točno potrebuje in potem to priskrbeli.
D23	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Izolirani > Odgovor	Z njimi je bilo treba več pogovorov in jih slišati v njihovi stiski. Potrebno je bilo razumeti, da je bilo to njihovo imetje in so želeli, da se čim več ohrani.
D70	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Koordinacija	Z eno gospo, ki je bila sama, smo se pogovarjali, kdo ji lahko pomaga, kateri prostovoljci se bodo vključili in odnesli ven stvari, tako da ni bila sama pri vsej tej sanaciji.
Z16	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Koordinacija	Klicali so me iz Štajerske. Vprašali so a mate stanovanje, mamo, se jutri slišimo. Dogovorjeni smo bili, da v soboto pridejo in prevzamejo ključe, izmenjali smo si telefone.
E10	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Kronična bolezen	Hiša je bila zgrajena na prav poseben način z ne vem, kakšni materiali in vse. Gradbeniki so v skafandrih gradili to hišo. To je bilo pa zato, ker je otrok bil kronično bolan. Poplavilo jim je vse, tudi drago medicinsko opremo, ki so jo uvozili iz Amerike. Pa potem recimo temu otroku je pri njegovi bolezni zelo pomagala savna, ampak jo je tudi poplavilo in je bila neuporabna. Ko se je družina preselila v najemniško stanovanje, se je otroku zdravstveno stanje izjemno poslabšalo in je bil ves čas bolan. Ni bil primeren zrak, vlaga, bil je brez primerne medicinske opreme. Za njih je bilo kar težko najti nastanitev, potem pa se je še zapletlo pri stanovanjskem skladu. Starša sta bila lastnika enega majhnega deleža ena hiše na primorskem. Niti ne vesta, kdo vse je lastnik, kje se hiša nahaja. Videla pa sta slike, da je to čisto propadla majhna stara hiša.
E11	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Kronična bolezen > Odgovor	Potem je bilo treba pojasnjevati skladu, da tista nepremičnina ni primerna za bivanje. Na skladu pa niso želeli odobriti stanovanja, ker so videli v evidencah, da so lastniki te hiše. Na koncu so dobili pa zelo malo denarja od države, ker zaradi posebne gradnje niso mogli v sistemu prikazati dejanskega stanja. Niso vedeli, kako naj označijo in prikažejo v sistemu, ker teh kategorij ni bilo za obkljukati.
A11	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi	V romskem naselju nam je poplavilo in smo, glede na to, da so bili Romi, bolj pomagali, da so se lahko znašli. Podrla se jim je baraka in se niso znašli.
A16	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi	Pogosto takrat, ko delamo v romskem naselju, moraš biti proaktiven in več delat, kakor pa samo dodeliti sredstva.

A17	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi	Recimo ali imajo plačano elektriko, vodo, komunalo ali znajo to sploh urediti. Tu je bila največja specifika.
A12	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi > Odgovor	Tako da smo nekako potem v okviru osebne pomoči izpeljali še en nakup kontejnerja iz tiste izredne pomoči, da so dejansko imeli otroci in starši primerne bivalne razmere.
A13	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi > Odgovor	V tem primeru je bilo potrebno več angažmaja. Ni dovolj dodelitev samo izredne denarne pomoči, ampak tudi suportiranje, da lahko to nekak porabijo. Kolegica, ki je prevzela zadevo, je kontaktirala tistega, ki je prodajal ta bivalnik, da smo lahko sprovedli. In omogočili primerne razmere za bivanje.
A14	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi > Odgovor	Družina je bila vključena v postopek, pogovarjali smo se o tem. Pa smo najprej raziskali, ali je možno sploh obnoviti barako.
A15	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Romi > Odgovor	Potem smo naredili tako, da v primeru, da bo kakšen zaplet nastal, lahko prestavijo bivalnik, kamor bo potrebno. Smo z družino raziskovali, kaj bi jim bilo najbolj okej in so sami nekako prišli do tega, da bi imeli bivalnik. Nekak probaš pol tako razmišljati, da je rešitev za družino sprejemljiva tudi na dolgi rok, ne samo za tisti trenutek.
E12	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Sanacija	Družina je bila v stiski, kaj naj naredijo ali gredo v gradnjo nove hiše, to obnovijo.
K24	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Sanacija	Ena družina je bila, ko je partner na invalidskem vozičku. Par je živel v pritličnem prostoru in jima je to vse čisto zalilo. Gospod je mel dvigalo in to je bilo vse uničeno. No, potem smo urejali, da bi imel nadomestno stanovanje. Z občino Domžale se ni dalo nič zmenit. Smo klicali na občino, smo napisali dopis, pritiskali, vse smo probali. Dajali smo jim informacije direktno iz terena. Gospod je rekel, da ne gre v nek hotel ali pa v nekaj začasnega. Ni želel, da ga nekam pospravimo ampak je želel dobiti eno zadevo za ziher. Je rekel, da naj mu samo dvigalo popravimo in tako. Dvigalo so mu popravili in je ostal doma ter da se je čim prej saniralo to njegovo stanovanje, kar pa je seveda trajalo.
Z33	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Sanacija	Ni vedel ali naj ruši ali ne, naj obnovi al kaj naj naredi. Odločil se je, da bo rušil in sedaj vse te papirje ureja. Predno bo on prišel v svojo hišo bo še trajalo.

Z4	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Sanacija > Odgovor	Sedaj imamo enega člana v eni enoti. Je v enoti od avgusta in najbrž bo še dolgo. Njemu je čisto zalilo hišo in dokler ne dobi nove hiše, bo pri nam.
D68	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Selitev	Enem gospodu smo pomagali pri preselitvi. Najprej se ni želel izseliti.
Z14	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Selitev	Tega gospoda, ki je pri nam v stanovanju, njega je zelo prizadelo to. On je šel iz svojega domačega okolja. Najprej je rekel, da ne bo prišel k nam. Bom že nekako. Ne grem iz svoje hiše. Sorodniki nimajo prilagojenega stanovanja. Potem so ga še domači spodbudili, da naj pride k nam.
D69	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Nadomestna namestitev > Selitev > Odgovor	Večkrat smo gospoda obiskali in razložili, kaj so prednosti, da se preseli drugam.
M14	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Osnovne potrebe	Recimo, ena gospa je prišla do mene, da nima nobenih čevljev za obut. Takrat potem moraš nekaj zorganizirat.
M19	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Osnovne potrebe	Ena gospa ni imela krompirja, ker ji je vsega odplavilo.
M15	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Osnovne potrebe > Odgovor	Civilna zaščita je imeli skladišče z oblačili in obutvijo. Ampak v tej zmedi ta gospa recimo sploh ni vedela kam naj se obrne, kljub temu, da smo mali kraj in točno ve kje je gasilni dom. Poklicala sem v gasilni dom, da so ji pripravili točno takšne čevlje, kot si jih je želela, gospo pa napotila, da jih gre iskati. To so rabili, da ljudi konkretno usmeriš in napotiš
M20	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Osnovne potrebe > Odgovor	Raziskuješ in iščeš. Ljudje so ponujali raznorazne stvari in preveriš na občini, ali je kdo pripravljen dat oziroma ponuja krompir.
A39	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Spol	Se je zgodilo, sva prišli s sestro, do katere hiše in so rekli, da nič ne rabijo. Čez ramo pa sva videli, da je polno mulja v hiši. Dejansko so se zelo koncentrirali na to, da rabijo moške, ker so bolj močni. Pač na začetku, ko je bil mulj, je bilo treba fizično delati. Nekako ženske niso videli v tej vlogi. In ja pol, ko je bilo v ospredju fino čiščenje, potem smo pa lahko še ženske prišle poleg.

L18	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Spoštovanje želje	Recimo enim je zalilo klet in gospod je imel milijon stvari notri. Res vse možno, opremo, stroje, orodje, šraufe. Zdaj js k sm to videla, sem si mislila, da bi vse stran vrgla, ampak njemu je pa ta klet predstavljala cel lajf. Njemu je potem ful pomenilo, da smo vsak šrauf posebej spucal, da smo vse odprli in spucali in dali nazaj. Da nismo vse stran vrgli.
L19	Potrebe > Svojevrstne potrebe > Spoštovanje želje > Odgovor	Treba je bilo upoštevati osebne želje ljudi. V teh bajtah so bila življenja ljudi in to je treba upoštevati. Si misliš halo, lej v kakšnem sranju stojimo, dejmo čim hitreje vse pospravit, ampak k pomisliš vidiš, da je nekaj drugega v ozadju.
A69	Ranljivost	Velikokrat niso vešči reševanja takšnih situacij. Tukaj je potem zelo velik poudarek na sosedih.
A70	Ranljivost	Oseba, ki obravnava, niti ne ve v kakem stanju je ta oseba. Ko prideš do take osebe in rečeš, da je treba nekaj urediti, ti ne veš, ali se bo to res uredilo.
N14	Ranljivost	Veliko ljudi sploh ni želelo izpolniti vloge, saj so rekli, da so zagotovo nekateri ljudje še bolj v stiski pa čeprav so bili sami brez strehe nad glavo.
E14	Ranljivost	Jaz bi rekla, da tiste družine, ki so bile hudo poplavljene
C11	Ranljivost > Preddispozicije	Razlikovalo se je edino v tem, kako je nekdo shendlal situacijo. Štartali so iz različnih pozicij. Z družbo, brez družine, z rednimi višjimi ali nižjimi finančnimi sredstvi.
M37	Ranljivost > Preddispozicije	Odziv je odvisen tudi od človeka samega, kako, na kakšen način reagiraš.
D19	Ranljivost > Prepoznavanje	Mi to naselje od prej nismo dobro poznali. Malo oseb je prejemnikov denarne pomoči. Večina jih je kar dobro situiranih. Koristne so nam bile prve informacije od Rdečega križa in nevladnih organizacij, ki so tam pomagale. Tudi mestna občina Ljubljana je bilo zelo v pomoč. Vsi skupaj so naredili popis hiš, kdo živi sam in nima svojcev. Te informacije so potem sporočali nam. Včasih so nas klicali, včasih pa smo si informacije predali na terenu.
G20	Ranljivost > Prepoznavanje	Ponudili smo pomoč vsakemu, ki jo je potreboval, ni bilo kriterija na podlagi katerega bi določili katere skupine so bile v tistem trenutku ranljive.
U22	Ranljivost > Prepoznavanje	Posvetovali smo se z lokalno skupnostjo, zdravstvenimi delavci, socialnimi službami za identifikacijo posameznikov, ki najbolj potrebujejo pomoč.
B18	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Starejši
C34	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Bolj so bili bogi ti starejši
K30	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Zagotovo stari ljudje

L21	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Sigurno starejši
M26	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Mogoče starejši, ki živijo sami
P39	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	Zagotovo pa bi rekel, da so bili najbolj ranljivi starejši, predvsem tisti, ki živijo sami.
U25	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje	starejši so bolj ranljivi
K32	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje > Značilnost	Ko si se pogovarjal s starejšimi ljudmi, si videl, da je njih najbolj prizadelo to, da jim je vse spomine odneslo. So imeli kakšne albume, slike, pomembne predmete. Prav ne moraš verjeti. Če tako pomisliš, je bilo res vse uničeno.
K33	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje > Značilnost	Vsi ostali so kr nekako speljali. So bili na način, sej že bo, važno, da smo mi ok. Stari itak niso mogli pospravljati in sanirati. Čisto so bili odvisni od pomoči.
L26	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje > Značilnost	Zdaj značilnosti bi bile pa to, da niso toliko telesno zmožni
L27	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje > Značilnost	starejši in so tudi bolj navezni na stvari. Starejše je psihološko bolj prizadelo.
U26	Ranljivost > Ranljive skupine > Stari ljudje > Značilnost	starejši imajo omejene fizične zmožnosti, zdravstvene težave in lahko potrebujejo pomoč pri oskrbi
A66	Ranljivost > Ranljive skupine > Družine z otroki	Tudi mladoletni otroci.
K31	Ranljivost > Ranljive skupine > Družine z otroki	mlade družine z dojenčki.
U21	Ranljivost > Ranljive skupine > Družine z otroki	družinska sestava
U24	Ranljivost > Ranljive skupine >	starost (otroci in starejši so bolj ranljivi

	Družine z otroki	
A67	Ranljivost > Ranljive skupine > Družine z otroki > Značilnost	Če družina ostane brez hiše, so tudi oni v tem delu oškodovani in oni ne morejo te situacije sploh rešit.
D21	Ranljivost > Ranljive skupine > Ekonomsko šibkejši	, ali pa ta gospod ima nizke dohodke.
E18	Ranljivost > Ranljive skupine > Ekonomsko šibkejši	Mogoče ljudje, ki so iz ekonomsko in socialnih šibkejših družin.
U19	Ranljivost > Ranljive skupine > Ekonomsko šibkejši	socialno-ekonomski status,
U29	Ranljivost > Ranljive skupine > Ekonomsko šibkejši	socialno-ekonomski status (ljudje z nizkimi dohodki
U30	Ranljivost > Ranljive skupine > Ekonomsko šibkejši > Značilnosti	ljudje z nizkimi dohodki imajo pogosto omejene vire v primeru naravnih nesreč in manj možnosti za obnovo
U32	Ranljivost > Ranljive skupine > Geografska oddaljenost	geografska oddaljenost
U33	Ranljivost > Ranljive skupine > Geografska oddaljenost	občani v zaselkih imajo pogosto slabši dostop do nujnih storitev in komunikacijskih mrež
P40	Ranljivost > Ranljive skupine > Imajo najeto posojilo	Ranljiva skupina so bili tudi tisti, ki so imeli nove hiše in so za njih še odplačevali kredit
P41	Ranljivost > Ranljive skupine > Kmetje	Zelo ranljivi so bili tudi kmetje,
P42	Ranljivost > Ranljive skupine > Kmetje > Značilnost	ker je bilo veliko uničene krme za živali in tudi sveža hrana ni bila primerna.

A63	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	Osebe, na primer, ki so postavljene pod skrbništvo
A64	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	osebe s težko in težjo motnjo v duševnem zdravju
A68	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	Najbolj zaskrbljujoče so osebe, ki imajo težave v duševnem zdravju, so brez zaposlitve ali pa imajo nadomestilo za invalidnino.
B19	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	invalidi
L22	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	ljudje, ki so gibalno ovirani
P43	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	Zelo ranljive so bile tudi družine, ki imajo že tako ali tako posebne potrebe, na primer invalidnost.
U27	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom	oviranost (osebe s fizičnimi, intelektualnimi, senzoričnimi ali psihosocialnimi omejitvami
A65	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom > Značilnost	Dejansko ne razumejo, kaj se dogaja, nimajo mehanizmov, s katerimi bi situacijo rešili.
U28	Ranljivost > Ranljive skupine > Ljudje s hendikepom > Značilnost	oviranost (osebe s fizičnimi, intelektualnimi, senzoričnimi ali psihosocialnimi omejitvami potrebujejo prilagojeno pomoč…),
P44	Ranljivost > Ranljive skupine > Odostnost	Izpostavil bi tudi družine, ki v tem času niso bile v Sloveniji, ker so bili na dopustu ali pa gre za delavsko migrantske družine, na primer Kosovo, Albanija itd.
P45	Ranljivost > Ranljive skupine > Odsotnost > Značilnost	Nekateri sploh niso vedeli za situacijo in ko so se vrnili je bilo stanje samo še slabše, kot če bi sanirali takoj.
L23	Ranljivost > Ranljive skupine >	potrebujejo neko oskrbo drugega.

	Odvisnost od pomoči	
L24	Ranljivost > Ranljive skupine > Odvisnost od pomoči	Tisti, ki ne morejo samostojno živeti.
A35	Ranljivost > Ranljive skupine > Onemogočen dostop	Območija, ki so bila poplavljena, so bila odrezana od informacij.
L25	Ranljivost > Ranljive skupine > Onemogočen dostop	Pa potem tisti, ki so bili odrezani od sveta, ker nismo mogli do njih priti.
U23	Ranljivost > Ranljive skupine > Onemogočen dostop	U poštev so se vzela območja z višjim tveganjem za naravne nesreče ter območja z nizko dostopnostjo do storitev.
A34	Ranljivost > Ranljive skupine > Onemogočen dostop > Značilnost	brez signala, brez elektrike, nimajo dostopa do poročil, kakšno je stanje na terenu, pa kje lahko vse uveljavljajo pomoč
A36	Ranljivost > Ranljive skupine > Onemogočen dostop > Značilnost	Do njih so lahko informacije prišle samo na način, da je prišel človek direktno do njih pa jim povedal.
E17	Ranljivost > Ranljive skupine > Ranljivi, ker so jih prizadele poplave	V tistem trenutku se ti totalno spremeni način življenja in cel proces preselitve je zahteven. Če imaš ti okoli sebe krog podpornih ljudi, ti pomagajo obnoviti vse tako. Če je pa vse na tebi, pa čakaš sredstva za obnovo, ki smo jih vsi res dolgo časa čakali.
M28	Ranljivost > Ranljive skupine > Ranljivi, ker so jih prizadele poplave	Kar sem opazila je, da so poplave zajele ogromno ljudi in ne samo peščice. Niso bili samo ljudje ob reki Savinji oškodovani, ampak iz vseh okoliških kmetij.
P46	Ranljivost > Ranljive skupine > Ranljivi, ker so jih prizadele poplave	Naše razmišljanje je bilo tako, da damo pomoč vsem, ker poplave naredijo vse ljudi ranljive.
P47	Ranljivost > Ranljive skupine > Ranljivi, ker so jih prizadele poplave	gre za boljše situirane ljudi, ampak so se tudi oni v tej situaciji znašli kot zelo ranljivi.

P48	Ranljivost > Ranljive skupine > Ranljivi, ker so jih prizadele poplave > Potrebujejo nadometno prebivališče	pa tudi tisti, ki so na čakanju za podrtje oziroma preselitev pa še danes ne vejo, kaj se bo z njimi zgodilo.
A32	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši	Kako priti do takih ljudi, ki potrebujejo, ampak zaradi svojega neznanja ne uspejo in neznajo zaprositi za pomoč.
E19	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši	socialnih šibkejših družin.
U18	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši	socialno-ekonomski status,
D20	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Socialno izolirani	gospa sama in zaprta vase, pojdite še vi tja, a
B20	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža	tisti, ki nimajo toliko socialne mreže
D8	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža	Kakšne posameznike, ki nimajo tako močne socialne mreže, smo obiskali in vprašali, kako so. Skupaj z nami so potem podoživeli dogodek.
E15	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža	niso imele dobre socialne mreže.
K34	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža	S kolegico sva videli, da tisti k majo ful bolj razvito mrežo, majo več prijateljev pri sebi in so poklicali še druge in so pomagali. Potem pa vsi drugi, k so bolj izolirani in niso neki povezani z drugimi. Recimo nimajo deset ljudi, da jim lahko rečeš, pridi pa pridejo

M27	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža	tisti, ki imajo manj socialne mreže.
E16	Ranljivost > Ranljive skupine > Socialno šibkejši > Šibka socialna mreža > Značilnosti	Nekateri, ki so lahko odšli k svojim staršem ali sorodnikom in od tam reševati stanovanjsko krizo, so veliko bolje odnesli od tistih, ki so šli v hotele ali najemniška stanovanja.
	Ranljivost > Ranljive skupine > Zdravstevno stanje	zdravstveno stanje
U31	Ranljivost > Ranljive skupine > Zdravstevno stanje	zdravstveno stanje
C35	Ranljivost > Ranljive skupine > Zdravstevno stanje > Prehanske omejitve	ti k imajo s hrano kakšne omejitve. Tudi če smo naročili hrano z omejitvami, dosti kart ni prišla.
C39	Ranljivost > Varovalni dejavniki	Izkazalo se je, da tisti k imajo odrasle otroke, so veliko lažje prišli skozi.
C40	Ranljivost > Varovalni dejavniki	Otroci so jim pomagali, priskočili na pomoč, izpolnili obrazce, šli v trgovino in to. Na centru zdej tega ne moremo početi, kako pa urediti, da bi ljudje to imeli. Vsakemu prostovoljcu se tudi ne da zaupati.
A33	Ranljivost > Značilnosti	pogosto niti niso vešči uporabe interneta.
N13	Ranljivost > Značilnosti	Zame osebno so se ranljivi ljudje pokazali na način, da so sprejeli vsakršno pomoč in se niso pritoževali nad ničemer.
D75	Spoznanje obsega posledic	Drug dan, v soboto, smo prišli do elektrike in signala. Sem se jaz pravzaprav zavedala razsežnosti teh poplav, kakšna škoda je.
N9	Spoznanje obsega posledic	Prve dni po poplavah ljudje še niso čisto razumeli, kaj se jim je pravzaprav zgodilo, šele po nekaj dneh so se zlomili. Veliko ljudi se je šele ob prihodu na center prvič zlomilo, saj so komaj takrat dojeli v kako hudi situaciji in stiski so se znašli.
G48	Sprememb e v praksi	Socialno delo je stroka, ki se odziva na potrebe vseh ljudi, zato je dobro, da smo pripravljeni za delo tudi ob izrednih razmerah.
L55	Sprememb e v praksi	Mogoče bolj na individualni ravni smo bolj ozaveščeni in pripravljeni.

N46	Sprememb e v praksi	Mislim, da so se ponovno odprla neka nova vprašanja v zvezi z izrednimi razmerami. Glede na to, da je vreme vedno bolj nepredvidljivo, so veliko bolj možne ponovne katastrofe.
U71	Sprememb e v praksi > Medinstitucion alno sodelovanje	Poplave so povečale potrebo po kriznih intervencijskih delih, prilagoditvi delovnih metod in okolja (povečano terensko delo – neposredno na prizadetih območjih), povečano multidisciplinarno sodelovanje – sodelovanje z različnimi organizacijami, zdravstvenimi službami, gasilci, lokalnimi oblastmi…
E46	Sprememb e v praksi > Povečan obseg dela	Že pred poplavami so imeli ogromno dela, sedaj pa so dobili še gore vlog zaradi poplav. Definitivno dodaten pritisk na delavke na centru.
P49	Sprememb e v praksi > Povečan obseg dela	Jaz menim, da je bila ena od novosti izredna socialna pomoč, ki je bila nekakšen prvi odziv od centrov za socialno delo.
D58	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol	Mogoče se bodo oblikovali kakšni načini ravnanja.
U70	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol	morali prilagoditi svoje metode in pristope, da so lahko učinkovito pomagali ranljivim in prizadetim posameznikom ter skupnostim.
U72	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol	Socialni delavci se moramo tudi bolj izobraževati in ozaveščati skupnost o pripravljenosti na izredne razmere, razvijajo pa se tudi boljši krizni načrti, politike in prakse..
A42	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Evalvacija	Tega ni bilo
B54	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Evalvacija	Glede tega se nismo nič usedli. Upamo, da ne bo več.
C91	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Evalvacija	Ne bi rekla, da se je kaj spremenilo, vsaj pri nas ne. Verjetno bo, ko bo. Sej vemo, da je pri nas v sociali vse tako počasi.
L56	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Evalvacija	Na ravni organizacije se mi ne zdi, da bi bilo kaj drugače.
M74	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Evalvacija	Protokola še nismo sprejeli. Težko rečem ali bomo sprejemali poseben protokol na podlagi teh poplav. Smo se pa iz teh poplav veliko naučili.

A43	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Priprava načrta	Smo se pa angažirali takrat, ko je bil napovedan strelski pohod na šoli. Naredili smo takrat plan. Kdo bo se aktiviral na posamezni točki, torej kdo je v ospredju. Tako da sem takrat zbrala nabor zaposlenih, ki bi nudili psihosocialno pomoč. En del sem pa aktivirala v primeru, da bi bilo treba izvajati ukrepe
A44	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Priprava načrta	Pri tem sem izhajala iz ene brošure, ki obstaja na civilni zaščiti, ki je prav uporabna za te namene, za delo v kriznih situacijah.
A86	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Priprava načrta	Meni so bile v poduk te poplave. Nismo bili pripravljeni. In zdaj te poplave so mi bile poduk, ko je bil planiran strelski pohod, sem vedela, da moram plan narest.
P50	Sprememb e v praksi > Smernice in protokol > Priprava načrta	Mi smo sedaj sprejeli nov pravilnik, saj smo videli nekatere stvari, kjer so bili problemi in smo zato nekatere stvari prilagodili. Smo tudi definirali, kako se prostovoljce razporedi boljše, predvsem smo tudi definirali, kako je z vrednostnimi boni najboljše, potem smo definirali sekundarno fazo pomoči.
N47	Sprememb e v praksi > Upanje na spremembe	Zato upam, da se je praksa socialnega dela iz tega primera naučila, da je o teh vprašanjih pomembno razmišljati in se pripraviti.
A91	Sprememb e v praksi > Večja prisotnost	Mogoče to, da moramo mnogo bolj proaktivno razmišljati, pa ne takrat, ko se stvar zgodi. Zdaj nam je šola, da se lahko ena taka stvar zgodi.
B52	Sprememb e v praksi > Večja prisotnost	Je pa tako, da so zdej povsod te teme tudi zastopane. Kar je potem že malo obremenjujoče, ker je povsod samo to. Če se da kaj pozitivnega iz tega ven potegnit, potem je ok.
D59	Sprememb e v praksi > Večja prisotnost	Na fakulteti vem, da je bila okrogla miza o vlogi socialnega dela v izrednih razmerah, ki sem se je udeležila. Vse nas je spomnilo, da lahko kadarkoli izbruhne kakšna taka stvar
D60	Sprememb e v praksi > Večja prisotnost	Mogoče so poplave v nas vzbudile tudi senzibilnost do vremenskih razmer. Nekakšno previdnost, ali se bo kaj zgodilo.
P51	Sprememb e v praksi > Večja prisotnost	Sem pa tudi zelo hvaležen, ker celjski škof vsako leto za dan državnosti priredi dogodek in letos so mene določili za slavnostnega gosta in gre tukaj za neko osebno priznanje, da je dal v fokus sodelovanje skupnosti s humanitarno dejavnostjo.
B67	Udejstvov anje > Aktivistično delovanje	Ne. Sem pa zelo samoiniciativna tukaj na centru.
C102	Udejstvov anje > Aktivistično delovanje > Delovanje	Mi smo se borili, da bi to bilo drugače kot izredna pomoč.

C103	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Delovanje	Mogoče ta projekt, ki je bil na faksu.
C51	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Delovanje	S kolegico, ki sva bili v temu projektu, smo bile zraven, pa smo z direktorjem pisale dopise in to.
C77	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Delovanje	Mi v sklopu tega projekta smo tudi predlagali, da bi se to odprlo in natančno zavedlo. Da bi se to malo ozavestilo, ampak jaz nič ne vem, da bi se, kej naprej premaknilo. Torej dokumenti, ki so pomembni v tovrstnih izrednih okoliščinah. Strokovni vodja je rekel, da nekaj imamo, ampak bi bilo fino, če bi imeli bolj natančno. Pri tistem sestanku se je potem vse zaustavilo.
K25	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Delovanje	No, potem smo urejali, da bi imel nadomestno stanovanje. Z občino Domžale se ni dalo nič zmenit. Smo klicali na občino, smo napisali dopis, pritiskali, vse smo probali.
L69	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Delovanje	Bolj na individualni ravni, recimo v družinskem okolju. Vem, čez kaj so ljudje šli, ker sem bila v stiku z ljudmi, bolj kot nekdo, ki ni bil poplavljen ali pa ni nobenega poznal.
K70	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Iniciativa	V Nožicah je bil en sestanek, kje so bili gasilci, civilna zaščita, civilna iniciativa, Rdeči križ, občinarji, vodovarstevniki ampak, nas niso povabili. Zanimivo nam je bilo, da nas niso vključili. Mi smo se res sami angažirali lokalno in povezovali. Nikoli nas niso vključevali.
A90	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Ne.
E50	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Ne.
G57	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Ne.
L68	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Da bi tako sodelovala ne.

M80	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Ne.
P52	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Kot Karitas poskušamo biti čim bolj nevtralni, da se ne vežemo na določeno skupnost in poskušamo gledati široko sliko.
Z42	Udejstvovanje > Aktivistično delovanje > Niso del iniciativ	Ne.
C101	Udejstvovanje > Priprava ukrepov	Nismo bili povabljeni, da bi zraven sodelovali.
C50	Udejstvovanje > Priprava ukrepov	Mi lahko opozarjamo, samo sistemsko pa ne moremo reševati.
E49	Udejstvovanje > Priprava ukrepov	Pri teh mobilnih hiškah sem bila dosti zraven pri teh debatah, katere občine bi dobile in koliko. Zbirala sem tudi povpraševanje po občinah. Na teh sestankih sem samo poročala, katere občine bi potrebovale in koliko. Bolj oris potreb, ne pa da bi direktno vplivala na odločanje ali pa kej
P53	Udejstvovanje > Priprava ukrepov	Kot sem rekel, ena od stvari, ki je v trenutnem mandatu zapostavljena, je stroka. Se mi zdi, da nas ni noben kaj preveč vprašal.
A89	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne.
D73	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne. Mogoče je vodstvo kaj.
G56	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne nisem.
K69	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne.
K71	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne nisem ne

L67	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Niso pripravljale ukrepe	Ne.
M75	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Pisanje na ministrstvo	Glede na to, da je naša Enota imela največ vlog za izredno denarno pomoč v celi Sloveniji in ko smo na terenu videli, kakšne so posledice poplav, smo na MDDSZ večkrat pisali dopise, da je potrebno reševanje vlog za IDP urediti na drugačen način, saj ne gre za klasično vlogo. Veseli smo bili, da so sprejeli Zakon, ki je uredil to področje, na način, da je bila solidarnostna pomoč dostopna vsem oškodovanim, ne glede na njihov materialni položaj.
M76	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Pisanje na ministrstvo	Na Centru za socialno delo Savinjsko-Šaleška je bilo 3.505 vlog za izredno denarno pomoč za namen odprave posledic poplav in plazov (Enota Mozirje 1.977 vlog, Enota Žalec 1.220 vlog in Enota Velenje 308 vlog).
B66	Udejstvovanje > Priprava ukrepov > Pisanje na občine	Smo pa veliko na občinah, da so čim prej rešili vloge.
C105	Udejstvovanje > Solidarnost	Mi smo podaljševali delovnik in to, ampak izven službe tukaj nisem delala.
E43	Udejstvovanje > Solidarnost	Dosti so se med seboj klicali in se spraševali med seboj, kako naj kaj izpolnijo. Bila je neka solidarnost med njimi.
K40	Udejstvovanje > Solidarnost	Slovenci se na ven kažemo kot dobrodelen narod, vsak nakaže na 1919. Noben pa ni tok, da bi se usedel s človekom in vprašal: "Kako pa si?", stisnil za roko, rekel, da bo ok in tako. Evo, gospa, sem vam na voljo.
Z22	Udejstvovanje > Solidarnost	Se mi zdi, da smo Slovenci in Slovenija humanitarni in pristopimo nasproti, drugače smo pa skregani s sosedi. Ne gre mi skupaj, ampak znamo stopiti skupaj.
Z44	Udejstvovanje > Solidarnost	Izkazalo se je, da smo ljudje in da zmoremo. Vsak je dal od sebe, kaj je zmogel.
D41	Udejstvovanje > Solidarnost > Dan solidarnosti	Tisti dan, ko nam je dala država en dan prost, da pomagamo. Je bilo zelo na mestu, da smo bili socialni delavci na svojih delovnih mestih in na terenu. Da smo pomagali tem, ki so utrpeli škodo.
N8	Udejstvovanje > Solidarnost > Dan solidarnosti	Glede tega smo kot celotna država stopili skupaj in prostovoljno pomagali ljudem, ki so jih prizadele poplave.
D38	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Ne.
E27	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Ne.

E28	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Se mi zdi, da sem kljub lastni ne izkušnji, kar dobro razumela, čez kaj gredo ljudje in kako težko jim je. Verjamem, da če bi imela lastno izkušnjo, bi iz prve roke razumela, kakšen je stres, ko čez noč ostaneš brez vsega.
G29	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Ne.
L36	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Ne. Je bila pa sodelavka in je dobila izredni dopust, da je lahko sanirala doma.
N25	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Ne, so pa se s poplavami soočale moje prijateljice, tudi nekatere sodelavke.
N26	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	pri delu pomagale izkušnje prostovoljnega dela, ko sem v prostem času po službi hodila po terenu in pomagala ljudem pri čiščenju in pospravljanju.
P54	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje	Naša družina ni bila prizadeta
D39	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje > Občutja	Osebno sem čutila hvaležnost, da mi je bilo to vse prihranjeno, ko sem videla to stisko in obup, ko ti v enem popoldnevu odnese vse.
E35	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje > Občutja	Zanimivo je bilo spremljati, ko je kr naenkrat ena velika skupina ljudi, ki sem jih poznala bila prizadeta od poplav. Sploh pa, ker se je to vse dogajalo tudi meni geografsko bližje in je bilo tudi bolj osebno.
L37	Uporabniška perspektiva > Brez uporabniške izkušnje > Občutja	Zdaj ne da bi to škodovalo ampak mogoče bolj to, da dejansko ne vem, kako je bilo ljudem, ki jih je poplavilo. Jim pomagaš in jim daš izredno denarno, ampak konec dneva pa ti ne veš, kako je njim. Ne morem sočustvovati z njimi, ker ne vem, kako jim je.
M38	Uporabniška perspektiva > Lokalno znanje	Če bi jaz takrat tja prišla samo kot strokovna delavka centra za socialno delo, se tam ne bi znašla, ker niti ne bi vedela, kdo je zdaj tam domačin. Točno sem vedela, kdo je v hiši domačin in sem lažje pristopila. V bistvu sem kot njihova sokrajanka izrazila sočutje.
A19	Uporabniška perspektiva > Prizadetost	Jaz dejansko prihajam tudi iz območja, ki je bilo pri nas poplavljeno.

C52	Uporabniška perspektiva > Prizadetost	Ja.
U41	Uporabniška perspektiva > Prizadetost	Ja. V hiši živiva sami z mamo tik ob reki Meži, ki je poplavila, pri čemer je poleg poplave spodnjih etaž oziroma stanovanjskega prostora odneslo tudi del najine parcele in povzročilo večjo materialno škodo – odtrgano je bilo 136 m2 ter uničilo ograjo.
C53	Uporabniška perspektiva > Prizadetost > Empatija	Bolj čuten si. Bolj jih čutiš, ker so oni na podobnem kot ti. Še bolj ti je hudo in ljudje to čutijo. Ljudje to vejo. Včasih ti to pomaga, ampak moraš paziti, da te ne zanese na dno. Da nisi sam na dnu. Vzameš si trenutek, da žaluješ in objočeš. Ampak potem pa je treba vstati.
D40	Uporabniška perspektiva > Prizadetost > Empatija	V meni je to vzbudilo empatijo s temi ljudmi. Čutila sem dolžnost, da pomagam drugim.
L38	Uporabniška perspektiva > Prizadetost > Empatija	Seveda pa se trudiš, da si empatičen in sočuten in poiščeš neke možnosti, kako lahko ljudem pomagaš.
U42	Uporabniška perspektiva > Prizadetost > Empatija	Menim, da je izkušnja prizadetosti v poplavah prinesla še več empatije, razumevanje
U44	Uporabniška perspektiva > Prizadetost > Empatija	Bolj razumem čustveno stisko in negotovost, s katero se soočajo ljudje in ravno zaradi tega lahko tudi nudim boljšo čustveno podporo.
A22	Uporabniška perspektiva > Znanje za ravnanje	Dejansko pol veš kakšne so potrebe.
C54	Uporabniška perspektiva > Znanje za ravnanje	Veš, kaj pomeni izgubiti vse in kaj človek rabi v tistem trenutku. Lažje se spomniš, kaj rabi.
U43	Uporabniška perspektiva > Znanje za ravnanje	praktičnih izkušenj, kar je bistveno pomagalo pri učinkovitosti pomoči.
U45	Uporabniška perspektiva > Znanje za ravnanje	Imam tudi več praktičnega znanja o tem, kako se pripraviti, kako zaščititi in kako ravnati med izrednimi razmerami. Po vseh izkušnjah, ki sem jih pridobila, vem tudi kako bolje organizirati in koordinirati pomoč, katera vrsta pomoči je najbolj potrebna in kako jo najbolj učinkovito razdeliti.
U47	Uporabniška perspektiva > Znanje za ravnanje	ravno zaradi tega sem po tem lahko bolje razumela nujnosti in komu je treba najprej priskočiti na pomoč.
A45	Vloga	Lahko je tudi krizni dogodek, ko se zgodi nujni odvzem, takrat moraš tudi nekako splanirat. Kdo gre na teren, kdo piše predlog sodišču in tako.

A52	Vloga	Nujni odvzemi otrok so izredna situacija. Moraš na hitro splanirat, kaj je treba vse narediti in potem razdeliš naloge. Isto je tudi pri teh izrednih razmerah kot poplave ali pa strelski pohod.
P83	Vloga	Na splošno pa se mi zdi, da je bilo tukaj socialno delo kar z enim odlokom porinjeno v kot.
C66	Vloga > Koncepti in tehnike dela	Mogoče so bili pogovori še malo bolj spodbujajoči, sprejemajoči, da so ljudje imeli prostor in čas se izraziti.
C67	Vloga > Koncepti in tehnike dela	Ni bilo pa časa sklepati dogovorov in to, kar smo se učili pri Gabi. Bolj se moraš prilagoditi in pustiti, da on pove.
C68	Vloga > Koncepti in tehnike dela	Mi smo iskali, kaj oni rabijo. Krepitev moči, odprt prostor, razumevanje, odprt prostor, postavit se in zastopit njihov jezik, sproščen jezik, to so neki koncepti, ki smo jih uporabljali.
K42	Vloga > Koncepti in tehnike dela	se skušaš vpeti v njihov način življenja.
K43	Vloga > Koncepti in tehnike dela	Z ljudmi se pogovarjam na način, da sem jaz Katja, ja, ok strokovna delavka, imam neko znanje in informacije, ampak nisem pa terapevt. Nobenemu ne solim pameti. Seveda je bil to šok pa travma pa vse živo, ampak to je pač življenje. Zdej je prišla taka stvar. To bomo preživeli, pomagali, kakor se bo dalo in to je to.
K46	Vloga > Koncepti in tehnike dela	Ti morš vedet, da če prideš v nek prostor, k ljudem na dom, ljudje so v stiki, vse je narobe. Moraš z ljudmi tudi pietetno delati. Če prideš pomagat pospravljat, moraš za vsako stvar vprašati. Četudi je usran pisker, a to obdrživa ali kaj narediva s tem.
M33	Vloga > Koncepti in tehnike dela	To sem jaz videla, da ljudje rabijo to umirjenost.
M60	Vloga > Koncepti in tehnike dela	V bistvu si sam od sebe odvisen, kaj boš naredil.
N11	Vloga > Koncepti in tehnike dela	da smo ljudem dali prostor, da se zjočejo
N12	Vloga > Koncepti in tehnike dela	jih poslušali in skušali stati ob strani.
N29	Vloga > Koncepti in tehnike dela	usmerjanje ljudi,
B6	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Delo na občini	Tedn kasneje pa se je začelo delo po občinah. Po dve ali tri sodelavke so bile na občini večkrat na teden cel dan, i
B8	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Delo na občini	Na občinah so se tako organizirali, da so vsem občanom dali obvestila, kdaj bomo prisotne. Ljudje so prejeli ali oddali vloge. Na licu mesta so jim strokovni delavci tudi pomagali izpolnit vloge. Ljudje so takrat prejli osnovne informacije, ki pa so se tekom meseca tudi spreminjale. Podajali smo jim tudi usmeritve kam se lahko obrnejo po pomoč. Vse čas smo imeli s seboj seznam kontaktov in organizacij za pomoč in to.

B22	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Kontaktne osebe	Sem imela kar nekaj ljudi, ki sem jih vzela za kontaktne osebe in sem z njimi urejale zadeve.
G17	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Posebna številka	Vzpostavljena je bila telefonska številka na katero smo bili dosegljivi od zjutraj do večera.
U75	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Posebna številka	Imeli so tudi vzpostavljene telefonske številke, da so lahko uporabniki kontaktirali v primeru stiske.
U8	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Posebna številka	Imela sem tudi intervencijsko telefonsko številko, kjer so me klicali občani, razna društva in organizacije
D17	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Točke na terenu	Stanovalci so imeli svojo točko in tam smo jim bili na voljo, če je kdo želel pogovor ali potreboval kakšne informacije. Ni bilo tako veliko, da bi se kar ustavljali pri nam in nam govorili o izkušnji.
K16	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Točke na terenu	Po dve, tri, štiri delavke so hodile na sedež občine in tam sprejemale vloge, se z ljudmi pogovarjale, jih bodrile.
K18	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Točke na terenu	Te naše delavke so bile tako na terenu kot na občini, da so ljudje tja prihajali. Tako ljudem ni bilo treba hodit na pošto ali pa k nam osebno, so kar tam uredili.
A50	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Umirjenost	Zelo pomembno je, da nekdo, ki koordinira ni v paniki. Če si ti paničen, potem zelo težko vodiš ljudi pod sabo.
M32	Vloga > Koncepti in tehnike dela > Umirjenost	Kar sem jaz poznala, je to, da v vsem tem kaosu je pomembno, da človek ostane miren. Ljudje so znervirani, prisotna je panika in ne potrebujejo nekoga, ki je znerviran.
D48	Vloga > Metode dela > Pogovor	Pogovori niso bili kaj drugačni, kot se izvajajo na centru. ljudje so potrebovali, da smo prišli na teren in na to smo se tudi odzvali.
N10	Vloga > Metode dela > Pogovor	Največ kar smo poleg opravljanja svojega dela lahko storili je, da smo ljudem dali prostor, da se zjočejo, jih poslušali in skušali stati ob strani. Največkrat so potrebovali samo nekoga, da mu povedo, kako hudo je. Velikokrat tudi sami nismo bili zmožni reči ničesar, kot le poslušati stisko ljudi. V taki situaciji težko najdeš besede.
C57	Vloga > Metode dela > Pogovor > Vrste pogovorov	Ti pogovori so sličili na te motivacijske.

D10	Vloga > Metode dela > Pogovor > Vrste pogovorov	Nudili smo jim razbremenilne pogovore
G18	Vloga > Metode dela > Pogovor > Vrste pogovorov	Ljudje, ki so nas poklicali so bili deležni prve psihološke pomoči.
K44	Vloga > Metode dela > Pogovor > Vrste pogovorov	Bili so pogovori v smislu opolnomočenja, nismo pa terapirali ljudi. Midve ko sva prišli, sva povedali od kod prihajava, če imajo kakšno minuto časa, če ne, pa lahko prideva tudi kasneje. Če pa lahko, pa lopato primeva pa pomagava, tako mal na hec.
E23	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev	Sem razumela njihovo stisko in hotla pomagat. Sem bila tako, da zanje pa res moramo nekaj narediti, se potruditi. Da bomo vsaj mi uni, k bo naredili nekaj prav. Definitivno je bila prednost, da sem bila socialna delavka z vsem tem znanjem, ker sem lahko sočustvovala z ljudmi in to in ne bila samo ena uradnica, ki bi predajala informacije in zahteve. Sem bila kot neka podpora in zaveznica.
M77	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev	Ena naša sodelavka je sodelovala v občinski komisiji, kjer so odločali o razporejanju denarja, ki je bil nakazan na TRR odprt na občini.
N33	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev	knjiženje vlog, ostala administrativna dela.
C71	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Mi smo potem to prenašali, ko smo hodili od hiše do hiše. Ena gospa je rekla, jaz imam to pa to, če vidike kerga, ki bi to potreboval, povejte.
C72	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Mi smo bili kot eni prenosniki vsak dan tam.
E6	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	koliko je ljudi razseljenih, priprava statistike,
E8	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Recimo potem smo pripravili tudi obvestilo o subvencioniranju nadomestne nastanitve.

G13	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	opremljali z informacijami kam se lahko vse obrnejo, pomagali pri izpolnjevanju vlog za pridobivanje sredstev.
G14	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Informirali smo jih o možnostih prejema tudi hrane in ostalih potrebščin, ki so jih potrebovali.
K17	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Smo dali tudi obvestila na internet in na družabna omrežja. Vse, kar je bilo takega, smo objavljali po družabnih omrežjih, da smo probali priti čim bližje ljudem. Pa recimo objavljeno je bilo tudi v lokalnem časopisu in medijih.
K6	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Na teren smo vzele vloge, prav tako smo naredili seznam, kam se lahko ljudje poleg nas še obrnejo v stiski, predvsem v smislu nudenja psihosocialne pomoči in še druge stvari, ki bi bile uporabne.
K9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Vsem smo dale vloge in z ljudmi spregovorile,
M11	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Sami smo mogli iskati informacije, da smo zbrali vse, kar so ljudje potrebovali.
M8	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Napisali smo si list, kam ljudi usmeriti, če bodo potrebovali pomoč. Dejstvo je, da so ljudje na terenu takrat rabili jasne informacije. To je najbolj pomembno. Zmeda je bila, ponekod vojno stanje. Sedaj ko gledam za nazaj, ljudje rabijo jasne informacije. Mi smo si na centru naredili en tak seznam telefonskih številk, kam se lahko obrnejo ljudje. Kam se obrnit? Kam se lahko ljudje obrnejo, če rabijo pomoči. Tiste najbolj ključne telefonske številke in to smo tudi dali ljudem in na občine. Ko sem bila na občini, sem ljudjem dala ta seznam, kam se lahko obrnejo.
N32	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	sprejemanje in preusmeritev klicev,
N6	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Na tem mestu bi opozorila na medije, ki nam v tem času niso delali usluge, saj so ljudem večkrat podajali napačne in zavajajoče informacije. Ljudje pa so potem s težavo sprejeli naše informacije, ki so bile drugače od tistih, ki so jih prejeli s strani medijev.

Z10	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje	Smo bili support, da smo usmerjali ljudi, kam se lahko obrnejo, da bodo prejeli sredstva in pomoč.
D4	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Izpolnjevanje vlog	jim tudi pomagale pri izpolnjevanju.
N21	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Izpolnjevanje vlog	izpolnjevanjem vlog
N31	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Izpolnjevanje vlog	pomoč pri izpolnjevanju vlog
Z9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Izpolnjevanje vlog	Pomagali smo pri izpolnjevanju in oddaji vlog občinam, CDS, Rdečemu križu.
E29	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	Stike sem poskusila vzpostavljati in jih obveščati preko telefona.
E30	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	Se mi je zdelo, da ljudje, ki so bili poplavljeni ne sledijo mailom oz. rabijo, da jim počasi predaš informacije. Da imaš osebni stik in ljudje so mi tudi lažje zaupali in opisali, kakšno imajo situacijo. Lažje je tudi poklicati in razložiti zadeve, kot pa pisati mail. Bolj enostavno je bilo preko telefona opisati naslednje korake in načine, kako bodo prišli do nečesa, kaj so njihove možnosti. Tudi preverjala sem, če sploh vedo, kaj jim pripada in če so že vse izkoristili.

K12	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	Zmenjene smo bile, da imamo njihov kontakt in jih o vsakih spremembah obvestimo.
K7	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	smo naredili seznam,
M41	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	Vedela sem, da vlog tam ne bodo izpolnjevali. Voda je še povsod tekla, ampak moj namen je bil iti med te ljudi in se jim približati. Smo se dogovorili, da danes sem prišla samo vloge prinest, enkrat kasneje pa jih pridem pobrat oziroma sem jim predala jasne informacije, kam jo lahko oddajo.
M9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Način informiranja	Napisali smo si list, kam ljudi usmeriti, če bodo potrebovali pomoč.
B25	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Pravice	Na začetku nismo vedeli, da bo prišel interventni zakon, ampak smo potem vse še enkrat preklicali. Do sedaj smo že vse ljudi skoraj štirikrat preklicali.
B39	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Pravice	Ljudi je tudi na terenu zanimalo, kdaj bodo prišla izplačila. Takrat je bilo res kaotično, ker so bile mešane informacije.
D3	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Pravice	Seznanile so jih s pravicami, vlogami
L2	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Pravice	Malo so si ogledali situacijo in ljudem povedali, kako pa kaj glede vloge, kaj pride v poštev.

M58	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Pravice	Zanimalo jih je, kdaj bo nakazilo pomoči, kako je potrebno dokazovati. Vračajo se predvsem zaradi teh pravic in kaj jim še priprada.
G16	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Usmerjanje	V kolikor smo zaznali, da je stiska pri ljudeh zelo velika pa smo jih usmerili na center za duševno zdravje odraslih in jim uredili strokovno pomoč.
N20	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Usmerjanje	morala pomagati z usmerjanjem
N28	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Infromiranje > Usmerjanje	usmerjanje ljudi,
D11	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Iskanje nadomestnih nastanitev	njimi načrtovali umik iz hiš, ki niso bile primerne za bivanje.
E4	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Iskanje nadomestnih nastanitev	Skupaj s kolektivom smo prejeli informacije in potem raziskovali, kakšno je stanje na terenu oz. pri posameznikih. Na podlagi tega, se je potem iskalo rešitve, ki bi ustrezale ljudem. Ali je bila to prijava za neprofitno stanovanje, pritožbe na mnenje o škodi, spodbujanje tehnične pisarne, da delajo hitreje ocene na terenu. Moje delo ni bilo takoj avgusta ampak šele potem od oktobra do februarja.
L17	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Iskanje nadomestnih nastanitev	Raziskati je bilo treba, kam se ljudje lahko preselijo v tem času, ker ne morejo doma živeti. Ali imajo morda kakšno družino, kjer v bližini ali pa a potrebujejo kakšno hrano, da se dostavi in take reči

M78	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Iskanje nadomestnih nastanitev	Z ljudmi smo se vračali na občino in skupaj iskali rešitve, kam bi jih lahko nastanili. Smo imeli tudi primer nasilja in prepoved približevanja. Tako da smo za gospo iskali, kam bi jo lahko nastanili in reševali finančno situacijo. Včasih se ljudje niso znašli ali pa se niso zmogli in smo potem sodelovali skupaj z občino in uporbaniki.
P55	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	Nato smo že isti dan začeli z akcijo zbiranja, oziroma se je določilo, da bo Karitas po celotni Sloveniji zbiral sredstva.
U46	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	Pomagala pa sem tudi pri organizaciji oz. distribuciji virov, kjer se je razdeljevalo hrano, vodo, oblačila in higienske pripomočke
U6	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	kot prostovoljka (odpravljanje posledic poplav s čiščenjem različnih prostorov - npr. medgeneracijski center, turistična pisarna Črna; deljenje hrane občanom - znotraj samega Centra in tudi po zaselkih, kjer so bili bolj oddaljeni in začasno odrezani od vsega ter dostavljanje kosil starejšim krajanom)
U7	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	sem prevzela vlogo koordinatorke prostovoljcev, ki so občanom pomagali pri sanaciji
U9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	Bila sem tudi zadolžena za donacije in evidenco le teh, orodja in opreme.
A8	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Koordinacija	Jaz sem bila med tistimi, ki je na enoti poskusila povezovati zadeve. Bila sem tudi vabljena na civilno zaščito. Tam smo dobivali dejansko podatke. Program AJDA je bil aktualen takrat. Na civilni zaščiti so združevali podatke s Karitasa in Rdečega križa, da se vloge niso podvajale in tako dalje.
G32	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora	Moja vloga je bila predvsem pomoč in podpora otrokom in mladostnikom. V kolikor je mladostnik/otrok potreboval daljši pogovor, sem ga povabila v svojo pisarno.
K10	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora	se z njimi pogovarjale, jih poskušale opolnomočit.

M56	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora	Mi smo tudi dobivali poročila s številke 114. Poročila vseh klicev smo dobili na center in vsa smo pregledali. Tega je bilo ogromno. Če smo zaznali kakršno koli stisko, misel na samomor, mladoletni otroci s stiskami, starejši ljudje s stiskami. Mi smo vse te ljudi obiskali ali pa jih poklicali in ponudili našo pomoč. Predstavili smo možnosti, kam se lahko vključijo, če želijo naredili načrt skupaj z nami in kako reševati stiske. Tega je bilo res ogromno.
N30	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora	nudenje pomoči in podpore
U74	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora	Psihološko podporo pa so tudi nudile strokovne delavke iz CSD Ravne
B16	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor	Dejansko sem si tudi jaz vzela uro ali dve časa za človeka, zato ker so potrebovali o tem govoriti. Skoraj vsak je potreboval povedati, kako je zagledal vodo, kako je voda prihajala, tako da smo jim pustili ta prostor.
C58	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor	Pogovor, ki ga vodiš, ga tako ali tako vodiš. Nima veze ali je na CSD ali na terenu
D5	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor	Ob enem pa če je kdo potreboval, smo nudili tudi razbremenilni pogovor. Za enega gospoda se je klicala nujna medicinska pomoč, torej psihiatrična obravnava. Doživel je močan šok.
M42	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor	Potem po enih 14 dnevih, ko so začeli nosit vloge, so se ljudje začeli odpirati in pripovedovati zgodbe. Pripovedovati te izkušnje, ko jim je življenje viselo na nitki.
M59	Vloga > Naloge socialnih delavk in	Prihajali so, da malo povejo razočaranje, kako obnavljajo, ali pa če imam kakšne dodatne informacije.

	delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor	
A6	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor > Ni bilo potrebe	Psihosocialno pomoč pa ljudje na terenu niso toliko uporabljali. Ne vem, ali jih je bilo strah to uporabit in zakaj to ni bilo tok v ospredju.
P56	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor > Psihosocialna pomoč	Hkrati pa smo istočasno zagnali še psihosocialno pomoč, ki še do danes deluje in smo potem devet svetovalcev pošiljali po terenu k ljudem, ki so bili v psihični, duševni ali duhovni stiski.
Z15	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pogovor > Psihosocialna pomoč	Ponudili smo mu psihosocialno pomoč. Da je lahko povedal, dal ven iz sebe, predelal. Seveda tudi vsem zaposlenim, ki so jo potrebovali.
L14	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice	Je pa rekla, da lahko za ziher reče, da so vsi tisti, ki so imeli neko škodo, dobili povrnjene stroške do neke mere.
A10	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Enaka praksa	Pridobivanje navodil, da imamo vsi enako prakso, kaj se gleda, kaj se ne gleda. Na začetku je bilo rečeno, da bomo gledali samo predračune brez dokazil. Zdaj pa vemo, da pač bo treba račune gledat, kar je osnova pri izrednih denarnih pomočeh.
P57	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Finančna pomoč	En teden po začetku poplav, smo prvim vlogam že odgovorili in sicer smo se odločili za rešitev z boni, tako da smo ne glede na oškodovanost ali njihov socialni položaj ali status, smo jim dali bone v vrednosti 200 €. 100 € za živila in 100 € za gradbeni material.

P84	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Finančna pomoč	Tudi te bone smo osebno raznosili, tako da so naši prostovoljci spet odšli na teren in smo imeli po enem tednu spet novo sliko, ker so se pri vsakem vsaj še nekaj časa pogovarjali.
A30	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Ko vidiš da stvar ni taka kot ti jo hočejo predstaviti, ti veš kakšen je objekt, ki je poplavljen.
K61	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Kasneje mi ni bilo jasno, zakaj so še prihajali. Mi je bilo zanimivo, da je kdo prišel decembra. Kakšnega sem vprašala, zakaj so prišli šele tako pozno, pa niso znali povedati.
L12	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Veliko ljudi je bilo, ki so zaprošali za izredno za računalnike, laptope, smučke in take zadeve. Ampak, če tako pogledaš, izredna denarna pomoč ni namenjena temu, ampak za stroške povezane z osnovnim preživetjem. Vse možno so zaprošali.
L13	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Na primer ena gospa je rekla, da ji je namočilo kletne prostore ampak zaprošala je pa za sanacijo plesni v drugih prostorih.
N16	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Še več prinesli so celo slike drugih hiš, ponarejene podpise in izjave.

N17	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	Bilo je tudi veliko pripadnikov tujih držav, ki so prišli v Slovenijo in so se čudežno tudi oni znašli v poplavi, saj so vedeli, da bodo za to dobili denar.
P58	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izkoriščanje in zlorabe	treba povedati, da je šlo to za precej velike zneske in so bile zaradi tega zlorabe žal možne.
A5	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč	In največji poudarek je bil na čisto prvem valu, ko je bilo dejansko nekak treba škodo odpravljati, ampak potem na finančnem področju.
A9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč	Center je pa potem še dodatno nudil izredne denarne pomoči.
B23	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč	Vloga se ni spreminjala, smo uporabljali kar to standardno
B38	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč	Septembra smo bile notri zaprte in samo odločbe delale. Imele smo rok pet dni. Pomembno nam je bilo, da smo čim prej lahko sprovedli prvo izplačilo.

P85	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč	Obrazec smo dali ven in povedali, da bo pomoč možna.
B26	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Izredna denarna pomoč > Dokazovanje upravičenosti	Iz Sistema AJDA smo dobili ven podatke, kdo je oškodovan in tem ni potrebno prinašati dokazil. V veliki meri pa smo ob prejemu vloge že imeli dovolj dokazil, da se je pomoč lahko podelila. Torej ali fotografije, opis škode, izjava in podpis vlagatelja. Imeli smo preko 1000 vlog.
P59	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Pomoč v naravi	Poleg vsega kar sem naštel smo v prvih tednih po vseh teh zaselkih raznašali pitno vodo, ustekleničeno, potem v prvih 14-ih dneh smo razvažali tudi sadje in zelenjavo, ker so bili tudi vrtovi uničeni, pa tudi iz našega vidika se nam je zdela neka lepa gesta.
P60	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Pomoč v naravi	Vem, da smo mi takrat iz Trbovelj prinesli ene 100 metel, ki smo jih pošiljali ljudem, ker se ni dalo dobiti metle v Zgornji Savinjski dolini.
P61	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Pomoč in podpora > Pravice > Pomoč v naravi	Zelo hitro pa smo začeli posojati tudi razvlažilnike
B5	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo	Razdelili smo se v ekipe in šli na teren. Šle smo prav po terenu do teh hiš, ki so bile poplavljene.

G19	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo	Povezali smo se tudi s Centrom za duševno zdravje odraslih in skupaj obiskali ljudi na terenu, ki so se preselili iz hiš v nadomestne lokacije.
G33	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo	Skupaj s psihologinjo sva opravile tudi terenske obiske družin, ki so zaradi velike škode morali zapustiti svoj dom in se za določen čas preseliti na nadomestno lokacijo.
M39	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo	Tja sem šla z namenom, da nesem vloge za izredno denarno socialno pomoč.
C12	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Čas odprave na teren	Po terenu smo hodili strnjeno vsak dan po trije strokovni delavci.
C8	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Čas odprave na teren	Ne teren smo šli tretji dan poplav, torej v ponedeljek. Takrat je bilo še vse zelo kaotično, vse stvari so ležale povsod.
D2	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Čas odprave na teren	Sodelavke so v sredo odšle na teren in obiskale vse hiše.
Z26	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Čas odprave na teren	Smo rekli, počakajmo pa bomo šli potem na teren pomagat. Če je prevelika gužva, se tudi ne da delati. Ko se bo ponovno pokazala potreba, bomo pa mi povprašali, če še kdo kaj rabi.
D18	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Nismo pozabili na vas	Dobro je bilo videti, da smo bili iz centra tam prisotni.

M40	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Nismo pozabili na vas	Oziroma, moj namen je bil dati ljudem sporočilo, da država ali pa center za socialno delo ni pozabil na njih.
B9	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Nismo pozabili na vas > Odziv	V čisto prvem obdobju so bili najbolj hvaležin, da je sploh kdo prišel do njih.
K37	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Nismo pozabili na vas > Odziv	So rekli: »Kva, kr pršli ste. Do zdej še ni nobeden, kaj pa boste.
B17	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Povratni obiski	Veliko smo bili še potem po terenu. V septembru, novembru in oktobru sem bila vsak teden na terenu. Hodila sem do teh ljudi, ki so bili poplavljeni.
D56	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Povratni obiski > Preveriti stanje	V oktobru in novembru smo osebe obiskali in preverjali situacijo pred zimo. Ali imajo vsi možnost ogrevanja, so hiše vse zaprte in posušene, imajo možnost kuhanja. Ali mogoče kdo potrebuje selitev kam drugam.
E5	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Terensko delo > Povratni obiski > Preveriti stanje	Preverjanje informacij pri družinah, kje so, kaj potrebujejo,
E7	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Vodenje primera	spodbujanje različnih deležnikov, da opravijo svoje delo, preverjanje kje se zatikajo zadeve.

K23	Vloga > Naloge socialnih delavk in delavcev > Vodenje primera	Vzpostavili smo nekakšno mrežo in smo bili mi njihova neka taka vstopna točka. Oni so potem lahko res sanirali hišo, mi smo pa potem vse ostalo urejali. Za ene sedem družin smo bili sigurno k eni menedžerji.
C1	Vloga > Prvi odziv	Bila je panika.
C3	Vloga > Prvi odziv	Vemo na CSD, kaj je naša pristojnost in o čem odločamo. Mi lahko ponudimo denarne pomoči, ampak kdaj je to primerno, da ni preveč stresa.
M12	Vloga > Prvi odziv	Najbolj je bilo odvisno od nas, kaj bomo nudili ljudem. Sigurno so ljudeje v Lučah, oz. v Zgornjesavinjski rabili čisto nekaj drugega, kot pa v drugih regijah po Sloveniji, ko so imeli dostop do vsega. Izhajali smo iz naših ljudi, kaj rabijo v našem okolju.
P86	Vloga > Prvi odziv	In v tistem času, ko so gasilci evakuirali stavbo, sem jaz poslal mail vsem našim sodelavcem na terenu in smo takoj poslali vlogo za pomoč.
Z3	Vloga > Prvi odziv	Naši člani, k so invalidi, hvala bogu niso bili prizadeti oziroma ne živijo na poplavnem območju. Smo pa vsakemu priskočili na pomoč, karkoli so potrebovali.
B3	Vloga > Prvi odziv > Informiranje	V prvem dnevu smo ljudem podali osnovne informacije.
C9	Vloga > Prvi odziv > Informiranje	Za moje pojme so bili čist preveč v stresu, da bi lahko prejemali informacije o denarnih pomočeh iz različnih naslovov. Ljudje so takrat prejeli en kup enih informacij, izgubili pa so praktično vse.
Z5	Vloga > Prvi odziv > Informiranje	To je bilo tisto prvo, da smo vsem članom in zaposlenim poslali maile, da povejo, če kej potrebujejo. Ali so kaj oškodovani ali pa če rabijo kakšno pomoč.
P62	Vloga > Prvi odziv > Osnovne potrebe	V petek zjutraj je tudi naša računovodkinja naročila dodatne zaloge vode in nekih suhih konzerv.
Z1	Vloga > Prvi odziv > Osnovne potrebe	Tisti prvi vikend, kar je bilo je zmanjkalo vode vseh trgovinah. Ravno sem bila na Hrvaškem in sem pripeljala poln avto vode.
Z2	Vloga > Prvi odziv > Osnovne potrebe	Prvi odziv je bil: kaj so osnovne potrebščine, kaj potrebujete. Drugače pa smo odšli tudi osebno pomagati blat ven iz hiše nosit.
P63	Vloga > Prvi odziv > Povezovanje z drugimi	V petek sem že začel komunicirati z ostalimi Karitasi, z izjemo Luč, ker so bili odrezani in tako smo v soboto že poslali prvo pomoč iz naših kriznih rezerv v osnovno šolo, kjer so imeli 800 ljudi v šoli, ker so bili iz kampa evakuirani.
C13	Vloga > Prvi odziv > Povezovanje z drugimi > Na voljo	Poskušali smo se povezovati z Rdečim križem, da bi videli, kje se potrebuje več kot samo finančno pomoč, recimo prvo socialno pomoč.

M5	Vloga > Prvi odziv > Povezovanje z drugimi > Na voljo	Civilna zaščita je takrat reševala življenja, reševali so premoženje in takrat še ni bila naša vloga, da mi vstopamo. Smo jim pa ponudili pomoč, če zaznajo stisko ljudi na terenu. Stiska ljudi v smislu nasilja, starejši, ki nimajo nikogar, ki bi jim lahko pomagal. Potem, če bi potrebovali kakšne krizne namestitve, da se lahko obrnejo na nas. Ali pa, da bi se ljudje radi pomenili kaj z nami. Na tak način smo pravzaprav mi začeli, da smo vstopili preko preko civilne zaščite do ljudi.
K5	Vloga > Prvi odziv > Priprava načrta	Na CSD smo se organizirali, da sva se s kolegico javili za Nožice, druge so šle v Mengeš in Trzin. Šli smo tudi v center Domžal, kjer je Kamniška Bistrica poplavljala.
M2	Vloga > Prvi odziv > Priprava načrta	Torej, na kakšen način bomo sploh delovali v tem času oziroma na terenu. Meni osebno je bilo prepuščeno na kakšen način bom pristopala do ljudi.
K13	Vloga > Prvi odziv > Terensko delo	V prvem tednu smo odšli na teren in na dom in tako
K2	Vloga > Prvi odziv > Terensko delo	Na teren smo šli takoj v ponedeljek.
L1	Vloga > Prvi odziv > Terensko delo	Takoj so odšli na teren z vlogami za izredno denarno pomoč.
B1	Vloga > Prvi odziv > Vodstvo	Zjutraj nas je vodja zbrala in smo se na hitro organizirali.
C4	Vloga > Prvi odziv > Vodstvo	Mi smo potem dobili poziv s strani direktorja, da je smiselno, da gremo na teren.
D1	Vloga > Prvi odziv > Vodstvo	Vodstvo je sklicalo prve sestanke, kjer se je razdelilo naloge in naredilo plan.
K1	Vloga > Prvi odziv > Vodstvo	S strani direktorice smo takrat prejeli pobudo, da se strokovni delavci odzovemo na terenu.
C2	Vloga > Prvi odziv > Začetno načrtovanje	Nihče zares ni vedel, kdaj se bomo česa lotili in kdaj sploh bomo kaj počeli. Smo različni sistemi in organizacije. Kaj točno bo kdo prevzel, kje točno smo mi.
G1	Vloga > Prvi odziv > Začetno načrtovanje	Delam v centru za duševno zdravje otrok in mladostnikov tako, da smo znotraj našega tim razmišljali kako bi lahko tudi za otroke in mladostnike, ki so bili žrtev poplav organizirali ustrezno pomoč.
M1	Vloga > Prvi odziv > Začetno načrtovanje	Ni bilo cestne povezave. Takrat sem se zavedla, da kar nekjanekaj časa ne bom mogla v službo. VprašalaTakrat sem se vprašala, kakšna bo moja vloga socialne delavke na terenu. Vedela sem, da ne bom imela takrat dopusatdopust, ampak da bom na terenu. Tako sem se povezala z enoto, z vodstvom našega centra in smo naredili en tak hiter načrt
U10	Vloga > Prvi odziv > Začetno načrtovanje	v bistvu samoiniciativno.
Z7	Vloga > Prvi odziv > Začetno načrtovanje	Vse smo se sami organizirali in raziskovali.

C87	Vloga > Vloga danes	Tisti, ki smo z njimi individualno sodelovali, se z njimi še sodeluje
D57	Vloga > Vloga danes	Načrtujemo ponovne obiske, da preverimo, kako so in če je kdo še vedno v stiski ali pa v šoku.
U68	Vloga > Vloga danes	koordinacije prostovoljcev.
U69	Vloga > Vloga danes	V tem letu sem izvedla že dve uspešni prostovoljski delovni akciji.
P64	Vloga > Vloga danes > Finančna pomoč	Predvsem gre za večje finančne pomoči trenutno.
P87	Vloga > Vloga danes > Finančna pomoč	Tako da mi delujemo trenutno na principu predračunov, tako da ljudje prinesejo predračun, za stvari katere mi preko projekta ocenjujemo, da je sprejemljivo. Tukaj gre predvsem za gradbeni material, storitve, notranjo opremo, belo tehniko, za kuhinje in vse te nujne življenjske stvari.
U67	Vloga > Vloga danes > Finančna pomoč	veliko ljudi se je obrnilo name glede finančne pomoči (da sem pomagala pri izpolnitvi raznih vlog), materialne pomoči
B60	Vloga > Vloga danes > Izredna denara pomoč	Na dan prejemam vsaj 20 klicev glede dokazil.
B61	Vloga > Vloga danes > Izredna denara pomoč	Še se pojavljajo vloge za sanacijo po poplavah.
B62	Vloga > Vloga danes > Izredna denara pomoč	Izpolnila sva vlogo, poslikala sem škodo. Žal na podlagi interventnega zakona ne bo mogel prejeti sredstev, ampak bo prejel izredno denarno pomoč na podlagi višje sile.
L53	Vloga > Vloga danes > Izredna denara pomoč	Izredno denarno pomoč si lahko oddal do konca lanskega leta.
C89	Vloga > Vloga danes > Pogovori	Jaz se sedaj večkrat slišim z njimi, ker morajo junija prinesti dokazila. Malo jih skrbi, kaj lahko pošljejo in kaj ne. Potem pa slučajno še kaj spregovorimo in jih je fajn slišati, ko so bolj vedri.
C90	Vloga > Vloga danes > Pogovori	Jaz se mogoče tudi malo več slišim z njimi, ker sem bila pri enih obvestilih podpisnica. Ljudje rajši pokličejo tistega, za katerega mislijo, da ga poznajo. Dejansko me ne, ampak sem jim vsaj malo znana.
G46	Vloga > Vloga danes > Pogovori	Na vsake toliko se zgodi, da pokličejo in si želijo pogovora.
P65	Vloga > Vloga danes > Pogovori	Mi še vedno zelo intenzivno delamo na psihosocialni pomoči in podpori, še vedno hodijo strokovnjaki na teren. V aprilu smo obiskali 113 gospodinjstev.

P88	Vloga > Vloga danes > Pogovori	To pomeni, da gremo na dom in da se z ljudmi še vedno pogovarjamo in da ljudje lahko še vedno izrazijo svoje bolečine, svojo čustveno prizadetost in svoje strahove. Tako da ta pomoč je še zelo potrebna.
G42	Vloga > Vloga danes > Poplave v ozadju	Družine, ki se zaradi otrok in mladostnikov, ki so v stiski obračajo na nas, zdaj ne izpostavljajo več stisk, ki bi bile povezane s poplavami
G45	Vloga > Vloga danes > Poplave v ozadju	Vendar še vedno ljudje pridejo in med drugimi izpostavijo prizadetost v poplavah kot vzrok za nastanek tudi drugih težav.
G47	Vloga > Vloga danes > Poplave v ozadju	V večini primerov pa se na nas obračajo z drugimi stiskami in med pogovorom izpostavijo tudi, da so bili takrat ob poplavah tudi sami prizadeti.
N44	Vloga > Vloga danes > Poplave v ozadju	Še vedno se najdejo nekateri, ki pridejo na center urejati druge stvari in pridejo na plano lanskoletne poplave in stiske povezane s tem.
N45	Vloga > Vloga danes > Poplave v ozadju	Takrat jim strokovni delavci nudijo psihosocialno pomoč in podporo, v primeru hujših stisk pa jih napotujejo v ustrezne obravnave.
D55	Vloga > Vloga danes > Se ne obračajo	Že nekaj časa nisem bila na terenu in niti osebe se ne obračajo več na nas.
M55	Vloga > Vloga danes > Se ne obračajo	Mogoče zdaj malo manj.
A55	Vloga > Zaključek dela	Je pa nekako življenje, kolikor vidim vsaj v našem naselju šlo nazaj.
A58	Vloga > Zaključek dela	Življenje čisto prehitro teče.
C86	Vloga > Zaključek dela	Tisti, ki smo z njimi individualno sodelovali, se z njimi še sodeluje
L54	Vloga > Zaključek dela	Imam občutek da smo kr pozabili, da se je sploh zgodilo. Življenje gre naprej.
Z43	Vloga > Zaključek dela	Daleč je to nazaj.
Z45	Vloga > Zaključek dela	Kako je žalostno, da smo tako hitro to pozabili.
N43	Vloga > Zaključek dela > Neuradno	Neuradno pa mislim, da se delo z ljudmi, ki so utrpeli poplave še ni zaključilo oziroma se ne bi smelo zaključiti.
C88	Vloga > Zaključek dela > Uradno	Z večino pa v bistvu ne
G44	Vloga > Zaključek dela > Uradno	Uradno se je zaključili po treh mesecih od samega dne poplav.
N42	Vloga > Zaključek dela > Uradno	Uradno naj bi se na centru za socialno delo zaključilo z zadnjim dnem oddaje vloge, ki jo je bilo možno vložiti do 31.12.2023. Vendar so morali vsi upravičenci do 30.6.2023 posredovati še vsa ustrezna dokazila.

U66	Vloga > Zaključek dela > Uradno	Delo preko aplikacije POPLAVE 2023 in prostovoljska pomoč se je uradno zaključila konec septembra 2023.
L40	Znanje	Se mi zdi, da znanje, ki ga imamo je dovolj, ampak je seveda odvisno do tega kako delaš.
P66	Znanje > Druge organizacije	Pa seveda imeli smo neverjetno podporo evropske in mednarodne Karitas.
U49	Znanje > Druge organizacije	Civilne zaščite, Občinske uprave
C65	Znanje > Izobraževanja	izobraževanj, ampak ne da bi bila neka specifična znanja usmerjena prav v to.
D43	Znanje > Izobraževanja	Za kakšno interno izobraževanje ni bilo časa.
G36	Znanje > Izobraževanja	Ne.
P67	Znanje > Izobraževanja	Pozna se tudi, da vedno delamo na trajnosti izobraževanj zaposlenih, kot tudi prostovoljcev.
G37	Znanje > Izobraževanja > Izobraževanje v prihodnosti	Bi se pa v prihodnje želela udeležiti izobraževanje oziroma usposabljanja za delo v izrednih razmerah.
U52	Znanje > Izobraževanja > Izobraževanje v prihodnosti	Imam pa usposabljanje iz kriznega odziva v mesecu juniju, kjer se bo govorilo o teoretičnih izhodiščih, kako se organizirati za izvajanje kriznega odziva, pripravljenost in kakšen je načrt odziva (kako sestaviti ekipe, logistika itd..), sistem odzivanja na izredne dogodke in kako izvajati odziv. Govorilo se bo tudi o strateškem načrtovanju za prihodnost.
Z47	Znanje > Izobraževanja > Izobraževanje v prihodnosti	Grem pa poleti v Srbijo na izobraževanje, ki je v sklopu enega projekta. Imeli bomo predavanje na to temo, kako ravnati v izrednih razmerah. Bom lahko primerjala, kako smo v Sloveniji reagirali in kako so v Srbiji delali.
B42	Znanje > Izobraževanja > Literatura	Šele potem, ko sem prebrala publikacijo o delu v žledolomu. Tam so bile neke smernice, kako naj bi delali in sem videla, da smo dejansko delali na tak način.
D47	Znanje > Izobraževanja > Literatura	iskanje informacij po spletu.
G34	Znanje > Izobraževanja > Literatura	Znanje sem črpala iz prebrane literature, ki sem jo začela raziskovati v času, ko so se poplave začele.
M46	Znanje > Izobraževanja > Literatura	Da bi šel prej brat eno knjigo, to ni možno.
A48	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	To ne.
B51	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	Ne.

E33	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	Ne.
K53	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	Ne.
L44	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	Ne.
U51	Znanje > Izobraževanja > Ni izobraževanj	Ne.
B43	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Najbolj pomemben je bil stik s človekom, na kar nas pripravljajo itak že na fakulteti.
C64	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Znanje sem dobila neki iz fakultete,
C74	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Jaz na faksu se ne spomnim, da bi kaj imeli.
E31	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Iz tega kar smo se učili na faksu dejansko, kako vzpostavljati stik in to.
K41	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Na faksu smo imeli predmet Uporabniku prilagojeno sporazumevanje.
N34	Znanje > Izobraževanja > Študij na fakulteti	Znanje sem črpala iz vsem petih let študija na Fakulteti za socialno delo.
D44	Znanje > Kolektiv	Med seboj smo si izmenjale znanje, sploh starejše sodelavke, ki so mogoče že imele take izkušnje.
D45	Znanje > Kolektiv	Drugače pa smo vsak dan naredile plan, kaj bomo danes delale.
D46	Znanje > Kolektiv	Bolj smo ena drugi dajale podporo. Potem seveda tudi intervizija
E32	Znanje > Kolektiv	Glede same vsebine in zakona in to, pa so mi vse v kolektivu povedali. Recimo, kako sistem deluje, kako se dodelujejo stanovanja, vsa papirologija. Kolektiv je bil res super in mi je vedno pomagal.
P68	Znanje > Kolektiv	Največ znanja pa pride iz nekega medsebojnega mreženja, pogovarjanja,
U50	Znanje > Ljudje	ostalih, ki so mi podelili svoje izkušnje in znanje.
A38	Znanje > Občutek za delo	Dejansko moraš hiter videt, kaj je potrebno in kaj ne.

B24	Znanje > Občutek za delo	Socialni delavci smo v bistvu zelo prilagodljivi. Nekako imamo občutek, kaj je potrebno narediti.
B40	Znanje > Občutek za delo	Izhajala sem iz sebe
M45	Znanje > Občutek za delo	Potem vidiš, kako to sprejmejo, na kakšen način lahko sodeluješ z njimi. Oceniš, kaj je primerno in kaj ne.
M47	Znanje > Občutek za delo	Ko začutiš dinamiko ljudi, vzdušje nekako takrat poskušaš prav način najti, da se približaš ljudem. Že način, kako pristopiš med ljudi je pomemben (kako si oblečen, da, si pripraljen tudi vzeti v roke lopato in jim pomagati,…)
M44	Znanje > Občutek za delo > Intuicija	Nek tak občutek, ki ga imaš.
A49	Znanje > Pretekle izkušnje	Jaz poskusim zelo pogosto izhajati iz izkušenj. Dejansko izhajam iz tega, kaj funkcionira, pa kaj ne.
B41	Znanje > Pretekle izkušnje	iz izkušenj
C59	Znanje > Pretekle izkušnje	Pogovor, ki ga vodiš, ga tako ali tako vodiš. Nima veze ali je na CSD ali na terenu. Recimo pride en na center in joče. Tako so tam jokali. K nam hodijo ljudje, ki so v stiski. Vedno je stiska. Ni tukaj, da bil zdej bi pogovor bolj usmerjen. Pomembno je bilo upanje, da bo bolje. To jim je tudi največ pomagalo.
K8	Znanje > Pretekle izkušnje	Tako ali tako že veš, kaj je na voljo in kam se ljudje lahko obrnejo.
L45	Znanje > Pretekle izkušnje	Na tem področju denarnih pomoči, mogoče kdaj za kakšen potres ali pa manjše poplave.
M43	Znanje > Pretekle izkušnje	Osebne izkušnje pri delu na centru z ljudmi. Sem prihajajo ljudje, ki so v stiski, ko prihajajo s takšnimi in drugačnimi težavami.
N35	Znanje > Pretekle izkušnje	Prav tako sem vsa ta leta na omenjenem centru opravljala prakso, tako da sem imela veliko znanja o delovanju centra, poznala sem vse strokovne delavke,
P69	Znanje > Pretekle izkušnje	Eno so gotovo pretekle izkušnje,
U48	Znanje > Pretekle izkušnje	Znanje sem črpala od prejšnjih koordinatorjev (skavtov in tabornikov)
Z21	Znanje > Pretekle izkušnje	Avtomatika. To je samo koliko si človek. Jaz zase vedno rečem, da sem socialka. Pomagaš po svojih najboljših močeh. Pomagaš tam kjer lahko.
E36	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	Se mi zdi, da je bilo to drugače. V poplavah se je stiska pokazala v sekundi. Takoj, ko ostaneš brez nečesa, to čutiš, med korono pa smo bili malo doma pa potem spet ne. Korona je bila veliko bolj počasna ampak nesigurnost pa je bila prisotna povsod.
G38	Znanje > Pretekle	Nekaj izkušenj sem pridobila med epidemijo Covid-19.

	izkušnje > Delo v času pandemije	
K55	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	En del mogoče, ko sem prišla nazaj. Ampak sem normalno delala, samo te maske sem imela.
L46	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	Saj res! Takrat smo tudi dobili navodila, da je korona razlog za izredno pomoč. Razlog je bil višja sila.
N36	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	mogoče lahko sem umestim samo prakso na centru za socialno delo v času koronavirusa. Tudi takrat je vladalo izredno stanje, kar je za nas študente pomenilo, da nismo mogli opravljati prakse, kot bi jo lahko sicer.
Z24	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	Tisto je bilo pa drugače.
Z25	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije	Korona je bila dolgotrajna. Pri poplavah pa je bila evforija prvih 14 dni, potem pa se je umirilo.
B50	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije > Ni delala	Takrat kovid sem preskočila, ker sem bila na porodniški in mi je bilo fino.
K54	Znanje > Pretekle izkušnje > Delo v času pandemije > Ni delala	Izredne razmere so bile takrat, ko je bil kovid ampak sem bila na porodniški.
A47	Znanje > Pretekle izkušnje > Nimajo izkušenj	Sem začetnica v tem
B49	Znanje > Pretekle izkušnje > Nimajo izkušenj	Ne.
E34	Znanje > Pretekle izkušnje > Nimajo izkušenj	Ne.
U53	Znanje > Pretekle izkušnje >	Nisem.

	Nimajo izkušenj	
Z23	Znanje > Pretekle izkušnje > Nimajo izkušenj	Ne, v takem obsegu zagotovo ne.
C60	Znanje > Smernice	Od ministrstva so informacije hodile zelo počasi.
D42	Znanje > Smernice	Spremljali smo smernice, ki jih je dal NIJZ in ministrstvo.
G35	Znanje > Smernice	Pri pogovoru so me vodile smernice za delo v kriznih situacijah in podpora ostalih članov našega tima.
K57	Znanje > Smernice	V sociali moraš stvari prilagajati in ubrati srednjo pot. Prisluhniti ljudem, jim pomagati, kolikor se pač da, ni pa vedno enostavno. Na eni strani maš, kaj dopušča sistem in na eni strani ljudi, ki imajo svoja pričakovanja
P89	Znanje > Smernice	drugo so sigurno ti protokoli, ki jih imamo.