Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Lora Ana Jurečič

Odzivanje centrov za socialno delo v poplavah 2023 v Sloveniji

Diplomsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Lora Ana Jurečič

Odzivanje centrov za socialno delo v poplavah 2023 v Sloveniji

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Alenka Gril

Ljubljana, 2024

ZAHVALA

Posebno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Alenki Gril, za usmerjanje, strokovno podporo in predloge ter odzivno mentoriranje.

Zahvalila bi se tudi vsem sodelujočim socialnim delavkam in delavcem, ki so sodelovali v moji raziskav ter prispevali k izdelavi diplomskega dela z podanimi odgovori.

Iskreno se zahvaljujem Renati Jurečič za lektoriranje mojega diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi družini in vsem bližnjim za podporo.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Lora Ana Jurečič
Mentorica: doc. dr. Alenka Gril
Naslov diplomske naloge: Odzivanje centrov za socialno delo v poplavah 2023 v Sloveniji
Kraj: Ljubljana **Leto:** 2024
Število strani: 43 **Število prilog: 4** **Število slik: 2**
Število preglednic: 8 **Število virov: 56**
Ključne besede: poplave, odzivanje centrov za socialno delo, socialno delo po poplavah, potrebe prebivalcev, sodelovanje med organizacijami, ovire pri delu
Povzetek:
Diplomska naloga zajema temo odzivanja centrov za socialno delo po poplavah, ki so bile v avgustu leta 2023 v Sloveniji. Način odzivanja po poplavah za saniranje škode je ključnega pomena, saj so te ene izmed najbolj pogostih in uničujočih naravnih nesreč v Sloveniji. Raziskovala sem, kako so se centri za socialno delo odzvali takoj po poplavah in kako so se odzvali en mesec po poplavah, kakšne potrebe ljudi so prepoznali socialni delavci kot posledico poplav, kakšne ovire so imeli socialni delavci v nudenju pomoči po poplavah, kako so sodelovali centri za socialno delo z drugimi organizacijami po poplavah in kaj želijo socialni delavci izboljšati na centrih za socialno delo v primeru dela po poplavah. Raziskava je kvalitativna, pri kateri sem pridobila podatke s pomočjo strukturiranega vprašalnika. Moj namenski vzorec je sestavljen iz 8 centrov za socialno delo, ki delujejo na območjih, ki so bila zaradi poplav najbolj prizadeta. Ugotovila sem, da so po poplavah centri za socialno delo delovali na terenu, kar je najbolj učinkovit način nudenja pomoči in prepoznavanja potreb prebivalcev. Kot pomoč so vzpostavili krizne ekipe in izvajali nudenje psihosocialne pomoči, informacij, distribucijo nujnih materialnih sredstev, zagotavljanje namestitev ter iskanje prostovoljcev. Odzivanje po poplavah je temeljilo na smernicah države, regije, občin in lokalnih organizacij, pri nekaterih centrih pa tudi na internih postopkih za ravnanje v primeru naravnih nesreč. En mesec po poplavah so v sodelovanju z občinami in drugimi organizacijami še vedno izvajali pomoč, hkrati pa so vzdrževali stke z oškodovanci. Ključno za prepoznavanje potreb prebivalstva po poplavah sta bila delo na terenu in pogovor. Prepoznane potrebe so bile psihosocialne in materialne. Tekom izvajanja pomoči so imeli nekaj ovir, in sicer ovire na terenu, ovire pri prejemanju pomanjkljivih informacij od vodilnih služb in premalo razpoložljivega kadra strokovnih delavcev. Centri za socialno delo so sodelovali z lokalnimi, državnimi in nevladnimi organizacijami, kar je bilo ključno za nudenje celostne pomoči in učinkovitega odzivanja po poplavah. Skupaj z drugimi organizacijami so koordinirali iskanje prizadetih, obveščanje prebivalcev, delo na terenu, razdeljevanje pomoči in odpravo posledic. Vzpostavljeni so bili mobilni timi za izvajanje psihosocialne pomoči na terenu, kjer so socialni delavci opravljali svetovalno delo, razbremenilne pogovore in osebno pomoč. Večina socialnih delavcev ni bila del teh timov. Socialni delavci so opazili, da bi njihovo delo olajšalo zmanjšanje birokracije, prejemanje informacij, boljša mreža pomoči, večje število strokovnih delavcev in opreme ter več sredstev za centre za socialno delo. V prihodnosti bi lahko dali večji poudarek na nudenju pomoči ljudem v stiski, izvajanju psihosocialne pomoči, več dela na terenu in pomoči pri izpolnjevanju vlog za pomoč ter boljšo porazdelitev pomoči in sredstev.

Title: Response of Centres of Social Work in floods 2023 in Slovenia

Keywords: floods, response of Centres of Social Work, social work after floods, needs of the people, cooperation with organisations, obstacles at work

Abstract:

The thesis covers the topic about the response of Centres of Social Work (CSW) after the floods that occurred in Slovenia in August 2023. Ways of responding after floods to repair the damage is crucial, as they are one of the most frequent and devastating natural disasters in Slovenia. I researched how CSW responded immediately and one month after the floods, what people's needs were identified by social workers as a result of the floods, what barriers social workers faced in providing assistance after the floods, how CSW cooperated with other organisations after the floods and what do social workers want to improve in CSW in case of work after the floods. The research is qualitative in nature, and I collected data using a structured questionnaire. My sample consists of 8 CSW working in the areas most affected by the floods. I found that after the floods, CSW did fieldwork, which is the most effective way of providing assistance and identifying the needs of the population. They set up crisis teams and provided psychosocial assistance, information, distribution of emergency supplies, accommodation and searched for volunteers. The response to the floods was based on guidelines from the State, the region, municipalities and local organisations, and in some centres on internal procedures for dealing with natural disasters. One month after the floods, the work and assistance continued in cooperation with municipalities and other organisations, while also maintaining contact with the affected individuals. Field work and conversations were key to identifying the needs of the population after the floods. The needs identified were psychosocial and material. During the provision of assistance, some obstacles were encountered, such as obstacles in the field, obstacles in receiving insufficient information from the lead agencies and not enough available professional staff. The CSW cooperated with local, national and non-governmental organisations, which was crucial for providing integrated assistance and an effective response after the floods. CSW worked together with other organisations to coordinated the search for those affected, to inform the population, the do the fieldwork, to distribute assistance needed and to eliminate the consequences of the floods. Mobile teams were set up to provide psychosocial support in the field, with social workers providing counselling, debriefing and personal support. Most social workers were not part of these teams. Social workers observed that reduction of bureaucracy, being more informed, a better support network, more social workers, equipment and more resources for CSW, would help them with doing their tasks. In the future, more emphasis could be placed on helping people in need, providing psychosocial assistance, more fieldwork and assistance in filling in applications for aid, and better distribution of assistance and resources.

KAZALO VSEBINE

1 Teoretični uvod 1
1.1 Poplave kot naravne nesreče 1
1.1.1 Zgodovina poplav v Sloveniji 2
1.2 Poplave 4.-8. avgusta 2023 3
1.2.1 Potek padavin 3
1.2.2 Hidrološko dogajanje poplave 3
1.3 Posledice poplav 4
1.3.1 Potrebe prebivalcev po poplavah 6
1.4 Vloga socialnega dela v izrednih razmerah 6
1.4.1 Krepitev odpornosti 8
1.5 Vloga centrov za socialno delo v izrednih razmerah 9
1.5.1 Sodelovanje z drugimi organizacijami 12
1.5.2 Mobilni Tim Strokovnjakov za Psihosocialno Pomoč 12
2 Formulacija problema 14
3 Metodologija 15
3.1 Vrsta raziskave 15
3.2 Merski instrument 15
3.3 Populacija, vzorec 15
3.4 Zbiranje podatkov 16
3.5 Obdelava podatkov 16
4 Rezultati 17
4.1 Odzivanje CSD takoj po poplavah 17
4.2 Odzivanje CSD en mesec po poplavah 18
4.3 Potrebe prebivalstva 20
4.4 Sodelovanje z organizacijami 21
4.5 Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah 23
4.6 Ovire 24
4.7 Predlogi za izboljšave odziva CSD 24
5 Razprava 26
6 Sklep in predlogi 33
6.1 Sklep 33
6.2 Predlogi 35
7 Viri in literatura 36
8 Viri slik 40

9 Priloge 41
9.1 Priloga A: Vprašalnik 41
9.2 Priloga B: Zapis vprašalnikov in izbor enot 41
9.3 Priloga C: Odprto kodiranje 48
9.4 Priloga D: Osno kodiranje 82

KAZALO SLIK

Slika 1: Število zabeleženih naravnih nesreč in poplav med leti 1900 in 2023 1
Slika 2: Odnosno kodiranje prepoznanih potreb prebivalstva po poplavah 20

KAZALO TABEL

Tabela 1: odprto kodiranje vprašalnika A 48
Tabela 2: odprto kodiranje vprašalnika B 51
Tabela 3: odprto kodiranje vprašalnika C 55
Tabela 4: odprto kodiranje vprašalnika D 60
Tabela 5: odprto kodiranje vprašalnika E 64
Tabela 6: odprto kodiranje vprašalnika F 70
Tabela 7: odprto kodiranje vprašalnika G 73
Tabela 8: odprto kodiranje vprašalnika H 75

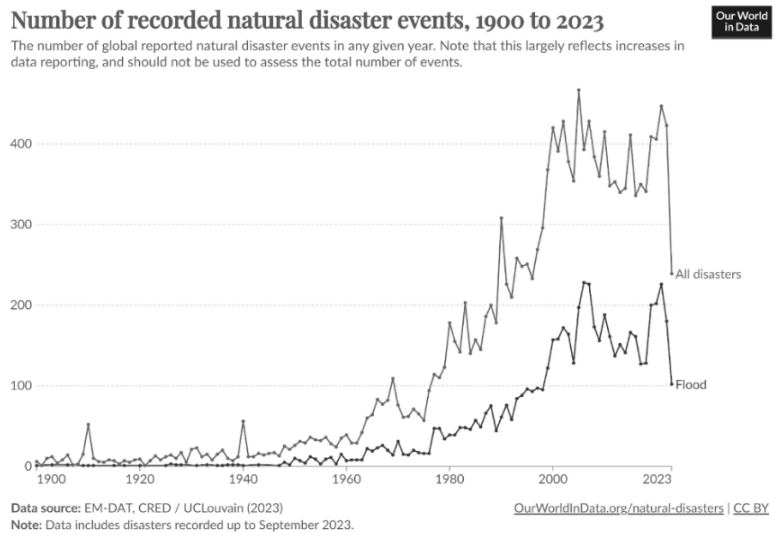
1 Teoretični uvod

1.1 Poplave kot naravne nesreče

Naravni pojavi vključujejo širok spekter dogodkov, med katere spadajo fizikalni in kemični procesi ter sevanja, geološki pojavi, podnebne spremembe, hidrografska dogajanja in biološki dejavniki (Zakon o varstvu okolja, 2022). Te spremembe v okolju lahko privedejo do ekstremnih naravnih pojavov, katerih posledica so naravne nesreče. Kot navaja Komac (2020, str. 357), naravne nesreče "praviloma nastanejo na območju visoke ogroženosti in povzročijo škodo, torej zmanjšajo vrednost dobrin in kakovost življenja tudi na širšem območju, ne le na ožjem prizadetem mestu". Pod pojem naravne nesreče spadajo mnogi pojavi, kot so potresi, poplave, zemeljski plazovi, snežni plazovi, visok sneg, močan veter, toča, žled, pozeba, suša, požari v naravnem okolju, množični pojav nalezljivih bolezni ter druge nesreče, ki jih povzročijo naravne sile. Pogostost naravnih nesreč se je skozi leta povečala, kar ugotavljajo v zadnjih nekaj desetletjih. Vzrok za to pa so ekstremni vremenski pojavi, ki so povezani s podnebnimi spremembami (Gams, 1998).

Graf prikazuje število naravnih nesreč po svetu od leta 1900 do septembra 2023. Prav tako pa bolj nazorno prikazuje statistiko poplav skozi leta. Število naravnih nesreč kot tudi poplav v večini narašča. Poplave postajajo vedno večja nevarnost, ne le v Sloveniji, ampak po celem svetu (Our World in Data, 2023).

Slika 1: Število zabeleženih naravnih nesreč in poplav med leti 1900 in 2023



Vir: Our World in Data (2023).

Zbrani podatki o različnih naravnih nesrečah v Evropi kažejo, da so poplave v obdobju med letom 2002 in 2020 najbolj pogosta naravna nesreča, saj predstavljajo kar 41 % vseh naravnih nesreč (Statista, 2021).

Poplave so tako ene od najpogostejših naravnih pojavov, ki prinašajo uničujoče posledice. Poplave pomenijo "začasno prekritje zemljišča z vodo, ki običajno ni prekrito z vodo. To vključuje poplave, ki jih povzročijo reke, gorski hudourniki, občasni sredozemski vodotoki, ter poplave, ki jih povzroči morje v obalnih območjih …" (Direktiva 2007/60/ES). Predstavljajo enega najbolj silovitih naravnih pojavov na Zemlji, ki lahko močno spreminja podobo pokrajine in s tem vpliva na tamkajšnje prebivalce. Poplave so velik del življenja ljudi na območju Slovenije, saj je več kot 15 % ozemlja neposredno ogroženega zaradi poplav. Najbolj ogrožena območja so v dolinah ob hudourniških grapah, kjer hitri odtoki deževnice pogosto povzročijo hudourniške poplave (Frantar, 2008).

1.1.1 Zgodovina poplav v Sloveniji

Zgodovina poplav v Sloveniji sega globoko v preteklost in je tesno prepletena z naravnimi procesi ter geografskimi značilnostmi države. Poplave so skozi stoletja tvorile pomemben del vsakdanjega življenja v Sloveniji, njihov vpliv pa se je izražal na okolju, gospodarstvu ter življenjih prebivalcev. Spodaj navedeni dogodki so med največjimi poplavami v Sloveniji od leta 2000 do avgusta 2023:

- November 2000: visoke vode po vsej Sloveniji.
- 2005: Mura, Sava, območje jugovzhodne in vzhodne Slovenije in Posavje.
- September 2007: Selška Sora, Pšata in Savinja s pritoki, Spodnja Savinjska dolina in območje Železnikov (Frantar, 2008).
- September 2010: Ljubljansko barje, Vipava, Idrijca, Poljanska Sora, Savinja, Krka, Sava, območje Notranjskega in Dolenjskega krasa (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2010).
- November 2012: Drava (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2012).
- Februar 2014: območje Planinskega polja (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2014).
- September 2014: območje vzhodne Slovenije (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2014a).
- Oktober 2015: Vipava, Krka (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2015).
- September 2017: Krka s pritoki in reke v Pomurju (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2017).
- December 2017: območje zahodne in osrednje Slovenije ter Ljubljansko barje (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2017a).

- Oktober 2018: Drava (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2018).
- Februar 2019: območje zahodne, južne in osrednje Slovenije.
- Maj 2019: območje Krasa in vzhodne Slovenije.
- November 2019: območje obale, Jadran (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2021).
- December 2020: območje Slovenske Istre (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023).
- September 2022: Poljanska Sora, Gradaščica, Logaščica, Ljubljanica, Kolpa, Lahinja, Medija, Grosupeljščica, Idrijca, Hubelj (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2022).
- Avgust 2023: porečje reke Drave, Save in Mure (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023a).

1.2 Poplave 4.-8. avgusta 2023

Poplave, ki so bile zabeležene v začetku avgusta 2023, in sicer med 4. in 8. avgustom, veljajo za eno izmed najhujših ujm na območju Slovenije. Agencija Republike Slovenije za Okolje je zapisala poročilo dogodka, kjer je to naravno nesrečo poimenovala izjemen dogodek. V poročilu so opisali potek padavin in potek hidrološkega dogajanja.

1.2.1 Potek padavin

Dogajanje se je pričelo v četrtek, 3. avgusta, ko so se v večernih urah padavine in nalivi okrepili ter zajeli območje severne in zahodne Slovenije, bolj natančno Kamniško-Savinjske Alpe, Karavanke, Škofjeloško, Cerkljansko ter Polhograjsko hribovje. Deževje se je nadaljevalo do 6. avgusta, ko so se količine zapadlega dežja zmanjšale. Območja, ki so prejela največ padavin, ponekod krajevno tudi več kot 300 mm, so porečja Save Bohinjke, Sore, Kokre, Tržiške Bistrice, Meže ter porečja Kamniške Bistrice in Savinje. Količina padavin je ponekod dosegla rekordna števila dnevnih padavin. Podatki so pokazali, da je na večinskih delih Slovenije padlo med 100 mm in 300 mm. (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023a). Tovrstno vremensko dogajanje je po besedah ARSO nenavadno za obdobje v sredini poletja (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023b).

1.2.2 Hidrološko dogajanje poplave

Zaradi velike količine nalivov so se v večeru 3. avgusta že začele dvigovati porečja Meže, Pake, Dravinje, Idrijce, Save Bohinjke in Kučnice. V naslednjem dnevu, 4. avgusta, so se povečali pretoki številnih rek, vodotokov in hudournikov kar je pripeljalo do prvih obsežnih poplav ob vodotokih Meže, Mislinje, Suhodolnice, Savinje, Lučnice, Drete, Kamniške Bistrice, Nevljice, Pšate, Sore in Poljanske Sore. Tekom dneva so začele naraščati tudi reka Sava, Sora, Savinja v spodnjem toku, Drava in Mura. Reka Sava je poplavljala območje Ljubljane in na območju

Zasavja, Savinja se je razlila na območju Laškega, Mura je poplavljala med nasipi, reka Drava pa se je razlila le od Markovskega jeza naprej. Naraščali sta tudi reki Pesnica in Dravinja ter številni vodotoki na območju Prekmurja. Do večernih ur je mnogo rek prestopilo bregove in poplavilo okolico. Poplavljale so reka Krka, Sava in Ljubljanica ter kraški pritoki Krke in Ljubljanice. Upadati pa je začela reka Savinja. Naslednji dan, 5. avgusta, je Sava v srednjem toku začela upadati, v spodnjem toku pa je poplavljala. Naraščale so tudi reka Mura v svojem spodnjem toku, Dravinja, Pesnica, Drava pod Markovskim jezom in Ljubljanica. Mura je v svojem spodnjem toku podrla nasip in poplavljala okolico. Proti koncu dneva so se tokovi rek Ljubljanice, Dravinje, Pesnice in Krke s pritoki ustalili. V nedeljo, 6. avgusta, so reke Mura v zgornjem toku, Drava v spodnjem toku in Krka v spodnjem toku dosegle vrh poplavljanja. Poplavljena območja so bila ob Dravi zalita z vodo vse do 8. avgusta, poplavljena območja ob Krki, Muri in Ljubljanici pa 9. avgusta (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023a).
Poročila so pokazala, da so bile med 4. in 8. avgustom 2023 na 74 rekah po Sloveniji presežene visoke vrednosti pretokov ali vodostajev, in sicer na 122 vodomernih postajah Agencije Republike Slovenije za Okolje (Agencija Republike Slovenije za okolje, 2023a).

1.3 Posledice poplav

Škoda in posledice zaradi poplav so različne. Prizadenejo tako posameznika kot skupnost. Lahko jih razvrstimo po več različnih kriterijih. Eden od načinov razvrščanja škode in posledic je glede na področje, kjer je bila škoda povzročena, in sicer družbene, gospodarske in okolijske posledice.
Nastalo škodo lahko razvrstimo tudi na podlagi posrednosti in neposrednosti nastanka škode. V prvo skupino spada neposredna škoda oziroma škoda, ki nastane ob kontaktu z vodo, ki poplavlja. V tej kategoriji ločimo materialno in nematerialno škodo. Materialna škoda so poškodovane stavbe, bivalni objekti, gospodarske in prometne infrastrukture, vozila, živina, pridelki itd. Nematerialna škoda pa so poškodbe, ki jih utrpijo ljudje, smrt, škoda na območju kulturne dediščine, ekološka škoda itd. V drugo skupino spada posredna škoda oziroma škoda, ki ne nastane zaradi direktnega stika poplavljene vode, ampak je posledica le-te. Materialna škoda so motnje v transportu, stroški povezani s tožbami, gospodarska izguba, prekinitve v poslovanju itd. Nematerialna škoda pa je lahko stres, tesnoba, izguba skupnosti, spremembe in omejitve v vsakdanjem življenju, izguba kulturnih in okolijskih znamenitosti, izguba ekosistemov itd. (Queensland Government, 2011).
Posledice in škoda, ki jo imajo poplave na okolje in ljudi, so različne in pogosto kar obsežne. Materialna škoda, ki je nastala po poplavah v začetku avgusta 2023, je po informacijah vladnega

urada za komuniciranje znašala kar 9,9 milijarde evrov. Ocena škode vključuje številne vidike, in sicer sanacija stavb, odlaganje in ravnanje z odpadki, sanacija vodotokov, zaščita obnove objektov kulturne dediščine, vzpostavitev infrastrukture itd. Zaradi poplav in plazov je bilo prizadetih kar 183 občin od 212 slovenskih občin. Od tega je bilo 104 občin močno prizadetih. Celoten obseg prizadetega območja pa je ocenjen na 17.203 kvadratnih kilometrov površine (24 ur, 2023).

Poleg velike materialne škode pa so poplave povzročile tudi nematerialno škodo, ki je ne moremo finančno ovrednotiti. V to kategorijo spadajo posledice, ki so težko opazne na prvi pogled. Posledice so lahko socialne in nastanejo na področju skupnosti, saj pride do prekinitev in omejitev stikov ter odnosov, lahko pride do izgube socialne podpore. Zaradi naravne katastrofe je onemogočeno oziroma oteženo, da sistem poskrbi za svojo skupnost, kakor je bilo možno pred dogodkom (Vitaliano, Maiuro, Bolton in Armsden, 1987). Posledice nastanejo tudi na individualni ravni. Lahko pride do zdravstvenih težav, stresa, simptomov depresije, posttravmatske stresne motnje, žalovanja, anksioznosti itd. (Gril in Šeme, 2021). Pogosto je, da se ljudje, ki doživijo travmatični dogodek, nanj močno odzovejo, zlasti v prvih dneh po dogodku (Ticehurst, Webster, Carr in Lewin, 1996). Posledično se lahko razvijejo psihične motnje ali pa pride do poslabšanja že prej prisotnega duševnega stanja (Tapsell, Penning-Rowsell, Tunstall in Wilson, 2002). Psihično stanje ob doživljanju nesreč je Polič (2010) poimenoval "sindrom nesreče" in ga je opisal kot "nerealistična odsotnost čustev, zavrtost dejavnosti, neodločnost, avtomatsko vedenje, histerično kričanje itd.. Žrtve nesreče lahko občutijo tesnobo, depresivne reakcije, utrujenost, sanje o dogodku itd." Polič (2010) navaja dva pristopa, ki razvrščata ljudi glede na njihovo vedenje in doživljanje med nesrečami. Individualna travma je pristop, kjer posamezniki vidijo in doživljajo naravno nesrečo kot travmatično izkušnjo, ki prinaša negativne psihične posledice. Tovrstna izkušnja je zanje zelo močna. Socialna spužva pa je drugi pristop, kjer opiše skupnost, ki je bila prizadeta zaradi naravne nesreče, kot začasno omejeno, ki pa se kmalu vrne v svoje prejšnje stanje. Tovrstni pristop ne prinaša toliko negativnih psihičnih posledic.

Več škode lahko nastane tudi zaradi neprimernega ali nepravilnega saniranja naravne nesreče. Tovrstno škodo poimenujemo "drugotna nesreča". Žrtve naravne nesreče so v takšni situaciji oškodovane še enkrat. Pri tem je nujno izpostaviti, da je nudenje ustrezne pomoči in podpore zelo pomembno, da ne pride do ponovne oziroma še večje škode (Polič, 2010).

1.3.1 Potrebe prebivalcev po poplavah

Zaradi številnih posledic in nastale škode je po naravni nesreči potrebno poskrbeti za ljudi, ki potrebujejo pomoč. Naravna nesreča poleg škode poudari potrebe in probleme ljudi, ki so obstajali že pred tovrstnim dogodkom (Škerjanc, 2010). Potrebno je, da se skupnost in država odzovejo na potrebe prebivalstva (Polič, 2010). Te potrebe so lahko različne glede na vrsto naravne nesreče, prizadetega območja, trajanje naravne nesreče, njeno velikost in ranljivost ogroženega prebivalstva (Centre for Research on the Epidemiology of Disasters, 2020). Prepoznavanje potreb prebivalcev v času in po naravni nesreči je ključnega pomena. Ker so potrebe nepredvidljive, zahtevajo, da socialni delavci (ženski spol uporabljam kot nevtralni spol, ki zajema vse spole) spol uporabljam kot nevtralni spol, ki zajema vse spole) najdejo inovativne rešitve, ki so prilagojene glede na potrebe žrtve naravnih nesreč. V raziskavi o sekundarni nesreči in socialnemu delu so prebivalci Bovca, ki jih je prizadel potres leta 2004, izrazili svoje potrebe. Povedali so, da imajo željo po pogovoru in preživljanju časa s prostovoljci socialnega dela, nekaj prebivalcev je imelo potrebo po podpori, saj so želeli podeliti svoja čustva, strahove in težave. Pokazalo se je, da so si želeli imeti nekoga, ki jim bo stal ob strani in se bo boril za njihovo dobro, pri tem pa bi jih spodbujal. Pomembno jim je bilo imeti nekoga, ki jim pomaga pridobiti to, kar jim pripada. Nenazadnje pa tudi imeti nekoga, ki jih podpira pri dosežkih (Škerjanc, 2010). Kljub temu, da ima vsaka naravna nesreča specifične posledic, ki jih prinese, so nekatere posledice lahko posplošene na druge primere in druge vrste naravnih nesreč. Kot na primer dostopnost do organizacij in primerne pomoči, nediskriminatorno obravnavanja žrtev naravne nesreče, prilagoditev pomoči na individualne potrebe in uveljavljanje pravic žrtev nesreče (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

1.4 Vloga socialnega dela v izrednih razmerah

Stroka socialnega dela je pomembna v težkih situacijah, kot so naravne nesreče. Socialno delo namreč dela z ranljivimi skupinami, katere so lahko ogrožene zaradi različnih značilnosti, in sicer ekonomskih, socialnih, kulturnih, ekoloških, demografskih ali zgodovinskih (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010). Zaradi poplav ali naravnih nesreč ogrožene skupine, kot so starejši, otroci, ljudje z ovirami, revni, ljudje, ki imajo psihične motnje, nezaposleni, migranti itd., postanejo še bolj ogrožene. Družine in posamezniki z manj prihodki imajo lahko po naravnih nesrečah težave s finančnim stanjem in pa tudi socialno mrežo, saj imajo po navadi že v začetku manj virov podpore in pomoči. Prebivalstvo, naseljeno v bolj odročnih območjih, ima manj virov pomoči, ki so jim na voljo. Posledično so bolj ranljivi kot pa prebivalstvo, ki je

naseljeno na urbanih območjih z večjimi in bolj razvitimi sistemi podpore in pomoči (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

Socialno delo v primeru naravnih nesreč pripomore k boljšim izidom za vse, ki so vključeni v proces pomoči. Posledično lahko zmanjša negativne posledice naravne nesreče, katere pogosto ni lahko prepoznati in izmeriti (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010). Socialno delo deluje na treh ravneh, in sicer na mikro, mezo in makro ravni. Mikro raven vključuje delo s posameznikom in manjšo skupino, kot je družina. Na tej ravni se socialno delo osredotoča na uporabo različnih metod. Metoda omogočanja dostopa do sredstev se osredotoča na zagotavljanje informacij, varnosti, pridobivanje financ za preživetje, oskrbo za osnovne življenjske potrebe, itd. (Flaker, 2003). Metoda hitre ocene potreb in storitev je metoda, ki raziskuje različne vrste potreb in storitev, ki jih imajo posamezniki v različnih okoljih. Socialni delavec dela na terenu z ljudmi in zbira informacije (Flaker idr., 2019). Kot tretja je metoda psihosocialne pomoči in podpore ranljivim posameznikom in družinam. Tukaj je v ospredju pogovor o stiskah, ki zmanjšuje tesnobo in stres (Pyles, 2007). Tovrstno delo se osredotoča na obravnavo individualnih primerov, ki je pogosto uporabljeno v situacijah, kot so naravne nesreče (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Na mezo ravni socialno delo deluje na področju skupnosti. Pyles (2007) omenja obvladovanje nesreč v skupnosti (CBDM = community-based disaster management) kot pomembno metodo, katera se obenem osredotoča na potrebe ranljivih skupin, v procesu pa uporablja lokalne vire pomoči. Sodelovanje socialnega dela s skupnostjo pripomore k aktivaciji lokalnih virov v prid prebivalcev, kar pomeni organiziranje komunikacije, organiziranje sosesk, oblikovanje skupin, krepitev povezanost itd. Prav tako so lahko kot pomoč organizirajo podporne skupine, kjer imajo žrtve naravnih nesreč možnost razbremenitve, poleg tega pa lahko pridobijo informacije glede načinov spoprijemanja s posledicami (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Makro raven vključuje delo na spremembah v socialni, zdravstveni in izobraževalni politiki odzivanja. Na tej ravni je prav tako pomembno delo pred katastrofo, ko je v ospredju informiranje in ozaveščanje, ter po katastrofi, ko je v ospredju proces okrevanja. Skozi vse tri ravni pa je prisotna metoda zagovorništva (Škerjanc in Lamovšek, 2010).

Socialni delavec uporablja različne metode z različnimi posamezniki, skupinami in skupnostmi, poleg tega opravlja različne vloge. V primeru naravne nesreče ima socialni delavec vlogo informatorja in učitelja. Pomaga ljudem, da pridobijo znanje za soočanje, prilagajanje in odzivanje na naravno nesrečo. Na tak način pripomorejo, da ljudje blažijo posledice nesreče (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Vloga svetovalca daje socialnemu delavcu nalogo, da zagotovi svetovanja preživelim naravne nesreče. V tovrstnih primerih socialni delavci

opravljajo psihosocialno svetovanje s posameznikom, pri tem pa se osredotočijo na potrebe posameznika, da mu pomagajo pri spoprijemanju s težavami, odzivanju in prilagajanju ob posledicah naravnih nesreč. Na tak način se mu omogoča boljšo pripravljenost na prihodnje podobne situacije in boljšo kvaliteto življenja (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Socialni delavec opravlja vlogo povezovalca, ki združuje vire pomoči z ljudmi, ki so jo potrebni. Zaradi tega mora biti socialni delavec dobro obveščen in informiran o različnih vrstah pomoči in podpore, ki so na voljo v skupnosti (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Prav tako koordinira prostovoljce, ki priskočijo na pomoč. Skozi celotno delo je pomembno, da socialni delavec stremi k zagotavljanju okolja, kjer se posameznik počuti varno in ima občutek, da je slišan. Takšno delo opisuje nediskriminatorna praksa, ki je eden od pomembnejših temeljev socialnega dela (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010). Delo socialnih delavcev je najbolj učinkovito, če ga opravlja na terenu in med ljudmi, ki potrebujejo pomoč (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010). Prisotnost socialnih delavk in delavcev na terenu je ključno za kvalitetno delo, saj po Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (2022) "omogoča hitro zaznavo in odziv na stiske ter omogoča učinkovito napotitev uporabnikov v procese pomoči."

1.4.1 Krepitev odpornosti

Krepitev odpornosti posameznika in skupnosti je pomemben proces v primeru naravnih nesreč, saj ni mogoče popolnoma preprečiti tovrstnih dogodkov. Z zviševanjem odpornosti se zvišuje zmožnost nadaljnjega razvijanja sistema, družbe in posameznika (Mikoš, 2010). Odpornost je zmožnost posameznika ali skupnosti, da se spopade s šokom, kot je poplava ter da čim hitreje doseže ravnovesje oziroma stanje, ki je bilo prisotno pred šokom (Abdel-Mooty, Yosri, El-Dakhakhni in Coulibaly, 2021). Način zviševanja odpornosti skupnosti je možno doseči na podlagi dela po modelu SS4R (ang. Strengthening Systems 4R Prevention Model = preventivni model krepitve sistemov 4R), ki je nadgrajena različica modela 4R (ang. Risk Reduction, Readiness, Response, Recovery = zmanjševanje tveganja, pripravljenost, odzivanje, okrevanje) (Gril in Šeme, 2021). Model SS4R se osredotoča na pripravljanje skupnosti, kako se spoprijemati z možnimi ogrožajočimi dogodki in preprečevanje možnih težav v prihodnosti. Njegov cilj je opolnomočiti vire in moči, ki bi skupnosti pomagali. Pri tem je pomembno sodelovanje z različnimi panogami in pa vključevanje ljudi v reševanje problemov. Razvoj modela gre v smer črpanja moči iz ogrožajočega dogodka, spoprijemanje s situacijo ter rast. Prav tako je pomembno, da bi se glede odpornosti začelo informirati naslednje generacije čim prej in tako gradilo na odpornosti (Ronan in Johanston, 2005). Model SS4R je sestavljen iz faze

pripravljenosti in faze zmanjševanja tveganja, kateri se odvijata pred dogodkom. V fazi pripravljenosti je poudarek na informiranju in motiviranju ljudi, da dosežejo spremembe ter razvijanju spretnosti za lažje spoprijemanje s tveganji. V fazi zmanjševanja tveganja pa je v ospredju izboljšanje povezav med socialnimi sistemi v skupnosti. Tretja faza je faza odzivanja, ki se začne odvijati med ali po ogrožajočem dogodku. V tej fazi je delo osredotočeno na čim boljše spoprijemanje s situacijo, vključevanje prebivalcev v proces odločanja in prevzemanje nadzora nad situacijo. V zadnji fazi okrevanja, ki se odvija po ogrožajočem dogodku, je poudarek na sodelovanju skupnosti, krepitvi odpornosti skupnosti in zagotavljanju pravičnosti (Gril in Šeme, 2021).

1.5 Vloga centrov za socialno delo v izrednih razmerah

Centri za socialno delo so krovna institucija za področje socialnega varstva. Opravljajo mnogo vrst pomoči za ljudi, ki so v stiski (Republika Slovenija, GOV.SI, b. d.). Izvajajo številna javna pooblastila, socialnovarstvene storitve in naloge, ki jih predpisuje zakon. Po Zakonu o socialnem varstvu (2007) imajo pooblastila za izvajanje socialnovarstvenih storitev "prve socialne pomoči, osebne pomoči, …, pomoči družini za dom in organizirajo skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva." Nudenje prve socialne pomoči pomeni, da strokovni delavec vodi pogovor, kjer skuša prepoznati stiske in težave. Na podlagi prepoznav lahko sogovornika seznani z njegovimi pravicami glede socialno varstvenih storitev in prejemkih. Pri tem strokovni delavec informira sogovornika o načinu uveljavitve pravic, njegovih dolžnosti in možnih pomočeh, ki so na voljo. Nudenje osebne pomoči, ki je storitev, vključuje svetovanje in vodenje, da bi se posamezniku omogočalo nadaljnje razvijanje in izboljševanje svojih socialnih zmožnosti (Skupnost centrov za socialno delo, b. d.). Zaradi kriznih okoliščin se lahko izvajajo tudi druge, prej ne naštete storitve, če je to potrebno (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Zaradi poplav v avgustu se je veliko ljudi obrnilo po pomoč na centre za socialno delo. Oškodovanci so se lahko obrnili na centre, da so jim izplačali denarne prejemke, in sicer za izredno denarno pomoč, izredno denarno pomoč za kritje stroškov najetega stanovanja, subvencijo tržne najemnine in neupoštevanja poškodovanega premoženja, spremembe vrednosti nepremičnine za letne pravice iz javnih sredstev in subvencijo vrtca in šolske prehrane. Za uveljavljanje pravice iz javnih sredstev za pomoči so morali oškodovanci poplav izpolniti potrebne vloge in jih izročiti centru za socialno delo do določenega roka, in sicer 31. december 2023. Do denarne pomoči so upravičeni vsi, ki so utrpeli škodo zaradi poplav ali

plazov, poleg tega pa so pravočasno oddali vlogo in dokazila (Center za socialno delo, Celje, 2023).

Po 56. členu Zakona o interventnih ukrepih za odpravo posledic poplav in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (2023) je center za socialno delo pristojen za proces krizne namestitve "starejšim od 65 let ter odraslim osebam z motnjami v duševnem in telesnem razvoju, ki se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati same in jim zaradi posledic poplav in plazov ni mogoče zagotoviti oskrbe izven institucionalnega varstva". Prav tako je center za socialno delo pooblaščen za opravljanje kriznih namestitev posameznikov, ki jo nemudoma potrebujejo (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Po Resoluciji o nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v letih od 2016 do 2022 (2016) so centri za socialno delo pristojni za omogočanje "psihosocialne pomoči prizadetim ali ogroženim prebivalcem ob nesrečah, zlasti v obdobju do ureditve osnovnih razmer za življenje." Na podlagi 82. člena Zakona o interventnih ukrepih za odpravo posledic poplav in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (2023) so po poplavah socialnovarstveni programi bili upravičeni do pridobitve dodatnih financ za izvajanje svetovanj in psihosocialne pomoči ranljivim skupinam po poplavah. To je pripomoglo centrom za socialno delo, da povečajo izvajanje tovrstnih pomoči.

Na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) imajo centri za socialno delo v primeru poplav poleg že zgoraj naštetih nalog tudi naslednje, ki so zapisane v nekaterih regijskih načrtih zaščite in reševanja ob poplavah:

- »sodelujejo pri vzpostavitvi pregleda nad stanjem na terenu predvsem z vidika načrtovanja in nudenja psihosocialne pomoči prizadetim v nesreči,
- sodelujejo pri koordiniranju evakuacije …,
- evidentirajo rizične/ranljive posameznike in skupine prebivalcev,
- organizirajo in koordinirajo pomoč rizičnim/ranljivim posameznikom, ki so ostali na svojem domu (pomoč na domu in dostava hrane),
- proaktivno navezujejo in vzdržujejo stike s posamezniki v večji stiski in jih usmerjajo v dodatne oblike formalne pomoči,
- organizirajo in vzpodbujajo skupnostne akcije na terenu (za otroke, starejše, skupine za medsebojno podporo in spodbujanje samopomoči),
- preko člana štaba CZ regije zagotavljajo strokovno podporo poveljniku CZ regije …« (Ministrstvo za obrambo, 2022).

Poglavje IV člena 7 v Direktivi 2007/60/EC o oceni in obvladovanju poplavne ogroženosti navaja, da morajo države članice Evropske Unije uvesti celovite preventivne metode in ukrepe

za obvladovanje poplavne ogroženosti. Navaja tako gradbene kot ne gradbene ukrepe, kamor spadajo obveščanje in ozaveščanje prebivalstva, prostorsko načrtovanje ter vzpostavitev učinkovitih sistemov pravočasnega alarmiranja, ki so ključni elementi strategije. Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje sodeluje z državnimi organi in ministrstvi, da skupaj oblikuje načrt zaščite ob primeru obsežnejših naravnih nesreč. Tovrstni načrt omogoča sodelovanje različnih državnih organov pri zagotavljanju pomoči, reševanja in zaščite (Vlada Republike Slovenije, 2019). Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje aktivira tudi Civilno zaščito, katera nosi ključni pomen pri koordinaciji odzivanja na naravne nesreče (eUprava, b. d.). V okviru Civilne zaščite so aktivirani različni akterji, kot policija, Slovenska vojska, gospodarske družbe, zavodi, organizacije, enote, nevladne organizacije, itd., kamor spadajo tudi centri za socialno delo (Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, 2006).

Ministrstvo, pristojno za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, v svoja področja umešča tudi centre za socialno delo, kar pomeni, da v primeru poplav ministrstvo vzpostavi stik s centri za socialno delo ter drugimi zavodi in centri z namenom sodelovanja in skupnega ukrepanja (Vlada Republike Slovenije, 2019). Delovanje centrov za socialno delo je tako odvisno od dodeljenih nalog in narejenega načrta Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje, ministerstev in državnih organov. Posledično centri za socialno delo niso avtomatsko aktivirani ob naravnih nesrečah, vendar so aktivirani v primerih, ko je njihova pomoč potrebna za reševanje kriznih razmer (psihosocialna pomoč, koordinacija pomoči) (Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč, 2007). Na podlagi tega je razvidno, da centri za socialno delo niso vedno prva linija odzivanja v naravnih nesrečah in pogosto delujejo, ko je osnovno reševanje že izvedeno s strani drugih enot in organizacij. Delovanje centrov za socialno delo po naravnih nesrečah vključuje naloge socialnega varstva, ki poleg drugega vključujejo tudi pomoč ranljivim skupinam v kriznih situacijah, kot so poplave (Zakon o socialnem varstvu, 2007). Bolj natančno lahko izpostavimo, da je njihova naloga pogosto usmerjena na nudenje dolgoročne podpore oškodovancem, zagotavljanje socialne pomoči ter usklajevanje različnih oblik pomoči, ki jih prizadeti potrebujejo po krizni fazi.

Načrte za delo po naravni nesreči morajo na podlagi Državnega načrta zaščite in reševanja ob poplavah naredit tako država, organizacije na različnih področjih, tukaj je vključeno tudi področje socialnega varstva in pa regije ter občine. Načrti naj bi zajemali takojšnje ukrepe za zaščito in reševanje (Vlada Republike Slovenije, 2019).

Državni načrt zajema splošne smernice in ukrepe, na podlag katerih vsaka regija (regijski načrt zaščite in reševanja) in občina (občinski načrt zaščite in reševanja) oblikuje svoj načrt za delo po naravnih nesrečah. Pooblastila centrov za socialno delo so po Sloveniji enaka, razlike pa nastanejo v načinu odzivanja glede na regije in pa občine (Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, 2006).

1.5.1 Sodelovanje z drugimi organizacijami

Centri za socialno delo imajo vlogo povezovalca, koordinatorja in informatorja pri zagotavljanju socialno varstvene politike. Delo centrov za socialno delo zavzema tudi sodelovanje z različnimi organizacijam in institucijami, ki pripomorejo k nudenju bolj celostne in kakovostne pomoči. Interdisciplinarni pristop in sodelovanje, ob primeru naravnih nesreč kot so poplave, je temelj odzivanja v takšnih situacijah (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030, 2022).

Po Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (2022) je zato potrebno vzpostaviti "dobro medresorno mrežo služb, storitev in programov, v katero spadajo občine, službe na vseh ravneh zdravstvenega in socialnega varstva, zaposlovanja, službe na vseh ravneh vzgoje in izobraževanja, kulture, neformalne in uporabniške organizacije, društva, uporabniki in svojci." Sodelovanje mora biti prisotno tako na lokalni kot na regijski ravni. Vloga centrov za socialno delo kot lokalnega koordinatorja pomeni koordiniranje storitev in programov na lokalnem področju. Po Skupnosti centrov za socialno delo (b. d.) so naloge naslednje: "prepoznavanje ponudbe programov v lokalni skupnosti in usmerjanje uporabnikov in uporabnic; stičišče različnih izvajalcev (registriranje potreb), povezovanje sistemov na lokalnem nivoju, sodelovanje pri načrtovanju in razvijanju novih programov, organizacija strokovne podpore izvajalcem iz vladnega in nevladnega sektorja." Na področju regijske koordinacije pa ima center za socialno delo vlogo povezovalca sistema, vlogo informiranja in vlogo spodbujanja novonastalih programov (Skupnost centrov za socialno delo, b. d.). Pri povezovanju pa pripomorejo tudi ministrstva, ki pripravijo podlage za protokole sodelovanja in skupnostne pristope (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

1.5.2 Mobilni Tim Strokovnjakov za Psihosocialno Pomoč

Na področju socialnega dela je pomembno sodelovanje z drugimi panogami. Združitev različnih področij za namen pomoči ljudem, ki so preživeli naravno nesrečo. Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc (2010) so v raziskavi, kjer so preučevali socialno delo v primerih naravnih in drugih nesreč, predlagali vzpostavitev mobilnih timov, ki bi delovali na terenu po nesreči. Tako bi nudili pomoč ljudem, ki so jih druge organizacije spregledale. Ekipa naj bi

združevala socialnega delavca, psihologa, negovalno osebje in koordinatorja. Koordinatorjeva naloga bi bila dobro informiranje preostale ekipe glede pomembnih podatkov in organizacija dela vseh ostalih članov ekipe, ostali pa bi nudili pomoč na svojem področju. Sodelovanje med različnimi organizacijami v primeru naravnih nesreč je ključno za nudenje kvalitetne pomoči.

Po poplavah v avgustu sta Nacionalni inštitut za javno zdravje in Ministrstvo za zdravje vzpostavila sedem mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcev na terenu. Tim so sestavljali socialni delavec, psiholog ali specialist klinične psihologije, diplomirana medicinska sestra in predstavnik policije, Slovenske vojske ali gasilcev, če je to bilo potrebno. Na terenu so mobilni timi skrbeli za oceno stanja, opravljali so krizna svetovanja in razbremenilne pogovore, prav tako so se povezali z lokalnimi skupnostmi za boljše in hitrejše delo (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023).

2 Formulacija problema

Avgusta leta 2023 so Slovenijo prizadele hude poplave. Posledično je bilo veliko ljudi, ki so bili prizadeti in oškodovani zaradi poplav. Tako so jim na pomoč, med drugimi, priskočili tudi centri za socialno delo. Glavna raziskovalna tema je odzivanje centrov za socialno delo po poplavah, bolj podrobno, kakšno pomoč in podporo so centri za socialno delo izvajali za ljudi, ki so bili prizadeti zaradi poplav. Diplomska naloga opozarja na pred pripravljenost in organiziranost centrov za socialno delo v primeru naravnih nesreč, kot so poplave.

· Raziskovalna vprašanja:

- Kako so se odzvali centri za socialno delo takoj po poplavah?
- Kako so se odzvali centri za socialno delo en mesec po poplavah?
- Kakšne potrebe ljudi so prepoznali socialni delavci kot posledico poplav?
- Kakšne ovire so imeli socialni delavci v nudenju pomoči po poplavah?
- Kako so sodelovali centri za socialno delo z drugimi organizacijami po poplavah?
- Kaj želijo socialni delavci izboljšati na centrih za socialno delo v primeru dela po poplavah?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj sem podatke zbirala preko besednih opisov socialnih delavk in delavcev, ki so zaposleni na centrih za socialno delo. Prav tako je raziskava empirična, saj sem sama zbirala podatke, ki omogočajo analizo in interpretacijo dogajanja po poplavah. Raziskava je tudi eksplorativna, saj gre za raziskovanje področja oziroma dogodka, ki ni bilo še podrobno raziskano. Na podlagi raziskave je mogoče narediti smernice za nadaljnjo odzivanje centrov za socialno delo v primeru poplav.

3.2 Merski instrument

Kot merski inštrument sem uporabila strukturiran vprašalnik, ki je sestavljen iz dvanajstih (12) vprašanj (priloga A). Vsa vprašanja so odprtega tipa brez podanih možnih odgovorov.
Vprašalnik sem sestavila sama, zaradi specifičnosti teme. Vprašalnik se deli na štiri tematike. Dotakne se odzivanja centrov za socialno delo po poplavah, prepoznavanja potreb ljudi, ki so bili oškodovani zaradi poplav, sodelovanja centrov za socialno delo z drugimi organizacijami za namen izvajanja čim boljše pomoči in podpore ter predlogov za izboljšave odzivanja centrov za socialno delo po poplavah.

3.3 Populacija, vzorec

Populacijo v raziskavi predstavljajo vsi centri za socialno delo v Sloveniji, bolj natančno šestnajst (16) centrov za socialno delo (v nadaljevanju CSD). Namenski vzorec sestavljajo CSD, ki so delovali na območjih, ki so bila po zbranih podatkih poročila Copernicus Emergency Management Service (2023) označena kot najbolj prizadeta zaradi poplav med 4. in 8. avgustom 2023. Skupaj je bilo šest (6) CSD oziroma šestnajst (16) enot CSD. Ti centri so CSD Gorenjska (enota Kranj, enota Škofja Loka), CSD Koroška (enota Dravograd, enota Ravne na Koroškem), CSD Savinjsko-Šaleška (enota Mozirje, enota Žalec, enota Velenje, enota Nazarje), CSD Osrednja Slovenija (enota Domžale, enota Kamnik, enota Ljubljana-Šiška), CSD Celje (enota Celje, enota Laško) in CSD Pomurje (enota Lendava, enota Ljutomer, enota Murska Sobota). Na povabilo za sodelovanje v raziskavi se je od teh odzvalo 8 enot CSD; iz vsake enote je vprašalnik izpolnil en strokovni delavec oziroma delavka, ki je bila vključena v odziv v poplavah 2023.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem začela zbirati z dnem 9. 11. 2023 in zaključila z dnem 20. 12. 2023. Vprašalnik sem sestavila v aplikaciji 1KA. Po e-pošti sem poslala povabilo in povezavo do vprašalnika na Skupnost Centrov za socialno delo. Prosila sem jih, da ga razpošljejo naprej, saj imajo dostop do vseh centrov. Prav tako bodo zaposleni prošnjo za izpolnitev najverjetneje bolj upoštevali, če jo prejmejo od samega vodstva. Povezavo do vprašalnika so podali zaposlenim socialnim delavcem, ki so v času po poplavah izvajali delo na tem področju. E-pošto s povezavo do vprašalnika so poslali naprej že naslednji dan, in sicer 10. 11. 2023. V naslednjem tednu je prišla že večina odgovorov. Dne 4. 12. 2023 sem po e-pošti poslala povezavo do vprašalnika še na nekatere CSD, kot vzpodbudo za sodelovanje. Vprašalnik sem deaktivirala 20. 12. 2023, ko sem zaznala, da novih odgovorov ne prejemam več.

Vseh skupaj je bilo na koncu izpolnjenih osem (8) vprašalnikov. Vsi udeleženci so bili v uvodnem nagovoru seznanjeni, da bodo podatki uporabljeni za namene diplomske naloge.

V začetku aprila sem sestavila vprašalnik z dodatnimi vprašanji za namen pridobivanja bolj podrobnih informacij. Vprašalnik sem sestavila v aplikaciji 1KA in sem 8. 4. 2024 poslala povezavo in prošnjo za ponovno sodelovanje vsem osmim socialnim delavcem, ki so že sodelovali v izpolnjevanju vprašanj. Na dodatna vprašanja je odgovorilo vseh osem socialnih delavcev. Tako sem zaključila z zbiranjem podatkov 29. 4. 2024, ko sem prejela vseh osem odgovorov na podana vprašanja.

3.5 Obdelava podatkov

Pridobljene podatke sem obdelala in analizirala kvalitativno s pomočjo metode kodiranja. Prvi korak, ki sem ga naredila, je bil zbiranje in urejanje celotnega empiričnega gradiva, ki sem ga tudi šifrirala (Priloga B). Naslednji korak je bil določanje enot kodiranja. V procesu kodiranja sem se najprej lotila odprtega kodiranja pojmov v tabeli, kjer sem določenim enotam kodiranja pripisala kodo izjave, pojem, podkategorijo, kategorijo in temo (Priloga C). Nato sem se lotila osnega kodiranja, kjer sem hierarhično uredila teme, kategorije in podkategorije (Priloga D). Na podlagi kodiranja sem lahko na koncu formirala rezultate v utemeljeno teorijo in podala predloge.

4 Rezultati

4.1 Odzivanje CSD takoj po poplavah

CSD so se takoj po poplavah odzivali različno. Navedli so, da so se nekateri odzvali in pričeli z delom še isti dan poplav (*"Kot člani skupine pri elementarnih nesrečah smo se v pomoč vključili po pozivu Civilne zaščite na dan poplav, 4. 8. 2023."* E1)), drugi so pričeli s pomočjo v naslednjih delovnih dneh (*"V praksi je to pomenilo prvi naslednji delovni dan po poplavah, to je 7. 8. 2023."* (H2)). Navedeno pa je bilo tudi, da so svoje odzivanje prilagodili glede na zaznano stisko ljudi, ki jih je prizadela poplava (*"Na pomoč pri poplavah smo se odzvali takoj, ko so ljudje občutili stisko."* (H1)).

Del odzivanja in nudenja pomoči je vključevalo delo na terenu. Delo na terenu so opravljali takoj po aktivaciji (*"Takoj smo odšli na teren po najbolj ogroženih poplavljenih področjih."* (B1)). Delo so socialni delavci opravljali peš (*"Veliko dela smo opravili peš"* (B27)) in tudi v ekipah (*"in nato več kot 14 dni hodili s 4 ekipami po terenu"* (C2)). Terensko delo je vključevalo obiske na dom (*"Opravljali so se obiski na domu pri oškodovanih"* (E12)). Pri delu na terenu pa niso bili vključeni vsi socialni delavci iz vseh CSD (*"Strokovne delavke nismo šle na teren."* (D28)). Socialni delavci so izpostavili, da so organizirali različne ekipe za razdelitev dela na CSD (*"Organizirali smo time za različna dela na CSD"* (B6)).

Tekom odzivanja so CSD izvajali različne vrste pomoči. Izvajali so razbremenilne pogovore (*"razbremenilni pogovor"* (G3)), pogovore na terenu (*"Tam smo naredili razgovore z občani"* (A2)), psihosocialno pomoč (*"in sicer z nalogo zagotavljanja psihosocialne pomoči prizadetim prebivalcem"* (D29)), ki vključuje psihološko pomoč (*"in psihološko pomoč"* (E11)), prvo socialno pomoč (*"Takrat smo bili posebej organizirani za nudenje storitve prve socialne pomoči (definicije problema, razreševanje stisk, napotovanje"* (H3)) in osebno pomoč (*"z nudenjem osebne pomoči"* (G2)), nudili so informacije o pravicah (*"ker so ljudje množično prihajali na CSD po informacije"* (B7)), možnih pomočeh (*"informacije prizadetim o možnosti pomoči"* (D1)), možnih pomočeh čiščenja (*"in informacije, kdo nudi pomoč pri čiščenju"* (B11)) ter kako in kam vložiti vloge za pomoč (*"ter spotoma tudi dajali informacije, kako in kam podati vlogo za denarna sredstva namenjena za obnovo"* (B12)). Informacije so nudili tako na terenu (*"Veliko smo tudi nudili informacije tako na terenu"* (A4)), kot pisno (*"tudi v pisani obliki"* (A5)) in po telefonu ter osebno (*"Tiste, ki delamo za pravice iz javnih sredstev, smo bile na razpolago za informacije po telefonu in strankam osebno"* (D29)). Po poplavah so socialni delavci delali z vlogami za pomoč. Vloge za pomoč so razdeljevali med oškodovance (*"razdeljevali vloge za izredno denarno pomoč (IDP)"* (C4)), jim pomagali pri izpolnjevanju

vlog (*"ter uporabnikom pomagale pri izpolnjevanju"* (E15)) in te vloge tudi obdelali (*"Sprejemale in obdelovale smo vloge"* (D30)). Socialni delavci so izpostavili, da so pomoč izvajali tudi na področju pridobivanja denarnih sredstev za oškodovance, bolj natančno za pridobivanje enkratne denarne pomoči (*"pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči"* (F6)) in pridobivanju denarne pomoči pri drugih institucijah (*"in denarnih pomoči pri drugih institucijah"* (F7)). Oškodovanim ob poplavah, ki se niso mogli vrniti v svoje domove, so pomagali pri iskanju namestitev (*"z namenom pomoči pri nameščanju predvsem starejših in vseh, ki so bili v poplavi evakuirani iz svojih domov in so potrebovali namestitev"* (E2)).
Socialni delavci so navedli, da so za pomoč pri odzivanju CSD po poplavah iskali tudi prostovoljce (*"iskanju prostovoljcev"* (E23)).

4.2 Odzivanje CSD en mesec po poplavah

CSD so tudi en mesec po poplavah opravljali različne načine pomoči prebivalcem. Delo je potekalo tako na sedežu CSD (*"Delo je potekalo predvsem na sedežu centra"* (H27)), kot tudi na terenu, kar vključuje obiske na dom (*"Še vedno smo opravljali obiske na domu"* (E26)), v času terenskega dela pa niso mogli obiskati vseh oškodovanih (*"ne pa do vseh oškodovanih"* (D26)).
Prebivalcem so pomagali pri pridobivanju denarnih sredstev (*"Osredotočali smo se predvsem na pridobitev denarnih sredstev za obnove"* (B16)), in sicer izredne denarne socialne pomoči (*"vloga za izredno denarno socialno pomoč"* (F22)), solidarnostne pomoči (*"nato pa smo bili odločevalci pri dodeljevanju solidarnostne pomoči"* (H25)), enkratne pomoči (*"in pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči"* (F15)) in pridobivanja finančnih pomoči drugih institucij (*"in denarnih pomoči pri drugih institucijah"* (F16)). Socialni delavci so izpostavili, da so v procesu izdajanja odločb za pridobivanje denarnih sredstev (*"izdajanje odločb – preverjanje dokazil"* (D9)) morali ugotavljati stanje nastale škode (*"Pridobitev denarnih sredstev za nastalo škodo, s poudarkom na predhodnem evidentiranju in fotografiranju nastale škode"* (A8)).
Prav tako so razdeljevali vloge za pomoč (*"oškodovancem še razdeljevali vloge za solidarnostno pomoč"* (E27)), nudili pomoč pri izpolnjevanju vlog (*"pomoč pri izpolnjevanju vlog"* (D8)) in izdajali vloge za pomoč (*"Naj povem, da še vedno izdajamo odločbe o izredni denarno socialni pomoč, ker ljudje še vedno vlagajo vloge."* (C15)). V tem obdobju se je, po besedah socialnih delavcev, delo na področju reševanja vlog za pomoč povečalo (*"povečevalo pa se je delo na področju reševanja vlog za izredno denarno socialno pomoč"* (C21)).
Prebivalcem so nudili tudi materialno pomoč (*"predvsem v materialno pomoč"* (H17)), kar so socialni delavci opisali kot zagotavljanje osnovnih stvari družinam (*"da bi posamezniki in*

družine čim prej prejele osnove" (H20)) in nudenje materialne pomoči iz javnih sredstev še preden se je sprejel zakon za odpravo posledic poplav (*"Pred sprejetjem interventnega zakona za odpravo posledic poplav smo materialno pomoč nudili v obliki obstoječih pomoči iz javnih sredstev"* (H24)).

Tekom odzivanja en mesec po poplavah so CSD izvajali različne vrste pomoči. Izvajali so pogovore (*"jih poslušali v njihovih stiskah"* (E29)), razbremenilne pogovore (*"razbremenilni pogovori"* (D10)), psihosocialno pomoč (*"Nudimo psihosocialno pomoč"* (C16)), kar vključuje izvajanje prve socialne pomoči (*"nudili prvo socialno pomoč"* (E28)), osebne pomoči (*"Z nadaljevanjem storitve osebna pomoč tistim, ki so se želeli vanjo vključiti."* (G6)) in nudenja podpore (*"in zagotavljanje podpore"* (F11)). Navedeno je bilo, da so socialni delavci delali na ohranjanju stikov z oškodovanci (*"En mesec po poplavah smo še vedno bili v stiku s poplavljenimi"* (E30)) in jih informirali o različnih področjih (*"Informiranje"* (F10)), tudi o možnih pomočeh, ki so jim na voljo (*"Informiranje prizadetih o možnosti pomoči"* (D7)).

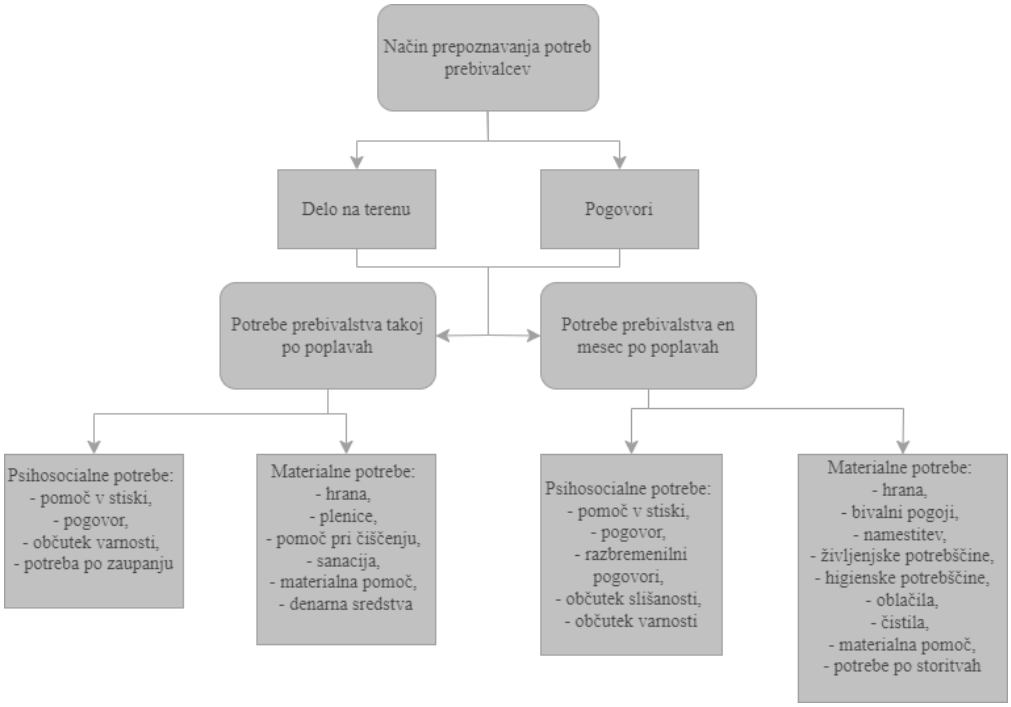
Navedli so, da so prebivalcem pomagali iskati nadomestne namestitve (*"pa tudi pomoč pri iskanju nadomestnih bivalnih zmožnosti"* (H18)), urejali so skrbništva (*"skrbništvo"* (D24)) in varstvo starejših občanov (*"varstvo starih"* (D23)).

V tem obdobju so CSD sodelovali z občino (*"navezovanje z občinami"* (F12)) in se povezovali z drugimi organizacijami (*"ter povezovanje z drugimi organizacijami"* (H19)).

Socialni delavci so izrazili, da je delo potekalo podobno kot takoj po poplavah v avgustu, vendar v manjšem obsegu (*"in še vedno traja, vendar v manjšem obsegu kot avgusta."* (D5)).

4.3 Potrebe prebivalstva

Slika 2: Odnosno kodiranje prepoznanih potreb prebivalstva po poplavah



CSD so na različne načine prepoznavali potrebe prebivalcev. Socialni delavci so navedli, da so prepoznavali potrebe z delom na terenu (*"Potrebe smo prepoznavali sami na terenu"* (E33)). Nekateri so se odpravile na teren le v določenih primerih (*"Na našem centru strokovne delavke nismo bile na terenu, razen za konkretne primere, ki so potrebovali našo pomoč (npr. starejši brez svojcev)"* (D19)). Potrebe so prepoznavali tudi preko pogovorov s prebivalci (*"S pogovori, ljudje so klicali, ljudje so prišli na CSD"* (C24)), oškodovanci (*"Na nas so se obračali oškodovanci sami"* (D20)) in sosedi (*"v določenih primerih so na potrebe opozorili tudi sosedje"* (D21)).

Takoj po poplavah so prepoznali določene psihosocialne in materialne potrebe prebivalcev. Psihosocialne potrebe, ki so jih prepoznali, so potreba po pomoči v stiski (*"nudili prvo pomoč v stiskah"* (H11)), potreba po varnosti (*"Potrebo po varnosti"* (G4)), potreba po zaupanju (*"in zaupanju"* (G5)) in potreba po pogovoru (*"pogovor"* (C10)). Prepoznane materialne potrebe prebivalcev so potreba po hrani (*"hrane"* (C7)), po plenicah (*"plenice za dojenčke"* (C8)), potreba po pomoči pri čiščenju (*"V nadaljevanju je bila potrebna pomoč pri čiščenju"* (E22)), potreba po sanaciji (*"Najprej na sanacijo"* (B10)), potreba po materialni pomoči (*"Na materialno škodo, ki je nastala, nudenje materialne pomoči"* (D6)), potreba po denarnih sredstvih (*"in finančna pomoč"* (E25)).

Prepoznane potrebe prebivalcev, ki so jih socialni delavci prepoznali en mesec po poplavah, se delijo na psihosocialne in materialne potrebe. Prepoznali so naslednje psihosocialne potrebe; potreba po varnosti (*"po varnosti"* (H39)) in slišanosti (*"Ali so res slišani?"* (G7)), potreba po pogovoru (*"potrebo, da so slišani in niso sami, imajo sogovornika"* (B20)) in razbremenilnih pogovorih (*"pa tudi število razbremenilnih pogovorov"* (C22)) ter potreba po pomoči v stiski (*"ter skupaj z njimi reševali stiske, s katerimi so se na nas obračali"* (E31)).

Materialne potrebe, ki so jih prepoznali, so potreba po zagotovitvi bivalnih pogojev (*"od zagotavljanja osnovnih bivalnih pogojev"* (D11)), po zagotavljanju namestitev (*"še vedno po namestitvah (nadomestne, začasne)"* (H36)), po zagotavljanju življenjskih potrebščin (*"življenjskih potrebščin"* (D12)), oblačilih (*"obleke"* (H23)), higienskih pripomočkih (*"higienske potrebščine"* (D14)), potreba po hrani (*"hrano"* (H22)), po čistilih (*"čistila"* (H21)), materialni pomoči (*"Po enem mesecu so v ospredje prišle predvsem potrebe po materialni pomoči"* (H35)) in potreba po določenih stvareh glede na posameznike in družine (*"in pa tudi na specifične potrebe posameznikov in družin - v obliki storitev CSD"* (H37)).

4.4 Sodelovanje z organizacijami

Tekom odzivanja na potrebe prebivalstva po poplavah so CSD sodelovali z drugimi organizacijami. Sodelovali so z lokalnimi organizacijami (*"Za našo enoto lahko z gotovostjo trdimo, da smo v vseh naravnih nesrečah vpeti v lokalno okolje, kar je verjetno prednost manjših mest in smo resnično medsebojno povezani"* (E57)), in sicer z občino, v kateri delujejo (*"Tesno sodelovanje poteka z občino"* (E42)), gasilci (*"Imeli smo pomoč gasilcev"* (B24)), krajevno skupnostjo (*"Krajevne skupnosti"* (B32)), lokalno knjižnico (*"v lokalni knjižnici"* (49)) in organizacijami iz lokalne mreže (*"Organizacije iz občine"* (A16)).

Prav tako so sodelovali z državnimi in nevladnimi organizacijami. Državne organizacije, ki so jih navedli, so Civilna zaščita (*"Sodelovali smo s Civilno zaščito"* (D34)), ministrstvo (*"s strani ministrstva"* (31)), policija (*"policije"* (E38)) in Nacionalni inštitut za javno zdravje (*"Nacionalnim inštitutom za javno zdravje"* (H49)). Nevladne organizacije pa so Rdeči križ (*"Rdeči križ"* (E18)), Karitas (*"Karitas"* (H47)), humanitarna društva (*"Adra"* (C42)) in Društvo prijateljev mladine (*"Društvo prijateljev mladine"* (C46)).

CSD in zgoraj navedene organizacije so sodelovale na različne načine. Socialni delavci so navedli naslednje načine sodelovanja, in sicer medsebojno informiranje o stanju na terenu (*"Povedali so nam situacijo na terenu"* (C31)), nevarnostih (*"nas opozorili na nevarnosti"* (C32)) in o ljudeh v stiskah (*"na to, kje so ljudje najbolj v stiski."* (C33)), skupno obveščanje prebivalcev (*"Nato smo se povezovali glede nudenje informacij ljudem, ki so utrpeli škodo"*

(C34)) in pogovori s prebivalci (*"Pogovori"* (B34)), skupna odprava na teren (*"Sodelovali smo pri delu na terenu."* (G17)) in ob tem obiskovanje prebivalcev (*"Skupaj opravljamo obiske na domu (še danes)"* (E45)), pomoč drugih organizacij pri prevozu do težko dostopnih mest (*"da so nas vozili na nedostopne terene."* (B26)) in iskanju prizadetih zaradi poplav (*"identificiranju uporabnikov, ki so bili v največji stiski"* (H51)). Skupaj so oblikovali seznam oškodovancev zaradi poplav (*"z namenom priprave seznama oseb, ki so bili v poplavi najbolj prizadeti"* (E4)) in skušali obravnavati vsakega posameznika posebej glede na njegove potrebe (*"individualno dogovarjanje na podlagi potreb občanov"* (F30)), prav tako pa so stremeli k zagotovitvi celostne pomoči v sodelovanju z drugimi organizacijami (*"in na ta način celostno pomagamo oškodovancem"* (E46)).

Socialni delavci so navedli tudi delo v komisijah lokalnega okolja (*"sodelovali pri komisijah v lokalnem okolju"* (C35)), delo v komisiji za dodeljevanje pomoči (*"sodelovanje v komisijah za dodelitev pomoči"* (H54)) in delo v regijskem odboru Civilne zaščite (*"Sicer imajo CSD-ji tudi predstavnika v regijskem odboru civilne zaščite, ki se udeležuje različnih izobraževanj in usposabljanj s področja zaščite in reševanja"* (D42)). Skupaj z drugimi organizacijami so CSD sodelovali pri koordinaciji pomoči oškodovanim (*"Ves čas je potekalo sodelovanje z vsemi organizacijami, ki so bile vključene v pomoč"* (E17)), iskanju možnosti za odpravo posledic (*"Iskali možne oblike pomoči za fizično odpravo posledic poplav"* (B37)), razdeljevanju pomoči (*"pomoč pri razdeljevanju pomoči"* (H53)), kar vključuje finančno pomoč (*"zagotavljanje finančne pomoči"* (F35)), razdeljevanje bonov (*"Razdeljevanje bonov poplavljenim."* (C45))), materialno pomoč (Osnovna življenjska živila (*"razdeljevanje paketov hrane za otroke"* (C43)), higienska sredstva (*"higienskih pripomočkov poplavljenim."* (C44)), iskanje namestitev (*"zagotavljanje drugih možnosti bivanja"* (F32))) in zbiranje donacij, kot so šolske potrebščine (*"šolskih potrebščin, ki so jih zbrali"* (C48)), oblačila (*"darovanje oblačil"* (F37)), pohištvo (*"pohištva"* (F38)) in oprema (*"opreme"* (F39)). V sodelovanju z drugimi organizacijami so socialni delavci pomagali pri sestavi standardov pri prejemanju pomoči (*"pomoč pri sestavi normativov za prejem raznih pomoči"* (H52)) in pa pri oblikovanju mnenja delovanja mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči (*"prav tako smo oblikovali mnenja za npr. delovanje mobilnih ekip za psihosocialno svetovanje"* (H33)).

Večina socialnih delavcev je navedlo, da oni oziroma njihovi sodelavci niso bili vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči na terenu (*"Nismo vključeni"* (A15)), le en socialni delavec je navedel, da je bil del tima (*"Da, smo del mobilnega tima."* (G11)). Socialni delavci, so imeli v mobilnih timih vlogo svetovalnega delavca (*"Svetovalno delo."* (G12)), opravljali so razbremenilne pogovore (*"Nudenje razbremenilnega pogovora v*

okviru socialno varstvene storitve" (G13)) in nudili osebno pomoč (*"osebna pomoč (varstvo odraslih)."* (G14)).

4.5 Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah

Odzivanje CSD je začrtano tudi na podlagi formalnih predpisov odzivanja CSD po poplavah. Interna pravila in postopki, ki so predpisi za ravnanje v primeru naravnih nesreč, po besedah socialnih delavcev predpisujejo odzivanje glede na načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah (*"Na pomoč smo se odzvali glede na interni akt, ki ga imamo na CSD sprejetega: načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah."* (H9)). Nekateri so navedli, da delovanje v primeru naravnih nesreč na njihovih CSD ni posebej opredeljeno (*"Nimamo nekih pisnih protokolov"* (B39)).

Prav tako so izpostavili sledenje navodilom (*"Protokol CSD-jev v primeru naravnih nesreč je torej sledenje navodilom"* (D40)) in danih nalog s strani države, regije in lokalnih organizacij (*"in opravljanje nalog v skladu z načrtom zaščite in reševanja, ki ga sprejme država, regija, lokalna skupnost ali organizacija"* (D41)). Izpostavili so tudi predpisano sodelovanje s Civilno zaščito (*"Strokovni delavci se vključimo na poziv Civilne zaščite"* (E47)), opravljanje terenskega dela (*"usmeritev v delo na terenu"* (F41)), kar vključuje obiskovanje prebivalcev na dom (*"V nadaljevanju pri oškodovanih opravimo obisk na domu"* (E49)), izvajanje psihosocialne pomoči (*"nudenju psihosocialne pomoči"* (F42)), informiranje prebivalcev o pomočeh, ki so na voljo (*"ki vključuje tudi seznanitev z možnimi oblikami pomoči"* (E51)), SOS telefona (*"24-urni SOS telefon"* (F43)), iskanje možnih namestitev (*"kot pomoč pri morebitnih namestitvah oškodovanih oseb"* (E48)), organiziranje poteka dela (*"Organizacija dela"* (F40)), pomoč pri izpolnjevanju vlog za pomoč (*"pomoč pri izpolnjevanju vloge za izredno denarno pomoč ..."* (E52)) in obravnava vlog za pomoč (*"in obravnavanje vlog za izredno denarno socialno pomoč"* (H56)), ki jih je bilo možno vložiti do 31. 12. 2023 (*"še vedno je do 31. 12. 2023 možno vložiti vloge za to pomoč"* (H26)).

Socialni delavci so navedli tudi zakonsko podlago, kjer CSD dodeljuje določene naloge in ta zakon je interventni zakon (*"in, kot že navedeno, na podlagi nalog, ki smo jih prejeli z interventnim zakonom"* (H29)).

Izpostavljeno je bilo redno izobraževanje o načinih odzvanja v primeru naravnih nesreč (*"Glede odzivnosti v elementarnih nesrečah se tudi redno izobražujemo v okviru Regijskega načrta zaščite za regijo"* (E58)).

4.6 Ovire

Skozi delovanje po poplavah so socialni delavci na CSD zaznali različne ovire, ki so otežile njihovo delo. Izpostavili so, da so se spopadali z ovirami na terenu, in sicer z oteženim dostopom do prebivalcev, ki so potrebovali pomoč (*"Ovira je bila dostopanje do občanov, ni bilo vedno mogoče"* (A14)), nezaupanje ljudi do socialnih delavcev (*"Ljudje niso zaupali zaposlenim, ker je bil prisoten strah, da bi jih oropali."* (B28)), utrujenost (*"Utrujenost"* (F26)) in pomanjkanje socialnih delavcev (*"je pokazalo, da imamo premalo kadra."* (G10)), kot oviro so navedli tudi težavo pri iskanju, kako nuditi dobro pomoč ljudem v stiski (*"Težko je bilo najti načine, kako nuditi dobro pomoč"* (H43)).

Kot ovira oziroma pomanjkljivosti pri delu je bila navedena tudi nejasnost pri podanih informacijah za delo s strani države (*"Težave so bile tudi zaradi nejasnih navodil s strani države"* (B29)), nedelujoč sistem za vnašanje vlog za pomoč (*"Poleg tega smo že imeli mnogo vlog, ki smo jih pričeli vnašati v še nedelujoč sistem"* (C14)) in pa prepoznavanje možne zlorabe prebivalcev pri pridobivanju izredne denarne pomoči (*"možnosti izrabe izrednih denarnih pomoči"* (F44)).

4.7 Predlogi za izboljšave odziva CSD

Za izboljšavo odzivanja CSD v prihodnosti so socialni delavci navedli nekaj možnih predlogov. Za lažje opravljanje dela so navedli, da bi potrebovali biti bolje informirani (*"Hitrejše informiranje"* (A19)), delo bi lažje opravljali, če bi bilo manj birokracije oziroma hitrejši način vnašanja vlog (*"Najbolj bi pomagalo, da bi se zmanjšala birokracija, da bi bilo vnašanje vlog krajše. Da bi imeli krajši način."* (H57)). Izpostavljeno je bilo tudi, da bi lažje opravljale delo, če bi imele več pomoči drugih služb, oziroma da bi bili del boljše mreže pomoči (*"Pomoč drugih služb"* (G19)). Delo na terenu pa bi jim bilo olajšano, če bi bilo na voljo več strokovnih delavcev za terensko delo (*"več ljudi na terenu"* (A20)), če bi imeli na razpolago vozila za na teren (*"Vozila"* (B40)) in če bi imeli zaščitno opremo (*"zaščitna oprema"* (B41)).

Navajali so, da so prepoznali potrebe prebivalcev, na katere bi lahko dale več poudarka skozi svoje delo. Več poudarka bi lahko po njihovem mnenju dali na nudenju pomoči ljudem v stiski in na njihove stiske (*"Na stiske občanov"* (A21)), na boljše informiranja prebivalstva (*"Še več ozaveščanja ljudi"* (B43)), opravljanja več dela na terenu (*"več terenskega dela"* (A22)), izvajanje psihosocialne pomoči (*"psihosocialno pomoč"* (E56)) in pogovorov (*"Oškodovanci so na začetku, takoj po dogodku, najbolj potrebovali pogovor, da jih nekdo sliši"* (E55)), skozi katere bi sogovorniki pridobili občutek slišanosti (*"Na potrebe ljudi, ali so slišani"* (G21)) in

možnost izražanja svojih potreb (*"da povejo sami, kaj potrebujejo"* (G22)). Več poudarka bi po njihovem mnenju lahko dali tudi na boljšo porazdelitev pomoči (*"Čim boljša porazdelitev pomoči. Da bi pomoč prišla do čim več ljudi."* (H58)) in sredstev (*"Z vidika materialnih pravic bi bilo potrebno realnejše dodeljevanje sredstev"* (D44)).

Socialni delavci so navedli možne ideje, kako izboljšati nudenje pomoči, in sicer z izvajanjem več pomoči pri izpolnjevanju vlog za pomoč (*"in da smo, kolikor je bilo mogoče, hitro rešili vse vloge za izredne pomoči za sanacijo"* (B50)), pri nudenju ustreznih informacij (*"jim damo ustrezne in koristne informacije, ki so jih takrat potrebovali"* (B49)), prav tako so navedli, da bi lahko nudili več pomoči, če bi imeli na voljo posebne sklade za kritje stroškov (*"Posebni sklad za kritje stroškov"* (F47)) in stanovanja namenjena za krizne namestitve v takšnih situacijah, kot so poplave (*"posebna stanovanja - namestitve za krizne situacije."* (F48)).

Navedeni so bili predlogi za spremembe pri odzivanju za nadaljnjo delovanje CSD. Eden od predlogov je več razpoložljivega kadra (*"Imeti več kadra"* (H59)), sledi potreba po več sredstvih (*"in sredstva za izvedbo teh"* (H61)), boljša opredelitev nalog v kriznih časih kot so naravne nesreče (*"jasneje opredeljene naloge v času kriznih situacij"* (H60)) in pa večji poudarek na prepoznavnosti CSD v javnem okolju glede na to, kako deluje (*"Izboljšanje prepoznavnosti CSD, njegovega poslanstva in nalog, storitev, ki jih nudi."* (H64)).

Tudi sodelovanje z drugimi organizacijami bi lahko izboljšali. Predlagano je bilo izboljšanje odzivnosti drugih organizacij (*"večjo odzivnost odločevalcev (vlade ...)"* (H26)), več podanih informacij (*"več informacij z njihove strani"* (B47)) in delo na prepoznavnosti in podpori CSD (*"Za boljšo prepoznavnost in podporo centrov bi moral poskrbeti naš ustanovitelj"* (E59)).

5 Razprava

Omejitev dobljenih rezultatov, če upoštevam uporabljeno metodologijo, je izbrana vrsta kvalitativne raziskave. Ker je raziskava eksplorativna, pomeni, da ta ponuja smernice oziroma podlago za nadaljnje raziskovanje in sama po sebi nima še dokončnih odgovorov. Zaradi narave raziskovalnega področja in omejitev že narejenih raziskav na tem področju, nisem imela na voljo veliko podobnih študij, ki bi služile kot podlaga mojemu delu. Omejitev glede rezultatov se lahko zazna tudi pri izbiri merskega instrumenta. Strukturiran vprašalnik z odprtimi vprašanji omogoča določeno širino, saj respondentu da možnost, da poda bolj konkretne podatke in opise. Vendar pa ne omogoča fleksibilnosti za dodatna vprašanja in nadaljnjo poglobitev v določene teme. Prav tako omejitev predstavlja vprašalnik, ki sem ga oblikovala sama. Ta ni bil testiran in je lahko pristranski.

Pri pridobivanju rezultatov sem imela vzorec osmih enot CSD po Sloveniji, kar pomeni, da rezultatov ne moremo posplošiti, saj morda niso reprezentativni za vse CSD. Podatki bi lahko bili bolj raznoliki, če bi dobila odzive iz več enot CSD, ki so bili vključeni v odziv na poplave v avgustu 2023. Podatki bi lahko bili bolj poglobljeni, če bi za zbiranje podatkov uporabila polstrukturiran vprašalnik in če bi vprašanja podala preko pogovora (metoda intervjuja) in ne preko spletne ankete. Tako bi lahko vprašanja prilagodila glede na podane odgovore sogovornikov. Sogovorniki bi lahko podrobneje opisali, kako so se odzvali po poplavah, s čimer bi ustvarili bolj jasno sliko o takratnem dogajanju.

V razpravi bom odgovorila na raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila. Odgovore črpam iz pridobljenih rezultatov skozi vprašalnik in iz zbrane teorije v teoretskem uvodu.

- **Kako so se odzvali centri za socialno delo takoj po poplavah?**

Rezultati raziskave so pokazali, da so se CSD po poplavah odzivali hitro. Nekateri so se odzvali še isti dan, nekateri v naslednjih delovnih dneh. Tovrstne razlike so nastale zaradi tega, ker je aktivacija CSD po poplavah odvisna od Civilne zaščite in tudi Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje (Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, 2006). CSD so pozvani k nudenju pomoči, če zaznajo potrebo po tem (Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč, 2007), kar pomeni, da se ne aktivira vseh CSD, ampak le tiste, ki jih potrebujejo.

Velik del odzivanja je takoj po aktivaciji vključevalo delo na terenu, kar je po Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010) najbolj učinkovit način opravljanja socialnega dela, saj omogoča prepoznavo potreb prebivalcev in tako nudi podlago za učinkovito oblikovanje procesa pomoči (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–

2030, 2022). Po Flaker idr. (2019) je to metoda hitre ocene potreb in storitev. CSD so vzpostavili krizne ekipe, ki so bile po pridobljenih rezultatih zadolžene za nudenje psihosocialne pomoči, informacij, iskanje in zagotavljanje namestitev, distribucijo nujnih materialnih sredstev in iskanje prostovoljcev za pomoč. Psihosocialna pomoč je na podlagi rezultatov ena od nalog, ki so jih izvajali socialni delavci. Ta vključuje pogovore o prisotnih stiskah, prvo socialno pomoč in osebno pomoč. Vse te naloge CSD po poplavah so navedene tudi v nekaterih regijskih načrtih zaščite in reševanja ob poplavah (Ministrstvo za obrambo, 2022). Tovrstne pomoči posledično pripomorejo k zmanjšanju stresa in tesnobe (Pyles, 2007). Socialni delavci so po poplavah opravljali vlogo informatorja, kar pomeni, da so prebivalcem nudili informacije o pravicah, dolžnostih in možnih pomočeh (Skupnost centrov za socialno delo, b. d.). Zagotavljanje informacij je po Flaker (2003) del metode omogočanja dostopa do sredstev, ki pripomore k lajšanju posledic po poplavah (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Po Zakonu o socialni varnosti (1992) je eno od pooblastil CSD iskanje namestitev. V rezultatih so to socialni delavci navedli kot del opravljanja pomoči takoj po poplavah. Pri nudenju pomoči so CSD prav tako poskušali vključiti prostovoljce, kar je po Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc (2010) ena od vlog povezovalca, ki jo ima socialni delavec. Obdobje takoj po poplavah je po Gril in Šeme (2021) faza odzivanja, kjer je poudarek na vključevanje prebivalcev v proces pomoči, kar so CSD tudi delali. S tem da so bili prisotni na terenu, nudili pogovore, informirali, itn., so vključevali prebivalce, da so izrazili svoje potrebe in skupaj z njimi sodelovali pri oblikovanju celostne pomoči. Na način odzivanja pa so na podlagi rezultatov vplivali tudi interni postopki in pravila, ki so predpisani za ravnanje v primeru naravnih nesreč na posameznem CSD. Tovrstnih predpisov, glede na rezultate, nimajo opredeljenih vsi CSD, saj na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) regije in občine oblikujejo svoj načrt za delo po naravnih nesrečah, na podlagi teh pa CSD oblikujejo interne postopke in pravila, kar pomeni, da nastanejo razlike med CSD. Po rezultatih je odzivanje potekalo na podlagi internega akta glede na načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah in interventnega zakona. Smernice za odzivanje so prejemali s strani države, regije in lokalnih organizacij.

- **Kako so se odzvali centri za socialno delo en mesec po poplavah?**

Odzivanje en mesec po poplavah je po rezultatih vključevalo delo na terenu in delo na CSD. V tem obdobju so na podlagi rezultatov še vedno nudili psihosocialno pomoč, informacije, iskanje in zagotavljanje namestitev, prav tako so še vedno skrbeli za distribucijo nujnih materialnih sredstev, saj je bila potreba po sredstvih velika. To je bila posledica velike materialne škode, ki je zaradi poplav segala v višino 9,9 milijarde evrov (24 ur, 2023). Posledično so se prebivalci,

prizadeti zaradi poplav, v povečanem številu obračali na CSD, kjer so iskali materialno pomoč. Socialni delavci so se trudili ohranjati stike z oškodovanci in jim še naprej nuditi informacije ter podporo. Po Resoluciji o nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v letih od 2016 do 2022 (2016) so CSD pristojni za omogočanje "psihosocialne pomoči prizadetim ali ogroženim prebivalcem ob nesrečah, zlasti v obdobju do ureditve osnovnih razmer za življenje." Tako so tudi po enem mesecu še vedno nadaljevali s sodelovanjem oškodovancev, ki so potrebovali nadaljnjo pomoč in obravnavo. CSD so en mesec po poplavah, katero obdobje bi lahko po modelu SS4R uvrstili v fazo okrevanja, dali poudarek na sodelovanje in delo z občinami ter drugimi organizacijami. Tovrstno delo je ključno za proces zviševanja odpornosti posameznika in skupnosti, kar pomeni, da se omogoča lažje spopadanje z negativnimi posledicami, ki jih je prinesla poplava (Gril in Šeme, 2021).

- **Kakšne potrebe ljudi so prepoznali socialni delavci kot posledico poplav?**

Rezultati so pokazali, da so CSD prepoznavali potrebe prebivalcev z delom na terenu in preko pogovorov s prebivalci, oškodovanci ter sosedi. Skozi pogovor in delo na terenu so lahko socialni delavci te potrebe prepoznali in na podlagi teh informacij oblikovali nadaljnjo pomoč (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

Prepoznane potrebe s strani CSD so bile podobne v trenutku po poplavah v primerjavi s potrebami en mesec po poplavah. Prepoznane potrebe lahko razdelimo na psihosocialne in materialne potrebe. Psihosocialne potrebe, ki so bile zaznane takoj po poplavah in en mesec po poplavah, so bile potreba po pogovoru, potreba po varnosti in potreba po pomoči v stiski. Takoj po poplavah so zaznali še potrebe po zaupanju. En mesec po poplavah pa so zaznali še potrebo po razbremenilnih pogovorih in potrebo po slišanosti. Socialni delavci so v primeru takih potreb prebivalcev dobro opremljeni za zagotavljanje pomoči, saj skozi opravljanje svojega dela stremijo k nediskriminatorni praksi. Tovrstno delo vključuje zagotavljanje okolja, kjer pridobi posameznik občutek slišanosti in varnosti (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

Prepoznane potrebe so bile podobne kot potrebe, ki so jih zaznali v raziskavi po potresu v Bovcu leta 2004. Potreba po pogovoru, imeti nekoga, ki te posluša in ti tako nudi podpore ter te razbremeni (Škerjanc, 2010). Zaznane materialne potrebe so pri obeh časovnih obdobjih imele več razlik. Skupna je bila potreba po hrani in po materialni pomoči. Potrebe takoj po poplavah so vključevale še potrebo po sanaciji in po denarnih sredstvih. Potrebe en mesec po poplavah pa so vključevale še potrebo po zagotavljanju namestitev, bivalnih pogojev, življenjskih potrebščin in higienskih pripomočkov. Zaznane potrebe so se spreminjale na podlagi pretečenega časa od dogodka poplav, kar je po mnenju Centra za raziskovanje epidemiologije nesreč (2020) normalno v primeru naravnih nesreč. Potrebe se razlikujejo tudi glede na vrsto

naravne nesreče, prizadetost območja, trajanje naravne nesreče, njeno velikost in ranljivost ogroženega prebivalstva. Poleg tega ima velik vpliv za nastanek določenih potreb tudi nastala primarna oziroma sekundarna škoda. Na podlagi tega so bile potrebe takoj oziroma en mesec po poplavah tudi različne. Iz tega je razvidno, da je raziskovanje in poizvedovanje potreb po naravnih nesrečah ključnega pomena. Le na tak način se lahko prilagodi pomoč posamezniku in njegovim potrebam, ki skušajo preprečiti nastanek sekundarne škode (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010). Možnost za zaznavanje drugačnih potreb en mesec po poplavah gre povezati z nezadovoljenimi potrebami in neustreznem odzivanju, pomoči in podpori takoj po poplavah. To lahko privede do nastanka sekundarnih potreb, ki so posledica nastale sekundarne škode (Polič, 2010). Na podlagi tega lahko razumemo, da delo pomoči CSD ni končano takoj po nesreči, ampak zahteva bolj dolgoročno načrtovanje ukrepanja.

- **Kakšne ovire so imeli socialni delavci v nudenju pomoči po poplavah?**

Ovire so bile prisotne že pri delu na terenu. Zaradi poškodovanih cest, prometnih infrastruktur in bivalnih objektov, ki so posledica neposredne škode poplav, so socialni delavci težje dostopali do prebivalcev, ki so potrebovali pomoč (Queensland Government, 2011). Zato so potrebovali dodatno pomoč drugih služb, ki so jim pomagale pri prevozu do težko dostopnih mest. Na terenu so socialni delavci prepoznali tudi nezaupanje prebivalcev, saj so izražali občutke strahu.

Zaradi številnih posledic poplav in velikega števila prebivalcev, ki so potrebovali pomoč, so imeli socialni delavci veliko dela. Iz rezultatov je razvidno, da je obsežno delo povzročalo utrujenost socialnih delavcev. Na podlagi te ugotovitve se lahko sklepa, da zmogljivost CSD za obvladovanje obsežnih kriznih situacij, kot je poplava, ni bila zadostna. CSD bi morali v takšni situaciji vključiti dodatne kadre ter boljšo razporeditev dela, kar bi pripomoglo k manjši obremenjenosti socialnih delavcev.

Ovire so nastale tudi na področju informiranja. Rezultati so pokazali, da je prihajalo do nejasnosti zaradi pridobivanja pomanjkljivih informacij od vodilnih služb. To je lahko zelo problematično za opravljanje socialnega dela v kriznih obdobjih, saj po Matlakala, Makhubele in Nyahunda (2022) socialni delavec opravlja vlogo povezovalca, ki združuje vire pomoči z ljudmi, ki so jo potrebni. Zaradi tega mora biti socialni delavec dobro obveščen in informiran o različnih vrstah pomočeh in podpore, ki so na voljo skupnosti. Tukaj lahko izpostavimo tudi nujnost sistemske vključenosti CSD v državne, regijske in lokalne načrte odzivanja Civilne zaščite v naravnih nesrečah. Trenutno pa je sodelovanje CSD nesistemsko, kar pomeni, da je odvisno od konkretne situacije, konteksta ter lokalne uprave. Sistematična vključenost bi

omogočila bolj enoten in učinkovit odziv, zagotovila boljše prenašanje informacij ter izboljšala usklajenost med različnimi službami in organi v kriznih razmerah.

Na podlagi rezultatov je bilo razvidno, da so socialni delavci navedli pomembnost rednega izobraževanja o načinih odzvanja v primeru naravnih nesreč, kar nakazuje, da se zavedajo pomena svoje vloge povezovanja.

Odzivanje CSD je pod vodstvom Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje, ki skupaj z državnimi organi in ministrstvi naredijo načrte zaščite po naravnih nesrečah. To je podlaga za sodelovanje državnih organov pri zagotavljanju pomoči, zaščite in pri reševanju. CSD so del Ministrstva, ki je pristojno za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, zato bi v primeru naravnih nesreč, kot so bile poplave v avgustu, sodelovali pri ukrepih (Vlada Republike Slovenije, 2019).

- **Kako so sodelovali centri za socialno delo z drugimi organizacijami po poplavah?**

Sodelovanje in povezovanje CSD z drugimi organizacijami je eno od področij odzivanja po naravnih nesrečah, kot so poplave. CSD so po poplavah v avgustu sodelovali tako z lokalnimi organizacijami, kot z državnimi ter nevladnimi organizacijami. Skupno sodelovanje na vseh treh ravneh je po Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (2022) po takem dogodku potrebno vzpostaviti. Rezultati so prikazali delovanje CSD na mezo ravni v sodelovanju z lokalnimi organizacijami (gasilci, občina, krajevna skupnost, itd), kar se lahko poveže z metodo obvladovanja nesreč v skupnosti, v kateri je Pyles (2007) izpostavil pomembno povezavo med osredotočanjem na potrebe ranljivih skupin in omogočanja pomoči na podlagi uporabe lokalnih virov pomoči. Sodelovanje socialnega dela s skupnostjo pripomore k aktivaciji lokalnih virov v prid prebivalcev.

CSD imajo pomembno vlogo pri koordiniranju storitev in programov (Skupnost centrov za socialno delo, b. d.). Vloga koordinatorja je bila opisana v rezultati, in sicer so na podlagi izmenjavanja informacij z drugimi organizacijami skupaj sodelovali pri nudenju pomoči. Organizacije so pripomogle CSD tako, da so jim nudile informacije in prevoze do težko dostopnih mest. V sodelovanju so iskali prizadete ob poplavah, obveščali prebivalce, izvajali dela na terenu, vodili pogovore s prebivalci, iskali možnosti za odpravo posledic in skupaj razdeljevali pomoč. V sodelovanju so prebivalcem skušali nuditi individualno ter celostno pomoč. To pripomore k nudenju bolj kakovostne pomoči, saj je interdisciplinarno odzivanje na tovrstne naravne nesreče ključno. Prispevek vsake službe na svojem področju omogoča nudenje pomoči z upoštevanjem različnih zornih kotov, ki bi jih eno samo strokovno področje lahko spregledalo (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030, 2022). Prav tako so skupaj sodelovali v komisijah, kjer so sprejeli odločitve o normativih za

dodeljevanje pomoči in koordinacijo pomoči. Sodelovanje in delo na spremembah glede odzivanja na področju sociale je delo CSD na makro ravni, ki je po Škerjanc in Lamovšek (2010) pomembno za delo pred in po katastrofi.

Rezultati so pokazali, da večina socialnih delavcev ni bila vključena v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči na terenu. Med sodelujočimi socialnimi delavci je bil le eden del enega od sedmih vzpostavljenih timov, ki so jih po poplavah v avgustu vzpostavila Nacionalni inštitut za javno zdravje in Ministrstvo za zdravje (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023). Nevključenost socialnih delavcev v mobilne time gre pripisati vzpostavitvi le sedmih timov, kar pa bi lahko, na podlagi nastale škode in potreb, povečali in vključili še več socialnih delavcev. Tukaj gre izpostaviti, da je potrebno vključevanje CSD v vse faze načrtovanja in nudenja pomoči. Na tak način se lahko zagotovi takojšen in neposreden stik s prebivalci v stiski, ki je podlaga za nudenje celostne podpore in pomoči.

Socialni delavci so imeli v sestavljenih timih vlogo svetovalnega delavca, opravljali so razbremenilne pogovore in izvajali osebno pomoč. Izvajanje osebne pomoči je eden od pooblastil Zakona o socialnem varstvu (1992) in je storitev, ki vključuje vodenje in svetovanje posamezniku. Na tak način se skuša omogočiti čim boljše razvijanje njegovih socialnih zmožnosti (Skupnost centrov za socialno delo, b. d.). Opravljanje razbremenilnih pogovorov pa je ena od predpisanih nalog, ki so jih po Nacionalnem inštitutu za javno zdravje (2023) imeli timi pri delu na terenu.

- **Kaj želijo socialni delavci izboljšati na centrih za socialno delo v primeru dela po poplavah?**

Možnosti za izboljšave, ki bi jih na podlagi pridobljenih rezultatov lahko uporabili v prihodnosti, je kar nekaj. Pomembno se je zavedati, kako ključnega pomena je odzivanje in saniranje naravnih nesreč. Po Polič (2010) lahko pride do "drugotne nesreče ", se pravi še do dodatne škode, če se prvotno ne nudi primerne pomoči in podpore. Izboljševanje odzivanja za prihodnost je pomembna naložba, katero je na podlagi modela SS4R potrebno začeti že preden pride do tovrstnega dogodka. To opisujeta faza pripravljenosti in faze zmanjševanja tveganja. Tukaj je poudarek na informiranju in motiviranju ljudi, da dosežejo spremembe ter razvijejo spretnosti za lažje spoprijemanje s tveganji, ki bi jih lahko prinesel dogodek (Gril in Šeme, 2021).

Rezultati so pokazali, da so možne izboljšave, ki bi pripomogle CSD, da lažje in bolje opravljajo svoje naloge. Ideje za izboljšave, navedene v rezultatih, vključujejo boljše informiranje CSD, zmanjšanje birokracije, vzpostavitev boljše mreže pomoči, povečanje števila socialnih delavcev in razpoložljive opreme za delo na terenu. Prav tako bi v prihodnosti k lažjemu opravljanju del

pripomoglo več sredstev za CSD (posebni skladi za kritje stroškov, stanovanja namenjena za krizne namestitve), boljša opredelitev nalog CSD v kriznih časih in delo na prepoznavnosti in podpori CSD. Več poudarka bi po njihovem mnenju lahko dali tudi na boljšo porazdelitev pomoči in sredstev ter nudenje pomoči pri izpolnjevanju vlog za pomoč. V rezultatih so izpostavljeni tudi vidiki potreb prebivalcev, na katere bi lahko dali več poudarka skozi svoje delo. Več poudarka bi lahko po njihovem mnenju dali na nudenju pomoči ljudem v stiski, opravljanju več dela na terenu, izvajanju psihosocialne pomoči in pogovorov, skozi katere bi sogovorniki pridobili občutek slišanosti in možnost izražanja svojih potreb. Socialni delavci se na podlagi teh predlogov zavedajo svojih vlog v primeru naravnih nesreč, kot so vloga informatorja, vloga svetovalca in vloga povezovalca (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022). Prav tako se zavedajo pooblastil in nalog, ki jih ima CSD v takšnih dogodkih. Poznavanje teh pripomore k refleksiji dela in k idejam za izboljšave, ki so bile podane v rezultatih.

6 Sklep in predlogi

6.1 Sklep

- Takoj po poplavah so bili aktivirani nekateri CSD, kar je odvisno od Civilne zaščite in tudi Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje (Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, 2006), saj aktivirajo CSD po potrebi.
- Takoj po poplavah so CSD opravljali delo na terenu, kar je po Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010) najbolj učinkovit način opravljanja socialnega dela, saj omogoča prepoznavo potreb prebivalcev in zagotavlja podlago za učinkovito oblikovanje procesa pomoči (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030, 2022).
- CSD so takoj po poplavah vzpostavili krizne ekipe, ki so bile zadolžene za nudenje psihosocialne pomoči, informacij, iskanje in zagotavljanje namestitev, distribucijo nujnih materialnih sredstev (vloge za pomoč) in iskanje prostovoljcev za pomoč.
- Odzivanje CSD po poplavah je temeljilo na internih postopkih in pravilih, ki so predpisana za ravnanje v primeru naravnih nesreč na posameznem CSD. Tovrstnih predpisov nimajo vsi CSD. Odzivanje je potekalo na podlagi internega akta glede na načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah in interventnega zakona. Smernice za odzivanje so prejemali s strani države, regije in lokalnih organizacij.
- En mesec po poplavah so CSD opravljali delo na terenu in v pisarnah CSD.
- En mesec po poplavah so CSD še vedno izvajali enake oblike pomoči kot takoj po poplavah. Poleg tega so ohranjali stike z oškodovanci, katerim so še naprej nudili pomoč. Na podlagi Resolucije o nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v letih od 2016 do 2022 (2016) so pristojni za zagotavljanje psihosocialne pomoči, dokler ne pride do ureditve osnovnih razmer za življenje.
- En mesec po poplavah so CSD pri svojem delu še vedno sodelovali z občinami in drugimi organizacijami.
- Za prepoznavanje potreb prebivalstva po poplavah je ključen pogovor in delo na terenu.
- Prepoznane potrebe po poplavah lahko delimo na psihosocialne in materialne. Skupne psihosocialne potrebe, ki so bile zaznane takoj po poplavah in en mesec po poplava, so potreba po pogovoru, po varnosti in po pomoči v stiski. Takoj po poplavah so zaznali še potrebo po zaupanju, en mesec po poplavah pa še potrebo po razbremenilnih pogovorih in po občutkih slišanosti. Podobne materialne potrebe, ki so bile zaznane

takoj po poplavah in en mesec po poplavah, so potreba po hrani in materialni pomoči. Takoj po poplavah so zaznali še potrebo po sanaciji in denarnih sredstvih, en mesec po poplavah pa še potrebo po namestitvi, urejanju bivalnih pogojev, zagotavljanju življenjskih potrebščin in higienskih pripomočkov. Potrebe se spreminjajo glede na pretečen čas po poplavah, vrste nesreče, prizadeto območje in ranljivost prebivalstva, zato je raziskovanje potreb ključno za ustrezno pomoč (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010).

- Zaradi nastale materialne škode prometnih infrastruktur in bivalnih objektov je bilo ovirano terensko delo, kar je povzročilo otežen dostop CSD do prebivalcev, ki so potrebovali pomoč. Na pomoč so jim priskočile organizacije (npr. gasilci), ki so jim pomagale pri prevozih do težje dostopnih mest.
- Po poplavah je bilo zaznano obsežnejše delo na CSD in zato so zaznali potrebo po večjem številu socialnih delavcev, kot je bilo teh, ki so bili na voljo.
- CSD so prejemali pomanjkljive informacije s strani vodilnih služb. Dobra informiranost je pomembna za nudenje kakovostnih storitev socialnega dela v kriznih obdobjih (Matlakala, Makhubele in Nyahunda, 2022).
- CSD so sodelovali z lokalnimi, državnimi in nevladnimi organizacijami, kar je ključno za odzivanje po poplavah. Na podlagi informiranja drug drugega in interdisciplinarnega sodelovanja se lažje nudi celostna pomoč (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030, 2022).
- Nudenje pomoči v sodelovanju z organizacijami je postavilo CSD v vlogo koordinatorja.
- CSD so v sodelovanju z drugimi organizacijami izvajali iskanje prizadetih ob poplavah, obveščali prebivalce, izvajali dela na terenu, vodili pogovore s prebivalci, iskali možnosti za odpravo posledic in skupaj razdeljevali pomoč.
- Večina socialnih delavcev po poplavah ni bila del mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči na terenu.
- Socialni delavci so v mobilnih timih strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči na terenu imeli vlogo svetovalnega delavca, opravljali so razbremenilne pogovore in izvajali osebno pomoč.
- CSD bi lažje opravljali naloge, če bi boljše prejemali informacije, če bi se zmanjšal obseg birokracije, če bi se vzpostavile boljše mreže pomoči, povečalo število socialnih delavcev in razpoložljive opreme za delo na terenu. K lažjem opravljanju dela bi

pripomoglo več sredstev za CSD (posebni skladi za kritje stroškov, stanovanja namenjena za krizne namestitve), boljša opredelitev nalog CSD v kriznih časih in delo na prepoznavnosti in podpori CSD.

- Pri delu z ljudmi po naravnih nesrečah bi v prihodnosti CSD lahko dali večji poudarek na nudenje pomoči ljudem v stiski, opravljanju več dela na terenu, izvajanju psihosocialne pomoči in pogovorov, skozi katere bi sogovorniki pridobili občutek slišanosti in možnost izražanja svojih potreb. Več poudarka bi lahko dali tudi na boljšo porazdelitev pomoči in sredstev ter nudenje pomoči pri izpolnjevanju vlog za pomoč.

6.2 Predlogi

- Oblikovanje ekip, ki so specifično usposobljene za vodenje dela v kriznih obdobjih, kot je popoplavni čas.
- Spodbujanje opravljanja dela na terenu po poplavah.
- Bolj strukturirane naloge in sistemsko predpisana organizacija dela na CSD v primeru poplav in drugih nesreč.
- Vzpostavitev več kot sedem mobilnih timov strokovnjakov za psihosocialno pomoč v primeru naravnih nesreč.
- Oblikovanje dodatnega načrta za hitro mobilizacijo dodatnega osebja, razporeditev dela in zagotavljanje podpore zaposlenim. To bi pripomoglo k manjši obremenjenosti socialnih delavcev.
- Za boljše odzivanje bi lahko oblikovali bolj natančna navodila za sodelovanje med CSD in drugimi organizacijami, kjer bi navedli naloge vsakega.
- Omogočanje več izobraževanj in usposabljanj za način dela CSD po naravnih nesrečah. Na tak način se socialne delavce opremi z znanjem o nalogah in metodah, ki jih izvajajo v takšnih situacijah (po poplavah oziroma naravnih nesrečah).
- Za boljše razumevanje potreb prebivalcev po poplavah, bi lahko izvedli raziskavo s prebivalci, ki so bili oškodovani zaradi poplav. Na tak način bi lahko pridobili bolj natančne podatke o potrebah, na podlagi katerih bi bolje prilagodili odzivanje CSD po poplavah.
- Za boljše razumevanje odzivanja CSD po poplavah bi lahko izvedli obsežnejšo raziskavo, ki bi zajela vse CSD v Sloveniji in analizirala njihovo odzivanje.

7 Viri in literatura

1. Abdel-Mooty, M. N., Yosri, A., El-Dakhakhni, W. & Coulibaly, P. (2021). Community Flood Resilience Categorization Framework. *International Journal of Disaster Risk Reduction,* 61, article 102349. Pridobljeno 8. 3. 2024 s https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212420921003150
2. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2010). *Hidrološko poročilo o povodnji v dneh od 17. do 21. septembra 2010*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Poplave%2017.%20-%2021.%20september%202010.pdf
3. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2012). *Hidrološko poročilo o poplavah v dneh med 4. in 6. novembrom 2012*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Poplave%205.%20-%206.%20november%202012.pdf
4. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2014). *Hidrološko poročilo o poplavah v dneh med 8. in 27. februarja 2014.* Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Porocilo%20poplave%208-27%20feb%202014%20splet.pdf
5. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2014a). *Hidrološko poročilo o poplavah v dneh med 13. in 17. septembra 2014*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Porocilo%20poplave%2013-17%20september%202014.pdf
6. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2015). *Hidrološko poročilo o visokih vodah v dneh med 11. in 18. oktobra 2015.* Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Hidrolo%c5%a1ko%20poro%c4%8dilo%20o%20visokih%20vodah%20med%2011.%20in%2018.%20oktobrom%202015.pdf
7. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2017). *Poplavljanje rek med 15. in 21. septembrom 2017.* Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/PoplavljanjeRekMed15in21septembrom2017.pdf
8. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2017a). *Visoke vode in poplave rek med 8. in 16. decembrom 2017*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Visoke%20vode%20in%20poplave%20rek_%208-16dec2017.pdf
9. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2018). *Visoke vode in poplave rek med 27. in 31. oktobrom 2018*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Visoke%20vode%20in%20poplave%20med%2028.%20in%2030.%20oktobrom%202018.pdf
10. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2021). *Pregled hidroloških razmer površinskih voda v Sloveniji: Poročilo o monitoringu za leto 2019*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/publikacije%20in%20poro%c4%8dila/Poro%c4%8dilo%20o%20hidrolo%c5%a1kem%20monitoringu%20povr%c5%a1inskih%20voda%20za%20leto%202019.pdf
11. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2022). *Visoke vode in poplave med 15. in 18. septembrom 2022*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Porocilo_visoke_vode_in_poplave_sept2022a.pdf

12. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2023). *Pregled hidroloških razmer površinskih voda v Sloveniji: Poročilo o monitoringu za leto 2020*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/publikacije%20in%20poro%c4%8dila/Porocilo_HIDMON_PV_2020_final.pdf
13. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2023a). *Izjemne poplave v Sloveniji med 4. in 8. avgustom 2023*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://www.arso.gov.si/vode/poro%c4%8dila%20in%20publikacije/Porocilo_visoke_vode_in_poplave_avg2023.pdf
14. Agencija Republike Slovenije za okolje. (2023b). *Nalivi in obilne padavine od 3. do 6. avgusta 2023, Preliminarno poročilo*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s https://meteo.arso.gov.si/uploads/probase/www/climate/text/sl/weather_events/padavine_3-6avg2023-preliminarno.pdf
15. Center za socialno delo, Celje. (2023). *Pomoč žrtvam poplav in plazov v avgustu 2023 - CSD*. Pridobljeno 20. 3. 2024 s https://www.csd-slovenije.si/csd-celje/obvestila/pomo%C4%8D-%C5%BErtvam-poplav-2023/
16. Copernicus Emergency Management Service (2023). *Flood in Slovenia*. EMSR680 – Situational reporting. Pridobljeno 27. 12. 2023 s https://rapidmapping.emergency.copernicus.eu/EMSR680/reporting
17. Direktiva 2007/60/ES. (2007). Direktiva 2007/60/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o oceni in obvladovanju poplavne ogroženosti. *Uradni list Evropske unije,* L 288. Pridobljeno 20. 2. 2024 s https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007L0060&from=SL
18. eUprava. (b.d.). *Obramba in zaščita . Sodelovanje državljanov v Civilni zaščiti.* Pridobljeno 10. 6. 2024 s https://e-uprava.gov.si/podrocja/drzava-druzba/obramba-civilna-zascita/razporejanje-civilne-zascite.html
19. Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo, 42*(4/5), 237–257.
20. Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali. J., Nagode, M. in Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena po treb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
21. Frantar, P. (2008). Poplave - njihove značilnosti in poplavne razmere v Sloveniji. *Geografski obzornik*, 55, 10–16. Pridobljeno 18. 2. 2024 s https://zgs.zrc-sazu.si/Portals/8/Geografski_obzornik/go_2008_3.pdf
22. Gams, I. (1998). O napovedani podnebni spremembi in njenem vplivu na naravne nesreče v Sloveniji. *Ujma, (12),*79–82.
23. Gril, A., Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo,* (60), 201–218. Pridobljeno 18. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/2_seme_pd.pdf/2021121011474453/
24. Komac, B. (2020). Mednarodna primerjava Slovenije glede učinkov naravnih nesreč. *Ujma, (34-35),* 357–371. Pridobljeno 4. 1. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Publikacija/Ujma/2020/2021/Mednarodna-primerjava-Slovenije-glede-ucinkov-naravnih-nesrec.pdf
25. Matlakala, F., Makhubele, J. in Nyahunda, L. (2022). Social workers' intervention during natural hazards. *Journal of Disaster Risk Studies*, 14(1), 1–6. Pridobljeno 14. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/361696618_Social_workers%27_intervention_during_natural_hazards
26. Mikoš, M. (2010). Kako zmanjšati poplavne škode v Sloveniji. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 255–262). Ljubljana: Založba ZRC.

27. Ministrstvo za obrambo. (2022). *Regijski načrt zaščite in reševanja ob poplavah v zahodno štajerski.* Pridobljeno 8. 6. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Izpostava-Celje/nacrti-zir/poplava.pdf
28. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2023). *Vzpostavljeni mobilni timi strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu.* Pridobljeno 10. 2. 2024 s https://nijz.si/zivljenjski-slog/dusevno-zdravje/vzpostavljeni-mobilni-timi-strokovnjakov-za-izvajanje-psihosocialne-pomoci-prebivalcem-na-terenu/
29. Our World in Data. (2023). *Number of recorded natural disaster events*. Pridobljeno 15. 1. 2024 s https://ourworldindata.org/grapher/number-of-natural-disaster-events?country=All+disasters~Flood
30. Polič, M. (2010). Od zaznavanja nevarnosti do kriznega upravljanja. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 139–148).
31. Pyles, L. (2007). Community organizing for post-disaster social development: locating social work. *International Social Work,* 50(3), 334–346.
32. Republika Slovenija, GOV.SI (b.d.) *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 7. 2. 2024 s https://www.gov.si/teme/centri-za-socialno-delo/
33. *Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030*. (2022). Uradni list RS, št. 49/22. Pridobljeno 20. 2. 2024 s http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO137
34. *Resolucija o nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v letih od 2016 do 2022.* (2016). Uradni list RS, št. 75/16. Pridobljeno 20. 2. 2024 s http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO116
35. Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 349–355). Ljubljana: Založba ZRC.
36. Ronan, K., Johanston, D. (2005). *Promoting Community Resilience in Disasters: The Role for Schools, Youth, and Families.* Springer Science Business Media, Inc.
37. Skupnost centrov za socialno delo. (2023). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 15. 3. 2024 s https://www.scsd.si/files/Katalog_nalog_2023.pdf
38. Skupnost centrov za socialno delo. (b.d.). *Koordinacija*. Pridobljeno 22. 2. 2024 s https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/koordinacija/
39. Skupnost centrov za socialno delo. (b.d.). *Socialnovarstvene storitve*. Pridobljeno 28. 2. 2024 s https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/socialno-varstvene-storitve/
40. Statista. (2021). *Distribution of weather-related disaster incidents in Europe between 2001 and 2020, by type*. Pridobljeno 10. 2. 2024 s https://www.statista.com/statistics/1269886/most-common-natural-disasters-in-europe/
41. Škerjanc, J. (2010), Secondary disaster and social work. V: Kajfež-Bogataj, L., et al. (ur.), *Modern RISC-societies: towards a new paradigm for societal evolution* (str. 369–385). Vienna: Echoraum.
42. Škerjanc, J., in Lamovšek, V. (2010). Socialno delo za pomoč prebivalcem po potresu na Bovškem leta 2004. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 357–366). Ljubljana: Založba ZRC.
43. Tapsell, S., Penning-Rowsell, E., Tunstall, S. & Wilson, T. (2002). Vulnerability to flooding: health and social dimensions. *The Royal Society, 360*, 1511–1525.

44. Ticehurst, S., Webster, R., Carr, V. in Lewin, T. (1996). The psychosocial impact of an earthquake on the elderly. *Int. J. Geriat. Psychiatry, 11*, 943–951.
45. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (2020). *The human cost of disasters: an overview of the last 20 years (2000-2019).* United Nations Office for Disaster Risk Reduction.
46. *Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč*. (2007). Ur. l. RS 92/2007
47. Vitaliano, P., Maiuro, R., Bolton, P. in Armsden, G. (1987). A Psychoepidemiologic approach to the study of disaster. *Journal of Community Psychology,* 15–2.
48. Vlada Republike Slovenije. (2019). *Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah, verzija 4.0. 84200-2/2019/6*. Pridobljeno 22. 2. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Datoteke/Drzavni-nacrti/dn_poplave_2019.pdf
49. *Zakon o interventnih ukrepih za odpravo posledic poplav in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (ZIUOPZP*). (2023). Uradni list RS, št. 95/23, 117/23 in 131/23 – ZORZFS.
50. *Zakon o socialnem varstvu* (ZSV-UPB2). (2007). Ur. l. RS 3/07, 23/07, 41/07, 28/19.
51. *Zakon o varstvu okolja (ZVO-2).* (2022). Ur. l. RS, 44/22, 18/23. (3. člen)
52. *Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN-UPBI).* (2006). Uradni list RS, št. 51/06, 97/10.
53. Zidar, R., Urek, M., Lamovšek, V., Rode, N. in Škerjanc, J. (2010). Natural and other disasters: a social work perspective. V Kajfež-Bogataj, L., Muller, K., Svetlik, I. in Toš, N. (ur.), *Moredn RISC-societties: towards a new paradigm for societal evolution*. (str. 343–368). Vienna: Echoraum.
54. Queensland Government. (2011). *Understanding floods: Questions and Answers.What are the consequences of floods?* Pridobljeno 20. 2. 2024 s https://www.chiefscientist.qld.gov.au/publications/understanding-floods/flood-consequences
55. 24 ur. (2023). *Jevšek o oceni škode po poplavah*. Pridobljeno 20. 2. 2024 s https://www.24ur.com/video/63126614/jevsek-o-oceni-skode-po-poplavah_63126614.html

8 Viri slik

1. Our World in Data. (2023). *Number of recorded natural disaster events*. Pridobljeno 15. 1. 2024 s https://ourworldindata.org/grapher/number-of-natural-disaster-events?country=All+disasters~Flood

9 Priloge

9.1 Priloga A: Vprašalnik

Vprašalnik za socialne delavke in delavce na centrih za socialno delo v Sloveniji - Odzivnost centrov za socialno delo po poplavah v Sloveniji 2023

1. Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo.
2. Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah?
3. Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo.
4. Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah?
5. Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev?
6. V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli?
7. V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo.
8. S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih.
9. Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč?
10. Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali?
11. Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah?
12. Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah?

9.2 Priloga B: Zapis vprašalnikov in izbor enot

Vprašalnik A

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Takoj po poplavah smo se odpravili na teren. (A1) Tam smo naredili razgovore z občani, (A2) da smo jim dali informacije. (A3) Veliko smo tudi nudili informacij tako na terenu (A4) in tudi v pisani obliki. (A5)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah?
Največ na dajanje informacij. (A6) Tisti občani, ki so bili odsotni od doma, so prejeli informacije v pisni obliki v poštni nabiralnik. (A7)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Pridobitev denarnih sredstev za nastalo škodo s poudarkom na predhodnem evidentiranju in fotografiranju nastale škode. (A8)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Na njihovo osebno stisko (A9) in pravočasno oddajo vlog za pomoč. (A10)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Tako, da smo se odpravili na teren (A11) in imeli pogovore z občani. (A12)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Opravljali smo delo na terenu. (A13) Ovira je bila dostopanje do občanov, ni bilo vedno mogoče. (A14)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Nismo vključeni. (A15)

S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Organizacije iz občine. (A16) Informiranje za boljše sodelovanje. (A17)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Ni nič posebej opredeljeno. (A18)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Hitrejše informiranje, (A19) več ljudi na terenu. (A20)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Na stiske občanov, (A21) več terenskega dela. (A22)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Menim, da smo bili dobro odzivni. (A23)

Vprašalnik B

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Takoj smo odšli na teren po najbolj ogroženih poplavljenih področjih. (B1) Organizirali smo ekipe, ki so tedensko po nekaj ur delale v prostorih Občine (B2) ter tam razlagale pravice prizadetim ljudem, (B3) pomagale reševati vloge (B4) in nudile psihosocialno pomoč ljudem. (B5) Organizirali smo time za delo na CSD, (B6) ker so ljudje množično prihajali na CSD po informacije. (B7) Naš namen je bil ljudem nuditi psihosocialno pomoč (B8) in jih seznanjati z materialnimi pravicami. (B9)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Najprej na sanacijo (B10) in informacije, kdo nudi pomoč pri čiščenju (B11) ter spotoma tudi dajali informacije, kako in kam podati vlogo za denarna sredstva namenjena za obnovo. (B12)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Po mesecu dni še vedno ljudje prihajajo z vlogami za izredne denarne pomoči za namen sanacije poplav ter z vlogami za občinske pomoči. (B13) Nudimo tudi psihosocialno pomoč, (B14) osebno pomoč, če to ljudje potrebujejo oz. želijo. (B15)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Osredotočali smo se predvsem na pridobitev denarnih sredstev za obnove (B16) in psihosocialno pomoč. (B17) Zaznali smo potrebe po pridobivanju finančnih pomoči, (B18) pomoči pri osebnih stiskah/travmah, (B19) potrebo, da so slišani in niso sami, imajo sogovornika. (B20)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Pogovori. (B21)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Delali smo na terenu. (B22) Ovire so bile, da nismo mogli fizično do vseh prebivalcev. (B23) Imeli smo pomoč gasilcev (B24) in civilne zaščite, (B25) da so nas vozili na nedostopne terene. (B26) Veliko dela smo opravili peš. (B27) Ljudje niso zaupali zaposlenim, ker je bil prisoten strah, da bi jih oropali. (B28) Težave so bile tudi zaradi nejasnih navodil s strani države. (B29)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Eni so, jaz ne. (B30)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Civilna zaščita, (B31) krajevne skupnosti, (B32) občine. (B33) Pogovori (B34) in iskanje najbolj prizadetih (B35) ter njihovo reševanje. (B36) Iskali možne oblike pomoči za fizično odpravo posledic poplav (B37) in nato finančne pomoči. (B38)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Nimamo nekih pisnih protokolov. (B39)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Vozila, (B40) zaščitna oprema, (B41) informacije. (B42)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Še več ozaveščanja ljudi (B43) in nudenje psihosocialne pomoči. (B44)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Menim, da se je naš CSD ustrezno odzval. (B45) Pričakoval bi le večjo

odzivnost Civilne zaščite, (B46) več informacij z njihove strani. (B47) Sami smo sledili temu, da pridemo čim prej do ljudi, ki so najbolj ogroženi, (B48) jim damo ustrezne in koristne informacije, ki so jih takrat potrebovali (B49) in da smo, kolikor je bilo mogoče, hitro rešili vse vloge za izredne pomoči za sanacijo. (B50)

Vprašalnik C

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Že 4. 8. 2023, ko so se poplave zgodile, smo najprej klicali svoje zaposlene, ki so bili tudi poplavljeni, nato pa takoj naslednji delovni dan, v ponedeljek, smo šli na teren (C1) in nato več kot 14 dni hodili s 4 ekipami po terenu, (C2) nudili psihosocialno pomoč, (C3) razdeljevali vloge za izredno denarno pomoč (IDP), (C4) solidarnostno pomoč, (C5) informirali ljudi o možnostih pomoči. (C6)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Na najosnovnejše, hrano, (C7) plenice za dojenčke, (C8) psihosocialno pomoč, (C9) pogovor, (C10) razdeljevanje vlog. (C11)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Po enem mesecu so ljudje že sami prihaja na center, iskali informacije, (C12) stiske so se povečevale, ko so spoznali, kakšna je situacija. (C13) Poleg tega smo že imeli mnogo vlog, ki smo jih pričeli vnašati v še nedelujoč sistem. (C14) Naj povem, da še vedno izdajamo odločbe o izredni denarno socialni pomoč, ker ljudje še vedno vlagajo vloge. (C15) Nudimo psihosocialno pomoč, (C16) razbremenilne pogovore. (C17)
Pri nas ljudje, ki so morali zaradi poplav zapustiti domove, lahko vlagajo za subvencijo najemnine za stanovanja, v katerih bivajo, (C18) vendar je pri tem postavljen dohodkovni cenzus. Spričo tega je subvencij malo. (C19) Pri izredni denarni socialni pomoči ni cenzusa in vlog je ogromno. (C20)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Na vse pomoči potrebne, povečevalo pa se je delo na področju reševanja vlog za izredno denarno socialno pomoč, (C21) pa tudi število razbremenilnih pogovorov (C22) in druge psihosocialne pomoči. (C23)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? S pogovori, ljudje so klicali, ljudje so prišli na CSD. (C24)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Da, delali smo na terenu. (C25) Dostopanje do ljudi. (C26)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Ne, nisem. (C27)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Civilna zaščita (C28) in gasilci (C29): v začetku so nas morali oni peljati na teren, ker je bil sicer nedostopen. (C30) Povedali so nam situacijo na terenu, (C31) nas opozorili na nevarnosti, (C32) na to, kje so ljudje najbolj v stiski. (C33) Nato smo se povezovali glede nudenje informacij ljudem, ki so utrpeli škodo, (C34) sodelovali pri komisijah v lokalnem okolju. (C35) Rdeči križ (C36) in Karitas (C37): sodelovali v njihovi komisiji za dodeljevanje pomoči prizadetim v poplavah. (C38) Komisije so bile na Igu pri Ljubljani. Občine (C39): sodelovali pri njihovih komisijah za dodeljevanje pomoči, (C40) za namestitve tistih, ki so ostali brez bivališča. (C41) Adra (C42): razdeljevanje paketov hrane za otroke, (C43) higienskih pripomočkov poplavljenim. (C44) Razdeljevanje bonov poplavljenim. (C45) Društvo prijateljev mladine (C46): razdeljevanje bonov najhuje poplavljenim. (C47) Sodelovanje v razdeljevanju drugih donacij: šolskih potrebščin, ki so jih zbrali (C48) v lokalni knjižnici, (C49) denarja, ki ga je donirala neka gospa …(C50)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Sodelovanje s civilno zaščito, (C51) delo na terenu. (C52)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Ne znam odgovoriti. (C53)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Več pogovorov z ljudmi. (C54)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Menim, da smo se dobro odzvali. (C55)

Vprašalnik D

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Delam na oddelku za pravice iz javnih sredstev; informacije prizadetim o možnosti pomoči, (D1) pomoč pri izpolnjevanju vlog, (D2) izdajanje odločb - preverjanje dokazil; (D3) delo se je pričelo v drugem tednu po poplavah (D4) in še vedno traja, vendar v manjšem obsegu kot avgusta. (D5)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Na materialno škodo, ki je nastala in nudenje materialne pomoči. (D6)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Informiranje prizadetih o možnosti pomoči, (D7) pomoč pri izpolnjevanju vlog, (D8) izdajanje odločb – preverjanje dokazil, (D9) razbremenilni pogovori. (D10)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Potrebe so bile odvisne od obsega povzročene škode; od zagotavljanja osnovnih bivalnih pogojev (D11) in življenjskih potrebščin (oblačila, higienske potrebščine, hrana), (D12) do informiranja o možnostih finančnih pomoči (D13) in pomoč pri izpolnjevanju obrazcev (D14) ter razbremenilnih pogovorov. (D15)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Na našem centru strokovne delavke nismo bile na terenu, razen za konkretne primere, ki so potrebovali našo pomoč (npr. starejši brez svojcev). (D16) Na nas so se obračali oškodovanci sami, (D17) v določenih primerih so na potrebe opozorili tudi sosedje. (D18)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Na teren so hodile strokovne delavke za konkretne primere (D19) (varstvo starih, (D20) skrbništvo, (D21) prva socialna pomoč), (D22) ne pa do vseh oškodovanih. (D23) Pomočnica direktorice je bila članica regijskega odbora Civilne zaščite, ki je koordiniral pomoč; (D24) na terenu so bili predstavniki Civilne zaščite, prostovoljci Rdečega Križa in Karitasa. Strokovne delavke nismo šle na teren. (D25) Tiste, ki delamo za pravice iz javnih sredstev, smo bile na razpolago za informacije po telefonu in strankam osebno. (D26) Sprejemale in obdelovale smo vloge, (D27) s strani ministrstva (D28) je bila zahteva po čimprejšnji zagotovitvi sredstev izredne denarne socialne pomoči, ki se je dodeljevala kot solidarnostna pomoč. (D29)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Ne. (D30)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih.
Sodelovali smo s Civilno zaščito, (D31) Rdečim križem, (D32) Karitasom. (D33)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Odgovor naše pomočnice direktorice: V primeru naravnih nesreč se aktivira sile za zaščito, reševanje in pomoč ter nato skrbi za njihovo koordinacijo in izvajanje nalog na različnih ravneh, odvisno od razsežnosti nesreče. V primeru večjih naravnih nesreč, kot so bile npr. avgustovske poplave, je bila aktivirana civilna zaščita, (D34) ki je vzpostavila enoten sistem upravljanja, vodenja in uporabe skupne telekomunikacijske, informacijske ter druge infrastrukture, v katerega smo bili vključeni tudi CSD-ji, (D35) in sicer z nalogo zagotavljanja psihosocialne pomoči prizadetim prebivalcem. (D36) Protokol CSD-jev v primeru naravnih nesreč je torej sledenje navodilom (D37) in opravljanje nalog v skladu z načrtom zaščite in reševanja, ki ga sprejme država, regija, lokalna skupnost ali organizacija. (D38) Kdo ga sprejme, pa je, kot že omenjeno, odvisno od razsežnosti nesreče. Sicer imajo CSD-ji tudi predstavnika v regijskem odboru civilne zaščite, ki se udeležuje različnih izobraževanj in usposabljanj s področja zaščite in reševanja (D39), tako da je sodelovanje utečeno.
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Na to vprašanje vam ne znam dati odgovora. (D40)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Z vidika materialnih pravic bi bilo potrebno realnejše dodeljevanje sredstev; (D41) zakonodaja je omogočila, da so posamezni oškodovanci prejeli iz različnih virov celo več pomoči, kot so imeli škode. (42)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Ne vem odgovoriti. (D43)

Vprašalnik E

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Kot člani skupine pri elementarnih nesrečah smo se v pomoč vključili po pozivu Civilne zaščite na dan poplav, 4. 8. 2023, (E1) z namenom pomoči pri nameščanju predvsem starejših in vseh, ki so bili v poplavi evakuirani iz svojih domov in so potrebovali namestitev. (E2)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Takoj po poplavi smo se sestali pri Občini (E3) z namenom priprave seznama oseb, ki so bile v poplavi najbolj prizadete (E4) in vključitev pri nujnih (kriznih) namestitvah starejših v domove. (E5) Namestitve smo urejali v domovih starejših, (E6) pri svojcih, (E7) hoteli … (E8) Obenem smo preverjali, ali so možne namestitve v okviru socialne mreže posameznikov. (E9) Skušali smo oškodovanim zagotoviti varno namestitev (E10) in psihološko pomoč. (E11) Opravljali so se obiski na domu pri oškodovanih (E12) z namenom seznanjanja z oblikami pomoči. (E13) Strokovne delavke smo jim pripravile tudi vloge za izredne denarne socialne pomoči, (E14) ter uporabnikom pomagale pri izpolnjevanju. (E15) Pomagali smo priskrbeti razvlažilce. (E16) Ves čas je potekalo sodelovanje z vsemi organizacijami, ki so bile vključene v pomoč (E17) (Rdeči križ, (E18) Karitas, (E19) Civilna zaščita, (E20) občina). (E21) V nadaljevanju je bila potrebna pomoč pri čiščenju, (E22) iskanju prostovoljcev, (E23) psihosocialna pomoč (E24) in finančna pomoč.(E25)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Še vedno smo opravljali obiske na domu, (E26) oškodovancem še razdeljevali vloge za solidarnostno pomoč, (E27) nudili prvo socialno pomoč, (E28) jih poslušali v njihovih stiskah. (E29)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? En mesec po poplavah smo še vedno bili v stiku s poplavljenimi (E30) ter skupaj z njimi reševali stiske, s katerimi so se obračali na nas, (E31) hkrati pa smo že reševali vloge v okviru dodeljevanja solidarnostne pomoči. (E32)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Potrebe smo prepoznavali sami na terenu, (E33) preko Rdečega križa, (E34) občine, (E35) Karitasa, (E36) Civilne zaščite, (E37) policije, (E38) občanov … (E39)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Ovira na terenu je bila doseg do vseh oškodovancem. (E40)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Nisem. (E41)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Tesno sodelovanje poteka z občino (E42) in Rdečim križem (E43) in župnijsko Karitas. (E44) Skupaj opravljamo obiske na domu (še danes) (E45) in na ta način celostno pomagamo oškodovancem. (E46)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Strokovni delavci se vključimo na poziv Civilne zaščite (E47) kot pomoč pri morebitnih namestitvah oškodovanih oseb. (E48) V nadaljevanju pri oškodovanih opravimo obisk na domu, (E49) opravimo prvo socialno pomoč, (E50) ki vključuje tudi seznanitev z možnimi oblikami pomoči, (E51) pomoč pri izpolnjevanju vloge za izredno denarno pomoč ...(E52)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Dobro mrežo pomoči (E53) in sodelujočih institucij. (E54)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Oškodovanci so na začetku, takoj po dogodku, najbolj potrebovali pogovor, da jih nekdo sliši, (E55) psihosocialno pomoč. (E56)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Za našo enoto lahko z gotovostjo trdimo, da smo v vseh naravnih nesrečah vpeti v lokalno okolje, kar je verjetno prednost manjših mest in smo resnično medsebojno povezani. (E57) Glede odzivnosti v elementarnih nesrečah se tudi redno izobražujemo v okviru Regijskega načrta zaščite za regijo. (E58) Za boljšo prepoznavnost in podporo centrov bi moral poskrbeti naš ustanovitelj. (E59)

Vprašalnik F

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Še isto noč smo dežurali (F1) in opravljali psihosocialno prvo pomoč v evakuacijskem centru; (F2) kasneje veliko terenskega dela (F3) in nudenja pomoči. (F4)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Razreševanje duševnih stisk (F5) in pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči (F6) ter denarnih pomoči pri drugih institucijah (F7) (Rdeči križ (F8), Karitas ...). (F9)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Informiranje (F10) in zagotavljanje podpore, (F11) navezovanje z občinami, (F12) vloge za izredno denarno socialno pomoč ...(F13)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Razreševanje duševnih stisk (F14) in pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči (F15) ter denarnih pomoči pri drugih institucijah (F16) (Rdeči križ (F17), Karitas ...) (F18)
Katere potrebe prebivalcev ste zaznali? Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Na terenu, od hiše do hiše (F19) - pomagali pri izpolnjevanju vseh zahtev (F20) (občina, (F21) vloga za izredno denarno socialno pomoč) (F22); SVS – osebna pomoč z elementi socialne aktivacije, (F23) prva socialna pomoč. (F24)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Sodelavci so bili na terenu po cele dneve, tudi v začasni nastanitvi prebivalcev. (F25) Utrujenost, (F26) premalo delavcev. (F27)
V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Nismo del tima. (F28)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Občine (F29) - individualno dogovarjanje na podlagi potreb občanov, (F30) potrdila o intervenciji, (F31) zagotavljanje drugih možnosti bivanja. (F32) Rdeči križ, (F33) Karitas (F34) - zagotavljanje finančne pomoči. (F35) Lokalna mreža (F36) - darovanje oblačil, (F37) pohištva, (F38) opreme … (F39)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Organizacija dela (F40) - usmeritev v delo na terenu, (F41) nudenju psihosocialne pomoči, (F42) 24 - urni SOS telefon (F43); možnosti izrabe izrednih denarnih pomoči. (F44)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Nič. (F45)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Na "pokrizni" čas, ko pa se postopki vlečejo in ljudje dolgo rabijo, da pridejo v stare tirnice. (F46)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Posebni sklad za kritje stroškov, (F47) posebna stanovanja - namestitve za krizne situacije. (F48)

Vprašalnik G

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Takoj, (G1) z nudenjem osebne pomoči (G2) (razbremenilni pogovor). (G3)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Potrebo po varnosti (G4) in zaupanju. (G5)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Z nadaljevanjem storitve osebna pomoč, tisti ki so se želeli vanjo vključiti. (G6)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Ali so res slišani. (G7)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? S pogovori. (G8)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Delo na terenu je pokazalo, (G9) da imamo premalo kadra. (G10)

V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Da, smo del mobilnega tima. (G11) Svetovalno delo. (G12) Nudenje razbremenilnega pogovora v okviru socialno varstvene storitve (G13): osebna pomoč (varstvo odraslih). (G14)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Karitas, (G15) Rdeči križ (G16). Sodelovali smo pri delu na terenu. (G17)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Delo na terenu. (G18)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Pomoč drugih služb, (G19) informiranje. (G20)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Na potrebe ljudi, ali so slišani, (G21) da povejo sami, kaj potrebujejo. (G22)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Mislim, da je bila odzivnost naše enote hitra in učinkovita. (G23)

Vprašalnik H

Kdaj ste se odzvali na pomoč po poplavah in kako je potekalo nudenje pomoči takoj po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Na pomoč pri poplavah smo se odzvali takoj, ko so ljudje občutili stisko. (H1) V praksi je to pomenilo prvi naslednji delovni dan po poplavah, to je 7. 8. 2023. (H2) Takrat smo bili posebej organizirani za nudenje storitve prve socialne pomoči (definicije problema, razreševanje stisk, napotovanje) (H3), prav tako pa smo se takoj povezali z drugimi službami za pomoč, (H4) civilno zaščito, (H5) občinami, (H6) humanitarnimi organizacijami kot so Karitas (H7), Rdeči križ (H8) itd. Na pomoč smo se odzvali glede na interni akt, ki ga imamo na CSD sprejetega: načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah (H9).
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili takoj po poplavah? Takoj po poplavah smo se osredotočili na pomoč pri razreševanju kriznih situacij, (H10) nudili prvo pomoč v stiskah, (H11) predvsem smo v koordinirani skupini za pomoč preverili potrebe pomoči na terenu (H12) in se v skupinah na teren tudi opravili. (H13) Osnova je bila dajanje psihosocialne podpore (H14) ter pomoč pri uveljavljanju materialnih pomoči. (H15)
Kako je potekalo nudenje pomoči en mesec po poplavah? Prosim, opišite svoje delo. Kasneje se je večji del pomoči na CSD usmeril v saniranje posledic škode (H16) - predvsem v materialno pomoč, (H17) pa tudi pomoč pri iskanju nadomestnih bivalnih zmožnosti (H18) ter povezovanje z drugimi organizacijami, (H19) da bi posamezniki in družine čim prej prejele osnove (H20) (čistila, (H21) hrano, (H22) obleke (H23) ipd.). Pred sprejetjem interventnega zakona za odpravo posledic poplav smo materialno pomoč nudili v obliki obstoječih pomoči iz javnih sredstev, (H24) nato pa smo bili odločevalci pri dodeljevanju solidarnostne pomoči (H25) (še vedno je do 31. 12. 2023 možno vložiti vloge za to pomoč (H26)). Delo je potekalo predvsem na sedežu centra, (H27) kjer smo oškodovane in ljudi v stiski celostno obravnavali, v sklopu redne dejavnosti (H28) in, kot že navedeno, na podlagi nalog, ki smo jih prejeli z interventnim zakonom. (H29) Prav tako smo še dalje sodelovali v raznih koordinacijah, (H30) timi, (H31) komisijah za pomoč,(H32) prav tako smo oblikovali mnenja za npr. delovanje mobilnih ekip za psihosocialno svetovanje. (H33) Veliko je bilo manjših, specifičnih nalog, na katere smo se odzvali nemudoma. (H34)
Na katere potrebe prebivalcev ste se pri svojem delu osredotočili en mesec po poplavah? Po enem mesecu so v ospredje prišle predvsem potrebe po materialni pomoči, (H35) še vedno po namestitvah (nadomestne, začasne) (H36) in pa tudi na specifične potrebe posameznikov in družin - v obliki storitev CSD. (H37) Potrebo, da bi imeli streho nad glavo, (H38) po varnosti (H39) in po samem pogovoru. (H40)
Kako ste prepoznali potrebe prebivalcev? Potrebe smo zaznali preko pogovorov z ljudmi. (H41)
V primeru, da ste opravljali delo na terenu, kakšne ovire ste srečali pri delu na terenu? Če dela na terenu niste opravljali, zakaj ne? Kakšne ovire ste imeli? Na terenu smo bili prisotni. (H42) Težko je bilo najti načine, kako nuditi dobro pomoč. (H43)

V primeru, da ste vi ali vaši sodelavci s centra za socialno delo vključeni v mobilne time strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči prebivalcem na terenu, zapišite vašo vlogo v timu? Prosim, opišite svoje delo. Nisem del tima. (H44)
S katerimi organizacijami ste sodelovali oz. sodelujete v procesu nudenja pomoči žrtvam poplav? Prosim, navedite organizacije in opišite način sodelovanja z vsako od njih. Sodelovali smo z občinami, (H45) Civilno zaščito, (H46) Karitas, (H47) Rdečim križem, (H48) Nacionalnim inštitutom za javno zdravje. (H49) Način smo že opisali zgoraj, predvsem je bila v ospredju pomoč pri koordiniranju pomoči, (H50) identificiranju uporabnikov, ki so bili v največji stiski, (H51) pomoč pri sestavi normativov za prejem raznih pomoči, (H52) pomoč pri razdeljevanju pomoči, (H53) sodelovanje v komisijah za dodelitev pomoči. (H54)
Kako je za vaš center za socialno delo predpisano ravnanje dela v primeru naravnih nesreč? Delo na terenu (H55) in obravnavanje vlog za izredno denarno socialno pomoč. (H56)
Kako bi lažje opravljali vaše delo v primeru naravnih nesreč? Kaj bi potrebovali? Najbolj bi pomagalo, da bi se zmanjšala birokracija, da bi bilo vnašanje vlog krajše. Da bi imeli krajši način. (H58)
Na katere potrebe bi lahko, po vašem mnenju, dali več poudarka pri delu z ljudmi po poplavah? Čim boljša porazdelitev pomoči. Da bi pomoč prišla do čim več ljudi. (H58)
Kaj bi, po vašem mnenju, morali spremeniti in kako bi lahko izboljšali odzivnost centrov za socialno delo v naravnih nesrečah? Imeti več kadra, (H59) jasneje opredeljene naloge v času kriznih situacij (H60) in sredstva za izvedbo teh, (H61) večjo odzivnost odločevalcev (vlade, (H62) ministrstev) (H63). Izboljšanje prepoznavnosti CSD, njegovega poslanstva in nalog, storitev, ki jih nudi. (H64)

9.3 Priloga C: Odprto kodiranje

Analiza A

Tabela 1: odprto kodiranje vprašalnika A

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
A1	Takoj po poplavah smo se odpravili na teren	Takojšnja odprava na teren	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A2	Tam smo naredili razgovore z občani	Pogovori na terenu	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A3	da smo jim dali informacije	Informiranje občanov na terenu	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A4	Veliko smo tudi nudili informacije tako na terenu	Informiranje občanov na terenu	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

A5	tudi v pisani obliki	Pisno podajanje informacij	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A6	Največ na dajanje informacij	Informiranje občanov na terenu	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A7	Tisti občani, ki so bili odsotni od doma, so prejeli informacije v pisni obliki v poštni nabiralnik	Pisno podajanje informacij	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A8	Pridobitev denarnih sredstev za nastalo škodo s poudarkom na predhodnem evidentiranju in fotografiranju nastale škode	Ugotavljanje škode za denarno pomoč	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
A9	Na njihovo osebno stisko	Osebna stiska	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
A10	pravočasno oddajo vlog za pomoč	Oddaja vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
A11	Tako, da smo se odpravili na teren		Delo na terenu	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
A12	imeli pogovore z občani	Pogovori s prebivalci	Pogovori	Način prepoznavanja	Potrebe prebivalstva

				potreb prebivalcev	
A13	Opravljali smo delo na terenu.		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
A14	Ovira je bila dostopanje do občanov, ni bilo vedno mogoče	Otežen dostop do prebivalcev	Dostopnost do prebivalcev	Ovire na terenu	Ovire
A15	Nismo vključeni	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
A16	Organizacije iz občine	Lokalne mreže	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
A17	Informiranje za boljše sodelovanje	Informiranje za dobro sodelovanje	Medsebojno informiranje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
A18	Ni nič posebej opredeljeno	Neopredeljeno delovanje v primeru naravnih nesreč	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
A19	Hitrejše informiranje	Hitrejše informiranje	Informiranje	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
A20	več ljudi na terenu	Večje število socialnih delavcev za terensko delo	Delo na terenu	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

A21	Na stiske občanov	Poudarek na stiske prebivalcev	Stiska	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
A22	več terenskega dela	Več dela na terenu	Delo na terenu	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
A23	Menim, da smo bili dobro odzivni	Dobra odzivnost CSD po poplavah	Ustrezna odzivnost	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

Analiza B

Tabela 2: odprto kodiranje vprašalnika B

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
B1	Takoj smo odšli na teren po najbolj ogroženih poplavljenih področjih.	Takojšnja odprava na teren	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B2	Organizirali smo ekipe, ki so tedensko po nekaj ur delale v prostorih Občine	Organizacija ekip za delo na občini	Organizacija ekip	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B3	ter tam razlagale pravice prizadetim ljudem,	Obveščanje o pravicah	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B4	pomagale reševati vloge	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B5	in nudile psihosocialno pomoč ljudem		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B6	Organizirali smo time za različna dela na CSD	Organizacija ekip za delo na CSD	Organizacija ekip	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

B7	ker so ljudje množično prihajali na CSD po informacije	Obveščanje o pravicah	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B8	Naš namen je bil ljudem nuditi psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B9	in jih seznanjati z materialnimi pravicami	Obveščanje o pravicah	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B10	Najprej na sanacijo	Sanacija	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
B11	in informacije, kdo nudi pomoč pri čiščenju	Pomoč pri čiščenju	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B12	ter spotoma tudi dajali informacije, kako in kam podati vlogo za denarna sredstva namenjena za obnovo	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B13	Po mesecu dni in še vedno ljudje prihajajo z vlogami za izredne denarne pomoči za namen sanacije poplav ter z vlogami za občinske pomoči	Oddaja vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
B14	Nudimo tudi psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
B15	osebno pomoč, če to ljudje potrebujejo oz. želijo	Osebna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
B16	Osredotočali smo se predvsem na pridobitev denarnih sredstev za obnove	Pridobivanje denarnih sredstev	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah

B17	in psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
B18	Zaznali smo potrebe po pridobivanju finančnih pomoči	Pridobivanje denarnih sredstev	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
B19	pomoči pri osebnih stiskah/travmah	Pomoč v stiski	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
B20	potrebo, da so slišani in niso sami, imajo sogovornika	Pogovor	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
B21	Pogovori	Pogovori s prebivalci	Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
B22	Delali smo na terenu		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B23	Ovire so bile, da nismo mogli fizično do vseh prebivalcev.	Otežen dostop do prebivalcev	Dostopnost do prebivalcev	Ovire na terenu	Ovire
B24	Imeli smo pomoč gasilcev	Gasilci	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B25	civilne zaščite	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B26	da so nas vozili na nedostopne terene.	Prevoz do nedostopnih mest	Prevoz	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B27	Veliko dela smo opravili peš	Opravljanje dela peš	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B28	Ljudje niso zaupali zaposlenim, ker je	Strah ljudi pred ropanjem	Nezaupanje ljudi do zaposlenih	Ovire na terenu	Ovire

	bil prisoten strah, da bi jih oropali.				
B29	Težave so bile tudi zaradi nejasnih navodil s strani države	Nejasna navodila države	Nejasno informiranje	Navodila	Ovire
B30	Eni so, jaz ne	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B31	Civilna zaščita	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B32	krajevne skupnosti	Krajevna skupnost	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B33	občine	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
B34	Pogovori	Pogovori z oškodovanci	Pogovori	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B35	in iskanje najbolj prizadetih	Iskanje prizadetih ob poplavi	Iskanje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B36	ter njihovo reševanje	Reševanje prizadetih ob poplavi	Reševanje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B37	Iskali možne oblike pomoči za fizično odpravo posledic poplav	Iskanje možnosti za odpravo posledic	Odprava posledic	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B38	in nato finančnih pomoči.		Finančna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
B39	Nimamo nekih pisnih protokolov	Neopredeljeno delovanje v primeru naravnih nesreč	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
B40	Vozila	Prevozna sredstva	Delo na terenu	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B41	zaščitna oprema	Oprema za zaščito	Delo na terenu	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšavo odziva CSD

B42	informacije		Informiranje	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B43	Še več ozaveščanja ljudi	Več informiranja	Informiranje	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B44	in nudenje psihosocialne pomoči		Psihosocialna pomoč	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B45	Menim, da se je naš CSD ustrezno odzval	Dobra odzivnost CSD po poplavah	Ustrezna odzivnost	Brez sprememb	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B46	Pričakoval bi le večjo odzivnost Civilne zaščite,	Želja po boljši odzivnosti Civilne zaščite	Odzivnost	Druge organizacije	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B47	več informacij z njihove strani	Več informacij Civilne zaščite	Informiranje	Druge organizacije	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B48	Sami smo sledili temu, da pridemo čim prej do ljudi, ki so najbolj ogroženi	Želja po hitrem odzivu na terenu	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
B49	jim damo ustrezne in koristne informacije, ki so jih takrat potrebovali	Nudenje potrebnih informacij	Informiranje	Pomoč	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
B50	in da smo, kolikor je bilo mogoče, hitro rešili vse vloge za izredne pomoči za sanacijo	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Predlogi za izboljšavo odziva CSD

Analiza C

Tabela 3: odprto kodiranje vprašalnika C

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
C1	nato pa takoj naslednji delovni dan, v ponedeljek, smo šli na teren	Takojšnja odprava na teren	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

C2	in nato več kot 14 dni hodili s 4 ekipami po terenu	Delo v ekipah	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C3	nudili psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C4	razdeljevali vloge za izredno denarno pomoč (IDP)	Razdeljevanje vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C5	solidarnostno pomoč		Solidarnostna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C6	informirali ljudi o možnostih pomoči.	Obveščanje o možnih pomočeh	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C7	hrane	Hrana	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
C8	plenice za dojenčke	Plenice	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
C9	psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C10	pogovor	Pogovor	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
C11	razdeljevanje vlog	Razdeljevanje vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C12	Po enem mesecu so ljudje že sami prihaja na center, iskali informacije	Obveščanje o pravicah	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C13	stiske so se povečevale, ko so spoznali, kakšna je situacija	Osebna stiska	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva

C14	Poleg tega smo že imeli mnogo vlog, ki smo jih pričeli vnašati v še nedelujoč sistem	Nedelujoč sistem za vnašanje vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Ovire
C15	Naj povem, da še vedno izdajamo odločbe o izredni denarno socialni pomoč, ker ljudje še vedno vlagajo vloge.	Izdajanje vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C16	Nudimo psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C17	razbremenilne pogovore	Razbremenilni pogovori	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C18	Pri nas ljudje, ki so morali zaradi poplav zapustiti domove, lahko vlagajo za subvencijo najemnine za stanovanja, v katerih bivajo	Možnost vložitve vloge za finančno pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C19	vendar je pri tem postavljen dohodkovni cenzus. Spričo tega je subvencij malo	Malo subvencij	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C20	Pri izredni denarni socialni pomoči ni cenzusa in vlog je ogromno.	Veliko vlog za izredno denarno socialno pomoč	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C21	povečevalo pa se je delo na področju reševanja vlog za izredno denarno socialno pomoč	Več dela pri vlogah za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C22	pa tudi število razbremenilnih pogovorov	Razbremenilni pogovori	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva

C23	in druge psihosocialne pomoči.		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
C24	S pogovori, ljudje so klicali, ljudje so prišli na CSD	Pogovori s prebivalci	Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
C25	Da, delali smo na terenu.		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
C26	Dostopanje do ljudi	Otežen dostop do prebivalcev	Dostopnost do prebivalcev	Ovire na terenu	Ovire
C27	Ne, nisem.	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C28	Civilna zaščita	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C29	in gasilci	Gasilci	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C30	v začetku so nas morali oni peljati na teren, ker je bil sicer nedostopen.	Prevoz do nedostopnih mest	Prevoz	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C31	Povedali so nam situacijo na terenu	Informiranje o stanju na terenu	Medsebojno informiranje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C32	nas opozorili na nevarnosti	Informiranje o nevarnostih na terenu	Medsebojno informiranje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C33	na to, kje so ljudje najbolj v stiski.	Informiranje o ljudeh v stiski	Medsebojno informiranje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C34	Nato smo se povezovali glede nudenje informacij ljudem, ki so utrpeli škodo,	Skupno obveščanje prebivalcev	Informiranje prebivalcev	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C35	sodelovali pri komisijah v lokalnem okolju	Del komisije lokalnega okolja	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C36	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami

C37	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C38	sodelovali v njihovi komisiji za dodeljevanje pomoči prizadetim v poplavah	Del komisije za dodeljevanje pomoči	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C39	Občine	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C40	sodelovali pri njihovih komisijah za dodeljevanje pomoči	Del komisije za dodeljevanje pomoči	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C41	za namestitve tistih, ki so ostali brez bivališča.	Namestitev	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C42	Adra	Humanitarno društvo	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C43	razdeljevanje paketov hrane za otroke	Osnovna življenjska živila	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C44	higienskih pripomočkov poplavljenim.	Higienska sredstva	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C45	Razdeljevanje bonov poplavljenim.	Razdeljevanje bonov	Finančna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C46	Društvo prijateljev mladine	Društvo prijateljev mladine	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C47	razdeljevanje bonov najhuje poplavljenim.	Razdeljevanje bonov	Finančna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C48	šolskih potrebščin, ki so jih zbrali	Šolske potrebščine	Donacije	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
C49	v lokalni knjižnici	Knjižnica	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
C50	denarja, ki ga je donirala neka gospa …	Denar	Donacije	Pomoč	Pomoč posameznikov
C51	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje s Civilno zaščito	Predpisano ravnanje v	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano

			primeru naravnih nesreč		odzivanje CSD po poplavah
C52	delo na terenu	Opravljanje terenskega dela	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
C53	Ne znam odgovoriti.		Brez predlogov	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
C54	Več pogovorov z ljudmi	Več pogovorov	Pogovori	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšavo odziva CSD
C55	Menim, da smo se dobro odzvali	Dobra odzivnost CSD po poplavah	Ustrezna odzivnost	Brez sprememb	Predlogi za izboljšavo odziva CSD

Analiza D

Tabela 4: odprto kodiranje vprašalnika D

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
D1	informacije prizadetim o možnosti pomoči	Obveščanje o možnih pomočeh	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D2	pomoč pri izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D3	izdajanje odločb - preverjanje dokazil		Izdaja odločb	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D4	delo se je pričelo v drugem tednu po poplavah	Pričetek dela v naslednjih delovnih dneh	Pričetek dela	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D5	in še vedno traja, vendar v manjšem obsegu kot avgusta.	Manj obsežno delo	Obseg dela	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D6	Na materialno škodo, ki je nastala, nudenje materialne pomoči	Materialna pomoč	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
D7	Informiranje prizadetih o možnosti pomoči	Obveščanje o možnih pomočeh	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah

D8	pomoč pri izpolnjevanju vlog	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D9	izdajanje odločb – preverjanje dokazil	Izdaja odločb	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D10	razbremenilni pogovori	Razbremenilni pogovori	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D11	od zagotavljanja osnovnih bivalnih pogojev	Bivalni pogoji	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
D12	življenjskih potrebščin	Življenjske potrebščine	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
D13	oblačila	Oblačila	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
D14	higienske potrebščine	Higienske potrebščine	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
D15	hrana	Hrana	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
D16	do informiranja o možnostih finančnih pomoči	Obveščanje o možnih pomočeh	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D17	pomoč pri izpolnjevanju obrazcev	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D18	ter razbremenilnih pogovorov.	Razbremenilni pogovori	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D19	Na našem centru strokovne delavke nismo bile na terenu, razen za konkretne primere, ki so potrebovali našo	Delo na terenu le v določenih primerih	Delo na terenu	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva

	pomoč (npr. starejši brez svojcev)				
D20	Na nas so se obračali oškodovanci sami	Pogovori z oškodovanci	Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
D21	v določenih primerih so na potrebe opozorili tudi sosedje	Pogovori s sosedi	Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
D22	Na teren so hodile strokovne delavke za konkretne primere	Opravljanje dela na terenu v določenih primerih	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D23	varstvo starih		Varstvo starejših občanov	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D24	skrbništvo		Skrbništvo	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D25	prva socialna pomoč	Prva socialna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D26	ne pa do vseh oškodovanih	Obisk le nekaterih oškodovancev	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
D27	Pomočnica direktorice je bila članica regijskega odbora Civilne zaščite, ki je koordiniral pomoč;	Del regijskega odbora Civilne zaščit	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
D28	Strokovne delavke nismo šle na teren.	Neprisotnost	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D29	Tiste, k delamo za pravice iz javnih sredstev, smo bile na razpolago za informacije po telefonu in strankam osebno	Podajanje informacij po telefonu in osebno	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

D30	Sprejemale in obdelovale smo vloge	Obdelava vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D31	s strani ministrstva	Ministrstvo	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D32	je bila zahteva po čimprejšnji zagotovitvi sredstev izredne denarne socialne pomoči, ki se je dodeljevala kot solidarnostna pomoč.	Čimprejšnja razdelitev solidarnostne pomoči	Zahteve	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
D33	Ne.	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D34	Sodelovali smo s Civilno zaščito	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D35	Rdečim križem	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D36	Karitasom	Karitas	Nevladne organizacije	Organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D37	V primeru večjih naravnih nesreč, kot so bile npr. avgustovske poplave, je bila aktivirana civilna zaščita	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
D38	ki je vzpostavila enoten sistem upravljanja, vodenja in uporabe skupne telekomunikacijske, informacijske ter druge infrastrukture, v katerega smo bili vključeni tudi CSD-ji	Sodelovanje s Civilno zaščito	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
D39	in sicer z nalogo zagotavljanja psihosocialne pomoči prizadetim prebivalcem		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
D40	Protokol CSD-jev v primeru naravnih	Sledenje navodilom	Predpisano ravnanje v	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano

	nesreč je torej sledenje navodilom		primeru naravnih nesreč		odzivanje CSD po poplavah
D41	in opravljanje nalog v skladu z načrtom zaščite in reševanja, ki ga sprejme država, regija, lokalna skupnost ali organizacija	Opravljanje zadanih nalog	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
D42	Sicer imajo CSD-ji tudi predstavnika v regijskem odboru civilne zaščite, ki se udeležuje različnih izobraževanj in usposabljanj s področja zaščite in reševanja	Del regijskega odbora Civilne zaščite	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
D43	Na to vprašanje vam ne znam dati odgovora		Brez predlogov	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
D44	Z vidika materialnih pravic bi bilo potrebno realnejše dodeljevanje sredstev	Pravičnejše dodeljevanje sredstev	Porazdelitev pomoči	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
D45	zakonodaja je omogočila, da so posamezni oškodovanci prejeli iz različnih virov celo več pomoči, kot so imeli škode	Pridobivanje več pomoči, kot nastale škode	Dodeljevanje sredstev	Zakonodaja	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
D46	Ne vem odgovoriti.		Brez predlogov	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

Analiza E

Tabela 5: odprto kodiranje vprašalnika E

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
E1	Kot člani skupine pri elementarnih nesrečah smo se v pomoč vključili po	Pričetek na dan poplav	Pričetek dela	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

	pozivu Civilne zaščite na dan poplav, 4. 8. 2023				
E2	z namenom pomoči pri nameščanju predvsem starejših in vseh, ki so bili v poplavi evakuirani iz svojih domov in so potrebovali namestitev	Nameščanje prebivalcev ob izgubi bivališča	Nastanitve	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E3	Takoj po poplavi smo se sestali pri občini	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E4	z namenom priprave seznama oseb, ki so bile v poplavi najbolj prizadete	Priprava seznama oškodovanih zaradi poplav	Seznam oškodovanih	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E5	in vključitev pri nujnih (kriznih) namestitvah starejših v domove	Namestitve	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E6	Namestitve smo urejali v domovih starejših	Namestitve	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E7	pri svojcih	Krizna namestitev pri svojcih	Namestitve	Sodelovanje	Pomoč posameznikov
E8	hoteli	Namestitve	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E9	Obenem smo preverjali, ali so možne namestitve v okviru socialne mreže posameznikov	Iskanje kriznih nastanitev v okviru socialne mreže	Namestitev	Sodelovanje	Pomoč posameznikov
E10	Skušali oškodovanim zagotoviti varno namestitev	Zagotavljanje namestitev	Namestitve	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E11	in psihološko pomoč	Psihološka pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

E12	Opravljali so se obiski na domu pri oškodovanih	Obiski na dom	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E13	z namenom seznanjanja z oblikami pomoči	Obveščanje o možnih pomočeh	Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E14	Strokovne delavke smo jim pripravile tudi vloge za izredne denarno socialne pomoči	Priprava vlog za izredno denarno socialno pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E15	ter uporabnikom pomagale pri izpolnjevanju	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E16	Pomagali smo priskrbeti razvlažilce	Zagotavljanje razvlažilcev	Razvlažilci	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E17	Ves čas je potekalo sodelovanje z vsemi organizacijami, ki so bile vključene v pomoč	Sodelovanje v koordinacijah pomoči	Koordinacija	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E18	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E19	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E20	Civilna zaščita	Civilna zaščita	Vladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E21	občina	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E22	V nadaljevanju je bila potrebna pomoč pri čiščenju	Pomoč pri čiščenju	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
E23	iskanju prostovoljcev	Iskanje prostovoljcev	Prostovoljstvo	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E24	psihosocialna pomoč		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
E25	in finančna pomoč	Denarna sredstva	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva	Potrebe prebivalstva

				takoj po poplavah	
E26	Še vedno smo opravljali obiske na domu	Obiski na dom	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E27	oškodovancem še razdeljevali vloge za solidarnostno pomoč	Razdeljevanje vlog za pomoč	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E28	nudili prvo socialno pomoč	Prva socialna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E29	jih poslušali v njihovih stiskah	Pogovori o osebnih stiskah	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E30	En mesec po poplavah smo še vedno bili v stiku s poplavljenimi	Stik z oškodovanci	Ohranjanje stikov	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E31	ter skupaj z njimi reševali stiske, s katerimi so se na nas obračali	Pomoč v stiski	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
E32	hkrati pa smo že reševali vloge v okviru dodeljevanja solidarnostne pomoči	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
E33	Potrebe smo prepoznavali sami na terenu		Delo na terenu	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
E34	preko Rdečega križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E35	občine	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E36	Karitasa	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E37	Civilne zaščite	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E38	policije	Policija	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami

E39	občanov	Pogovori s prebivalci	Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
E40	Ovira na terenu je bila doseg do vseh oškodovancem.	Otežen dostop do prebivalcev	Dostopnost do prebivalcev	Ovire na terenu	Ovire
E41	Nisem.	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E42	Tesno sodelovanje poteka z občino	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E43	in Rdečim križem	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E44	in župnijsko Karitas.	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E45	Skupaj opravljamo obiske na domu (še danes)	Opravljanje obiskov na dom	Delo na terenu	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E46	in na ta način celostno pomagamo oškodovancem	Celostna pomoč oškodovancem	Celostna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
E47	Strokovni delavci se vključimo na poziv Civilne zaščite	Sodelovanje s Civilno zaščito	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E48	kot pomoč pri morebitnih namestitvah oškodovanih oseb	Iskanje možnih namestitev	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E49	V nadaljevanju pri oškodovanih opravimo obisk na domu	Obiski oškodovanih na dom	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E50	opravimo prvo socialno pomoč	Izvajanje psihosocialne pomoči	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah

E51	ki vključuje tudi seznanitev z možnimi oblikami pomoči	Obveščanje o možnih pomočeh	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E52	pomoč pri izpolnjevanju vloge za izredno denarno pomoč ...	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E53	Dobro mrežo pomoči	Dobra mreža pomoči	Mreža pomoči	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
E54	in sodelujočih institucij	Sodelovanje z drugimi službami	Mreža pomoči	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
E55	Oškodovanci so na začetku, takoj po dogodku, najbolj potrebovali pogovor, da jih nekdo sliši		Pogovor	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
E56	psihosocialno pomoč		Psihosocialna pomoč	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
E57	Za našo enoto lahko z gotovostjo trdimo, da smo v vseh naravnih nesrečah vpeti v lokalno okolje, kar je verjetno prednost manjših mest in smo resnično medsebojno povezani	Sodelovanje CSD z lokalnim okoljem	Sodelovanje z lokalnim okoljem	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
E58	Glede odzivnosti v elementarnih nesrečah se tudi redno izobražujemo v okviru Regijskega načrta zaščite za regijo	Redno izobraževanje o odzivnosti po nesrečah	Izobraževanje	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
E59	Za boljšo prepoznavnost in podporo centrov bi	Delo na prepoznavnosti in podpori CSD-jev	Prepoznavnost in podpora	Druge organizacije	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

	moral poskrbeti naš ustanovitelj				

Analiza F

Tabela 6: odprto kodiranje vprašalnika F

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
F1	Še isto noč smo dežurali		Dežuranje	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F2	in opravljali psihosocialno prvo pomoč v evakuacijskem centru		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F3	kasneje veliko terenskega dela		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F4	nudenja pomoči		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F5	Razreševanje duševnih stisk	Pomoč v stiski	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
F6	pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči	Pridobivanje enkratne pomoči	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F7	in denarnih pomoči pri drugih institucijah	Denarna sredstva pri drugih institucijah	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
F8	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F9	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F10	Informiranje		Informiranje	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F11	in zagotavljanje podpore	Podpora	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah

F12	navezovanje z občinami	Sodelovanje z občino	Delo z občino	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F13	vloge za izredno denarno socialno pomoč ...		Vloge za pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F14	Razreševanje duševnih stisk	Pomoč v stiski	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
F15	in pomoč pri pridobivanju enkratnih pomoči	Pridobivanje enkratne pomoči	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F16	in denarnih pomoči pri drugih institucijah	Pridobivanje finančne pomoči drugih institucijah	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F17	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F18	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F19	Na terenu, od hiše do hiše		Delo na terenu	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
F20	pomagali pri izpolnjevanju vseh zahtev	Pomoč pri izpolnjevanju zahtev	Izpolnjevanje zahtev	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F21	občina	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F22	vloga za izredno denarno socialno pomoč	Izredna denarna socialna pomoč	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F23	SVS – osebna pomoč z elementi socialne aktivacije	Osebna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F24	prva socialna pomoč	Prva socialna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
F25	Sodelavci so bili na terenu po cele dneve, tudi v	V času začasne nastanitve	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah

	začasni nastanitvi prebivalcev.				
F26	Utrujenost	Utrujenost	Počutje	Ovire na terenu	Ovire
F27	premalo delavcev	Pomanjkanje strokovnih delavcev	Razpoložljivost strokovnih delavcev	Ovire na terenu	Ovire
F28	Nismo del tima.	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F29	občine	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F30	individualno dogovarjanje na podlagi potreb občanov	Individualno dogovarjanje po potrebi prebivalcev	Posamezno dogovarjanje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F31	potrdila o intervenciji	Potrdila o intervenciji	Potrdila	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F32	zagotavljanje drugih možnosti bivanja	Namestitve	Materialna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F33	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F34	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F35	zagotavljanje finančne pomoči		Finančna pomoč	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F36	Lokalna mreža	Lokalne mreže	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
F37	darovanje oblačil	Oblačila	Donacije	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F38	pohištva	Pohištvo	Donacije	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F39	opreme	Oprema	Donacije	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
F40	Organizacija dela	Organizacija dela	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah

F41	usmeritev v delo na terenu	Opravljanje terenskega dela	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
F42	nudenju psihosocialne pomoči	Izvajanje psihosocialne pomoči	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
F43	24-urni SOS telefon	SOS telefon	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
F44	možnosti izrabe izrednih denarnih pomoči		Možne zlorabe denarne pomoči	Zlorabe	Ovire
F45	Nič.		Brez predlogov	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
F46	Na "pokrizni" čas, ko pa se postopki vlečejo in ljudje dolgo rabijo, da pridejo v stare tirnice.	Pomoč prebivalcem v času po poplavah	Potrebe v času po poplavi	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
F47	Posebni sklad za kritje stroškov	Skladi za kritje stroškov	Skladi	Pomoč	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
F48	posebna stanovanja - namestitve za krizne situacije.	Namestitve za krizne situacije	Namestitve	Pomoč	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

Analiza G

Tabela 7: odprto kodiranje vprašalnika G

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
G1	Takoj,		Pričetek dela	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
G2	z nudenjem osebne pomoči	Osebna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

G3	razbremenilni pogovor	Razbremenilni pogovor	Pogovori	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
G4	Potrebo po varnosti	Občutek varnosti	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
G5	in zaupanju.	Potreba po zaupanju	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
G6	Z nadaljevanjem storitve osebna pomoč tistim, ki so se želeli vanjo vključiti.	Osebna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
G7	Ali so res slišani.	Občutek slišanosti	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
G8	S pogovori.		Pogovori	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
G9	Delo na terenu		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
G10	je pokazalo, da imamo premalo kadra.	Pomanjkanje strokovnih delavcev	Razpoložljivost strokovnih delavcev	Ovire na terenu	Ovire
G11	Da, smo del mobilnega tima.	Vključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
G12	Svetovalno delo.	Svetovalno delo	Vloga strokovnega delavca v mobilnem timu	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
G13	Nudenje razbremenilnega pogovora v okviru socialno varstvene storitve	Razbremenilni pogovori	Vloga strokovnega delavca v mobilnem timu	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami

G14	osebna pomoč (varstvo odraslih).	Osebna pomoč	Vloga strokovnega delavca v mobilnem timu	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
G15	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
G16	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
G17	Sodelovali smo pri delu na terenu.		Delo na terenu	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
G18	Delo na terenu.	Opravljanje terenskega dela	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
G19	Pomoč drugih služb	Sodelovanje z drugimi službami	Mreža pomoči	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
G20	informiranje		Informiranje	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
G21	Na potrebe ljudi, ali so slišani	Občutek slišanosti	Pogovori	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
G22	da povejo sami, kaj potrebujejo	Izražanje potreb	Pogovori	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
G23	Mislim, da je bila odzivnost naše enote hitra in učinkovita.	Dobra odzivnost CSD po poplavah	Ustrezna odzivnost	Brez sprememb	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

Analiza H

Tabela 8: odprto kodiranje vprašalnika H

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
H1	Na pomoč pri poplavah smo se odzvali takoj, ko so ljudje občutili stisko.	Pričetek dela ob občutku stiske	Pričetek dela	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah

H2	V praksi je to pomenilo prvi naslednji delovni dan po poplavah, to je 7. 8. 2023.	Pričetek dela v naslednjih delovnih dneh	Pričetek dela	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H3	Takrat smo bili posebej organizirani za nudenje storitve prve socialne pomoči (definicije problema, razreševanje stisk, napotovanje)	Prva socialna pomoč	Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H4	prav tako pa smo se takoj povezali z drugimi službami za pomoč,	Sodelovanje v koordinacijah pomoči	Koordinacija	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H5	civilno zaščito	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H6	občinami	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H7	humanitarnimi organizacijami kot so Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H8	Rdeči križ	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H9	Na pomoč smo se odzvali glede na interni akt, ki ga imamo na CSD sprejetega: načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah.	Odzivanje glede na načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
H10	Takoj po poplavah smo se osredotočili na pomoč pri razreševanju kriznih situacij	Pomoč v kriznih situacijah	Reševanje kriznih situacij	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H11	nudili prvo pomoč v stiskah	Pomoč v stiski	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva

H12	predvsem smo v koordinirani skupini za pomoč preverili potrebe pomoči na terenu	Delo v koordiniranih skupinah	Delo na terenu	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva
H13	in se v skupinah na teren tudi opravili.	Delo v ekipi	Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H14	Osnova je bila dajanje psihosocialne podpore		Psihosocialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H15	ter pomoč pri uveljavljanju materialnih pomoči	Materialna pomoč	Materialna pomoč Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva takoj po poplavah	Potrebe prebivalstva
H16	Kasneje se je večji del pomoči na CSD usmeril v saniranje posledic škode	Sanacija posledic škode	Sanacija	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H17	predvsem v materialno pomoč		Materialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H18	pa tudi pomoč pri iskanju nadomestnih bivalnih zmožnosti	Iskanje nadomestnih namestitev	Namestitve	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H19	ter povezovanje z drugimi organizacijami		Povezovanje z drugimi organizacijami	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H20	da bi posamezniki in družine čim prej prejele osnove	Zagotavljanje osnov	Materialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H21	čistila	Čistila	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H22	hrano	Hrana	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva

H23	obleke	Oblačila	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H24	Pred sprejetjem interventnega zakona za odpravo posledic poplav smo materialno pomoč nudili v obliki obstoječih pomoči iz javnih sredstev	Nudenje materialne pomoči iz javnih sredstev pred sprejetjem zakonom za odpravo posledic poplav	Materialna pomoč	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H25	nato pa smo bili odločevalci pri dodeljevanju solidarnostne pomoči	Dodeljevanje solidarnostne pomoči	Denarna sredstva	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H26	še vedno je do 31. 12. 2023 možno vložiti vloge za to pomoč	Datum možne vložitve vloge za pomoč	Vloge za pomoč	Zakonodaja	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
H27	Delo je potekalo predvsem na sedežu centra	Potek dela na sedežu CSD	Potek dela	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H28	kjer smo oškodovane in ljudi v stiski celostno obravnavali, v sklopu redne dejavnosti	Celostna obravnava oškodovancev v stiski	Celostna obravnava	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H29	in, kot že navedeno, na podlagi nalog, ki smo jih prejeli z interventnim zakonom	Izvajanje dela na podlagi nalog interventnega zakona	Interventni zakon	Zakonodaja	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
H30	Prav tako smo še dalje sodelovali v raznih koordinacijah	Sodelovanje v koordinacijah pomoči	Koordinacija	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H31	timi	Timi	Delo v timih	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami

H32	komisijah za pomoč	Del komisije za dodeljevanje pomoči	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H33	prav tako smo oblikovali mnenja za npr. delovanje mobilnih ekip za psihosocialno svetovanje	Delovanje mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Oblikovanje mnenje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H34	Veliko je bilo manjših, specifičnih nalog, na katere smo se odzvali nemudoma.	Takojšnje odzivanje na naloge	Opravljanje nalog	Pomoč	Odzivanje CSD en mesec po poplavah
H35	Po enem mesecu so v ospredje prišle predvsem potrebe po materialni pomoči	Materialna pomoč	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H36	še vedno po namestitvah (nadomestne, začasne)	Namestitve	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H37	in pa tudi na specifične potrebe posameznikov in družin - v obliki storitev CSD	Potrebe po storitvah	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H38	Potrebo, da bi imeli streho nad glavo	Namestitev	Materialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H39	po varnosti	Občutek varnosti	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H40	in po samem pogovoru	Pogovor	Psihosocialne potrebe	Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah	Potrebe prebivalstva
H41	Potrebe smo zaznali preko pogovorov z ljudmi	Pogovori s prebivalci	Pogovor	Način prepoznavanja potreb prebivalcev	Potrebe prebivalstva

H42	Na terenu smo bili prisotni		Delo na terenu	Pomoč	Odzivanje CSD takoj po poplavah
H43	Težko je bilo najti načine, kako nuditi dobro pomoč	Težave pri iskanju načinov nudenja pomoči	Način nudenja pomoči	Ovire na terenu	Ovire
H44	Nisem del tima	Nevključenost	Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H45	Sodelovali smo z občinami	Občina	Lokalne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H46	Civilno zaščito	Civilna zaščita	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H47	Karitas	Karitas	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H48	Rdečim križem	Rdeči križ	Nevladne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H49	Nacionalnim inštitutom za javno zdravje	Nacionalnim inštitutom za javno zdravje	Državne organizacije	Druge organizacije	Sodelovanje z organizacijami
H50	predvsem je bila v ospredju pomoč pri koordiniranju pomoči	Sodelovanje v koordinacijah pomoči	Koordinacija	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H51	identificiranju uporabnikov, ki so bili v največji stiski	Iskanje prizadetih ob poplavi	Iskanje	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H52	pomoč pri sestavi normativov za prejem raznih pomoči	Sestava normativov za prejem pomoči	Normativi za prejem pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H53	pomoč pri razdeljevanju pomoči		Razdeljevanje pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H54	sodelovanje v komisijah za dodelitev pomoči	Del komisije za dodeljevanje pomoč	Delo v komisiji	Način sodelovanja	Sodelovanje z organizacijami
H55	Delo na terenu	Opravljanje terenskega dela	Predpisano ravnanje v	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano

			primeru naravnih nesreč		odzivanje CSD po poplavah
H56	in obravnavanje vlog za izredno denarno socialno pomoč	Obravnava vlog za pomoč	Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč	Interna pravila in postopki	Formalno predpisano odzivanje CSD po poplavah
H57	Najbolj bi pomagalo, da bi se zmanjšala birokracija, da bi bilo vnašanje vlog krajše. Da bi imeli krajši način.	Hitrejši način izpolnjevanja	Birokracija	Lažje opravljanje dela	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H58	Čim boljša porazdelitev pomoči. Da bi pomoč prišla do čim več ljudi.	Čim boljša porazdelitev pomoči	Porazdelitev pomoči	Poudarek na potrebe prebivalstva	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H59	Imeti več kadra	Več kadra	Kader	Spremembe	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H60	jasneje opredeljene naloge v času kriznih situacij	Opredelitev nalog v kriznem času	Opredelitev nalog	Spremembe	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H61	in sredstva za izvedbo teh	Več sredstev	Sredstva	Spremembe	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H62	večjo odzivnost odločevalcev (vlade,	Vlada	Odzivnost	Druge organizacije	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H63	ministrstev	Ministrstva	Odzivnost	Druge organizacije	Predlogi za izboljšanje odziva CSD
H64	Izboljšanje prepoznavnosti CSD, njegovega poslanstva in nalog, storitev ki jih nudi.	Delovanje CSD	Prepoznavnost	Spremembe	Predlogi za izboljšanje odziva CSD

9.4 Priloga D: Osno kodiranje

ODZIVANJE CSD TAKOJ PO POPLAVAH

- Pomoč
  - Delo na terenu (A13), (B22), (C25) (F3), (G9), (H42)
    - Takojšnja odprava na teren (A1), (B1), (C1)
    - Opravljanje dela peš (B27)
    - Želja po hitrem odzivu na terenu (B48)
    - Delo v ekipi (C2), (H13)
    - Obiski na dom (E12)
    - Neprisotnost (D28)
  - Pogovori
    - Razbremenilni pogovori (G3)
    - Pogovori na terenu (A2)
  - Informiranje
    - Obveščanje o pravicah (B3), (B7), (B9), (C12)
    - Obveščanje o možnih pomočeh (C6), (D1), (E13)
    - Informiranje občanov na terenu (A3), (A4), (A6)
    - Pisno podajanje informacij (A5), (A7)
    - Podajanje informacij po telefonu in osebno (D29)
    - Pomoč pri čiščenju (B11)
    - Vlaganje vlogah za pomoč (B12)
  - Organizacija ekip
    - Organizacija ekip za delo na občini (B2)
    - Organizacija ekip za delo na CSD (B6)
  - Vloge za pomoč
    - Pomoč pri izpolnjevanju vlog (B4), (B12), (D2), (E15)
    - Razdeljevanje vlog za pomoč (C4), (C11)
    - Priprava vlog za izredno denarno socialno pomoč (E14)
    - Obdelava vlog za pomoč (D30)
  - Denarna sredstva
    - Pridobivanje enkratne pomoči (F6)
    - Pridobivanje finančne pomoči drugih institucijah (F7)
  - Psihosocialna pomoč (B5), (B8), (C3), (D39), (F2), (F4), (C9), (E24), (H14)
    - Psihološka pomoč (E11)
    - Prva socialna pomoč (H3)
    - Osebna pomoč (G2)
  - Solidarnostna pomoč (C5)
  - Izdaja odločb (D3)
  - Pričetek dela
    - Pričetek dela na dan poplav (E1), (G1)
    - Pričetek dela v naslednjih delovnih dneh (D4), (H2)
    - Pričetek dela ob občutku stiske (H1)
  - Namestitve
    - Nameščanje prebivalcev ob izgubi bivališča (E2)
    - Zagotavljanje namestitev (E10)
  - Prostovoljstvo
    - Iskanje prostovoljcev (E23)
  - Dežuranje (F1)
  - Razvlažilci
    - Zagotavljanje razvlažilcev (E16)
  - Reševanje kriznih situacij
    - Pomoč v kriznih situacijah (H10)

POTREBE PREBIVALSTVA

- Potrebe prebivalstva takoj po poplavah
  - Psihosocialne potrebe
    - Pomoč v stiski (F5), (H11)
    - Občutek varnosti (G4)
    - Potreba po zaupanju (G5)
    - Pogovor (C10)
  - Materialne potrebe
    - Hrana (C7)
    - Plenice (C8)
    - Pomoč pri čiščenju (E22)
    - Sanacija (B10)
    - Materialna pomoč (D6), (H15)
    - Denarna sredstva (E25)
- Potrebe prebivalstva en mesec po poplavah
  - Psihosocialne potrebe
    - Osebna stiska (A9), (C13)
    - Pomoč v stiski (B19), (E31), (F14)
    - Pogovor (H40), (B20)
    - Razbremenilni pogovori (C22)
    - Občutek slišanosti (G7)
    - Občutek varnosti (H39)
  - Materialne potrebe
    - Bivalni pogoji (D11)
    - Življenjske potrebščine (D12)
    - Oblačila (D13), (H23)
    - Higienske potrebščine (D14)
    - Hrana (D15), (H22)
    - Čistila (H21)
    - Materialna pomoč (H35)
    - Namestitev (H36), (H38)
    - Potrebe po storitvah (H37)
- Način prepoznavanja potreb prebivalcev
  - Delo na terenu (A11), (E33), (F19)
    - Delo na terenu le v določenih primerih (D19)
    - Delo v koordiniranih skupinah (H12)
  - Pogovori (G8)
    - Pogovori s prebivalci (A12), (B21), (C24), (E39), (H41)
    - Pogovori z oškodovanci (D20)
    - Pogovori s sosedi (D21)

ODZIVANJE CSD EN MESEC PO POPLAVAH

- Pomoč
  - Denarna sredstva
    - Ugotavljanje škode za denarno pomoč (A8)
    - Pridobivanje denarnih sredstev (B16), (B18)
    - Izdaja odločb (D9)
    - Malo subvencij (C19)
    - Veliko vlog za izredno denarno socialno pomoč (C20)
    - Izredna denarna socialna pomoč (F22)
    - Dodeljevanje solidarnostne pomoči (H25)
    - Pridobivanje finančne pomoči drugih institucijah (F16)
    - Pridobivanje enkratne pomoči (F15)
  - Vloge za pomoč (F13)
    - Izdajanje vlog za pomoč (C15)

        - Možnost vložitve vloge za finančno pomoč (C18)
        - Pomoč pri izpolnjevanju vlog (D8), (E32), (D17)
        - Razdeljevanje vlog za pomoč (E27)
        - Oddaja vlog za pomoč (A10), (B13)
        - Več dela pri vlogah za pomoč (C21)
    - Materialna pomoč (H17)
        - Nudenje materialne pomoči iz javnih sredstev pred sprejetjem zakonom za odpravo posledic poplav (H24)
        - Zagotavljanje osnov (H20)
    - Namestitve
        - Iskanje nadomestnih namestitev (H18)
    - Varstvo starejših občanov (D23)
    - Skrbništvo (D24)
    - Psihosocialna pomoč (B14), (B17), (C16), (C23)
        - Prva socialna pomoč (D25), (E28), (F24)
        - Osebna pomoč (F23), (B15), (G6)
        - Podpora (F11)
    - Pogovori
        - Razbremenilni pogovori (C17), (D10), (D18)
        - Pogovori o osebnih stiskah (E29)
    - Ohranjanje stikov
        - Stik z oškodovanci (E30)
    - Informiranje (F10)
        - Obveščanje o možnih pomočeh (D7), (D16)
    - Celostna obravnava
        - Celostna obravnava oškodovancev v stiski (H28)
    - Delo na terenu
        - Obiski na dom (E26)
        - V času začasne nastanitve (F25)
        - Opravljanje dela na terenu v določenih primerih (D22)
        - Obisk le nekaterih oškodovancev (D26)
    - Delo z občino
        - Sodelovanje z občino (F12)
    - Povezovanje z drugimi organizacijami (H19)
    - Sanacija
        - Sanacija posledic škode (H16)
    - Opravljanje nalog
        - Takojšnje odzivanje na naloge (H34)
    - Izpolnjevanje zahtev
        - Pomoč pri izpolnjevanju zahtev (F20)
    - Potek dela
        - Potek dela na sedežu CSD (H27)
    - Obseg dela
        - Manj obsežno delo (D5)

<u>SODELOVANJE Z ORGANIZACIJAMI</u>

- Druge organizacije
    - Mobilni tim strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči
        - Nevključenost (A15), (B30), (C27), (D33), (E41), (F28), (H44)
        - Vključenost (G11)
    - Lokalne organizacije (E57)
        - Gasilci (B24), (C29)
        - Krajevna skupnost (B32)
        - Občina (B33), (C39), (E3), (E21), (E35), (E42), (F21), (F29), (H6), (H45)
        - Knjižnica (C49)

        - Lokalne mreže (A16), (F36)
    - Državne organizacije
        - Civilna zaščita (B25), (B31), (C28), (D34), (D37), (E20), (E37), (H5), (H46)
        - Ministrstvo (D31)
        - Policija (E38)
        - Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (H49)
    - Nevladne organizacije
        - Rdeči križ (C36), (D35), (E18), (E34), (E43), (F8), (F17), (F33), (G16), (H8), (H48)
        - Karitas (C37), (D36), (E19), (E36), (E44), (F9), (F18), (F34), (G15), (H7), (H47)
        - Humanitarno društvo (C42)
        - Društvo prijateljev mladine (C46)
- Način sodelovanja
    - Medsebojno informiranje
        - Informiranje za dobro sodelovanje (A17)
        - Informiranje o stanju na terenu (C31)
        - Informiranje o nevarnostih na terenu (C32)
        - Informiranje o ljudeh v stiski (C33)
    - Informiranje prebivalcev
        - Skupno obveščanje prebivalcev (C34)
    - Prevoz
        - Prevoz do nedostopnih mest (B26), (C30)
    - Pogovori
        - Pogovori z oškodovanci (B34)
    - Iskanje
        - Iskanje prizadetih ob poplavi (B35)
        - Iskanje oškodovanih, ki so v stiski (H51)
    - Reševanje
        - Reševanje prizadetih ob poplavi (B36)
    - Odprava posledic
        - Iskanje možnosti za odpravo posledic (B37)
    - Finančna pomoč (B38), (F35)
        - Razdeljevanje bonov (C45), (C47)
    - Delo v komisiji
        - Del komisije lokalnega okolja (C35)
        - Del komisije za dodeljevanje pomoči (C38), (C40), (H32), (H54)
        - Del regijskega odbora Civilne zaščite (D27), (D42)
    - Materialna pomoč
        - Namestitve (C41), (E5), (E6), (E8), (F32)
        - Osnovna življenjska živila (C43)
        - Higienska sredstva (C44)
    - Donacije
        - Šolske potrebščine (C48)
        - Oblačila (F37)
        - Pohištvo (F38)
        - Oprema (F39)
    - Zahteve
        - Čimprejšnja razdelitev solidarnostne pomoči (D32)
    - Seznam oškodovancev
        - Priprava seznama oškodovanih zaradi poplav (E4)
    - Obiski na dom
        - Opravljanje obiskov na dom (E45)
    - Celostna pomoč
        - Celostna pomoč oškodovancem (E46)
    - Posamezno dogovarjanje
        - Individualno dogovarjanje po potrebi prebivalcev (F30)

- Potrdila
  - Potrdila o intervenciji (F31)
- Delo na terenu (G17)
- Vloga strokovnega delavca v mobilnem timu
  - Svetovalno delo (G12)
  - Razbremenilni pogovori (G13)
  - Osebna pomoč (G14)
- Koordinacija
  - Sodelovanje v koordinacijah pomoči (E17), (H4), (H30), (H50)
- Delo v timih
  - Timi (H31)
- Normativi za prejem pomoči
  - Sestava normativov za prejem pomoči (H52)
- Razdeljevanje pomoči (H53)
- Oblikovanje mnenja
  - Delovanje mobilnih timov strokovnjakov za izvajanje psihosocialne pomoči (H33)

POMOČ POSAMEZNIKOV

- Pomoč
  - Donacije
    - Denar (C50)
- Sodelovanje
  - Namestitve
    - Krizna namestitev pri svojcih (E7)
    - Krizna namestitev v okviru socialne mreže (E9)

FORMALNO PREDPISANO ODZIVANJE CSD PO POPLAVAH

- Interna pravila in postopki
  - Predpisano ravnanje v primeru naravnih nesreč
    - Neopredeljeno delovanje v primeru naravnih nesreč (A18), (B39)
    - Sodelovanje s Civilno zaščito (C51), (D38), (E47)
    - Opravljanje terenskega dela (C52), (F41), (G18), (H55)
    - Sledenje navodilom (D40)
    - Opravljanje zadanih nalog (D41)
    - Iskanje možnih namestitev (E48)
    - Obiski oškodovanih na dom (E49)
    - Izvajanje psihosocialne pomoči (E50), (F42)
    - Obveščanje o možnih pomočeh (E51)
    - Pomoč pri izpolnjevanju vlog (E52)
    - Organizacija dela (F40)
    - SOS telefon (F43)
    - Odzivanje glede na načrt dejavnosti CSD ob naravnih in drugih nesrečah (H9)
    - Obravnava vlog za pomoč (H56)
  - Izobraževanje
    - Redno izobraževanje o odzivnosti po nesrečah (E58)
- Zakonodaja
  - Dodeljevanje sredstev
    - Pridobivanje več pomoči kot nastale škode (D45)
  - Interventni zakon
    - Izvajanje dela na podlagi nalog interventnega zakona (H29)
  - Vloge za pomoč
    - Datum možne vložitve vloge za pomoč (H26)

OVIRE

- Ovire na terenu

- Dostopnost do prebivalcev
  - Otežen dostop do prebivalcev (A14), (B23), (C26) (E40)
- Nezaupanje ljudi do zaposlenih
  - Strah ljudi pred ropanjem (B28)
- Počutje
  - Utrujenost (F26)
- Razpoložljivost strokovnih delavcev
  - Pomanjkanje strokovnih delavcev (F27), (G10)
- Način nudenja pomoči
  - Težave pri iskanju načinov nudenja pomoči (H43)

➢ Navodila
- Nejasno informiranje
  - Nejasna navodila države (B29)

➢ Pomoč
- Vloge za pomoč
  - Nedelujoč sistem za vnašanje vlog (C14)

➢ Zlorabe
- Možne zlorabe denarne pomoči (F44)

PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE ODZIVA CSD

➢ Lažje opravljanje dela
- Informiranje (B42), (G20)
  - Hitrejše informiranje (A19)
- Delo na terenu
  - Prevozna sredstva (B40)
  - Oprema za zaščito (B41)
  - Večje število socialnih delavcev za terensko delo (A20)
- Mreža pomoči
  - Dobra mreža pomoči (E53)
  - Sodelovanje z drugimi službami (E54), (G19)
- Birokracija
  - Hitrejši način izpolnjevanja (H57)

➢ Poudarek na potrebe prebivalstva
- Stiska
  - Poudarek na stiske prebivalcev (A21)
- Delo na terenu
  - Več dela na terenu (A22)
- Informiranje
  - Več informiranja (B43)
- Psihosocialna pomoč (B44), (E56)
- Pogovori (E55)
  - Več pogovorov (C54)
  - Občutek slišanosti (G21)
  - Izražanje potreb (G22)
- Potrebe v času po poplavi
  - Pomoč prebivalcem v času po poplavah (F46)
- Porazdelitev pomoči
  - Čim boljša porazdelitev pomoči (H58)
  - Pravičnejše dodeljevanje sredstev (D44)

➢ Pomoč
- Vloge za pomoč
  - Pomoč pri izpolnjevanju vlog (B50)
- Informiranje
  - Nudenje potrebnih informacij (B49)
- Skladi

        - Skladi za kritje stroškov (F47)
    - Namestitve
        - Namestitve za krizne situacije (F48)
- Brez sprememb
    - Ustrezna odzivnost
        - Dobra odzivnost CSD po poplavah (A23), (B45), (C55), (G23)
    - Brez predlogov (C53), (D43), (D46), (F45)
- Spremembe
    - Kader
        - Več kadra (H59)
    - Opredelitev nalog
        - Opredelitev nalog v kriznem času (H60)
    - Sredstva
        - Več sredstev (H61)
    - Prepoznavnost
        - Delovanje CSD (H64)
- Druge organizacije
    - Odzivnost
        - Želja po boljši odzivnosti Civilne zaščite (B46)
        - Vlada (H62)
        - Ministrstva (H63)
    - Informiranje
        - Več informacij Civilne zaščite (B47)
    - Prepoznavnost in podpora
        - Delo na prepoznavnosti in podpori CSD-jev (E59)