

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tamara Lužar

**Izvajanje storitve pomoč družini za dom v okviru mobilne
službe za zgodnjo podporo družinam s številnimi izzivi**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tamara Lužar

**Izvajanje storitve pomoč družini za dom v okviru mobilne
službe za zgodnjo podporo družinam s številnimi izzivi**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: izr. prof. dr. Nina Mešl
Somentorica: doc. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2024

ZAHVALA

Hvala mentorici izr. prof. dr. Nini Mešl in somentorici doc. dr. Tadeji Kodele za vso pomoč, podporo in potrpežljivost pri nastajanju magistrskega dela. Vajino strokovno znanje in usmeritve so mi pomagali skozi vse faze raziskovanja in mi omogočili, da sem se strokovno razvijala.

Hvala najbližjim za neprecenljivo podporo in spodbudne besede, ko je bilo najtežje.

Hvala vsem, da ste verjeli vame.

Ko si pomagamo, rastemo skupaj.

Izvajanje storitve pomoč družini za dom v okviru mobilne službe za zgodnjo podporo družinam s številnimi izzivi

Povzetek magistrskega dela

Mobilna služba za zgodnjo podporo družinam na domu je nova oblika pomoči družinam, ki so se znašle v številnih problemskih okoliščinah in potrebujejo njim prilagojene oblike pomoči in podpore. Mobilna služba se je s podporo Fakultete za socialno delo, UL, oblikovala v letu 2022 in se izvaja v sklopu socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom na večini enot Centra za socialno delo Gorenjska, medtem ko je na eni izmed enot mobilna služba oblikovana kot preventivna oblika pomoči družinam s številnimi izzivi znotraj socialne preventive. Vzpostavljena je bila z namenom, da se pomoč in podpora družinam na centru za socialno delo postavi v ospredje. Temeljni cilj vključitve družine v mobilno službo je zagotoviti in soustvariti aktivno in načrtno pomoč, da bo družina lahko okrepila svoje kompetence, pridobila moč, se lažje soočala s problemskimi situacijami ter tako postala kompetentna za reševanje stisk in težav. Mobilna služba je zasnovana na način, da se ravna glede na potrebe na terenu in se odziva na stiske družin »tukaj in zdaj«. Namen magistrskega dela je bil raziskati, kako se mobilna služba razlikuje od storitve pomoč družini za dom, kako se družine vključujejo v mobilno službo, kakšen je njen doprinos za vključene družine in s kakšnimi izzivi se soočajo strokovne delavke pri delu v mobilni službi. Izvedla sem kvalitativno raziskavo med strokovnimi delavkami, ki so zaposlene na vseh enotah Centra za socialno delo Gorenjska in izvajajo storitev pomoč družini za dom ter novo obliko pomoči, imenovano mobilna služba. Raziskava je pokazala, da mobilna služba v ospredje postavlja redno in kontinuirano delo z družino na njenem domu. To strokovni delavki daje boljši vpogled v vsakdanje življenje družine in medsebojne interakcije družinskih članov ter obenem prepozna številne vire, ki družini prinesejo nove priložnosti in možnosti, da razvije nove vzorce ravnanja in soočanja s težavami. Družina pomoč, ki temelji na njihovih potrebah in željah, prične prejemati takoj, ko jo potrebuje in dokler jo potrebuje.

Ključne besede: mobilna služba za zgodnjo podporo družinam na domu, pomoč družini za dom, družine s številnimi izzivi, socialno delo z družino, center za socialno delo.

Implementation of the family assistance for home service within the mobile service of early support for families facing multiple challenges

Master's Thesis Abstract

The mobile service for early family support at home represents a new approach to help families facing various challenging circumstances, requiring customized forms of help and support. Initiated in 2022 with the support of the Faculty of Social Work at the University of Ljubljana, the mobile service operates within the framework of family assistance for home support services at most units of the Gorenjska Social Work Center. In one of the units, the mobile service is structured as a preventive form of support for families facing multiple challenges within the scope of social prevention. The primary objective of the mobile service is to prioritize help and support for families at the social work center. The core goal of family involvement in this service is to ensure and co-create active and planned help and support, empowering families to strengthen their competencies, build resilience, and better cope with challenging situations, and ultimately become capable of addressing their own difficulties and challenges. The mobile service is designed to be flexible and responsive to the immediate needs of families, offering support "here and now". The aim of the master's thesis was to explore the distinctions between the mobile service and the family assistance service for home, to explore how families are included in the mobile service, its benefits for the participating families, and the challenges faced by professionals working in the mobile service. I conducted a qualitative study among professionals employed at all units of the Gorenjska Social Work Center, who provide both the family assistance service for home and the new form of support known as the mobile service. The findings revealed that the mobile service prioritizes regular and continuous work with families in their homes. This approach gives professionals better insight into the daily lives and interactions of family members, it enables them to identify numerous resources that can offer families new opportunities and possibilities for addressing their difficulties and for developing alternative coping strategies. Families receive support based on their specific needs and preferences as soon as, and for as long as, it is required.

Keyword: mobile service for early family support at home, family assistance for home, families facing multiple challenges, social work with families, social work center.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. Družina	1
1.1.1. Opredelitev pojma družine.....	1
1.1.2. Naloge družine	2
1.1.3. Družine s številnimi izzivi	4
1.1.4. Socialno delo z družino.....	6
1.1.5. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi	9
1.1.6. Delo z družinami v skupnosti	11
1.1.7. Socialno delo z družinami na njihovih domovih	13
1.2. Javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino	16
1.2.1. Pomoč družini za dom	16
1.2.2. Oblika pomoči družinam s številnimi izzivi – mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam na domu na CSD Gorenjska.....	18
2. OPREDELITEV PROBLEMA	20
2.1. Raziskovalna vprašanja	21
3. METODOLOGIJA.....	22
3.1. Vrsta raziskave	22
3.2. Merski instrument in viri podatkov	22
3.3. Populacija in vzorčenje	22
3.4. Zbiranje podatkov.....	23
3.5. Obdelava in analiza podatkov	23
4. REZULTATI.....	26
4.1. Oblikovanost mobilne službe	26
4.2. Način delovanja mobilne službe.....	28
4.3. Sodelovanje strokovnih delavk, zaposlenih v mobilni službi z drugimi strokovnimi delavkami znotraj CSD in iz drugih institucij.....	32
4.4. Prepoznavanje razlik med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	33
4.5. Vključevanje družin v mobilno službo.....	34
4.6. Družine, vključene v mobilno službo.....	35
4.7. Doprinos mobilne službe za vključene družine	36
4.8. Izzivi strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami v sklopu mobilne službe	38
4.9. Potrebna znanja za delo z družinami s številnimi izzivi	40
4.10. Mnenje o poimenovanju mobilne službe.....	41
5. RAZPRAVA	42
5.1. Odnosno kodiranje	51
5.2. Kritično ovrednotenje uporabljene literature	52
6. SKLEPI.....	53

7. PREDLOGI	55
8. LITERATURA.....	56
9. PRILOGE.....	59
9.1. Merski instrument.....	59
9.2. Odprto kodiranje.....	61
9.3. Osno kodiranje	131

KAZALO SLIK

Slika 5.1: Odnosno kodiranje 51

KAZALO TABEL

Tabela 9.1: Intervju A.....61

Tabela 9.2: Intervju B.....71

Tabela 9.3: Intervju C.....81

Tabela 9.4: Intervju D.....93

Tabela 9.5: Intervju E.....104

Tabela 9.6: Intervju F.....112

Tabela 9.7: Intervju G.....122

PREDGOVOR

Na Centru za socialno delo Gorenjska (v nadaljevanju: CSD Gorenjska) so z letom 2022 uvedli novo obliko pomoči družinam s številnimi izzivi, imenovano mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam na domu, ki se na večini enot centra izvaja znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, medtem ko je na eni enoti mobilna služba organizirana znotraj projekta občine, in sicer kot preventivna storitev za varstvo otrok in družine. Tovrstna oblika pomoči je namenjena družinam, ki se v svojem vsakdanjem življenju soočajo s številnimi izzivi, kot so revščina, brezposelnost, težave pri skrbi za in vzgoji otrok, neustrezna skrb za gospodinjstvo, težave otrok v šoli, zasvojenosti in številne druge. Cilj tovrstne pomoči je zagotavljanje učinkovite, a predvsem celovite in celostne pomoči družinam, ki so se znašle v situacijah, ki jih ne obvladujejo, ter zagotoviti in soustvariti aktivno, načrtno in celostno pomoč družinam, da lahko te v določenem času okrepijo svoje kompetence, pridobijo moč, spremenijo način funkcioniranja in soočanja s problemskimi situacijami ter tako postanejo kompetentne za reševanje stisk in težav. Gre za obliko pomoči, pri čemer strokovna delavka z družinami sodeluje v skupnosti, večinoma na njihovih domovih, in jim je v njihovem domačem okolju v pomoč in podporo pri obvladovanju težav, s katerimi se srečujejo. Strokovna delavka z vsako družino soustvari izvirni delovni projekt pomoči. Pomoč, ki jo družine v okviru mobilne službe prejmejo, je v primerjavi z ostalimi možnimi oblikami pomoči, ki so na voljo v okviru drugih organizacij, bistveno bolj celostna in intenzivna ter se izvaja po sodobnih strokovnih smernicah doktrine socialnega dela, v okviru ene institucije, ki družino dobro pozna ter pri iskanju rešitev upošteva vse njene kapacitete in potrebe.

Mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam na domu je na novo oblikovana oblika pomoči družinam, zato o tem še ni veliko zapisanega. Glavni cilj magistrskega dela je, da na osnovi izvedenih intervjujev s strokovnimi delavkami CSD Gorenjska, ki delajo v mobilni službi, zberem podatke, kaj mobilna služba sploh je, kaj je njen namen, na kakšen način strokovne delavke sodelujejo z družinami s številnimi izzivi ter kako vključenost družine v mobilno službo pripomore k doseganju želenih ciljev.

V teoretičnem delu opišem značilnosti družin, predvsem tistih, ki se soočajo s številnimi izzivi. Predstavim pomembna strokovna izhodišča za sodelovanje z družinami, s poudarkom na sodelovanju z družinami v skupnosti, na njihovih domovih. Predstavim tudi javna pooblastila, naloge po zakonu, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družinami, in sicer storitev pomoč družini za dom, medtem ko se na koncu teoretičnega dela osredotočim na novo obliko pomoči družinam, ki so se znašle v številnih problemskih situacijah in jih same ne zmorejo rešiti, imenovano mobilna služba za zgodnjo pomoč in podporo družinam. V empiričnem delu so predstavljene končne ugotovitve, ki sem jih pridobila s pomočjo kvalitativne raziskave, ki sem jo izvedla na način, da sem opravila intervjuje s strokovnimi delavkami, ki so zaposlene na CSD Gorenjska in svoje delo opravljajo na področju mobilne službe. Pridobljene rezultate sem analizirala ter jih povezala v razpravo, na koncu sem zapisala, kaj je možno sklepati glede na dobljene rezultate, ter predloge za nadaljnje delo in raziskovanje.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Družina

1.1.1. Opredelitev pojma družine

Definiranje družine, kljub svoji preprostosti, predstavlja svojevrsten izziv. Definicije družine, ki bi družino lahko opisala kot tako, ni. Kot piše Mešl (2008, str. 76), se strokovnjaki, ki družine preučujejo, sprašujejo, ali sploh vemo, kaj družina je, oziroma, ali kaj takega kot družina sploh obstaja. V literaturi namreč najdemo številne definicije in opisovanja družinske skupnosti različnih avtorjev, ki izhajajo iz različnih strok.

Nastran Ule (1993, str. 172) meni, da je družina primarna skupina, saj so družinski člani sorodstveno, solidarnostno in čustveno povezani. Milošević Arnold in Postrak (2003, str. 31) družino opisujeta kot najpomembnejšo in najelementarnejšo obliko človeške združbe. Predstavlja osnovo sorodstvenih vezi, temeljno enoto družbene organizacije in si brez nje ne moremo predstavljati delovanja družbenega sistema. Družino lahko zato poimenujemo kot univerzalno družbeno institucijo in kot nepogrešljiv del človeške družbe, v okviru katere naj bi se opravljale temeljne funkcije, kot so: biološka – reprodukcija; razvoj sociokulturnih segmentov otrokove osebnosti s socializacijo (vzgoja); zadovoljevanje osnovnih življenjskih, socialnih in drugih potreb.

Družinski zakonik (2017) družino opisuje kot življenjsko skupnost otroka, ne glede na njegovo starost, z enim ali obema staršema, oziroma neko drugo odraslo osebo, ki za otroka skrbi. Družinski zakonik staršema v 6. členu (Družinski zakonik, 2017) nalaga starševsko skrb, torej obveznost in pravico, da v svojih zmožnostih ustvarita razmere, s katerimi bosta zagotovila celovit razvoj otroka. V 7. členu (Družinski zakonik, 2017) je posebej poudarjena korist otroka. Starša morata pri vzgoji upoštevati in spoštovati otrokovo individualnost in dostojanstvo. Delati morata v otrokovo korist, zadovoljevati njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe ter ga voditi in spodbujati pri razvoju. V 137. členu (Družinski zakonik, 2017) so našteje obveznosti staršev. Starša morata skrbeti za zdravje otroka, njegovo varnost, nego, vzgojo in mu predstavljati vzor. Omogočiti mu morata osebni razvoj za samostojno življenje in delo. Otroke morata preživljati in skrbeti za šolanje in izobrazbo.

Tomori (1994, str. 18) poudarja, da družine ne določajo zakoni in potrdila, temveč medsebojni odnosi. Podobno tudi socialnopsihološka definicija družine kot male skupine pravi, da jo sestavljata dva ali več posameznikov, med katerimi poteka interakcija, in ki skupaj oblikujejo

motive in cilje, pravila, norme in vrednote, čustvene odnose, način komuniciranja in hierarhijo moči. Družina kot mala skupina se od drugih malih skupin razlikuje po tem, da družino povezuje skupna zgodovina. Družina se strukturira, odnosi v njej se izoblikujejo in ustalijo, da bi zadovoljili potrebe posameznih članov. Med družinskimi člani je prisotna čustvena, krvna in pravna povezava (Čačinovič Vogrinčič & Mešl 2019, str. 80).

V zadnjem času prihaja do najrazličnejših družinskih oblik, zato je pomembno, da v socialnem delu odstopimo od definicije »dobre in zdrave« družine in smo odprti do najrazličnejših družinskih oblik. Družini se je treba pridružiti in z njo raziskati njen življenjski slog, njene potrebe in njeno definicijo družine, ki so jo družinski člani soustvarili sami (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 118). Kot piše tudi Mešl (2008, str. 136), ni definicije, ki bi lahko zajela prav vsako raznolikost družin, zato je treba vsako družino posebej raziskati, ugotoviti, kako vsak posameznik definira družino in njene težave, ugotoviti, kakšne spremembe družina potrebuje, da bi lahko njeni člani rešili svoje stiske, in kakšno pomoč pri tem potrebujejo.

1.1.2. Naloge družine

Družina je družbeni sistem, ki vpliva na razvoj vsakega posameznika. Družina je tista, ki prvenstveno vpliva na razvoj otroka, na njegovo čustveno doživljanje sveta, občutek lastne vrednosti, na razvoj socialnih veščin, obvladovanje stresa in številne druge sposobnosti, ki vplivajo na socializacijo. Družina je tudi prostor za solidarnost, v njej se zadovoljujejo primarne potrebe vseh družinskih članov (Tomori, 1994, str. 10). Tudi Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 108) meni, da je družina mreža interakcij in odnosov, kjer posameznik svoje potrebe definira na osnovi spoznanih namenov v pomenu dejanj drugih.

Tomori (1994, str. 18–22) meni, da vsak družinski sistem deluje po svojih nenapisanih pravilih in vsi družinski člani prevzemajo vloge, ki so jim dodeljene brez posebnih dogovorov. Vloge članov družine določajo splošni in osebni dejavniki ter odnosi, ki jih ima posameznik v družini, zato vloge članov družine prepoznavamo preko njihovih odnosov do drugih, kar pomeni, da člani družine prevzemajo po več vlog hkrati. Kot navaja Nastran Ule (1993, str. 186), sta osnovna pogoja za družinsko življenje avtonomija in povezanost družinskih članov. Naloga družine je, da usklajuje in daje realno podobo tema dvema procesoma. Vsaka družina mora svojim članom omogočiti čas in prostor za avtonomijo in individualizacijo. Vendar družina ne sme zanemariti pomembnosti povezanosti med člani – načini povezav so lahko zelo različni.

Pomembni procesi znotraj družine so ohranjanje individualnosti in povezanost z drugimi člani, vzpostavitev predstav o sebi in drugih članih družine, razvijanje interakcijskih vzorcev, utrjevanje življenjskega sveta družine in soočanje s problemi, s katerimi se družina srečuje.

Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 136) poudarja, da sta za zadovoljevanje potreb vseh posameznikov pomembni interakcija in komunikacija med člani družine, a tudi zmožnost prepoznavanja lastnih potreb in vživljanje v potrebe drugega. V družini se morajo tako ustvariti pogoji za pozitivno zadovoljitev potreb in ustvariti ravnotežje, ki preprečuje, da bi posameznika prevzeli negativni občutki, torej se človeku ni treba sprijazniti z nezadovoljstvom, s katerim lahko živi, če ga ščiti izkušnja pripadnosti in smisla v družini.

Tomori (1994, str. 151–153) meni, da se posameznik znotraj družine uči ustvarjati čustvene odnose in navezovati bližnji stik z drugimi. Nauči se prevzemanja odgovornosti, vodenja, sprejemanja in nudenja podpore drugim. Nauči se sprejemati sebe in izražati svoj jaz ter komunikacije z drugimi, kar pripomore k sporazumevanju z ožjim in s širšim okoljem. Posameznik se nauči ravnati s svojimi čustvi in premagovati stiske, s katerimi se srečuje.

Za posameznika je družina prvi socialni sistem, v katerem začne prepoznavati in poimenovati svoje potrebe, prav tako se v tem sistemu posameznik uči te potrebe izraziti in jih zadovoljiti. V vsaki družini obstajajo tako potrebe staršev in otrok kot potrebe družinske skupnosti. Za ohranitev družinske skupnosti je nujno treba zadovoljevati tako individualne potrebe kot družinske potrebe, ki so jih sooblikovali znotraj družine (Tomori, 1994, str. 151–153).

Že leta 1982 je Skynner (str. 32) naštel značilnosti družine, ki so pomembne za optimalno delovanje znotraj družinskega sistema:

- spoštovanje sočloveka, odprtost, odzivnost in zaupanje,
- spoštovanje individualnosti, avtonomije in zasebnosti,
- odprta, jasna in iskrena komunikacija,
- delitev moči med staršema in enakopravnost,
- dogovarjanje hierarhije med starši in otroki,
- spontana interakcija, humor,
- iniciativnost,
- podpiranje in spoštovanje enkratnosti in razlik.

Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 227) jim dodaja še »sposobnost prilagajanja, zavezanost družini, jasne, odprte in pogoste komunikacije, spodbujanje edinstvenosti, individualnost in

občutek pripadnosti, udejanjanje prijaznosti in priznanja, duhovna / religiozna orientiranost, povezanost s socialnim okoljem, jasne vloge in zadovoljiva kvaliteta in kvantitet skupaj preživetega časa«.

Tomori (1994, str. 18) pravi, da dogajanje pri enem družinskem članu močno vpliva na dogajanje v celotnem sistemu družine, saj so posamezniki med seboj odvisni. Vendar te odvisnosti ne pomenijo le zagotavljanja osnovnih potreb, temveč tudi dopolnjevanje v čustvovanju, spoznavne izkušnje, osebno rast vsakega posameznika in oblikovanje samopodobe. Dogajanje pri enem posamezniku se tako zrcali na vse ostale in s tem vsaka sprememba vpliva na vse ostale družinske člane in v družini pusti sled. Asen (1998, str. 11) pravi, da je vsaka družina svet zase, ima svoje posebnosti in pravila, medtem ko njeno delovanje lahko porušijo številni dejavniki. Ob kriznih situacijah družine poskušajo ponovno vzpostaviti ravnovesje, a kadar družina tega ni sposobna, se lahko pojavijo težave.

Iz zapisov različnih avtorjev vidimo, da je družina prvi socialni sistem, v katerega je otrok vpet, v katerem začne prepoznavati in poimenovati svoje potrebe, prav tako se v tem sistemu posameznik uči te potrebe izraziti in jih zadovoljiti. Za družinsko življenje in uspešen razvoj vsakega posameznika sta potrebna dva osnovna pogoja, in sicer avtonomija, torej, da člani družine dajo vsakemu posamezniku možnost, da ohranja svojo individualnost, in povezanost med družinskimi člani. V vsaki družini se oblikujejo tudi svoja, za družino specifična pravila, vloge, hierarhija moči, jezik in način, na katerega razrešujejo težave, s katerimi se srečujejo.

1.1.3. Družine s številnimi izzivi

Vsaka družina se občasno sreča z izzivi, ki jo spravijo v stisko. Družine, ki se srečujejo s številnimi stresi in problemi ter so poznane kot ranljive družine, poimenujemo tudi družine s številnimi izzivi. To so tiste družine, kjer se med drugim pogosto pojavljajo tudi nekonstruktivne interakcije med starši in otroki. Pogosto strokovne delavke zanje tudi menijo, da si ne želijo prejemati pomoči (Melo & Alarcao, 2011; Sharlin & Shamai, 2000; Madsen, 2007; in Walsh, 2006).

Družine s številnimi izzivi se navadno v svojem vsakdanu srečujejo z različnimi izzivi, kot so revščina, brezposelnost, socialna izključenost, šolski neuspeh otrok, pogosto se družinski člani srečujejo tudi z različnimi oblikami zasvojenosti, različnimi oblikami nasilja, zanemarjanja in podobno (Asen, 2007; Madsen, 2007; Melo & Alarcao, 2011; Walsh, 2006), a tudi s številnimi

kompleksnimi psihosocialnimi problemi (Čačinovič Vogrinčič, 2008). Mešl in Kodele (2016, str. 45) poudarjata, da so družine s številnimi izzivi veliko več kot le težave, s katerimi se soočajo, pomembno je, da smo osredotočeni na to, »kaj je in kaj bi lahko bilo«, in ne zgolj na to, »česa ni in kaj bi moralo biti« (Madsen, 2007, str. 40), saj so družine odporne proti spoprijemanju z izzivi.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 299) pišeta, da se družine poleg revščine, brezposelnosti, socialne izključenosti in drugih že zgoraj naštetih izzivov srečujejo še s pomanjkanjem varne navezanosti, kar privede do odsotnosti občutka lastne vrednosti, izkušenj zanemarjanja, zlorab in drugih škodljivih ravnanj.

Tomori (1994, str. 154) družine s številnimi izzivi opisuje tudi kot disfunkcionalne družine. Take družine po njenem mnenju svoje funkcije ne opravljajo tako, kot bi morale. Srečujejo se lahko s težavami s komunikacijo, z izražanjem čustev, s pomanjkanjem medsebojne bližine, z alkoholizmom, neustrezno delitvijo vlog itd. Težave za slabše funkcioniranje družine Tomorijska (prav tam) pripisuje enemu ali obema staršema.

Satir (1995, str. 11–12) poudarja, da so značilnosti družin v stiski največkrat nizko samovrednotenje, slaba komunikacija, stroga pravila, o katerih se ni mogoče pogovarjati in jih spreminjati, strah in obsodbe. Avtorica opisuje štiri dejavnike, ki se izražajo v družinski problematiki:

- samovrednotenje (občutki in predstave, ki jih ima človek o sebi),
- komunikacija (način, kako se posamezniki sporazumevajo med sabo),
- družinski sistem (pravila, povezana s čustvovanjem in z delovanjem posameznikov),
- povezava z družbo (način vzpostavljanja stika z drugimi ljudmi).

Na tem mestu se mi zdi pomembno omeniti opozorilo avtorjev Knot – Dickscheit, Schule, Knorth in Grietens (2016, str. 5–7), ki poudarjajo, da izraz družine s številnimi izzivi vključuje le raven družinskega sistema in družine označuje kot tiste, ki imajo veliko težav. Vendar spregleda socialni vidik, in sicer socialno deprivilegiranost teh družin, torej so to družine, ki so se zaradi sistemskih situacij znašle v neprivilegiranem položaju. Ne smemo pozabiti na obveznost države, da zagotavlja enake možnosti za vse državljane. Opozarjajo tudi, da izraz »družine s številnimi izzivi« naslavlja težave, v katerih so se družine znašle, namesto, da bi bil usmerjen v vire, ki jih je treba izkoristiti, da si družina lahko opomore. Zanemarja se raven socialnih politik in družbe. Nepremostljivi dejavniki, ki zaznamujejo družinsko situacijo, kot so ekonomske stiske in revščina, samohranilstvo ali kronične zdravstvene težave, pogosto lahko

pripeljejo do socialne izključenosti in pomembno vplivajo na družino dolgoročno. Avtorji tako z vidika upoštevanja tudi sistemskih okoliščin namesto izraza družine s številnimi izzivi predlagajo izraz družine, ki so se znašle v več problemskih situacijah, saj menijo, da se s tem problem pripiše družinskemu okolju in ne le družini sami.

1.1.4. Socialno delo z družino

Socialno delo z družino pomeni soustvarjanje pomoči in podpore družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav. Z družino je treba vzpostaviti delovni odnos, ki zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev tako, da v procesu mobilizira moč družine. Z družino delamo izvirni delovni projekt pomoči, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev. Udeleženi v problemu postanejo udeleženi v rešitvi. Naloga socialne delavke je, da ustvari odprt prostor za pogovor, kjer se lahko povežejo člani družine med sabo in s strokovnjaki, socialnimi delavci, ki so njihovi spoštljivi in odgovorni zavezniki (Mešl & Kodele, 2016, str. 23). Fokus pri socialnem delu z družino je usmerjen k rešitvi, medtem ko je proces pomoči proces ustvarjanja rešitev. Družini se je treba pridružiti v skupnosti. Socialna delavka se mora družini v delovnem odnosu pridružiti tam, kjer sama rešitve ne najde (Čačinovič Vogrinčič & Mešl, 2019, str. 30). Kot pravita tudi Constable in Lee (2004, str. 8), socialno delo z družino zajema tako delo s posameznikom, parom in celotno družino kot tudi sodelovanje z institucijami, v katere je družina vpeta. Kot glavno nalogo navajata pomoč družinam pri vzpostavljanju in vzdrževanju odnosov posameznikom pri opravljanju njihove funkcije znotraj družine. Socialna delavka se mora odzvati na to, kako družinski člani ravnaajo drug z drugim. Socialno delo, ki vodi v proces sprememb, je proces sodelovanja in zahteva soustvarjanje sprememb. Potrebne spremembe, ki vodijo v rešitev, je treba raziskati, vzpostaviti in stabilizirati z dobrimi izkušnjami (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 28–29).

Tudi Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 27) poudarja, da je socialno delo z družino več kot le pomoč pri tem, da družina dobi, kar ji po zakonu pripada. Vedno je treba tudi raziskovati in soustvariti spremembe, ki jih družina potrebuje, da bi se okrepila. Verjeti je treba, da so družine odporne in da so družine veliko več kot le težave, s katerimi se srečujejo (Walsh, 2006; Mešl in Kodele, 2016, str. 45). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 82) pravita, da je pomembna razvidnost družine in ko družinska struktura posamezniku in celotni družini postane razvidna ter se družinski člani o tem začnejo odprto pogovarjati in se slišijo glasovi vseh članov družine,

je družinsko strukturo možno sprejeti in jo tudi spreminjati. Naloga socialne delavke je, da zagotovi odprt prostor za pogovor, kjer se slišijo vsi glasovi, in da omogoča proces, ki soustvarja možnosti za doseg ciljev vseh posameznikov. Ključnega pomena sta tudi prepoznavanje in naslavljanje virov družin, saj ti predstavljajo način, kako prekiniti začaran krog težav, s katerimi se družine srečujejo (Turnšek, 2016, str. 34).

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 28) poudarja, da je v delovnem odnosu z družino vedno treba voditi dva vzporedna procesa. Po njenem mnenju prvi zajema stabilizacijo za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov, da se lahko vzpostavi izvirni delovni projekt pomoči. Drugi je proces raziskovanja, samorazkrivanja, soraziskovanja družine in z družino. V procesu raziskovanja za dobre izide mora družina postati bolj razvidna. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 82) menita, da je razvidnost družine pomembna, saj šele, ko postane družinska struktura posamezniku in celotni družini razvidna ter se družinski člani o tem začnejo odprto pogovarjati in se slišijo glasovi vseh članov družine, je družinsko strukturo možno sprejeti in jo tudi spreminjati. Naloga socialne delavke je, da zagotovi odprt prostor za pogovor, kjer se slišijo vsi glasovi, in da omogoča proces, ki soustvarja možnosti za doseg ciljev vseh posameznikov. Constable in Lee (2004) v Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 30) delo na dveh ravneh podkrepita s predpostavko, da je socialna delavka v pomoč družinam pri reševanju težav, ki izhajajo iz odnosov med člani družine ter iz povezanosti in pripadnosti med njimi. Socialna delavka tako opravlja odnosno delo, kot to poimenujeta avtorja. Odnosno delo pomeni delo in naloge, ki jih morajo opraviti družinski člani, da bi ohranili notranje in zunanje povezave ter s tem svojo sposobnost za življenje (Mešl, 2008, str. 113). Avtorica Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 31) prav tako poudarja, da je socialno delo z družino kompleksno delo, pri čemer je treba raziskovati tako odnose v družini kot spremembe v procesu soustvarjanja rešitev. Socialno delo z družino je kompleksno, saj se prepleta skozi različne teme, ravni in realnosti, s katerimi se srečujejo. Pri delu z družino se socialna delavka približa družinskim članom, sodeluje z družino, spozna osebne in odnosne naloge posameznikov in delo usmerja v skupnost, ki družino sooblikuje. Za delo z družino socialna delavka potrebuje različna znanja (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 42).

Socialno delo z družino temelji na konceptu delovnega odnosa soustvarjanja, ki omogoča soustvarjanje sprememb in pomoči. Socialna delavka, spoštljiva in odgovorna zaveznica, in uporabnik, strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj, razvijeta odnos ter vzpostavljata in varujeta procese raziskovanja in udeležенosti v želenih izidih. Ključno je znati vzpostaviti in vzdrževati procese sodelovanja in raziskovanja. Za uspešno sodelovanje je treba vzpostaviti

zaupen in spoštljiv delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 37). Elementi delovnega odnosa, ki ga morata vzpostaviti socialna delavka in družina, so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (Lussi, 1991) ter soustvarjanje rešitev in osebno vodenje (Bouwkamp, Vries, 1995). Vendar tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu, ki so: perspektiva moči (Saleebey, 1997), etika udeležnosti (Hoffman, 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993) in ravnanje s sedanostjo ali koncept sonavzočnosti (Andersen, 1994).

Pri socialnem delu z družino moramo biti pozorni tudi na uporabo jezika. Kot pravi Mešl (2008, str. 125), je »učinkovita pomoč le tista, ki jo sogovornik razume, ker ima zanj smisel in jo lahko sprejme. Zato je jezik socialnega dela uporabnika, delovni, raziskovalni jezik, ki zmore biti tudi oseben, oseben tako, da ubesedi izkušnje strokovnjaka iz izkušenj in njegov delež pri rešitvah«. Madsen (2007, str. 38) poudarja, da moramo biti pri komunikaciji s sogovorniki pazljivi, saj imajo naše besede in dejanja učinke nanje.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 37–40) poudarjata, da je jezik socialnega dela pomemben, saj z njim ubesedimo posebnost procesa pomoči na način, da opiše ravnanje. Prav tako z njim opisujemo spremembe, ki nas usmerjajo v raziskovanje sedanosti in soustvarjanje prihodnosti. Jezik socialnega dela je jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov v procesih pomoči, ki govori iz perspektive moči in v sodelovanju z drugimi strokami omogoča, da opredelimo in poimenujemo posebnosti socialnega dela v skupnih projektih.

Pri delu z družinami je pomembno, da z vsako družino vzpostavimo izvirni delovni projekt pomoči. Socialna delavka skupaj z uporabniki soustvari rešitve, skupaj izoblikujejo želene razplete in možne poti do teh ciljev. Projekti se individualno oblikujejo za vsako posamezno družino. Odzvati se moramo na posebnosti, drugačnosti in ustvariti nove možnosti, kjer znotraj običajnega rešitve ni možno najti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 54).

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 23–24) navaja šest korakov izvirnega delovnega projekta pomoči. Družini se moramo pridruževati z namenom, da se vzpostavi delovni odnos ter se začneta odkrivanje in raziskovanje problema in možnih rešitev. Potrebno je spreminjanje, ki v izvirnem delovnem projektu pomoči govori o upanju za prihodnost in o tveganju za nove možnosti. Uspešno sodelovanje moramo proslaviti in spoštovati moč družine, njene potenciale, uspehe in napredovanja družine. Ločitev se lahko zgodi, ko družina pridobi kompetence, da

nadaljuje pot do rešitev sama. Ob koncu sodelovanja je potrebna refleksija, ki je priložnost za strokovno rast socialne delavke.

Z namenom, da lahko zagotovimo socialno delovno ravnanje v izvirnem delovnem projektu pomoči družini, se lahko opremo tudi na metodična načela socialnega dela (Lussi, 1991). Načelo vsestranske koristi upošteva interese vseh udeleženih in prinese korist vsem, načelo kontakta pomeni, da socialna delavka vzpostavi kontakt z vsemi udeleženi, načelo interpozicije omogoča opredelitev vloge socialne delavke, socialnoekološko načelo aktivira, mobilizira in krepi naravne socialne mreže uporabnikov, medtem ko uporabnikom, ki takih mrež nimajo, pomaga te oblikovati, načelo pogajanja je pomembno za reševanje kompleksnih problemov, načelo sodelovanja prinaša sodelovanje z neposredno udeleženi v problemu in načelo odpiranja problema omogoča socialni delavki, da svojo nemoč podeli z ostalimi in da zaprosi za pomoč.

Pri socialnem delu z družino se poleg Lussijevih načel uporabljajo še druga znanja in metode dela, kot so npr. k rešitvi usmerjen pristop, znanje o travmi, znanje o teoriji navezanosti, narativnih pristopih, znanje o razvojnih potrebah otroka, na delo s čustvi usmerjen pristop ipd., saj se družine srečujejo s številnimi izzivi, kar od socialne delavke zahteva široko znanje, da se jim lahko približa v njihovi problemski situaciji in jim pomaga.

1.1.5. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 128) poudarjata, da je socialno delo znanost in stroka, pri čemer socialne delavke nimajo vnaprej podanih odgovorov o želenih izidih. V socialnem delu so razvita znanja, ki služijo kot pomembno izhodišče za vodenje pogovora ter kako voditi procese podpore in pomoči, o vzpostavljanju odnosa in kako prispevati h krepitvi odpornosti posameznikov. Pravita, da moramo v socialnem delu vzdrževati negotovost soustvarjanja, ki pred socialno delavko vedno znova postavi izziv neposedovanja vnaprejšnjih odgovorov o dobrih rešitvah za človeka. Raziskovanje in nenehno razvijanje novih znanj se morata v praksi zgoditi z ljudmi. Sodelovalni procesi omogočajo nove priložnosti za socialno delo, najboljše se zgodi, ko se slišijo in upoštevajo vsi glasovi, ko je izid soustvarjen.

V družinah s številnimi izzivi se pogosto pojavljajo težave, ki se medsebojno prepletajo ter vplivajo in posegajo v drugo. Težave se tako kopičijo in postajajo vse nujnejše. Bouwkamp in S. Bouwkamp (2014, str. 301) ugotavljata, da te družine pogosto prejemajo pomoč od različnih

strokovnjakov, ki jim pomagajo le na posameznem področju. Razpršenost pomoči tako postane za družino bolj breme kot korist. Kot poudarjata Mešl in Kodele (2016, str. 44), se je v pomoči in podpori izgubil človek, ki pomoč potrebuje, zato se je treba podati izven institucionalnih okvirov in sodelovati z družinami v skupnosti pri soustvarjanju želenih izidov. Tudi Matos in Sousa (2004, str. 77) pravita, da lahko družino številne oblike pomoči preobremenjujejo, medtem ko želenih rezultatov ni. Poudarjata, da je pomoč pogosto neuspešna, saj je usmerjena v instrumentalna področja, kot je zagotavljanje denarne pomoči, hrane in zdravil, medtem ko bi morala biti usmerjena v družinske odnose. Družine s številnimi izzivi se spopadajo z odnosnimi problemi, kot so nestabilnost, kaotične interakcije, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti, zato bi bilo pomoč in podporo treba usmeriti prav v te segmente.

Madsen (2014, str. 20–25) ob tem poudarja pomen tega, da v družino vstopamo iz držne nevednosti, v osrčju soustvarjanja mora biti osredotočenost na družino, pri čemer je pomemben vzpostavljen odnos. Socialno delo z družino mora biti definirano kot vzpostavljanje delovnega odnosa za izviren delovni projekt soustvarjanja rešitev kompleksnih problemov družine oziroma njenih članov, z mobilizacijo družine same (Čačinovič Vogrinčič 2006, str. 33). Tudi Howe (2010, str. 331) poudarja, kako pomembno je, da se med starši in socialno delavko vzpostavi zaveznitvo in delovni odnos, saj tako socialna delavka lažje vzpostavi zaupanje in ohrani empatijo. Nevzpostavljen odnos vpliva tudi na družino, saj nezaupanje v socialno delavko zvišuje raven stresa, s čimer se osredotočenost na otroke in rešitev odmikata. Spodbuja tudi socialne delavke, da imajo v mislih občutke staršev in otrok, ter da jim pomagajo pri razumevanju njihovih občutkov.

Kodele in Mešl (2016, str. 44) opozarjata, da se socialno delo pogosto zaključi, ko bi se šele moralo začeti. Dogovorjene želene spremembe ali postavljene zahteve so šele začetek skupne poti. Socialno delo bi se moralo nadaljevati, da bi bili podpora ljudem in bi spremembe lahko dosegli. Avtorici (prav tam) poudarjata, da je nedopustno, da družina na koncu ostane brez pomoči, ki jo nujno potrebuje.

Munro (2011, str. 36) poudarja, da je pomembna pravočasna in zgodnja podpora družinam. Pravi, da storitve, ki nudijo zgodnjo pomoč družinam, niso namenjene le preprečevanju zlorab in zanemarjanj, temveč temeljijo na izboljšanju življenjskih možnosti družin. Zgodnja pomoč lahko pomeni, da se v družino vključimo zgodaj, ko so otroci še majhni, ali na zgodnji stopnji pojavljanja težav. Zgodnja pomoč družinam je pomembna, saj na ta način zmanjšujemo morebitno škodo. Pomanjkljivosti in travme v zgodnjem otroštvu, ki so jih otroci deležni, lahko

pustijo trajne posledice, medtem ko z vključevanjem v družino dovolj zgodaj, ko stvari še ne eskalirajo do te mere, lahko to preprečimo.

Cilj sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v socialnem delu mora biti krepitev družine in družinskih članov do te mere, da bodo v bodoče lahko sami prišli do zelenih sprememb, brez pomoči strokovnih služb (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 132).

Madsen (2007, str. 34) poudarja, da moramo verjeti, da so družine strokovnjaki svojega življenja in da imajo pogosto več kompetenc, kot se zavedamo. Proces sodelovanja in soustvarjanja, ki temelji na zmožnostih in spretnostih posameznikov, družine ter strokovnjakov, poteka uspešno in vodi do zelenih sprememb.

Madsen (2014, str. 8) predstavlja temeljne vrednote in načela, ki so nam lahko v pomoč pri delu z družinami:

- prizadevanje za kulturno radovednost in spoštovanje ekspertnosti družin,
- zaupanje v zmožnosti in sposobnosti ter krepitev teh virov,
- delo v partnerskem odnosu in na družinskem področju,
- razvijanje praks, ki krepijo moč družin in ustrezajo ljudem, ki so jim namenjene.

1.1.6. Delo z družinami v skupnosti

Pomoč družinam v skupnosti se lahko razume kot pomoč družinam, ki se izvaja na domovih ljudi, torej v skupnosti, kjer družina živi. V sodelovanju z družino je treba povezati tudi ostale vire v skupnosti, ki družino lahko podprejo na poti do zelenih sprememb (Mešl, Kodele, 2016, str. 46). Mešl in Kodele (prav tam, str. 11) socialno delo z družinami v skupnosti opisujeta kot sodelovalni proces, v katerem v delovnem odnosu soustvarjanja z vsemi udeleženi razvijamo možnosti za spremembe.

Boyd – Franklin in Hafer Bry (2000, str. 147–162) menita, da je za dosego zelenih ciljev treba ne le sodelovati z družinami, ampak tudi z zunanji sistemi, ki vplivajo na družine (šole, sodišča, zdravstvene službe, prijateljske skupine ipd.). Podobno tudi Mešl (2008, str. 141) poudarja, da družine potrebujejo podporo skupnosti. Vendar opozarja, da je lahko skupnost za družino vir moči, a lahko na družino vpliva ravno obratno, torej, da ji moč jemlje. Številne ranljive družine, katerih stiske so povezane z revščino, družine, ki živijo z nasiljem in drugimi težavami, se pogosto srečujejo tudi z diskriminacijo. Takim družinam sosodstvo in skupnost

pogosto nista vir moči, temveč podpora večkrat najdejo v razširjeni družini, nesorodstvenih mrežah, ki segajo izven skupnosti in v institucijah.

Naloge socialne delavke so zagotavljanje informacij o virih, podpora družin pri dostopu do razpoložljivih virov in podpora družine, dokler sami nimajo dostopa do virov (Wise, 2005, str. 84). Socialna delavka mora imeti tudi strokovno znanje in pripravljenost za soustvarjanje novih zmožnosti v skupnosti, kjer takih možnosti še ni (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 69). Saleebey (1997, str. 204) dodaja še eno nalogo, in sicer ustvarjanje priložnosti, da bodo člani skupnosti lahko aktivno udeleženi.

Madsen (2007, str. 251) poudarja še eno pomembno nalogo socialne delavke, in sicer, da pomaga družini uvideti, da oni niso problem, temveč, da problem obstaja izven njih. Kajti, kadar posamezniki in družina mislijo, da so problem, jim je pogosto neprijetno o tem govoriti z drugimi, s svojim okoljem. A ko družina zmore razumeti, da so ločeni od težav in se zavedajo svojih sposobnosti in veščin, je večja verjetnost za vzpostavitev stika s pomembnimi drugimi in z iskanjem pomoči pri njih.

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 70) pravi, da pri socialnem delu z družino potrebujemo izvirni delovni načrt pomoči, ki omogoča nove oblike grajenja skupnosti. Socialna delavka mora pomagati vzpostaviti dialog v skupnosti, torej dialog med posamezniki (v družini ali okolju), med skupinami v skupnosti, zato, da stečejo procesi razumevanja in da se slišijo glasovi vseh udeleženi, tako uporabnikov kot strokovnjakov.

Saleeby (1997, str. 202) pravi, da je treba za razvijanje skupnosti pomagati sprostiti moč, vizijo, kapacitete in talente znotraj skupnosti, da lahko okrepijo odnose ter da bi se skupnost približala izpolnjevanju pomembnih funkcij solidarnosti, podpore in pomoči. Za pomoč pri okrepitvi odnosov je treba iskati vire znotraj skupnosti, torej moči, spretnosti in talente članov skupine, v pomoč so tudi institucije, organizacije in združenja.

Podobno tudi Wise (2005, str. 225–258) meni, da skupnost krepi moč posameznika in družine, če se odziva na dejavnike, ki zatirajo, če skupnost prepozna svoje moči in gradi na njih, če je znotraj interakcije na individualni, družinski, organizacijski in širši skupnostni ravni značilno multikulturno spoštovanje, če obstaja zavedanje o potrebah družin v skupnosti in so na voljo viri, ki odgovarjajo na te potrebe s takojšnjimi, z individualnimi odzivi v pomoč uporabnikom, če se osebje skupnostnih služb zaveda svoje pomoči družinam, ko iščejo načine za krepitev moči, če trud, da bi pomagali, vključuje integracijo podpore, ki je že na voljo, in podpore, ki je

potrebna od drugod, če je izničevanje razlik v moči aktivni del dela ter če se zavzema za sodelovanje med glavnimi akterji v organizacijah in institucijah v skupnosti, ki pomagajo družinam v stiski. Ta trud bo vodil skupnost, da poveča moč družin in podpre njihov ustvarjalni trud, ki na krožni način prispeva nazaj k skupnosti.

1.1.7. Socialno delo z družinami na njihovih domovih

Sodelovanje z družinami na njihovih domovih je edinstven in koristen vidik socialnega dela. Informacije, ki jih socialna delavka pridobi med sodelovanjem z družino na njihovem domu, so ključne za razumevanje družine in pomembno prispevajo k oblikovanju načrta pomoči družini, ki se je znašla v stiski. Sodelovanje z družino na domu socialni delavki omogoča vpogled v družino, v njeno delovanje, kako se člani družine odzivajo eden na drugega, ter tudi vpogled v tveganja, ki so v družini prisotna (Muzicant, Peled, 2018, str. 831–834). Tudi Flaker (2003, str. 58) pravi, da je sodelovanje z družino na domu priložnost, da se družino spozna na drugačen način. Je priložnost, da spoznamo okolje, kjer družina živi, in vpogled v to, kako v njem funkcionira. Z družino se na ta način pogosto lahko naveže zaupnejši stik, saj omogoča spoznavanje na drugačen način kot na centru za socialno delo, je priložnost za drugačne pogovore in pobude. Trotter (2023, str. 129) poudarja, da sodelovanje z družino na njihovih domovih zmanjša občutek razlike v moči ter poveča občutek partnerstva in sodelovanja s socialno delavko.

Socialno delo z družinami na domu je kompleksno delo, socialna delavka mora za dosego ciljev, ki so jih določili skupaj, uporabiti številne strategije dela. Čeprav je delo z družinami v okviru pomoči družini na domu določeno s smernicami v Katalogu (2023, str. 233–235), je mogoče opaziti, da socialna delavka pri svojem delu z družinami na domu sama razporeja čas in določa način dela, ki ga prilagaja glede na družino in njene potrebe. Socialna delavka pri delu z družinami na njihovih domovih uporablja različna znanja in spretnosti. Nobena družina ni enaka drugi in tudi vsak obisk na domu znotraj iste družine se med seboj razlikuje, zato mora biti socialna delavka spretna in iznajdljiva (Ferguson, 2018, str. 68).

Sodelovanje z družino na domu od socialne delavke zahteva tudi veliko predpriprav. Pripraviti si mora načrt sodelovanja in v nekaterih primerih tudi oceno tveganja (kaj bi se lahko naredilo med obiskom) ter kako se na to odzvati. Socialna delavka nikoli ni prepričana, v kakšen dom

in situacijo bo vstopila, ključni del njenega dela je, da se zmore strokovno in spontano odzvati na vse situacije (Ferguson, 2018, str. 71–73).

Trotter (2023, str. 126–130) predstavlja model reševanja težav z družinami na domu, ki je sestavljen iz šestih korakov (*angl. RIDGES*):

- razjasnitev vlog in določitev pravila za posamezna srečanja (*angl. role clarification and rules for the session*),
- prepoznavanje težav (*angl. identifying problems*),
- odločitev, kje začeti (*angl. deciding where to start*),
- določitev ciljev (*angl. goal settings*),
- raziskovanje problema (*angl. exploring the problem*),
- strategije in naloge za reševanje problema (*angl. strategies and tasks to address the problem*).

V nadaljevanju na kratko povzemam zgoraj navedene korake:

Razjasnitev vlog in določitev pravil za posamezna srečanja

Socialna delavka mora vsakega člana družine povprašati, kaj si želi pridobiti iz skupnega sodelovanja. Poudariti mora predvsem to, da je pomoč namenjena temu, da se družina opolnomoči, da bo težave lahko reševala sama. Pomembno je raziskati tudi pretekle izkušnje sodelovanja družine s psihosocialno pomočjo, saj lahko pomembno vplivajo na to, kako se bodo odzvali na novo pomoč. Socialna delavka mora pomagati družinskim članom določiti pravila njihovih srečanj, kot na primer, da ima vsak posamezni družinski član možnost povedati svoje mnenje, ne da je prekinjen in da ga ostali poslušajo, člani družine ne smejo biti eden do drugega nesramni, srečanje lahko zapustijo, če se ne počutijo v redu, ter da so srečanja zaupna in da vse, kar se pogovarjajo, ostane med njimi (Trotter, 2023, str. 126). Torej je pomembno, da na začetku z družino sklenemo dogovor o sodelovanju, pri čemer se dogovorimo glede namena sodelovanja in vlog sodelujočih.

Prepoznavanje težav

Socialna delavka vse udeležene povabi k oblikovanju instrumentalnih definicij problema na način, da ima vsak posameznik možnost, da pove, kje sam vidi težavo in katera področja družinskega življenja bi rad spremenil. Družinske člane mora spodbuditi, da videne težave povedo na način, ki ni do nikogar obsojajoč. Pomembno je tudi, da jih spodbudi, da izpostavijo dobre stvari, ki so prisotne v družini. Zapiše si, kar družinski člani povedo, nato poskuša prepoznati skupne težave in jih predstavi družinskim članom (Trotter, 2023, str. 128–129).

Odločitev, kje začeti

Določiti je treba, katere težave bodo razrešili najprej. Trotter (2023, str. 130) predlaga naslednje kriterije:

- družinske težave je treba reševati, kot jih opredeli družina sama, družina je tista, ki določi, katere težave so najpomembnejše, in jih je treba razrešiti najprej, a ker imajo najverjetneje družinski člani tudi vsak svoje težave, je več teh treba razreševati istočasno,
- rešljivi problemi naj se razrešijo prvi,
- bolj je reševati probleme, kjer so viri za rešitev na voljo,
- če se kdo izmed družinskih članov srečuje s težavo, ki je povezana z uradnimi pooblastili in zakoni, predlaga razrešitev tega s prednostno obravnavo,
- model razreševanja težav je fokusiran na praktične težave, s katerimi se soočajo člani družine, kot so na primer stanovanjske razmere, zaposlovanje, težave z zasvojenostjo itd.,
- če se družina srečuje z neposredno krizo, kot je na primer brezdostvo, je to treba to razrešiti najprej (Trotter, 2023, str. 130).

Določitev ciljev

Pri tem koraku je treba določiti cilje, ki morajo biti jasni in specifični ter sprejeti tako iz strani socialne delavke kot vseh družinskih članov, in odgovarjati na težave, s katerimi se družina srečuje (Trotter, 2023, str. 131).

Raziskovanje problema

Čeprav se težave definirajo že v začetni fazi prepoznavanja težav, je pomembno, da se zbere še več pomembnih informacij glede težav, s katerimi se družina srečuje, preden se načrtuje strategija razreševanja težav in iskanja rešitev. Socialna delavka lahko člane družine povpraša, kakšno zgodovino ima njihov problem, kdaj se pojavi, kako se je težava začela pojavljati, kaj so že storili, da bi naslovili ta problem, kaj je v preteklosti že pomagalo, kaj je vzrok za problem, so tudi trenutki, ko se ta problem ne pojavlja, in kaj je takrat drugače (Trotter, 2023, str. 132). Torej, pomembno je, da socialna delavka vodi pogovor s perspektive moči ter v posameznih članih in družinski dinamiki išče pomembne kompetence in strategije, ki so se v preteklosti že izkazale kot koristne za razreševanje težav. Socialna delavka mora mobilizirati moč družine – njene talente, znanja in sposobnosti, da podpre njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje.

Strategije in naloge za razreševanje problema

Strategije in naloge za razreševanje problema morajo biti soustvarjene iz strani socialne delavke in vseh družinskih članov (Trotter, 2023, str. 132). Socialna delavka mora odstopiti od moči, ki ji ne pripada. Potrebni so ustvarjanje zgodbe »tukaj in zdaj«, skupno iskanje rešitev, raziskovanje in sointerpretiranje.

Ferguson (2014, str. 68) piše tudi o težavah, s katerimi se srečujejo socialne delavke, ki z družinami sodelujejo na njihovih domovih. Te so navadno povezane z veliko administracije, torej pisanja evidenc in poročil, kar lahko vpliva na zmanjšanje sodelovanja z družinami na njihovih domovih, saj administracija odvzame čas strokovni delavki, ki bi ga lahko koristneje uporabila za več obiskov družine na domu.

1.2. Javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino

Katalog javnih pooblastil nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2023) (v nadaljevanju: Katalog), opisuje vse naloge in storitve, ki jih izvajajo na centrih za socialno delo. Pri peti točki – socialnovarstvene storitve so podrobneje opisane tri storitve: prva socialna pomoč, osebna pomoč, ki je lahko svetovanje, urejanje ali vodenje, ter pomoč družini, ki se deli na pomoč družini za dom in pomoč družini na domu. Standarde in normative vseh socialnovarstvenih storitev ureja Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 2010). V nadaljevanju bom podrobneje opisala socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, v sklopu katere se v večini primerov izvaja tudi storitev mobilna služba na CSD Gorenjska, ki je osrednja tema moje raziskave.

1.2.1. Pomoč družini za dom

Pomoč družini za dom je ena izmed storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo in je v Zakonu o socialnem varstvu (2020) v 15. členu opisana kot: »Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge.«

Torej se pomoč družini za dom od drugih socialnovarstvenih storitev razlikuje po tem, da je usmerjena na celoten sistem – družino in ne zgolj na posameznika. Gre za pomoč družinam, ki

se srečujejo s številnimi izzivi, in ta je usmerjena k reševanju konkretnih problemov, s katerimi se srečujejo.

Socialnovarstvena storitev Pomoč družini za dom je podrobneje opisana v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) in v Katalogu (2023, str. 233–235). Pravilnik (Ur.l. RS, št. 52-2443/1995) v 5. členu med drugim določa, da so upravičenci te socialnovarstvene storitve »posamezniki in družine, kadar socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami v družini kot celoti, kadar družina išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar poznani vzorci vedenja in znanja družine ne zadoščajo za odpravljanje težav ter v primerih, ko socialne stiske dveh ali več družinskih članov za zagotovitev normalnih pogojev za obstanek in razvoj družine zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje«. Za vključitev družine v storitev je potrebna tudi ocena iz strani socialne delavke, da so družinski člani motivirani za delo in uresničevanje potrebnih sprememb, ki bi jim omogočile kakovostnejše življenje. Vključitev v storitev mora biti prostovoljna.

Pomoč družini za dom je strokovno voden proces, pri katerem sodelujeta dva strokovna delavca, družina (upravičenci) in druge osebe, ki imajo vpliv na družino, kot je zapisano v Katalogu (2023, str. 233–235). Storitev je razdeljena na pet delov (Pravilnik o standardih in normativih, 2007):

1. prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in ostalih družinskih članov, strokovna ocena potreb in pričakovanj družine ter ocena možnosti, ki jih družina nudi;
2. izmenjava stališč socialnih delavk in članov družine o ponujeni storitvi, določitev uresničljivih ciljev ter sklenitev dogovora o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih vseh udeleženih;
3. izdelava načrta pomoči in opredelitev področij, na katerih je treba delovati, časovna, krajevna in terminska določitev srečanj, določitev prioritet in prevzetih obveznosti vseh udeleženih;
4. izvajanje dogovorov – socialni delavki podpirata člane družine za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine. Spodbujata identifikacijo težav v odnosih in usmerjata člane družine v progresivno reševanje konfliktov v družini ter v odnosih z okoljem. Socialni delavki družini nudita oporo;
5. evalvacija doseganja ciljev, pri čemer se ocenijo predvsem motivacija za spremembe v celotnem funkcioniranju družine, spremembe, ki jih zaznava okolje, in učinki pri posameznikih.

V Katalogu (2023, str. 233–235) je naštetih in opisanih devet opravil in aktov, ki jih morajo upoštevati strokovni delavci. Poleg že zgoraj opisanih dodajajo še sklenitev dogovorov za morebitno nadaljnje delo in vodenje dokumentacije. Koraki so:

1. uvodni pogovor – prepoznavanje stisk upravičencev, ocena možnosti, ocena potreb in pričakovanj;
2. izmenjava stališč socialnih delavk in članov družine o ponujeni storitvi – določitev ciljev;
3. sklenitev dogovora (o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih udeležencev);
4. izdelava načrta;
5. opredelitev področij, na katerih je treba delovati, ter določitev prioritet in obveznosti vseh sodelujočih;
6. izvajanje dogovora – opora družini;
7. spremljanje, evalvacija etapnih ciljev – ocena;
8. sklenitev dogovorov za morebitno nadaljnje delo;
9. vodenje dokumentacije.

Sunko (2001, str. 36) ima glede opredelitve pomoči družini za dom nekaj pomislekov. Meni, da je potek pomoči družini za dom preveč podrobno določen, medtem ko je vsebina pomoči družini za dom kot storitev premalo jasno opredeljena in prepletena z drugimi storitvami in metodami dela.

1.2.2. Oblika pomoči družinam s številnimi izzivi – mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam na domu na CSD Gorenjska

Mobilna služba je na novo oblikovana oblika pomoči, ki se izvaja kot pilotni projekt na enotah CSD Gorenjska v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo, UL.

CSD Gorenjska ima pet enot – Jesenice, Radovljica, Kranj, Tržič in Škofja Loka, na katerih je skupno zaposleno približno 180 zaposlenih. Gre za drugo največjo regijo v Sloveniji, kjer je naseljenih približno 206.600 prebivalcev.

Mobilna služba je namenjena družinam s številnimi izzivi, ki potrebujejo pomoč in podporo centra za socialno delo v okviru javnih pooblastil, nalog po zakonu ali storitev. Gre za družine, ki jim zaradi vzrokov v lokalnem okolju oziroma institucijah, v katere so otroci vključeni (šola,

vrtec, dnevni center), ni možno zagotoviti zadostne pomoči, ki bi omogočala, da bi sami prevzeli svoje dolžnosti in odgovornosti vsakdanjega življenja v družini ter izpolnjevali pričakovano skrb in vzgojo otrok (Urška Repar Justin, CSD Gorenjska, e-pošta, 2023).

Družine, ki so vključene v mobilno službo, se srečujejo s številnimi izzivi, pogosto so to revščina, brezposelnost, materialna ogroženost, neznanje razpolaganja s financami, neustrezna starševska skrb, neustrezna skrb za gospodinjstvo, pomanjkljive sposobnosti funkcioniranja v ožjem in širšem okolju itd. Te okoliščine negativno vplivajo na funkcioniranje vseh družinskih članov, telesno in psihosocialno zdravje otrok in mladostnikov. S tem povečujejo socialno izključenost, občutek brezperspektivnosti, slabo samopodobo, nestrpnosti med člani družine s pojavi nasilja in zanemarjanja, iskanje neustreznih izhodov iz stisk ter številne druge. Negativne življenjske okoliščine postavljajo otroke in mladostnike v psihološko neenakovreden položaj na področju izobraževanja in ustreznega pozitivnega uveljavljanja v primerjavi z vrstniki iz bolj urejenega in spodbudnega življenjskega okolja (prav tam).

Na centrih za socialno delo z družino poteka v okviru pomoči družini za dom, ki jo vodi socialna delavka in ki zagotavlja prostor in čas za redno sodelovanje z družino ter sledi izvirnemu delovnemu projektu pomoči, ki ga z uporabniki soustvarja in po potrebi prilagaja. Če socialna delavka zazna, da je za ustrezno funkcioniranje družine nujna intenzivna pomoč CSD, lahko vključi družino v obliko pomoči mobilna služba. Socialna delavka je družinskim članom lahko podporna oseba ter jim nudi pomoč in podporo na terenu. Pomoč in podporo jim nudi pri socialnem učenju, učenju za šolo, druženju, učenju staršev pri izvajanju starševske skrbi, učenju izvajanja različnih osnovnih veščin, finančnem opismenjevanju, vključevanju v pozitivne vsebine prostega časa itd. (prav tam).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Med redno študijsko prakso na Fakulteti za socialno delo, UL, ki sem jo opravljala na CSD Gorenjska, enota Radovljica, sem spoznala tudi delo socialnih delavk, ki delajo v sklopu oblike pomoči družinam s številnimi izzivi na domu, imenovani mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam s številnimi izzivi. CSD Gorenjska je to novo obliko podpore in pomoči družinam vzpostavil z namenom večje podpore družinam, ki se v svojem vsakdanu srečujejo s kompleksnimi in številnimi psihosocialnimi stiskami in težavami. Mobilna služba je oblika pomoči, pri kateri strokovna delavka skupaj z družino soustvari individualen načrt pomoči, ki bo odgovaljal na potrebe, ki jih družina ima, in zasledoval cilje, ki so si jih skupaj zastavili. V sklopu mobilne službe strokovne delavke nudijo pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi na vseh segmentih družinskega življenja – soočanje s kompleksnimi problemi, revščina in s tem povezano soočanje s stresorji, soočanje z okoljem in s socialno izključenostjo, podpora otrokom za učenje in vzgoja, saj je cilj sodelovanja z družino krepitev družinskih članov, da bi v prihodnje lahko dosegli želene izide brez pomoči strokovnih služb. Mobilna služba se na večini enot izvaja v sklopu storitve pomoči družini za dom, ki je v Katalogu (2023, str. 233–235) opisana kot strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju odnosov med družinskimi člani pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju, na eni enoti je mobilna služba oblikovana tudi kot preventivni program, namenjen družinam.

Ker gre za na novo oblikovano obliko pomoči, ki jo izvajajo enote CSD Gorenjska, o tej temi ni še nič raziskanega in napisanega. Po pogovoru s socialno delavko na enoti, kjer sem opravljala prakso, sem ugotovila, da si delo na različnih enotah znotraj mobilne službe ni enotno in tudi smernice za delo še niso oblikovane. Prav tako so na tem področju zaposlene delavke z različnimi izobrazbami, kar pomeni, da znanje za svoje delo črpajo iz različnih strokovnih znanj. Zato se mi je zdelo pomembno in zanimivo raziskati, na kakšen način socialne delavke iz posameznih enot sodelujejo z družinami v sklopu mobilne službe. Uporabniki so v storitev vključeni prostovoljno in naj bi bili tako tudi bolj motivirani za sodelovanje, za vsako družino posebej se pripravi individualen načrt pomoči, ki sledi potrebam in željam družine. Prav to me je pritegnilo k raziskovanju tega, kaj lahko mobilna služba doprinese vključenim družinam.

Namen raziskave je bil raziskati, kako je mobilna služba na posameznih enotah organizirana, na kakšen način mobilna služba deluje in kako se družine v to obliko pomoči vključujejo, s kakšnimi izzivi se družine srečujejo in kakšen je doprinos zanje. Zanimalo me je tudi, kako se

v sodelovanju z družino uresničujejo opravila in akti po Katalogu (2023) ter kako se mobilna služba razlikuje od socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, na kakšen način poteka sodelovanje med strokovnimi delavkami, zaposlenimi na CSD, in strokovnimi delavkami drugih institucij, s katerimi izzivi se srečujejo intervjuvane strokovne delavke pri svojem delu v mobilni službi in kako se z njimi soočajo.

2.1. Raziskovalna vprašanja

V okviru raziskave sem si zastavila naslednja raziskovalna vprašanja:

- R1: Kako je na CSD Gorenjska oblikovana mobilna služba?
- R1a: Kako strokovne delavke uresničujejo opravila in akte, ki so zapisani v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, pri nalogi pomoč družini za dom v sklopu mobilne službe?
- R1b: Kako poteka sodelovanje med strokovnimi delavkami, ki delujejo v mobilni službi, in strokovnimi delavkami na CSD, ki v okviru drugih storitev sodelujejo z družino?
- R1c: V čem strokovne delavke, vključene v mobilno službo, prepoznajo razliko med njihovim delom in delom strokovnih delavk, ki delajo v okviru pomoči družini za dom?
- R2: Na kakšen način se družine vključujejo v mobilno službo?
- R3: Kakšen je doprinos mobilne službe družinam, ki so vanjo vključene?
- R4: S katerimi izzivi se srečujejo izvajalke mobilne službe in kako se z njimi soočajo?
- R5: Na katera znanja se strokovne delavke opirajo pri svojem delu?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna in eksplorativna oziroma poizvedovalna (Mesec, 2019, str. 11), saj sem jo izvedla na način, da sem opravila intervjuje s strokovnimi delavkami, ki delajo na CSD Gorenjska, in sicer s tistimi, ki svoje delo opravljajo z družinami s številnimi izzivi v sklopu mobilne službe. Raziskava je izkustvena oziroma empirična, saj se izkustveno gradivo, besedne opise in pripovedi, zbrane v raziskovalnem procesu, v procesu raziskovanja kasneje analizira na besedni način (Mesec, 2019, str. 84).

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila za zbiranje podatkov, je bil delno strukturirani vprašalnik. Imela sem vnaprej pripravljene smernice za pogovor, ki so bile razdeljene na deset tem, znotraj vsake teme sem imela še dodatna podvprašanja, ki so bila vodila za pogovor. Po potrebi sem postavljala še dodatna vprašanja. Vprašanja so bila odprtega tipa, zato so izzvala odgovore v obliki pripovedi.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacija v raziskavi so bile vse strokovne delavke, zaposlene na CSD Gorenjska, ki so v letu 2023 in 2024 zaposlene na vseh petih enotah centra in svoje delo opravljajo na področju dela varstva družine ter izvajajo storitev pomoč družini za dom in novo obliko pomoči družinam, imenovano mobilna služba. Intervjuje sem izvedla s sedmimi sogovornicami, ki obliko pomoči mobilna služba izvajajo samostojno ali v sodelovanju s strokovno delavko, ki izvaja socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, če gre za sodelovanje, sem intervjuvala tudi strokovno delavko, ki izvaja pomoč družini za dom. Pri izbiri sogovornic sem se odločila za neslučajnostni priročni vzorec, saj sem podatke zbiralala s sogovornicami, ki so mi bile najdostopnejše. S sogovornicami sem v stik stopila po elektronski pošti in osebno, pri čemer sem jim predstavila svojo raziskavo in njen namen. Če so v sodelovanje privolile, smo se dogovorile za datum in uro srečanja.

3.4. Zbiranje podatkov

Metoda zbiranja podatkov je bila delno standardizirani intervju. Nekatere sogovornice sem poznala že prej, ko sem opravljala redno študijsko prakso, druge sem spoznala na srečanjih. Intervjuji so bili izvedeni osebno, torej sem se jaz zglasila pri njih v pisarni. Eden izmed intervjujev je bil opravljen v spletni aplikaciji ZOOM. Intervjuje sem izvedla med avgustom 2023 in majem 2024. Posamični intervjuji so trajali od ene ure do ure in pol. Sogovornicam sem predstavila svojo temo raziskovanja in njen namen, nato sem jim zastavljala vprašanja, ki sem jih imela vnaprej pripravljena za vsako temo oziroma za vsako raziskovalno vprašanje. Pustila sem jim, da so se razgovorile, po potrebi sem zastavila še dodatna podvprašanja. Intervjuvanke so privolile v snemanje pogovora, tako da si med intervjujem nisem ničesar zapisovala in sem bila skoncentrirana na pogovor. Doma sem intervjuje poslušala in jih pretipkala.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke, ki sem jih pridobila z intervjuji, sem uredila na naslednji način:

1. Urejanje gradiva

Intervjuje so mi sogovornice dovolile snemati, zato sem doma posnetke poslušala in jih natančno zapisala. Intervjuje sem označila s črkami od A do G.

2. Določanje enot kodiranja

Zapisane intervjuje sem ponovno natančno prebrala in jih razdelila na smiselne enote. Enota kodiranja je lahko beseda, pomemben del stavka ali cel stavek. Pomembne dele za analizo, ki sem jih označila, sem oštevilčila in jih vpisala v tabelo.

3. Odprto kodiranje

Odprto kodiranje sem naredila na način, da sem pomembne izjave zapisala po vrsti v tabelo. Iz dane izjave sem oblikovala smiseln pojem, ji pripisala kategorijo in temo, pod katero spada. Vse tabele, v katerih so zapisani podatki, sem priložila v prilogo raziskave, imenovano odprto kodiranje (Mesec, 2009, str. 120).

Primer odprtega kodiranja:

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	Na tem področju sva zaposleni dve delavki.	Dve delavki	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A2	Ena je nosilka storitve pomoč družini za dom, jaz pa sem na delovnem mestu mobilna služba.	Razporeditev del med MS in PDZD	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A3	Jaz delam z družino konkretno in hodim k njim na dom.	Delo z družino na domu v MS	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A4	Z družino sklenemo dogovor, saj pravilnik narekuje, da morata biti v storitvi pomoč družini za dom udeležena dva delavca.	Sklenjen dogovor v sodelovanju obeh	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A5	Vsaka enota delo razporedi na svoj način, ki nam ustreza.	Razporeditev del, ki ustreza delavkam	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A6	Nama s sodelavko je zelo dobro, da lahko sodelujeva in z družino delava skupaj.	Sodelovanje MS in PDZD	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
A7	Skušamo pa v največji meri upoštevati smernice kataloga in pravilnika, ki se nanašajo na storitev pomoč družini za dom.	Upoštevanje smernic kataloga	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A8	Sodelavka je nosilka storitve pomoč družini za dom, jaz pa družino obiskujem na domu.	Nosilka je v PDZD, MS hodi na dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

4. Osnovno kodiranje

Pri osnem kodiranju sem združila vse intervjuje na način, da sem primerjala definirane kategorije – iskala sem podobnosti in razlike. Zapisala sem teme in kategorije, ki spadajo pod določeno temo, ter izpisala vse pojme, ki so bili zapisani pod to kategorijo, in zraven pripisala številko izjave (Mesec, 2009, str. 120). Osnovno kodiranje sem dodala kot priložo k raziskavi.

Primer osnega kodiranja:

1. OBLIKOVANOST MOBILNE SLUŽBE

Oblikovanost mobilne službe na posameznih enotah:

- Dve delavki (A1), (C1)
- Ena delavka (E11), (F1), (G2)
- Razporeditev del med MS in PDZD (A2), (D3), (F2), (F3)
- MS v sklopu PDZD vodi ena delavka (G2)
- Delo z družino na domu v MS (A3), (G4)
- Sklenjen dogovor v sodelovanju obeh (A4)
- Razporeditev del, ki ustreza delavkam (A5)
- Upoštevanje smernic kataloga (A7)
- Avtonomnost, samostojnost (B1)
- Samostojno vodenje zadev (B2), (E3)

5. Odnosno kodiranje

Odnosno kodiranje sem naredila na način, da sem primerjala različne organizacije dela v mobilni službi. Ponazorila sem vzorčno-posledične odnose (Mesec, 2009, str. 121), torej, kaj vključenost v mobilno službo družini lahko doprinese. Odnosno kodiranje sem umestila na konec razprave.

4. REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila rezultate, pridobljene z analizo intervjujev, ki sem jih opravila s sedmimi strokovnimi delavkami, ki so oziroma so bile zaposlene na CSD Gorenjska in svoje delo opravljajo oziroma so ga na področju socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in mobilni službi za zgodnjo pomoč družinam (v nadaljevanju: mobilna služba), in z eno strokovno delavko, ki je opravljala delo v okviru mobilne službe, ki je bila organizirana kot preventivni program.

Rezultate bom predstavila po posameznih temah, ki sem jih oblikovala na podlagi analize opravljenih intervjujev s strokovnimi delavkami in jih podkrepila z izjavami strokovnih delavk.

Izraz strokovna delavka uporabljam, saj sem z raziskavo ugotovila, da na področju pomoči in podpore družinam v sklopu mobilne službe niso zaposlene zgolj socialne delavke, temveč tudi druge strokovne delavke z različnimi strokovnimi ozadji.

4.1. Oblikovanost mobilne službe

V rezultatih se prepletajo tri različne oblike sodelovanja z družinami, ki se srečujejo s kompleksnimi psihosocialnimi stiskami in težavami, ki jih bom predhodno predstavila za lažje razumevanje:

Pomoč družini za dom (PDZD) je socialnovarstvena storitev, ki obsega strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge (SCSD, 2023). Vključitev v PDZD je prostovoljna in omejena na eno leto. Srečanja so predvidena enkrat mesečno, predvidoma na centrih za socialno delo.

Mobilna služba kot podporna naloga znotraj PDZD je na novo oblikovana oblika pomoči znotraj storitve PDZD. V sklopu mobilne službe se zasledujejo opravila naloge PDZD, pri čemer strokovna delavka načrt pomoči zasleduje na način, da z družino predvidoma tedensko sodeluje večinoma na njenem domu. Storitev je prostovoljna in se izvaja, dokler družina potrebuje pomoč.

Mobilna služba kot preventivna storitev se izvaja kot preventivni program za družine, pri čemer strokovna delavka ne sledi opravičilo naloge PDZD, temveč sledi ciljem, ki so zapisani v vlogi za vključitev. Vključitev je prostovoljna, družina izpolni vlogo za vključitev, skupaj s strokovno delavko zapišejo želene cilje, ki jih med sodelovanjem zasledujejo. Strokovna delavka z družino sodeluje večinoma na njenem domu, predvidoma enkrat tedensko, dokler družina to potrebuje.

Analiza pridobljenih rezultatov je pokazala, da je mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam s številnimi izzivi na vsaki izmed petih enot CSD Gorenjska oblikovana na svoj način, ki ustreza sistemu dela enote.

Na treh enotah je delo porazdeljeno med dve strokovni delavki, ki sodelujeta v izvirnem delovnem projektu pomoči (*Nama s sodelavko je zelo dobro, da lahko sodelujeta in z družino delava skupaj. (A6)*). Ena strokovna delavka sodeluje z družino znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in pri svojem delu sledi nalogam po Katalogu (2023), druga strokovna delavka z družino sodeluje znotraj storitve mobilna služba in družino obiskuje na njenem domu (*Ena je nosilka storitve pomoč družini za dom, jaz pa sem na delovnem mestu mobilna služba. (A2)*). Med strokovnima delavkama potekata sodelovanje in usklajevanje, o svojem delu z družino si med seboj poročata. Obe sledita načrtu pomoči, ki je ustvarjen skupaj z družino znotraj storitve pomoč družini za dom ter družino krepita na tistih področjih, kjer to potrebuje.

Na eni enoti je mobilna služba samostojno področje dela, kar pomeni, da strokovna delavka svoje dela opravlja popolnoma samostojno (*Mobilno službo izvaja ena strokovna delavka, ki je zaposlena prav za mobilno službo. (F1)*). Mobilna služba je oblika pomoči znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Strokovna delavka sama sodeluje z družino, ki je vključena v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom in v sklopu te storitve sledi nalogam po Katalogu (2023), znotraj te storitve je družina vključena še v mobilno službo, kar pomeni, da strokovna delavka družino kontinuirano obiskuje na njenem domu.

Na eni enoti mobilna služba ni del socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, temveč se izvaja kot socialna preventiva oziroma preventivni program za podporo družinam. Ta strokovna delavka deluje povsem samostojno in avtonomno, sama tudi vodi vso dokumentacijo (*Mobilna služba je avtonomna, samostojna (B1), sama vodim zadeve v sistemu Krpan, in sicer pod zadevo socialna preventiva. (B2)*).

Na enotah, kjer je mobilna služba del socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, je na enoti redno zaposlena strokovna delavka, ki izvaja mobilno službo, njeno delovno mesto je financirano iz strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Republike Slovenije. Na enoti, kjer je mobilna služba organizirana v sklopu preventivnih dejavnosti, kot projekt, ki je financiran iz strani občine, je delovno mesto strokovne delavke, ki izvaja mobilno službo, plačano preko projekta, torej iz strani občine.

4.2. Način delovanja mobilne službe

Ne glede na to, da je na različnih enotah CSD Gorenjska mobilna služba oblikovana na svojevrsten način, pridobljeni rezultati kažejo, da delovanje mobilne službe v osnovi poteka na podoben način. Vključitev družine v mobilno službo je vedno prostovoljna. Strokovna delavka mobilne službe z družino v povprečju sodeluje enkrat tedensko (*Obiski so največkrat v obsegu enkrat do dvakrat tedensko, odvisno od družine in situacije. (A9)*), večinoma na domu družine (*Mobilna služba deluje na način, da jaz delam z družino na domu. (E8)*). Pogostost in vsebina obiskov se določita skupaj z družino na enem izmed začetnih srečanj, na katerem se z družino sklene tudi dogovor o sodelovanju ter pregleda in podpiše načrt pomoči družini (*Za vsako družino se naredi načrt pomoči, ki se sprti dopolnjuje. (F9)*). V načrtu pomoči družini se definirajo tudi težave, s katerimi se družina sooča, in se na podlagi teh zastavijo cilji, ki jih družina oziroma posamezni družinski člani želijo doseči.

Na enotah CSD Gorenjska, na katerih z družino sodelujeta dve strokovni delavki (torej, strokovna delavka v okviru mobilne službe in strokovna delavka v okviru storitve pomoč družini za dom), se uvodni pogovori z družino izvedejo v prisotnosti obeh strokovnih delavk ali jih opravi samo strokovna delavka, zaposlena v okviru storitve pomoč družini za dom in strokovno delavko v mobilni službi kasneje seznani z vsebino dogovora in načrta. Po uvodnem pogovoru strokovna delavka v okviru mobilne službe družino obiskuje na domu in v njenem okolju sodeluje s celotno družino, strokovna delavka, ki je zaposlena v okviru storitve pomoč družini za dom, starša v povprečju enkrat mesečno povabi na pogovor na CSD, kjer se pogovorijo o tem, katere cilje jim je doslej uspelo doseči, kaj so njihovi željeni izidi za prihodnje ipd. Strokovna delavka iz mobilne službe napiše poročilo vsakega obiska na domu in ga posreduje strokovni delavki storitve pomoč družini za dom. Naloge so znotraj storitve pomoč družini za dom in mobilne službe razdeljena med dve delavki. Intervjuvane strokovne delavke

so povedale, da je vsaka odgovorna za svoj del, a poudarijo, da je ključno sodelovanje med njimi.

Kadar ena strokovna delavka vodi tako storitev pomoč družini za dom kot tudi mobilno službo, sama opravi uvodne pogovore z družino, mesečne evalvacije na CSD in sledi nalogam po Katalogu (2023) za PDZD ter družino obiskuje na njenem domu predvidoma enkrat tedensko, kot je to predvideno za mobilno službo.

Strokovna delavka, ki dela na enoti, kjer je mobilna služba oblikovana kot preventivna storitev, pri svojem delu ne sledi smernicam Kataloga (2023) (*Nimam zastavljene strukture, smernic, po katerih bi moje delo potekalo. (B25)*), temveč skupaj z družino izpolni vlogo za vključitev v mobilno službo, kjer skupaj s člani družine opišejo, kaj potrebujejo na podlagi tega pa se določijo tudi cilji, ki jih družina želi doseči (*Na začetku se izpolni vloga za vključitev v mobilno službo, ki je napisana po smernicah načrta pomoči za družino. (B28)*).

Pridobljene rezultate, ki se nanašajo na to, kako mobilna služba deluje, bom natančneje opisala po predvidenih opravilih, saj morajo strokovne delavke pri svojem delu v sklopu socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom (in v mobilni službi, če je oblikovana znotraj te storitve) upoštevati opravila in akte, kot jih nalaga Katalog (2023).

1. Uvodni pogovor – prepoznavanje stisk upravičencev, ocena možnosti, ocena potreb in pričakovanj:

Uvodni oziroma prvi pogovor z družino je namenjen spoznavanju in izmenjavi informacij med strokovno delavko in družino (večinoma gre za sodelovanje samo s starši) (*Uvodni pogovor je namenjen temu, da družino spoznaš. (E13)*). Strokovna delavka družini predstavi namen pogovora in družini oziroma posameznim družinskim članom razloži, zakaj so bili vabljeni na pogovor na CSD (*Za prvi uvodni pogovor se družino povabi na center. (C14)*). Če je družina predhodno že sodelovala s CSD v okviru področja varstva otrok in družine, se lahko pogovoru priključi tudi strokovna delavka, ki z družino sodeluje na tem področju, oziroma družini že predhodno predstavi možnost vključitve v mobilno službo. Strokovna delavka predstavi storitev PDZD in mobilno službo – družino seznani, da je vključitev prostovoljna, da je namen storitve strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pomoč pri skrbi za otroke in pri opravljanju njene vsakdanje vloge. Strokovna delavka na podlagi predhodnega sodelovanja z družino s CSD ali na podlagi prejetih poročil drugih institucij družini predstavi, kje ona vidi, da bi družina potrebovala pomoč in podporo, prav tako starša povesta, na katerih

področjih onadva vidita, da potrebujeta pomoč (*Pogovorimo se, kje vidimo primanjkljaje in katera so področja, na katerih bi delali. (E14)*). Definiranje problema in opredelitev področij, na katerih družina potrebuje podporo, kasneje potekata še na nadaljevalnih srečanjih.

2. Izmenjava stališč socialnih delavk in članov družine o ponujeni storitvi – določitev ciljev:

Glede na stiske in težave, s katerimi se družina sooča, se strokovna delavka sama ali timsko odloči, ali je vključitev v storitev za družino primerna (*Na timu za varstvo otrok in družine skupaj sklenemo, katera družina bi bila primerna za vključitev v storitve. (G21)*). Pomembno je tudi sodelovanje z družino – raziskovanje skupaj z družino, ali bi bila glede na njene stiske in težave vključitev v storitev primerna in kaj bi to družini lahko doprineslo. Glede na stiske in težave, s katerimi se družina srečuje, se strokovna delavka z družino pogovori o možnih ciljih, ki bi jih lahko dosegli z vključenostjo v storitev (*Cilje oblikujemo skupaj z uporabniki. (E17)*).

3. Sklenitev dogovora (o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih udeležencev):

Če se družina odloči za vključitev v storitev PDZD, strokovna delavka pripravi dogovor o sodelovanju, ki ga vsi podpišejo (*Naredim in zapišem dogovor o sodelovanju, ki nastane v sklopu storitve pomoč družini za dom. (E19)*). V dogovoru o sodelovanju navedejo vse pomembne podrobnosti sodelovanja. Opredelijo se področja pomoči, torej želene spremembe na posameznih področjih, določijo se termini srečanja (pogostost in kraj srečanja) ter naloge in obveznosti vseh sodelujočih. Dogovor je sklenjen za vključitev v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, v dogovor se zapiše, da se družina vključi tudi v obliko pomoči mobilna služba (*V dogovoru je napisano, da bo družina vključena v mobilno službo. (A20)*). Intervjuvane strokovne delavke so poudarile, da se dogovor o sodelovanju vedno sklene skupaj z družino (*Skupaj se dogovorimo o načinu dela, kako in kolikokrat bodo potekali obiski na domu, kaj so težave in izzivi, s katerimi se srečuje družina, na katerih področjih potrebujejo pomoč itd. (A14)*). Vključitev v mobilno službo ni časovno določena, traja, dokler sta potreba po pomoči in podpori ter želja družine po sodelovanju. Intervjuvanke so posebej poudarile, da pri dogovoru o sodelovanju ne gre le za podpisan list papirja, temveč da ta omogoči vzpostavitev delovnega odnosa (*Je pa to več kot zgolj papir (G26), saj je pomembno, da se vzpostavi tudi odnos, ki je ključen za sodelovanje. (G27)*). Rezultati raziskave so pokazali, da se dogovor o sodelovanju na opisan način sklene samo s starši, pri čemer je ena izmed intervjuvanih strokovnih delavk poudarila, da ji je pomembno, da ob začetku sodelovanja z družino ustni dogovor o sodelovanju

sklene tudi z otroki (*Dogovor o sodelovanju sklenem tudi z otroki ob prvem obisku na domu – gre za ustni dogovor. (G28)*).

4. Izdelava načrta pomoči:

Skupaj z družino se izdelava načrt pomoči. V načrtu pomoči se opredeli, na katerih področjih družina potrebuje pomoč. Strokovna delavka skupaj z družino raziskuje, kaj so njene stiske in izzivi, s katerimi se srečuje. Tako strokovna delavka kot člani družine povedo, kje opažajo, da bi družina potrebovala pomoč in podporo (*Tudi družinski člani imajo možnost povedati, kaj si želijo. (A42)*). Na podlagi vseh zbranih informacij skupaj pripravijo načrt pomoči, kjer je opisano, kakšne oblike pomoči bo strokovna delavka nudila družini. Skupaj z družino se glede na načrt pomoči določijo tudi cilji, ki jih bodo zasledovali. Če je družina že obravnavana na področju varstva koristi otrok in se izvajajo ukrepi, je v sklopu tega pripravljen načrt pomoči družini, ki ga skupaj pregledajo, predstavijo svoje videnje o potrebi pomoči in podpori ter se dogovorijo, kaj lahko dosežejo skupaj v sklopu storitve (*Kadar je v ozadju ukrep, tudi mi predstavimo, kaj je v načrtu pomoči zapisano, kje mi vidimo, da bi družina potrebovala podporo. (C23)*).

5. Izvajanje dogovora pomoči – opora družini:

Strokovne delavke družinam, ki so vključene v storitev pomoč družini za dom in mobilno službo, pomagajo pri vzpostavljanju in vzdrževanju odnosov med člani družine in podporo pri oblikovanju družinske dinamike. Pomagajo in podpirajo jih pri opredelitvi težav v odnosih in jih usmerjajo v konstruktivno reševanje konfliktov v družini in z okoljem. Intervjuvane strokovne delavke se pri svojem delu trudijo zasledovati načrtane načrte in cilje (*Upoštevajoč dogovorov, ciljev itd., ki smo jih skupaj sprejeli. (D53)*). Intervjuvanke so povedale, da sodelujejo tako skupaj s celotno družino kot tudi individualno, ločeno s starši in z otroki. Intervjuvanke, ki z družino sodelujejo zgolj znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, so povedale, da družino, najpogosteje zgolj starša, na pogovor na CSD povabijo v povprečju do enkrat mesečno, kjer se pogovarjajo o pomembnih temah, ki se tičejo družine in njihove dinamike. Rezultati raziskave so pokazali, da strokovne delavke z družinami, ki so vključene tudi v obliko pomoči mobilna služba, sodelujejo na način, da jih obiskujejo na njihovem domu predvidoma enkrat tedensko, po potrebi tudi pogosteje. Obisk na domu družine po navadi traja vsaj eno uro. Intervjuvane strokovne delavke sodelovanje z družino na domu prepoznavajo kot priložnost, da se lahko »tukaj in zdaj« lažje odzivajo na določene situacije, v katerih se družina znajde.

6. Spremljanje, evalvacija etapnih ciljev – ocena:

Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da zastavljene cilje evalvirajo sproti, torej na srečanju preverijo, ali je družina uspela uresničiti, kar so se dogovorili na zadnjem srečanju. Preverjajo in evalvirajo tudi cilje, določene v načrtu pomoči (*Vsako srečanje pregledam, kaj smo naredili, kaj jim je okej, kaj mislim, da bi bilo še potrebno, kaj družina misli o tem. (C45)*). Če je potrebno, se ti cilji lahko dopolnijo ali spremenijo. Ob koncu storitve je treba narediti tudi končno evalvacijo, kjer se zapiše, kaj je družina v času sodelovanja uspela doseči. Ena izmed intervjuvank je poudarila, da je evalvacija obenem tudi odlična priložnost za podelitev pohval družini.

7. Sklenitev dogovorov za morebitno nadaljnje delo:

Na podlagi končne evalvacije se strokovne delavke skupaj z družino odločijo, ali se storitev lahko zaključi ali je potrebno, da z družino sodelujejo še naprej. Če se družina in strokovna delavka odločita, da bi bilo nadaljnje sodelovanje v korist družini, je treba ponovno skleniti dogovor o sodelovanju in narediti nov načrt pomoči, v katerem določijo tudi novo oblikovane cilje (*V kolikor pa ocenjujemo, da je s sodelovanjem potrebno nadaljevati, pa naredimo dopolnitev načrta pomoči in dogovora o sodelovanju. (D59)*).

4.3. Sodelovanje strokovnih delavk, zaposlenih v mobilni službi z drugimi strokovnimi delavkami znotraj CSD in iz drugih institucij

Sodelovanje s strokovnimi delavkami znotraj CSD

Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da z drugimi strokovnimi delavkami na CSD sodelujejo redno, saj je izmenjava informacij pomembna za boljšo podporo družini. Informacije si pogosto izmenjujejo sproti, na dnevni ravni (*Na način, da si med sabo izmenjujemo informacije. (A56)*). Skoraj vse intervjuvanke so tudi prisotne na timskih sestankih za varstvo otrok in družine, kjer sodelujejo strokovne delavke z različnih področij dela (npr. varstvo koristi otrok, varstvo družine, mladostniki s težavami v odraščanju, rejništvo in posvojitve, nasilje v družini, storitve (PDZD, osebna pomoč), prva socialna pomoč in predhodno svetovanje), odvisno od težav, s katerimi se družina srečuje (*Seveda pa sodelujem tudi s strokovnimi delavkami, ki delajo na področju nasilja v družini, rejništva, mladostniki s težavami v odraščanju. (D70)*). Strokovne delavke si na timskih sestankih med seboj izmenjujejo informacije, ki so pomembne za delo z družino. Na eni izmed enot CSD Gorenjska imajo

organiziran poseben tim za storitve, kjer sodelujejo strokovne delavke PDZD, mobilne službe in delavke, ki delajo na področju varstva koristi otrok in družine. Strokovna delavka mobilne službe lahko na podlagi zaprosila strokovni delavki s področja varstva koristi otrok in družine posreduje poročilo z namenom informiranja o vključevanju družine v storitev, o morebitnih dosežkih družine in drugih opažanjih strokovne delavke (*V poročilo na kratko opišem naše sodelovanje, pomembne informacije o družini, ali zasledujemo cilje itd. (B52)*).

Sodelovanje z drugimi institucijami

Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da sodelujejo tudi s strokovnimi delavkami iz drugih institucij (šola, vrtec, zdravstvo, policija ipd.) (*Vključujem se tudi na multidisciplinarne time, kjer so vključeni tudi zdravstvo, policija, šola ... (B58)*). Največkrat je to sodelovanje v okviru multidisciplinarnega tima, ki ga skliče CSD. Strokovna delavka storitve lahko s soglasjem družine druge institucije zaprosi tudi za poročilo o družini (*Predvsem je to sodelovanje znotraj multidisciplinarnih timov. (D71)*).

Vodja izvirnega delovnega projekta pomoči

Strokovne delavke, ki timsko sodelujejo v sklopu mobilne službe s socialno delavko, ki izvaja storitev, sem povprašala tudi, katera je po njihovem mnenju vodja izvirnega delovnega projekta pomoči družini. Povedale so mi, da gre za sodelovanje in dopolnjevanje, zato bi težko rekle, katera je vodja (*Jaz sem odgovorna za proces dela v okviru pomoči družini za dom, sodelavka pa za delo v okviru mobilne službe. (D73)*). Vsaka ima svoje naloge in odgovornosti, za katere je zadolžena, medtem ko se za proces dela z družino dogovarjajo skupaj z družino samo.

4.4. Prepoznavanje razlik med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom

Intervjuvane strokovne delavke so kot ključno razliko med socialnovarstveno storitvijo pomoč PDZD in obliko pomoči mobilna služba izpostavile, da je sodelovanja z družino v sklopu mobilne službe več. To sodelovanje poteka v povprečju enkrat tedensko na domu družine (*V sklopu mobilne službe sodelujejo v njihovem okolju skupaj s celotno družino in se odziva na konkretne situacije. (D78)*), medtem ko v sklopu storitve pomoč družini za dom sodelovanje z družino poteka predvidoma do enkrat mesečno, največkrat v prostorih CSD. Po mnenju večine intervjuvank ima sodelovanje z družino na domu za družino številne prednosti (npr. družinski člani se počutijo varneje, lažje se zaupajo strokovni delavki, strokovna delavka sodeluje s celo

družino in se lahko hitreje odziva na konkretne situacije, »tukaj in zdaj«) (*Stvari lahko ubesediš v dani situaciji (B71), ko opazim nekaj, kar ni ok, oziroma ko je nekaj dobro, lahko to takoj nagovorim. (C80)*). Če so pogovori z družino na CSD, se lahko po mnenju intervjuvank hitro spregledajo pomembne teme, ki jih je treba nagovoriti in jih strokovna delavka mobilne službe lahko opazi med obiskom na domu.

Strokovna delavka, ki dela na enoti, kjer je mobilna služba oblikovana kot preventivni program, je izpostavila, da ima v primerjavi s storitvijo PDZD na CSD bolj proste roke, saj ne sledi smernicam Kataloga (2023), in s tem več možnosti, da se prilagaja potrebam družine. Ker ne deluje v sklopu CSD, temveč v sklopu dnevnega centra, je odnos z družino bolj neformalen, tako lažje vzpostavi dober in zaupen delovni odnos, ki vpliva na nadaljnji potek sodelovanja (*Ko enkrat vzpostavim dober odnos, ki je veliko bolj neformalen, kot ga lahko vzpostavijo druge strokovne delavke, si z družino zaupamo. (B68)*).

4.5. Vključevanje družin v mobilno službo

Družine si informacije o vključitvi v storitev PDZD in mobilno službo lahko pridobijo pri vseh strokovnih delavkah na CSD Gorenjska. V nekaterih primerih so o mobilni službi informirane že na drugih institucijah, ki družini predlagajo vključitev vanjo.

Intervjuvane strokovne delavke so izpostavile dve najpogostejši poti vključevanja družin v storitev mobilne službe. Prva je na način, ko družina že sodeluje s CSD, največkrat v okviru ukrepov za varstvo otrok in strokovni tim oceni, da bi bilo za družino koristno, da se vključi v pomoč in podporo v okviru storitve PDZD in mobilne službe, ter se to družini tudi predlaga (*Največkrat je družina že obravnavana na drugih področjih, ukrepih za varstvo družine in na področju varstva otrok s težavami v odrasčanju. (A76)*). Druga pot je, ko iz drugih institucij (npr. vrtec, šola, zdravstveni dom ipd.) na CSD prejmejo poročilo o družini, pri čemer tim, ki se oblikuje za pomoč družini, sklene, da dejavniki v družini niso tako rizični, da bi bil potreben ukrep za varstvo otrok, temveč bi bilo koristneje družino podpreti v sklopu storitev (*Včasih pa dobimo tudi poročilo šole, da pri družini oziroma otroku opažajo težave. (A78)*).

Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da ko se v okviru vodenja ukrepov na CSD v načrtu pomoči družini predlaga vključitev v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, mora CSD sodišču poročati o izvajanju načrta pomoči. Vključitev družine v storitev je sicer

vedno prostovoljna, a vseeno ob taki vključitvi družine, po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk, čutijo pritisk, da je to nujno. Intervjuvanke so v zvezi s tem poudarile, da če si družina vključitve v mobilno službo ne želi, jo seveda lahko zavrne (po mnenju intervjuvank nekatere družine mobilno službo zavrnejo tudi zaradi tega, ker ne želijo, da bi jih strokovna delavka obiskovala na njihovih domovih), a je za njih to lahko otežujoči dejavnik. Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da vedno stremijo k dobremu sodelovanju ter si želijo vzpostaviti pristen in zaupen delovni odnos, a nekaterim v teh primerih to predstavlja nekoliko večji izziv. Intervjuvanke so posebej poudarile, da družinam tudi vedno povedo, da sodelovanje v storitvi ni del nadzora in predstavijo mobilno službo kot možnost za njih, da dano pomoč izkoristijo in razrešijo težave, s katerimi se srečujejo.

4.6. Družine, vključene v mobilno službo

Katalog (2023, str. 233) določa, katerim uporabnikom je namenjena storitev PDZD, in sicer je namenjena »uporabnikom in družinam, ko socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami v družini kot celoti, kadar družina išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar poznani vzorci vedenja in znanja družine ne zadoščajo za odpravljanje težav ter v primerih, ko socialne stiske dveh ali več družinskih članov za zagotovitev normalnih pogojev za obstanek in razvoj družine zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje; pogoj za uporabo storitve sta ocena, da so družinski člani motivirani za uresničevanje potrebnih sprememb v svojih socialnih vlogah ter sprejem dogovora o sodelovanju«.

Po poročanju intervjuvanih strokovnih delavk se družine, ki so vključene v storitev mobilna služba, srečujejo s številnimi problemskimi situacijami, ki jih same pogosto ne zmorejo razreševati. Težave se najpogosteje navezujejo na partnersko in starševsko vlogo ter na finančno področje. Na partnerskem področju se vključene družine oziroma njihovi posamezni družinski člani, srečujejo s težavami pri vzpostavitvi odnosa med partnerjema, pogosto je partnerski odnos konflikten, v nekaterih primerih so prisotni tudi elementi nasilja. Intervjuvanke so največkrat poročale o pomanjkljivih starševskih kompetencah, kot so zagotavljanje fizične, čustvene, socialne in psihološke podpore svojim otrokom in v odnosu med starši in otroci (*Neprimeren pristop staršev v problemskih situacijah, razumevanje otrok in njihovih razvojnih potreb, postavljanje mej in pravil. (D131)*). Težave, ki jih intervjuvanke

opazajo, ko sodelujejo z družinami, so, da starši ne znajo ali ne zmorejo zadovoljiti fizioloških in razvojnih potreb svojih otrok, pogosto sta prisotni t. i. permissivna vzgoja in nezmožnost postavljanja meja. V družinah pogosto ni vzpostavljene dnevne rutine, starši otrok ne zmorejo ali ne znajo ustrezno spodbuditi za šolsko delo, posledično se pojavljajo težave otrok v šoli. Rezultati raziskave so tudi pokazali, da družine prostega časa po navadi ne preživljajo kakovostno, pri čemer otroci pogosto preveč časa preživijo za zasloni. Intervjuvane strokovne delavke tudi opazajo, da družine pogosto niso povezane s širšim okoljem in imajo slabe odnose z okolico. V nekaterih družinah strokovne delavke opazajo tudi manipulativne vzorce delovanja med partnerjema, zanemarjanje otrok in zlorabe (*Pri zelo nefunkcionalnih družinah pa tudi manipulacija, zanemarjanje in prikrite zlorabe (B127)*).

4.7. Doprinos mobilne službe za vključene družine

Vključitev v mobilno službo intervjuvane strokovne delavke prepoznava kot koristno za družine, pri čemer poudarjajo, da je ključnega pomena predvsem motivacija družine za sodelovanje in doseganje sprememb, saj se po njihovem mnenju v nasprotnem primeru spremembe ne morejo zgoditi. Intervjuvanke opazajo, da gre pri sodelovanju v sklopu mobilne službe za bolj osebni pristop, saj gre strokovna delavka k družini in vstopi v njihov dom, kjer se počutijo varno (*Za njih je dom varnejše okolje. (C65)*). Posledično se zaradi drugačnega institucionalnega konteksta po mnenju intervjuvank družinski člani lažje odprejo strokovnim delavkam (*Lažje se odprejo, za trenutek pozabijo, da prihajam iz institucije. (E66)*). Intervjuvane strokovne delavke so povedale, da je prednost mobilne službe tudi v tem, da so družinam vedno na voljo za pomoč in podporo. Včasih se starši, ko so v stiski, nanje obrnejo tudi s telefonskim klicem. Ker gre za redno kontinuirano sodelovanje, jim strokovne delavke tudi lažje nudijo čustveno oporo. Vendar vseeno intervjuvanke poudarjajo, da gre v tem primeru lahko za zelo dolgotrajen proces sodelovanja z družino in da so spremembe lahko opazne šele po več mesecih sodelovanja.

Spremembe pri družinah, ki so vključene v mobilno službo

Sogovornice so izpostavile, da je vsaka družina drugačna in da ima vsaka družina drugačne potrebe. V sklopu mobilne službe strokovna delavka družino obiskuje na njihovem domu v povprečju enkrat tedensko, tako sodelovanje je bolj kontinuirano in redno. To je možnost, da se strokovna delavka vključi v družino v njenem okolju in spozna življenje družine (*Ko prihajaš*

na dom in se vključuješ v družino v njihovem okolju, lažje vidiš celo sliko. (B70)). V domačem okolju so člani družine bolj sproščeni, pri čemer se strokovna delavka odziva na dane situacije in jih tudi ubesedi, opozori na njih oziroma poda predloge za drugačno odzivanje. S tem imajo tudi družinski člani možnost, da se odzovejo na opažanja strokovne delavke in se o tem takoj pogovorijo (*V dani situaciji, ki jo izpostavim, se oni s tem lahko strinjajo, v kolikor se ne, takoj pogledamo, kaj oni mislijo. (B73)*). Intervjuvanke so navedle, da pri družinah, vključenih v mobilno službo, opažajo, da med sodelovanjem razvijejo vedno več odpornosti ter več moči za spopadanje s stiskami in težavami. Družine pridobijo tudi nova znanja, veščine, nove načine razmišljanja, razreševanja težav in nove poglede (*Opazim, da so starši strpnější, razumejo, da ko otrok pade ven, ima stisko, namesto da se razjezijo, ga potolažijo. (G90)*). Pogosto se izboljša odnos med partnerjema, izboljša se komunikacija v družini, več je spoštovanja med družinskimi člani in pomoči drug drugemu. Starši se okrepijo v svojih starševskih vlogah, zmorejo lažje postavljati meje, pridobijo določene vzgojne veščine in posledično se izboljša skrb za otroke (*Starša se krepi v starševskih kapacitetah, bolje odreagirata v stresnih situacijah. (D112)*). Intervjuvane strokovne delavke opažajo, da družine začenjajo prosti čas preživljati drugače in kakovostneje, otroci manj časa preživijo na telefonih ter so bolj motivirani in vztrajni pri delu za šolo. Pri otrocih opažajo tudi, da se izboljša odnos med sorojenci (*Otroci manj časa preživljajo na telefonih, med seboj so bolj povezani. (F90)*). Intervjuvane strokovne delavke so tudi poudarile, da so z vključitvijo družine v mobilno službo že preprečili druge ukrepe CSD, kot sta nadzor starševske skrbi ali odvzem otroka (*Če z družino redno sodelujemo in jih spremljamo, se na ta način lahko zaprejo tudi ukrepi. (A85)*). Po mnenju intervjuvank bi takšen način pomoči in podpore, kot ga strokovne delavke nudijo v mobilni službi, potrebovala vsaka družina, ki sodeluje s CSD (*To bi potrebovala vsaka družina, ki je obravnavana na centru. (D109)*), ocenjujejo tudi, da je sodelovanje z družino na tak način boljše in si družina tako pridobi več zase kot v primerjavi s sodelovanjem znotraj storitve pomoč družini za dom, kjer se srečujejo do enkrat mesečno na CSD in se pogovarjajo o določenih temah, ki jih bodisi predlaga strokovna delavka ali družina.

Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo

Vse intervjuvane strokovne delavke so povedale, da povratnih informacij o zadovoljstvu družin z mobilno službo ne zbirajo namensko, temveč jim družine pogosto same povedo, da so s storitvijo zadovoljne (*Starši kot otroci včasih povedo, da so veseli, da prihajam. (C109)*). Vesele so, da strokovna delavka pride k njim na dom in jim je v podporo. Intervjuvane strokovne delavke, ki delajo znotraj storitve pomoč družini za dom, so povedale, da ob

evalvaciji družine vprašajo, kako so zadovoljne s storitvijo in sodelovanjem, in pridobljene povratne informacije so večinoma pozitivne. Predvsem so, po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk, družinski člani zadovoljni takrat, ko tudi sami opazijo napredek in vidijo, da sta pomoč in podpora strokovne delavke pomembni za doseganje ciljev (*Kjer sami opazijo napredek, so zelo zadovoljni. (D116)*).

4.8. Izzivi strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami v sklopu mobilne službe

Intervjuvanke so izpostavile, da je za uspešno sodelovanje z družino treba vzpostaviti dober delovni odnos in zaupanje. Menile so tudi, da jim največji izziv pri vzpostavljanju delovnega odnosa predstavljajo družine, ki si sodelovanja ne želijo, saj pogosto ne vedo, kako se jim pridružiti (*Marsikdo ne želi zares sodelovanja. (B100)*). Pri tem so intervjuvanke omenjale, da se občasno srečujejo tudi z družinami oziroma s posameznimi družinskimi člani, ki neprostoovoljno vstopajo v sodelovanje s strokovnimi delavkami in jim je z njimi še težje vzpostaviti dober delovni odnos, ki bi temeljil na zaupanju (*Vzpostaviti odnos, ki bi temeljil na zaupanju, ko pa je zaupanje že v samem štartu porušeno. (G97)*).

Poleg izzivov pri vzpostavljanju delovnih odnosov z družinami so intervjuvanke omenjale tudi izzive, ki se navezujejo na število družin, s katerimi sodelujejo, in na delovnik. Rezultati raziskave so pokazali, da vsaka strokovna delavka v okviru mobilne službe sodeluje v povprečju z 10 družinami, ki jih redno obiskujejo, nekatere tudi z več. (*V obravnavo imam lahko vključeno optimalno 10 družin, trenutno jim imam 13. (B103)*). To ne pomeni, da družino le obiščejo na domu, temveč se na vsak obisk posebej pripravijo, ob koncu obiska naredijo tudi zapis o obisku (v primerih, ko je mobilna služba oblikovana v sklopu pomoči družini za dom). Strokovne delavke družine pogosto obiskujejo v popoldanskem času, kar pomeni, da je tudi delavnik strokovnih delavk večinoma popoldanski. Po besedah intervjuvanih strokovnih delavk je tak način dela naporen (*Menim, da si nihče ne želi delati v popoldanskih/večernih urah. (B112)*). Izpostavile so, da imajo veliko število družin, a vseeno je še veliko družin, ki bi potrebovale storitve mobilne službe. Želijo si, da bi se tim mobilne službe lahko razširil (*Želela bi si, da bi se tim mobilne službe lahko razširil. (B108)*), s tem bi lahko pomoč in podporo nudili večjemu številu družin, medtem ko bi se trenutne strokovne delavke razbremenile. Intervjuvanke so izpostavile, da dejstvo, da je na enotah zaposlena le po ena strokovna delavka, ki deluje v

mobilni službi, ne vpliva zgolj na to, koliko družinam lahko nudijo pomoč in podporo, temveč se tudi strokovne delavke pogosto znajdejo v stiski, saj so v svojem delu same. Povedo, da si želijo sogovornic, ki se srečujejo s podobnimi izzivi pri svojem delu, in bi rešitve lahko iskale timsko, na primer znotraj intervizijske skupine (*Včasih nimam nikogar, s komer bi lahko evalvirala svoje delo, skupaj iskala rešitve za nadaljnje delo. (B108)*).

Delo z družinami, ki se v svojem vsakdanu srečujejo s številnimi izzivi, je po mnenju intervjuvank tudi čustveno izčrpavajoče (*Čustveno naporno, po obisku družine greš domov izmučen. (B113)*). Strokovne delavke se na dnevni bazi vključujejo v življenja družin in se odzivajo na njihove stiske in težave, s katerimi se soočajo. Družine po mnenju intervjuvank pogosto nimajo motivacije za spremembe ali realnega vpogleda v svoje težave. Četudi se družina trudi, da bi se okrepila in delovala bolje, spremembe potrebujejo dlje časa, da se zgodijo (*Spremembe rabijo dlje časa, da se zgodijo, včasih tudi več let. (B115)*). Intervjuvanke povedo, da se pogosto srečujejo z občutkom, da niso storile nič koristnega, kar bi res pripomoglo k izboljšanju stanja v družini (*Z občutkom, da nisi naredil nič. (B114)*). Ena izmed intervjuvank je ob tem omenila, da je pri delu z družinami pomembno, da imaš do družine in njenih članov realna pričakovanja in da si v načrtu pomoči skupaj z družino zastavijo cilje, ki jih bo možno doseči (*Že v načrtu si zastavimo cilje, ki morajo biti realni in dosegljivi. (A99)*). Izpostavi, kako pomembno je, da se družino krepí v tem, da bo stvari uspela urejati sama in bo po zaključku podpore iz strani delavke lahko samostojno funkcionirala (*Gre za to, da jih krepimo, da lahko stvari urejajo sami. (A101)*). Pri tem je izziv, da strokovna delavka ne sme urejati stvari za družino, temveč jo mora spodbujati, da stvari uredi sama, kar pogosto pomeni veliko strpnosti in spodbujanja.

Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami

Raziskava je pokazala, da je strokovnim delavkam pomembno, da so pri svojem delu podprte in da se lahko, kadar se znajdejo v težavah, s kom pogovorijo. Intervjuvanke so povedale, da so jim v veliko podporo mentorska srečanja, ki so organizirana iz strani raziskovalk na Fakulteti za socialno delo, UL. Na mentorskih srečanjih si pridobijo nova znanja s področja socialnega dela in psihosocialnega svetovanja ter krepijo že osvojena znanja in jih osvežujejo (*Opominjajo na vse tehnike, ki jih lahko uporabljamo, opominjo nas na to širino, ki jo socialno delo prinaša. (C117)*). Izpostavile so tudi supervizijska srečanja znotraj enot ter sodelovanje na timu za varstvo otrok in družine, kjer se strokovne delavke posvetujejo glede nadaljnjega dela. Pomembna jim je tudi razmejitev odgovornosti, torej, da se strokovne delavke zavedajo, da niso

osebno odgovorne za iskanje rešitev, ampak, kot je ena izmed intervjuvank poudarila, da rešitve izhajajo predvsem iz družine same (*Ne svetujem, kaj morajo, ampak, da rešitev izhaja iz družine. (D125)*).

Predlogi za izboljšave dela v mobilni službi

Po mnenju intervjuvank se mobilna služba razvija v pravo smer (*Mobilna služba se odvija v dobro smer. (C127)*). Všeč jim je, ker se mobilna služba razvija in oblikuje v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo, UL, ki poskrbi za uporabo najnovejših teorij v praksi. Pri tem so intervjuvanke kot velik problem izpostavile delovnik, ki je večinoma popoldanski. Na tem področju bi si želele določene spremembe. To bi se lahko po njihovem mnenju uresničilo z zagotovitvijo več kadra, s tem bi se strokovne delavke lahko tudi razbremenile, saj bi imele manj družin, ki jih obiskujejo na domu. S tem bi si tudi več družin pridobilo ustrezno pomoč in podporo, ki jo nujno potrebujejo (*Več zaposlenih, saj je družin, ki bi tako obliko pomoči potrebovale, veliko. (G104)*). Na enotah CSD Gorenjska, na katerih je mobilna služba del storitve pomoč družini za dom in to izvajata dve različni strokovni delavki, si intervjuvanke želijo več medsebojnega sodelovanja in povezovanja ter vključitev strokovne delavke mobilne službe v vse začetne pogovore z družino. Eden izmed predlogov je bil tudi, da naj mobilna služba ne bo del centra za socialno delo (*V kolikor bi se to dalo, bi predlagala, da mobilna služba ni del CSD, temveč je ločena. (G105)*).

4.9. Potrebna znanja za delo z družinami s številnimi izzivi

Delo z družinami s številnimi izzivi zahteva najrazličnejša znanja, ki jih strokovne delavke uporabljajo pri svojem delu. Intervjuvane strokovne delavke se pri sodelovanju z družinami opirajo predvsem na znanja, ki so jih pridobile med študijem in dodatnimi izobraževanji (npr. razumevanje človekovega zavednega in nezavednega delovanja, znanja s področja odnosov, zasvojenosti, spretnosti komunikacije, razvoja otroka), ter znanje in izkušnje, pridobljene s praktičnim delom na različnih področjih (CSD, v šoli, strokovnih centrih ipd.) (*Predvsem s področja razvoja otroka, razumevanje čustvenega sveta otroka, družine in vsakega posameznika (C133), imam veliko znanj s področja družine in vzgoje, kar mi zelo pomaga pri svojem delu. (G106)*). Znanja s področja socialnega dela z družino si pridobijo oziroma jih nadgrajujejo tudi na mentorskih srečanjih na Fakulteti za socialno delo, UL (*V korist pa so mi*

tudi znanja, ki jih dobim na mentorskih skupinah na FSD. (A120)). V pomoč so jim tudi osebne izkušnje (Izoblikovala me je tudi vloga mame. (B132)).

4.10. Mnenje o poimenovanju mobilne službe

Storitev, ki je bila oblikovana na CSD Gorenjska, se trenutno imenuje mobilna služba oziroma mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam. Že od samega začetka se pojavlja dilema, ali bi nemara bilo smiselno razmišljati o drugačnem poimenovanju. Zato sem strokovne delavke v intervjujih med drugim vprašala tudi, kaj si mislijo o trenutnem poimenovanju. Njihova mnenja so bila različna. Nekatere so menile, da poimenovanje ni pomembno, kar šteje, je vsebina dela, ki temelji na pomoči in podpori družinam. Intervjuvanke, ki se strinjajo s trenutnim poimenovanjem, so povedale, da se jim ime zdi smiselno, saj pove bistvo storitve, mobilno = na terenu (*Mobilna poudarja to, da gremo na teren, kar je dobro. (A124)*). Druge so opozorile, da se termin služba sliši kot medicinski model dela. Večina intervjuvank se je strinjala s poimenovanjem zgodnja pomoč in podpora družinam, pomislek vidijo le v tem, da ko družina že sodeluje s CSD, pogosto težko govorimo o zgodnji pomoči, saj se največkrat takrat že »gasi požare« (*Jaz bi zgodnjo spustila in poimenovala samo pomoč in podpora družinam pri urejanju življenjskega konteksta. (B141)*). Ena izmed intervjuvank je predlagala poimenovanje »pomoč in podpora družinam pri urejanju življenjskega konteksta«.

5. RAZPRAVA

Razpravo bom zapisala s pomočjo predhodno zastavljenih raziskovalnih vprašanj, pri čemer bom izhajala iz analize pridobljenih rezultatov intervjujev in jih mestoma podkrepila še z uvodoma predstavljenimi teoretičnimi izhodišči.

R1: Kako je na CSD Gorenjska organizirana mobilna služba?

Mobilna služba je na novo oblikovana storitev oziroma oblika pomoči družinam s številnimi izzivi, ki se izvaja na enotah CSD Gorenjska in se je vzpostavila s pomočjo Fakultete za socialno delo, UL, v letu 2022.

Na CSD Gorenjska sta se vzpostavila dva načina organizacije mobilne službe, in sicer se na večini enot mobilna služba izvaja kot oblika pomoči znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, medtem ko je na eni enoti mobilna služba oblikovana v sklopu preventivnega programa za varstvo družine. Mobilna služba se na vsaki izmed enot izvaja na svojevrsten način, ki ustreza načinu dela in kadrovskim kapacitetam enote, in sicer jo izvajajo:

- strokovna delavka, ki izpolnjuje vse pogoje za izvajanje storitev in samostojno vodi storitev pomoč družini za dom, pri čemer znotraj te storitve samostojno izvaja tudi pomoč v obliki mobilne službe po konceptih dela z družinami s številnimi izzivi,
- strokovna delavka v mobilni službi je soizvajalka socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom,
- strokovna delavka, ki izvaja mobilno službo v sklopu preventivnega programa.

Mobilna služba se je vzpostavila z namenom, da se pomoč in podpora družinam na centrih za socialno delo postavi v ospredje ter se socialno delo kot tako zopet povrne v prakso dela. Omogoča tudi, da se sodelovanje z uporabniki vzpostavi na terenu, v njihovem okolju. Sodelovanje s Fakulteto za socialno delo, UL, je doprinos k vzpostavitvi ustreznega načina dela po metodah dela socialnega dela z družinami s številnimi izzivi ter povezovanja teoretičnih znanj s praktičnim delom. Mobilna služba je možnost za dosledno uvajanje sodobnih konceptov socialnega dela na centre za socialno delo s fokusom na delu na terenu (Urška Repar Justin, CSD Gorenjska – predavanje, 2024).

R1a: Kako strokovne delavke uresničujejo opravila in akte, ki so zapisani v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, pri nalogi pomoč družini za dom, v sklopu mobilne službe?

Mobilna služba je, kot že zapisano, oblika pomoči, ki je na večini enot CSD Gorenjska zasnovana znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Gre za intenzivno in poglobljeno izvajanje socialnovarstvenih storitev oziroma preventivnih storitev. Vključitev v mobilno službo je za družino prostovoljna, pri čemer iz sodelovanja lahko kadar koli odstopijo. Strokovna delavka z družino sklene dogovor o sodelovanju, skupaj oblikujejo tudi načrt pomoči, kjer določijo časovni okvir obiskovanja na domu, izpostavijo področja, kjer družina potrebuje pomoč in podporo, ter na podlagi tega oblikujejo cilje, ki bodo skozi sodelovanje dosegljivi in uresničljivi. Doseganje ciljev se lahko evalvira sproti, vendar je nujna končna evalvacija, pri čemer strokovna delavka skupaj z družino oceni, ali so se družinski člani dovolj okrepili, da bodo v nadaljnje zmogli sami reševati svoje stiske in težave, ali je potreba po strokovni pomoči v okviru mobilne službe potrebna še v nadaljnje. Strokovna delavka se družini pridruži in ji nudi pomoč in podporo pri urejanju medosebnih odnosov med družinskimi člani, podporo pri skrbi za otroke in strokovno svetovanje.

Strokovna delavka vodi socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom po opraviilih, ki jih opredeljuje Katalog (2023, str. 233) in skupaj z družino pripravi načrt pomoči družini in definira cilje, ki jih želijo doseči. Sami obiski na domu nimajo predpisanega načrta, zato morajo strokovne delavke same ustvariti prakso, kar pomeni, da delujejo na podlagi znanja, spretnosti in intuicije (Ferguson, 2018, str. 68). Vendar se strokovne delavke pri delu z družinami na domu opirajo na načrt pomoči družini.

Storitev mobilna služba je zasnovana na način, da strokovna delavka družino obiskuje na njenem domu, kar pomeni, da vstopa v njen intimen in zanjo varen prostor. Raziskava je pokazala, da je za to, da družina socialno delavko spusti v svoj dom in ji odpre vrata, treba vzpostaviti dober in zaupen delovni odnos, ki je predpogoj za sodelovanje. Strokovne delavke so povedale, da si zaupanje družin pridobijo s tem, da se jim pridružijo v njihovih instrumentalnih definicijah problema in jih poslušajo. Izvirni delovni projekt pomoči temelji na soustvarjanju in sodelovanju, pri čemer strokovna delavka sledi potrebam in željam družine ter jo podpira in usmerja k želenim rezultatom. Po definiciji Čačinovič Vogrinčič (2016, str. 23) je treba za vzpostavitev zaupnega delovnega odnosa soustvariti instrumentalno definicijo problema, medtem ko se soustvarjanje rešitev ustvarja na način, da se krepi moč družine same. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je izvirni delovni projekt pomoči, ki se ga z družino soustvari skozi skupno iskanje rešitev, na način, da udeleženi v problemu postanejo udeleženi v rešitvi.

R1b: Kako poteka sodelovanje med strokovnimi delavkami, ki delujejo v mobilni službi, in strokovnimi delavkami na CSD, ki v okviru drugih storitev sodelujejo z družino?

Raziskava je pokazala, da sodelovanje med strokovnimi delavkami CSD poteka redno in v različnih oblikah. Po mnenju strokovnih delavk sta sodelovanje in izmenjava informacij pomembna, saj je nujno, da sta pomoč in podpora družinam, če ju prejemajo na različnih področjih, usklajeni in vsi skupaj zasledujejo iste cilje in podpirajo družino, da bi se toliko okrepila, da bo v nadaljnje zmogla sama reševati svoje stiske.

Strokovne delavke si pomembne informacije, ki se tičejo družin, s katerimi sodelujejo, izmenjujejo na strokovnih timih. Raziskava je pokazala, da si strokovne delavke največkrat informacije izmenjujejo znotraj strokovnega tima za varstvo otrok in družine, nekatere enote CSD Gorenjska so z uvedbo mobilne službe uvedle tudi tim za storitve, pri čemer sodelujejo strokovne delavke, ki izvajajo socialnovarstvene storitve, in strokovne delavke, ki delajo na področjih varstva otrok in družine. V strokovne time so vključene strokovne delavke s področij varstva otrok in družine, področij varstva mladostnikov s težavami v odraščanju, področja rejništev in posvojitev, predhodnega svetovanja, prve socialne pomoči in storitev (pomoč družini za dom in osebna pomoč). Prenos informacij o sodelovanju z družino in pomembnih informacijah o družini (dosežkih, novih izzivih, s katerimi se družina sooča) pogosto poteka na dnevni ravni, večinoma ustno. Strokovne delavke si lahko med seboj na podlagi zaprosila posredujejo tudi poročilo o družini. To storijo predvsem v primerih, kadar je sodišču treba posredovati poročilo o sodelovanju z družino. Pomembno je tudi sodelovanje v medinstitucionalnih timih, pri čemer sodelujejo tudi druge institucije, kamor je družina vključena, oziroma drugi strokovnjaki, s katerimi družina še sodeluje (npr. šola, vrtec, zdravstvo, terapija).

Na enotah CSD Gorenjska, na katerih je mobilna služba organizirana na način, da z družino sodelujeta dve strokovni delavki, med njima poteka posebno sodelovanje, saj si morata izmenjevati informacije o doseganju načrta pomoči, ki sta ga soustvarili skupaj z družino. Strokovna delavka, ki družino tedensko obiskuje na njenem domu, ob vsakem obisku napiše poročilo in ga posreduje strokovni delavki, ki vodi storitev pomoč družini za dom. Strokovna delavka mobilne službe iz ene enote CSD Gorenjska je poročala, da se pridruži tudi začetnim pogovorom v sklopu storitve pomoč družini za dom in s tem družino spozna ter z njo sodeluje pri oblikovanju načrta pomoči družini. S tem ima tudi družina priložnost, da že na začetku sodelovanja spozna osebo, ki jo bo obiskovala na domu na tedenski ravni. Na enotah centra,

kjer poteka sodelovanje dveh strokovnih delavk, so sogovornice povedale, da ne morejo določiti vodje izvirnega delovnega projekta pomoči družini, saj je vsaka zadolžena za svoj del nalog, pri čemer sta najpomembnejša sodelovanje in povezovanje obeh. Ob tem pa Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 301) opozarjata na problem razpršenosti pomoči družinam in na to, kako pomembno je, da je vodja delovnega projekta pomoči jasno določen, saj tako družina ve, na koga se lahko obrne. Če se ne ve, kdo je vodja, lahko to predstavlja kaos za družino samo.

Strokovne delavke menijo, da je za doseg želenih ciljev predvsem pomembno sodelovanje z vsemi člani družine. Izvirni delovni projekt pomoči se ustvari skupaj z družino, in sicer na podlagi opisov družinskih članov o njihovem videnju stisk, v katerih so se znašli, se pripravi tudi načrt pomoči družini, v katerem se določijo cilji, ki jih želijo doseči, da bi zmogla sami reševati svoje stiske. Kot piše tudi Stefanoski (2020, str. 231), je v izvirnem delovnem projektu pomoči pomembno sodelovanje med vsemi udeleženci, ki se nenehno osredotočajo na procese spreminjanja. Strokovne delavke skrbijo za osredotočenost na spodbujanje teh procesov, medtem ko si člani družine v procesu spreminjanja pridobijo izkušnjo prepoznavanja lastnih prispevkov k družinskemu bivanju in iskanje izvirnih oblik spoprijemanja s težavami. Strokovna delavka skupaj z družino sodeluje pri oblikovanju načinov vrednotenja prispevkov, vrednotenja doseženega in na podlagi izkušenj načrtujejo nadaljnje sodelovanje.

R1c: V čem strokovne delavke, vključene v mobilno službo, prepoznajo razliko med njihovim delom in delom strokovnih delavk, ki delajo v okviru pomoči družini za dom?

Socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom je namenjena strokovnemu svetovanju in pomoči družini pri urejanju odnosov med člani družine, pomoči pri skrbi za otroke in podpori družini pri upravljanju njene vsakdanje vloge. Storitev je namenjena posameznikom in družinam, ko se znajdejo v stiskah, katerih s poznanimi vzorci ne morejo sami rešiti. Te stiske in težave največkrat izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami v družini kot celoti. Pogoji za vključitev v storitev je motiviranost družinskih članov za spremembe, ki so potrebne za uresničevanje želenih sprememb in sprejem dogovora o sodelovanju. Na začetku sodelovanja se izvedejo pogovori v skupnem obsegu 10 ur, ki so namenjeni sklenitvi dogovora o sodelovanju in instrumentalni definiciji problema, nato se družina mesečno srečuje s strokovno delavko. Katalog (2023, str. 233) predvideva tudi možnost dogovora za tedenska srečanja, če družina to potrebuje.

Raziskava je pokazala, da strokovne delavke izvajajo socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom na način, kot to predvideva Katalog (2023). Znotraj te storitve je CSD Gorenjska pričel z izvajanjem dodatne, bolj poglobljene pomoči in podpore družinam, imenovane mobilna služba. Glavna razlika med socialnovarstveno storitvijo pomoč družini za dom in mobilno službo je v obsegu in načinu sodelovanja. Pri prvi obliki pomoči so predvidena srečanja enkrat mesečno, v obsegu 90 minut, največkrat na CSD, medtem ko se pri slednji obliki pomoči srečanja izvajajo na domu družine, predvidoma enkrat tedensko, glede na potrebe družine lahko tudi pogostejše. Raziskava je pokazala, da so strokovne delavke enakega mnenja, in sicer, da obiski na domu družine omogočajo boljše sodelovanje, saj se na eni strani na ta način lažje povežejo z družino in se vzpostavi zaupen delovni odnos, na drugi strani je družina doma bolj sproščena, vidijo se interakcije med posameznimi člani družine in načini, kako se soočajo z vsakdanjimi izzivi. Kot pravi tudi Ferguson (2018, str. 70), strokovna delavka z obiski na njihovem domu vstopa v življenjski svet uporabnikov, zato je pomembno, da ta prostor varuje in se jim pridruži v njihovem tempu. V njihovem domu je dinamika med družinskimi člani drugačna in pristnejša, kot bi bilo to mogoče v pisarni na CSD, saj otroci in odrasli med seboj komunicirajo, se pripravljajo in rešujejo različne izzive, s katerimi se srečujejo, s tem si strokovna delavka pridobi tudi širšo sliko življenjskega konteksta družine (Trevithick, 2012, str. 125). Ferguson (2018, str. 65) pravi, da je sodelovanje z družino na njenem domu kompleksna praksa, ki omogoča vpogled v njeno vsakodnevno borbo v življenju. Strokovni delavki daje priložnost, da vidi ravnanja družine in prepozna številne vire, ki jih sicer ne bi.

Raziskava je pokazala, da je mobilna služba zasnovana na način, da se ravna glede na potrebe na terenu in se odziva na stiske družin »tukaj in zdaj«. V praksi to pomeni, da socialne delavke družino redno, vsaj enkrat tedensko obiskujejo v domačem okolju in družini nudijo strokovno podporo. Družina pomoč prične prejemati takoj, ko jo potrebuje in dokler jo potrebuje. Namen je preprečiti, da bi stvari v družini eskalirale, pri čemer mobilna služba omogoča učinkovite izhode v primerih najtežjih kompleksnih psihosocialnih problemov družin in s tem preprečuje prepuščanje družin lastnim virom pomoči ter v nadaljevanju preprečuje tudi najbolj drastične ukrepe države, kot na primer odvzem otroka. Mobilna služba zagotavlja učinkovito in kompleksno, a predvsem celostno pomoč družinam, ki so se znašle v situacijah, ki jih ne zmorejo same reševati. Temeljni cilj vključitve družine v mobilno službo je zagotoviti in soustvariti aktivno in načrtno pomoč, da bo družina lahko okrepila svoje kompetence, pridobila moč, spremenila svoj način funkcioniranja in soočanja s problemskimi situacijami ter tako postala kompetentna za reševanje svojih stisk in težav.

Menim, da je mobilna služba lahko centrom za socialno delo velik doprinos, saj omogoča več sodelovanja in soustvarjanja z družino. Gre za sodelovalen odnos med družino in strokovno delavko, ki se odvija na domu družine, kjer se družinski člani počutijo udobneje in bolj sproščeno.

R2: Na kakšen način se družine vključujejo v mobilno službo?

Družine informacije o mobilni službi prejmejo na CSD. Rezultati raziskave so pokazali, da mobilno službo poznajo tudi že nekatere zunanje institucije, s katerimi CSD Gorenjska sodeluje (npr. institucije s področja vzgoje in izobraževanja, zdravstvo, sodstvo) in lahko tudi družinam svetujejo vključitev. Redko se družine same obrnejo na CSD z namenom, da bi si poiskale ustrezno pomoč in podporo. Navadno je CSD o stiskah družine obveščen iz strani drugih institucij, ki tudi sodelujejo z družino (npr. šola, vrtec, zdravstveni dom). Zato so družine v socialnovarstvene storitve največkrat vključene na način, da se družini predlaga vključitev iz strani strokovnih delavk CSD. Vključitev v socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom je prostovoljna, znotraj te storitve imajo družine možnost vključitve v mobilno službo. Pomoč in podpora družini v sklopu mobilne službe trajata, dokler družina pomoč potrebuje in je sodelovanje smiselno. Mešl in Kodele (2016, str. 44) nas opominjata, da je ključno, da se socialno delo ne zaključi pri dogovarjanju o želenih spremembah na različnih področjih življenja družine, temveč se nadaljuje v podporo ljudem toliko časa, da bodo spremembe lahko dosegli.

R3: Kakšen je doprinos mobilne službe družinam, ki so vanjo vključene?

Družine, ki so vključene v mobilno službo, se srečujejo s številnimi izzivi, ki jih same ne zmorejo ali znajo rešiti. Navadno so ti problemi kompleksni, zapleteni, segajo na številna življenjska področja in so največkrat tudi transgeneracijski. Velik del družin, vključenih v mobilno službo, se spopada tudi z revščino, posledično se dnevno soočajo z notranjimi in zunanji stresorji. Avtorji Asen (2007), Madsen (2007), Melo & Alarcao (2011) in Walsh (2006) opisujejo družine s številnimi izzivi in pravijo, da se navadno v svojem vsakdanu srečujejo z različnimi situacijami, kot so revščina, brezposelnost, socialna izključenost, šolski neuspeh otrok, pogosto se družinski člani srečujejo tudi z različnimi oblikami zasvojenosti, različnimi oblikami nasilja, zanemarjanja in podobno. Družinam pogosto primanjkuje priložnosti, pozitivnih izkušenj, časa in podpore pri reševanju težav ter podpore pri krepitvi spretnosti in znanja za razrešitev stisk. Potrebujejo pomoč in podporo, kjer je v fokusu družina. Potrebujejo tedenska srečanja s strokovno delavko, ki jim bo v podporo pri vsakdanjih

situacijah, s katerimi se soočajo, ter možnost za reševanje težav »tukaj in zdaj«. Podobno sta v svoji raziskavi ugotovili Mešl in Kodele (2016, str. 46–53), ki opisujeta pomembnost vzpostavitve spoštljivega delovnega odnosa, pri čemer so strokovne delavke v procesu pomoči osebno zavzete in udeležene v pogovoru.

Vključitev družine v mobilno službo pomeni tudi redno in pogostejše sodelovanje s strokovno delavko, kar pripomore k temu, da družina ni treba biti vključena v številne razpršene oblike pomoči, s čimer se lahko preseže problem razpršenosti virov pomoči, ki pogosto med seboj delujejo nepovezano, kot na to opozarjata Mešl in Ilešič Toš (2020, str. 119). Tako družina sodeluje z eno strokovno delavko, ki ji je v pomoč in podporo pri razvijanju odpornosti in pridobivanju moči za soočanje s težavami. Intervjuvanke so povedale, da pri družinah opažajo, da si te pridobijo nova znanja, veščine in načine razmišljanja za razreševanje težav. Pogosto se okrepi odnos med partnerjema, izboljša se komunikacija med družinskimi člani, opaziti je več spoštovanja in medsebojne pomoči. Starši se pogosto okrepijo v svoji starševski vlogi, medtem ko si otroci pridobijo delovne navade za šolsko delo, izboljša se jim učni uspeh, prosti čas začnejo preživljati kakovostneje in manj časa preživijo za zaslone. Intervjuvanke opažajo tudi boljše odnose med sorojenci. Podobno so pokazali tudi rezultati raziskave v okviru projekta LIFE, in sicer, da si družine s številnimi izzivi v sodelovanju s strokovno delavko krepijo starševske kompetence, izboljšajo se medosebni odnosi, izboljšata se vedenje otrok in učni uspeh, posamezniki se lažje spopadajo z lastnimi stiskami, izboljša se materialni položaj družine, družinski člani si pridobijo delovne navade, prav tako se jim izboljša samozavest (Kodele, 2020, str. 134–136).

R4: S katerimi izzivi se srečujejo izvajalke mobilne službe in kako se z njimi soočajo?

Raziskava je pokazala, da je socialno delo z družinami na domu, ki se srečujejo s številnimi izzivi, lahko zahtevno in čustveno izčrpavajoče. Strokovne delavke se vključujejo v življenje družin na njihovem domu ter se odzivajo na stiske in težave, s katerimi se družine in njihovi člani soočajo. Raziskava je pokazala, da je tak način dela lahko naporen, saj za delo z družinami na domu ni vnaprej zastavljenih smernic, vsaka družina je drugačna, se sooča s svojevrstnimi težavami, zato od strokovne delavke zahteva svojevrstna ravnanja in odzivanja. Kot piše tudi Kodele (2020, str. 135), je socialno delo z družino kompleksno področje dela, saj se pri delu prepletajo različne teme in realnosti, pri čemer strokovne delavke nimajo vnaprej opredeljenih zelenih izidov družine, ampak jih skupaj z družino soustvarijo.

Intervjuvane strokovne delavke so izpostavile, da nekatere družine pomoč in podporo znotraj mobilne službe prejemajo že od samega začetka izvajanja te vrste pomoči, kar pomeni, da so družine vključene v storitev že tri leta. Izpostavile so, da spremembe zahtevajo veliko dela, predvsem pa čas. Ker uspeh ni viden in dosežen v kratkem času, se tako strokovne delavke kot tudi družina sama včasih soočajo tudi z nezadovoljstvom. Podobno ugotavlja tudi Kodele (2020, str. 135), ki pravi, da pomoč in podpora družin, ki se soočajo z raznovrstnimi izzivi in stiskami, ki so pogosto zapletene, lahko strokovno delavko navdata z občutkom nemoči in nekompetentnosti, saj so lahko napredki, ki jih v sodelovanju z družino dosežejo, majhni, medtem ko spremembe zahtevajo veliko časa, kljub vloženemu trudu.

Raziskava je tudi pokazala, da ima posamezna strokovna delavka v povprečju 10 družin, s katerimi sodeluje, kar je po mnenju intervjuvank preveč za kakovostno izvajanje pomoči in podpore družini. Njihovo delo ne predstavlja zgolj obiskovanja družin na domu, temveč to zahteva tudi priprave na obiske in pisanje poročil o obisku na domu. Kot opozarja tudi Kodele (2020, str. 135), so strokovne delavke preobremenjene tako s prevelikim številom družin, s katerimi sodelujejo, kot tudi z birokracijo. Birokratski in administrativni pristopi strokovne delavke omejujejo pri svobodi pri delu in pri izkoriščanju časa za proces podpore in pomoči (Zdovc, 1998, str. 322).

Vključenost v socialnovarstvene storitve na centrih za socialno delo od družin zahteva motiviranost članov družine za spremembe in aktivno sodelovanje v procesu pomoči. Na CSD se strokovne delavke pogosto srečujejo z uporabniki, ki se v storitve ne vključujejo prostovoljno, vendar je sodelovanje vseeno nujno. Take uporabnike poimenujejo kot neprostovoljne, pri čemer De Jong in Kim Berg (2001, str. 173) dodajata, da so ti uporabniki pogosto videni kot nemotivirani, kot sovražni in kot nekdo, ki nima uvida v lastne probleme. Rezultati moje raziskave so pokazali, da je v primeru, kadar se družina v storitev vključi, ker mora, ne ker bi si želela sprememb, veliko težje vzpostaviti dober delovni odnos, ki bi temeljil na zaupanju. Družini, ki si sodelovanja ne želi, se intervjuvane strokovne delavke tudi težko pridružijo.

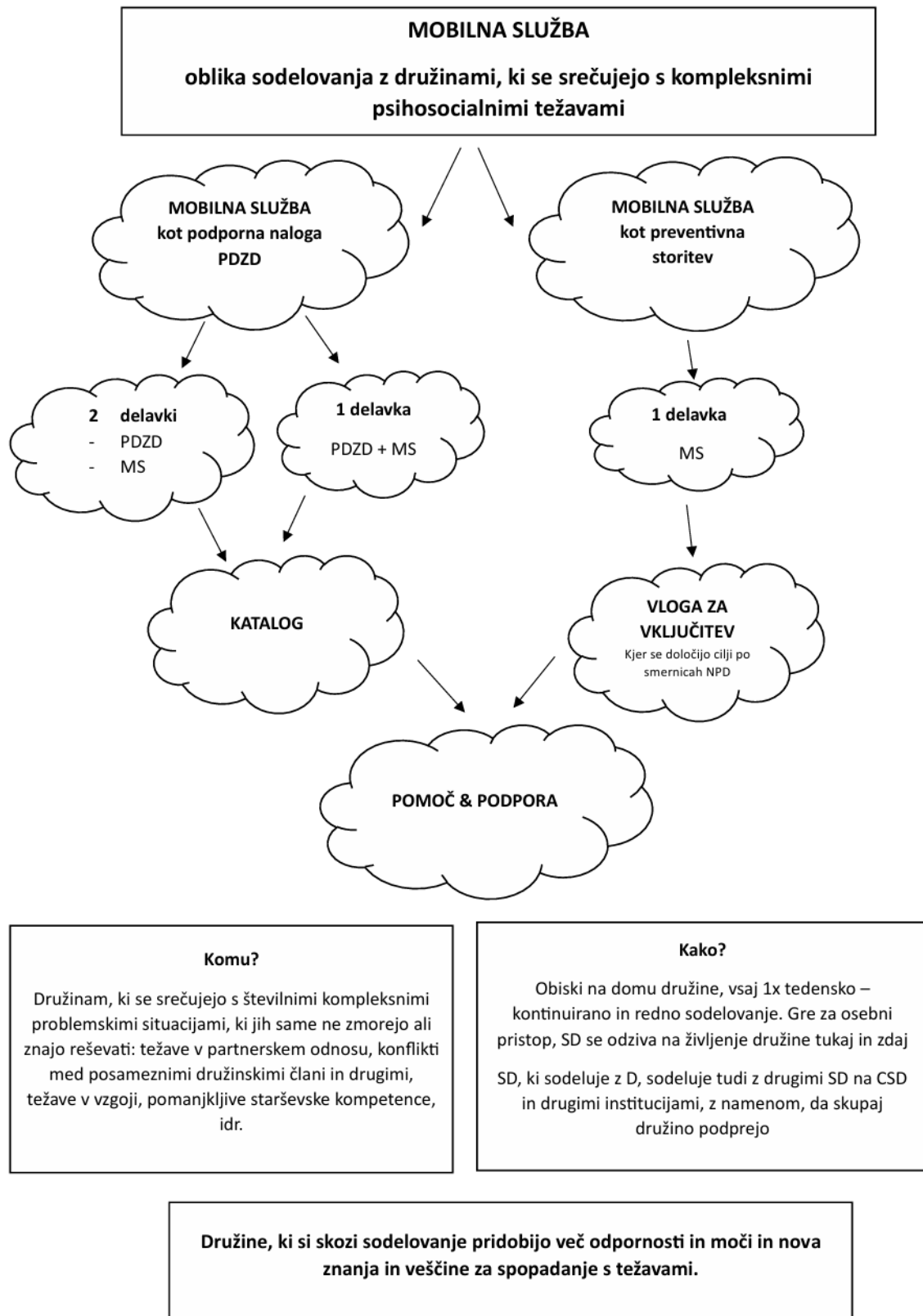
V raziskavi me je zanimalo tudi, kako se strokovne delavke soočajo z izzivi, in ugotovila, da sodelovanje med strokovnimi delavkami ni pomembno zgolj za družine, temveč tudi za posamezne strokovne delavke, saj si na tak način med seboj nudijo pomoč in podporo, se posvetujejo o posameznih situacijah in se skupaj odločajo o naslednjih korakih. Tak način podpore si pridobijo na strokovnih timih in supervizijskih srečanjih. Kot pomembna oblika

pomoči in podpore so se izkazale tudi mentorske skupine, ki so organizirane iz strani Fakultete za socialno delo, UL. Namen mentorskih skupin je podpreti strokovne delavke z novimi znanji ter jih podpreti in opolnomočiti pri njihovem delu, da lahko v kompleksnih procesih pomoči z družinami soustvarjajo možnosti za izzive, ki se sicer lahko zdijo preveliki, da bi se z njimi spopadli, kot ugotavljata tudi Mešl in Ilešič Toš (2020, str. 130). Podobno je bilo ugotovljeno tudi v raziskavi projekta LIFE, v katerem so ugotovili, da strokovne delavke pri sodelovanju z družinami potrebujejo intenzivno podporo mentorskih skupin za uporabo sodobnih socialno-delovnih teoretskih konceptov (Kodele, 2020, str. 135).

R5: Na katera znanja se strokovne delavke opirajo pri svojem delu?

Raziskava je pokazala, da imajo strokovne delavke, ki izvajajo obliko pomoči mobilna služba na CSD Gorenjska, različne izobrazbene profile. Nekatere strokovne delavke so socialne delavke, nekatere psihologinje, nekatere izmed njih so se dodatno izobraževale iz družinske in partnerske terapije. Intervjuvanke so si pomembna znanja, ki jih uporabljajo za delo z družinami s številnimi izzivi, poleg študija pridobile tudi z delovnimi izkušnjami na različnih področjih dela tako na CSD kot na drugih institucijah. Svoje znanje redno nadgrajujejo še z različnimi izobraževanji, ki se navezujejo na delo z družino in z otroki (znanja s področja odnosov, starševstva in vzgoje ipd.). Raziskava je pokazala, da strokovne delavke pri svojem delu uporabljajo številna znanja in spretnosti, saj je delo z družinami na domu kompleksno delo. Kot ugotavlja tudi Ferguson (2018, str. 65), morajo biti strokovne delavke, ki sodelujejo z družinami, pri svojem delu spretni in iznajdljivi, saj se morajo prilagajati vsaki družini in vsakemu posamezniku, saj nobena družina ni enaka drugi.

5.1. Odnosno kodiranje



Slika 5.1: Odnosno kodiranje

5.2. Kritično ovrednotenje uporabljene literature

Skozi opravljene intervjuje sem pridobila veliko informacij iz strani strokovnih delavk o njihovi izkušnji dela z družinami s številnimi izzivi v sklopu mobilne službe. Intervjuje sem opravila osebno in s strokovnimi delavkami navezala stik, kasneje sem jih imela možnost kontaktirati, če mi kakšni podatki, pridobljeni z intervjujem, niso bili jasni ali so se mi kasneje porajala dodatna vprašanja.

Po analizi sem prišla do spoznanj, da bi bilo nekatera vprašanja smiselno še temeljiteje raziskati. Več podatkov bi si želela pridobiti pri vprašanju o načinih dela in uporabljenih znanjih za delo z družinami ter pri vprašanju o tem, kaj si družine po mnenju strokovnih delavk pridobijo z vključenostjo v mobilno službo.

S svojo raziskavo sem prišla do splošnih informacij o tem, kaj mobilna služba je, na kakšen način je organizirana in na kakšen način strokovne delavke sodelujejo z družinami. Da bi prišla do podatkov, kaj vključitev družin v to obliko pomoči doprinese za posamezne družine, bi bilo nujno v raziskavo vključiti tudi družine. Z vključitvijo družin v raziskavo bi si pridobila tudi širšo sliko o tem, kako poteka sodelovanje med družino in strokovno delavko, ter podatke o zadovoljstvu s sodelovanjem. Zanimivo bi bilo tudi raziskati, kaj je družinam v taki obliki pomoči koristno, česa bi si v procesu pomoči in podpore želele več, in kaj jim ni bilo všeč oziroma s čim niso bile zadovoljne.

Zanimivo bi bilo tudi raziskati, ali prihaja do razlik v procesu pomoči, predvsem v tem, kako družine doživljajo ta proces podpore in pomoči na enotah, kjer je mobilna služba organizirana v sklopu socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in na enoti, kjer je mobilna služba organizirana kot preventivni program za varstvo družine, kjer po besedah strokovne delavke ponujeno pomoč redkeje doživljajo kot nadzor centra za socialno delo.

6. SKLEPI

Na podlagi analize intervjujev, ki sem jih opravila s sedmimi strokovnimi delavkami, ki so zaposlene na CSD Gorenjska in delujejo na področju mobilne službe za zgodnjo pomoč družinam s številnimi izzivi, predstavljam naslednje ključne ugotovitve:

- Mobilna služba za zgodnjo pomoč je na novo zasnovana oblika pomoči družinam, ki se soočajo s številnimi izzivi, ki se je oblikovala na CSD Gorenjska v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo, UL, v letu 2022. Mobilna služba je na vsaki izmed enot centra oblikovana na svojevrsten način, ki ustreza načinu dela in kadrovskim kapacitetam enote. Vzpostavili so se trije različni načini organizacije dela, in sicer:
 - o v mobilni službi zaposlena strokovna delavka, ki izpolnjuje vse pogoje za izvajanje storitev, samostojno vodi storitev po konceptih dela z družinami s številnimi izzivi,
 - o zaposlena v mobilni službi, ki ne izpolnjuje pogojev za vodenje storitev in je soizvajalka storitve,
 - o mobilna služba, oblikovana kot preventivni program, kjer strokovna delavka samostojno izvaja storitev mobilne službe.
- Mobilna služba je na večini enot oblikovana kot način izvajanja oziroma dopolnitev socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, kar pomeni, da se pri delu upoštevajo smernice dela v socialnovarstveni storitvi pomoč družini za dom, kot narekuje Katalog (2023). Strokovna delavka pri svojem delu zasleduje načrt pomoči, ki je bil ustvarjen skupaj z družino, kjer so določeni tudi cilji. Na eni izmed enot je mobilna služba oblikovana kot preventivni program za pomoč in podporo družinam, kjer ni vzpostavljenih smernic za delo. Družina se v program vključi z izpolnjeno vlogo, kjer navede področja, na katerih potrebuje pomoč, in skupaj s strokovno delavko nato določijo cilje, ki jih želijo doseči. Ne glede na organizacijo mobilne službe usmeritev za delo z družinami na njihovih domovih ni. Takšen način dela od strokovnih delavk zahteva prilagajanje in odzivanje na vsako situacijo posebej.
- V sklopu mobilne službe strokovna delavka družino obiskuje na domu, v njenem varnem okolju, v povprečju enkrat tedensko. Gre za poglobljeno, kontinuirano delo s celotno družino. Strokovna delavka vstopa v družino, se odziva na dane situacije »tukaj in zdaj«, družini svetuje v konkretnih situacijah. Na ta način tudi bolje spozna družinsko dinamiko in družini lažje poda svoja opažanja, prav tako da tudi družini oziroma njenim družinskim

članom, da povedo svoje stališče, oziroma sprejmejo predloge in usmeritve strokovne delavke.

- V mobilno službo so vključene družine, ki se soočajo s številnimi kompleksnimi problemi, ki jih družine same ne zmorejo ali ne znajo reševati, z namenom, da jim strokovna delavka nudi strokovno svetovanje ter pomoč in oporo, da se bodo družinski člani toliko okrepili, da bodo v nadaljnje zmogli sami reševati svoje stiske.
- Sogovornicam v raziskavi je bilo pomembno, da so pri svojem delu podprte iz strani drugih strokovnih delavk in v okviru mentorskih srečanj na Fakulteti za socialno delo, UL, saj je delo z družinami s številnimi izzivi lahko čustveno izčrpavajoče, za doseganje sprememb je potrebno veliko vloženega truda in časa. Strokovne delavke se pri svojem delu večkrat počutijo nemočne, takrat potrebujejo podporo iz strani drugih strokovnjakov. Podpora mentorskih srečanj na Fakulteti za socialno delo, UL, jim prinaša predvsem nove teoretične podlage in nove poglede ter nove načine ravnanja v danih situacijah.
- Iz pridobljenih rezultatov raziskave lahko sklepamo, da vključenost družin s številnimi izzivi v mobilno službo pomembno prispeva k izboljšanju življenj posameznih družinskih članov. Sogovornice so v intervjujih poročale, da je pri družinah možno opaziti spremembe v vsakdanjem ravnanju in v odzivanju na stiske, s katerimi se soočajo. Opaziti je mogoče boljšo komunikacijo med partnerjema ter med starši in otroki, starši se izboljšajo v starševskih kompetencah, bolj poznajo razvojne potrebe otrok in zmorejo postaviti meje, kadar je to potrebno, otroke spodbujajo za šolsko delo, ti pa si izboljšajo učne navade in učni uspeh. Posamezni člani so med seboj bolj povezani in prosti čas preživljajo kakovostneje.
- Sogovornice v raziskavi so izpostavile, da je delo z družinami zahtevno in se pri tem soočajo s številnimi izzivi, saj gre za kompleksne situacije, s katerimi se družine soočajo. Iz rezultatov raziskave je mogoče sklepati, da strokovne delavke svoje delo rade opravljajo, ne glede na vse izzive. Vendar si želijo, da bi bilo na tem področju zaposlenih več strokovnih delavk, s tem bi imela posamična strokovna delavka manj družin, s katerimi bi sodelovala, posledično bi se v mobilno službo lahko vključilo več družin, ki pomoč mobilne službe nujno potrebujejo.

7. PREDLOGI

Na podlagi pridobljenih rezultatov sem oblikovala naslednje predloge:

- Mobilna služba po besedah strokovnih delavk, ki jo izvajajo, pomembno vpliva na življenje družin, saj se jim s takim načinom dela lahko približajo in jih podprejo v danih situacijah »tukaj in zdaj«, medtem ko družine na ta način pridobijo nova znanja in vpoglede v svoja ravnanja ter možnosti za soočanje z izzivi. Socialno delo je ponovno treba vrniti na teren tudi na drugih CSD-jih po Sloveniji, zato bi bilo smiselno mobilno službo uvesti tudi po drugih CSD-jih.
- Mobilno službo bi bilo na enotah CSD Gorenjska smiselno razširiti na način, da se zaposli dodaten kader za to področje, s tem bi bile strokovne delavke, ki so trenutno zaposlene v mobilni službi, razbremenjene, v pomoč in podporo mobilne službe bi bilo možno vključiti še več družin, ki to nujno potrebujejo.
- Mobilna služba je poimenovanje, s katerim se ne strinjajo vse sogovornice. Tudi naziv mobilna služba za zgodnjo pomoč in podporo družinam se nekaterim sogovornicam ne zdi smiseln. Menim, da je treba uvesti poimenovanje, ki bo smiselno, kratko in v jeziku uporabnikov, da bodo razumeli, kakšna storitev jim je na voljo.
- Strokovne delavke, ki izvajajo mobilno službo, je treba še naprej podpirati pri njihovem delu in jim omogočati dodatna kakovostna izobraževanja na področju dela z družino na domu, dela z otroki in drugimi pomembnimi vsebinami, s katerimi se srečujejo pri svojem delu.
- Za boljši vpogled v to, kaj mobilna služba prinaša družinam, ki so vanjo vključene, bi bilo treba izvesti raziskavo s fokusom na družinah in intervjuje izvesti s posameznimi člani družin, ki storitev koristijo.

8. LITERATURA

- Asen, E. (1995). *Družine*. Ljubljana: DZS.
- Asen, E. (2007). Changing »Multi-Problem Families« – Developing a Multi-Contextual Systemic Approach. *Social Work and Society International Online Journal*, 5(3). Pridobljeno 10. 5. 2023 s <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/130>.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma Priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Birografika Bori, d.o.o.
- Boyd – Franklin, N., & Hafer Bry, B. (2000) *Reaching out in family therapy: home – based, school, and community interventions* New York: The guilford Press.
- Constable, R., Lee, D. B. (2004). *Social work with families. Content and process*. Chicago: Lyceum books, Inc.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine. Prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica Ljubljana.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino. Soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Družinski zakonik (DZ) (2019). Uradni list RS, št.15/17,21/18–ZNOrg,22/19in67/19–ZMatR-C.
- De Jong, P., Kim Berg, I. 2001. Co-Constructing Cooperation with Mandated Clients. *Social Work* 46, 4: 361-374.
- Ferguson, H. (2018). Making home visits: Vreativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitive Social Work*, 17(1). 65-80.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hoffman, L. (1994). *A reflexsive stance for family therapy*. V: Mc-Name, Sh., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage (7-24).
- Howe, D. (2010). *The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect. The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect*. Dostopno na: [The safety of children and the parent-worker](#)

relationship in cases of child abuse and neglect - Howe - 2010 - Child Abuse Review - Wiley Online Library, 25. 5. 2024

- Kodele, T., Mešl, N. (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi – podpora za refleksivno uporabo in razvijanje znanja v mentorski skupini projekta LIFE. *Socialno delo*, 59(2–3), 133–146.
- Lussi, P. (1991). *Systemische sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi – stressed families*. New York: The Guilford press.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the Streets: Family Therapy and Family-Centred Services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). *How multiproblem families try to find support in social services*. *Journal of social work practice*, 18 (1), 65 – 80.
- Melo, A. T. de & Alarcão. (2011). Integrated family assessment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33 (4), 400-416.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino – procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanja zelenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo* 56(2), 91 – 110.
- Mešl, N. in Ilešič, Toš, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 59,(2/3), 113–132.
- Milošević, A., Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report A child – centered system*. Dostopno na: [Munro-Review.pdf \(publishing.service.gov.uk\)](https://www.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/214641/Munro-Review.pdf), 25. 5. 2024.
- Muzicant, A., Peled, E. (2018). *Home visits in social work: From disembodiment to embodied presence*. Tel Aviv University.
- Nastran Ule, M. (1993). *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Postrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Uradni list RS 45/10.
- Saleebey, D. (1997). *The strenght perspectiv in social work practice*. New York: Longman.

- Satir, V. (1995). *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Sunko, B., Bole Finžgar, M., Dobnikar, M., Pudigar, I., Šauperl Grča, A., Štoka, J., & Tomc, D. (2001). *Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini v Centrih za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Skupnost CSD Slovenije (2022), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Skygger, R. (1982). *Frameworks for viewing the family as a system*, V: Bentovim, A. Barnes, G. G., & Cooklin, A. (ur.), *Family therapy*, London: Academic press.
- Stefanoski, P. (2020). Izvirni delovni projekt (in ne servis!) pomoči. *Socialno delo*, 59, št. 2/3. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseg želenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Tausendfreund, T., Knot-Dickscheit, J., Schulze, G. C., Knorth, E. J., & Grietens, H. (2016). *Families in multi-problem situations: Backgrounds, characteristics, and care services*. *Child & Youth Services*, 37(1), 4–22. dostopno na: <https://doi.org/10.1080/0145935X.2015.1052133>, 25. 5. 2024.
- Tomori, M. (1994). *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO.
- Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook*. Maidenhead. Open University Press.
- Trotter, C. (2023). *Working with Involuntary Clients: a Guide to Practice*. New York: Routledge.
- Turnšek, N. et al. (2016), *School and Vulnerable Families*. *Ceps Journal*, 6, 4: 29–50.
- Vries, S., & Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Fris.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience (2nd. Edition)*. New York: The Guilford press.
- Wise, J. B. (2005). *Empowerment practice with families in distress*. New York: Columbia University press.
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2020). Uradni list RS 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07.
- Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5), 319–327.

9. PRILOGE

9.1. Merski instrument

Merski instrument, ki sem ga uporabila za pridobivanje podatkov je bil delno strukturirani vprašalnik. Znotraj raziskovalnih vprašanj sem si pripravila smernice za intervju, ki so bile vodilo za pogovor. Po potrebi sem sogovornicam zastavljala dodatna podvprašanja.

RV1: Kako je na CSD Gorenjska oblikovana mobilna služba?

- Kako je na vaši enoti Centra oblikovana mobilna služba?
- Kako mobilna služba deluje?
- Kdo deluje v okviru mobilne službe?
- Kako so naloge posameznih strokovnih delavk znotraj mobilne službe porazdeljene?

RV2: Kako strokovne delavke uresničujejo opravila in akte, ki so zapisane v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo, pri nalogi pomoč družini za dom, v sklopu mobilne službe?

- Kako strokovne delavke uresničujejo opravila in akte, ki so zapisane v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo, pri nalogi pomoč družini za dom, v sklopu mobilne službe?
- Kako opravite prvi pogovor z družino?
- Kako si izmenjate stališča/mnenja strokovni sodelavci in člani družine o vključitvi družine v mobilno službo ter postavite uresničljive cilje?
- Kako sklenete dogovor o sodelovanju?
- Kako izdelate načrt pomoči?
- Kako opredelite področja dela, določite prioritete in obveznosti?
- Kako na srečanjih z družinami izvajate sprejete dogovore o pomoči in podpori?
- Kako spremljate in evalvirate cilje?
- Kako sklenete dogovor za morebitno nadaljnje delo?
- Kakšno vlogo imajo družinski člani / strokovne delavke?
- Kako vodite dokumentacijo?
- Kdo vse sodeluje pri posamični nalogi?

RV3: Kako poteka sodelovanje med strokovnimi delavkami, ki delujejo v mobilni službi in strokovnimi delavkami na CSD, ki v okviru drugih storitev sodelujejo z družino?

- Kako poteka sodelovanje med strokovnimi delavkami, ki delujejo v mobilni službi in strokovnimi delavkami na CSD, ki v okviru drugih storitev sodelujejo z družino?
- S katerimi strokovnimi delavkami (s katerega področja dela) sodelujete in na kakšen način to sodelovanje poteka?
- Kako poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij, ki tudi sodelujejo v izvirnem delovnem projektu pomoči z družino? (šola, vrtec, ZD...)

- Kdo izmed strokovnih delavk je vodja izvirnega delovnega projekta pomoči družini (kdo je odgovoren za proces dela)?

RV4: V čem strokovne delavke vključene v mobilno službo prepoznajo razliko med njihovim delom in delom strokovnih delavk, ki delajo v okviru pomoči družini za dom?

- V čem strokovne delavke vključene v mobilno službo prepoznate razliko med vašim delom in delom strokovnih delavk, ki delajo v okviru pomoči družini za dom?
- Na kakšen način poteka sodelovanje in delo z družinami, ki so vključene v mobilno službo in na kakšen z družinami, ki so vključene v pomoč družini za dom?
- V čem vidite prednost vključevanja družine v mobilno službo?
- V čem vidite pomisleke vključevanja družine v mobilno službo?

RV5: Na kakšen način se družine vključujejo v mobilno službo?

- Na kakšen način se družine vključujejo v mobilno službo?
- Kako poteka vključevanje družin v mobilno službo pri družinah, ki se vključijo s sklepom sodišča / zaradi predloga sodišča?
- Kje in kako si družine lahko pridobijo informacije o vključitvi v mobilno službo?

RV6: Kakšen je doprinos mobilne službe za družine, ki so vanjo vključene?

- Kakšen je doprinos mobilne službe za družine, ki so vanjo vključene?
- Kakšne spremembe zaznate pri družinah, ki so vključene v mobilno službo?
- Ali zbirate povratne informacije od družin o njihovem zadovoljstvu z mobilno službo?
- Na kakšen način zbirate povratne informacije?
- Če povratne informacije zbirate, kaj vam družine povedo?
- Če informacij ne zbirate, kje vidite ovire za to?
- Kaj bi za zbiranje informacij potrebovale?

RV7: S katerimi izzivi se srečujete pri svojem delu v okviru mobilne službe?

- S katerimi izzivi se srečujete pri svojem delu v okviru mobilne službe?
- S kakšnimi težavami se soočajo družine, ki so vključene v mobilno službo?
- Kako se s temi izzivi soočate?
- Kje in kako vidite možnosti za izboljšave delovanje mobilne službe?

RV8: Na katera znanja se opirate pri svojem delu v okviru mobilne službe?

- Na katera znanja se opirate pri svojem delu v okviru mobilne službe?
- Katera znanja bi še potrebovali, da bi lahko še bolj kompetentno sodelovale v okviru mobilne službe?

Poimenovanje "mobilne službe"

- Kaj menite o poimenovanju "mobilna služba"?
- Imate kakšne predloge o drugem poimenovanju?
- Kaj menite o poimenovanju "zgodnja pomoč in podpora družinam"?

Financiranje mobilne službe:

- Kdo financira mobilno službo na vaši enoti?
- Kaj vidite kot prednosti / slabosti takega financiranja?

Demografska vprašanja:

- Katero izobrazbo imate?
- Koliko delovne dobe imate?
- Koliko časa že delujete v okviru mobilne službe?

9.2. Odprto kodiranje

Tabela 9.1: Intervju A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	Na tem področju sva zaposleni dve delavki	Dve delavki	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A2	Ena je nosilka storitve pomoč družini za dom, jaz pa sem na delovnem mestu mobilna služba	Razporeditev del med MS in PDZD	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A3	Jaz delam z družino konkretno in hodim k družini na dom	Delo z družino na domu v MS	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A4	Z družino sklenemo dogovor, saj pravilnik narekuje, da morata biti v storitvi pomoč družini za dom udeležena dva delavca	Sklenjen dogovor v sodelovanju obeh	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A5	vsaka enota delo razporedili na svoj način, ki nam ustreza	Razporeditev del, ki ustreza delavkam	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A6	Nama s sodelavko je zelo dobro, da lahko sodelujeva in z družino delava skupaj.	Sodelovanje MS in PDZD	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
A7	Skušamo pa v največji meri upoštevati smernice kataloga in pravilnika, ki se nanašajo na storitev pomoč družini za dom	Upoštevanje smernic kataloga	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
A8	Sodelavka je nosilka storitve pomoč družini za dom, jaz pa družino obiskujem na domu.	Nosilka je v PDZD, MS hodi na dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
A9	Obiski so največkrat v obsegu 1x do 2x tedensko, odvisno od družine in situacije.	Redni obiski na domu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A10	sodelavka je nosilka storitve pomoč družini za dom	Nosilka storitve PDZD	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
A11	jaz pa izvajam mobilno službo in družino obiskujem na domu.	Obiski na domu v MS	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
A12	Na prvem pogovoru sva običajno prisotni obe delavki	Prisotnost obeh na uvodnem razgovoru	Prvo pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A13	uvodni razgovor opraviva skupaj, saj takrat družini predstaviva izvajanje mobilne službe,	Predstavitev MS skupaj	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A14	skupaj se dogovorimo o načinu dela, kako in kolikokrat bodo potekali obiski na domu, kaj so težave in izzivi s katerimi se srečuje družina, na katerih področjih potrebuje pomoč itd.	Dogovor o načinu dela	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A15	podpišemo tudi dogovor o izvajanju pomoči družini za dom	Podpis dogovora	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A16	pomemben je skupen pogovor	Skupen pogovor	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A17	pogovorimo o tem, na katerih področjih družina potrebuje pomoč	Določitev področij pomoči	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A18	zastavimo cilje, ki jih bomo skupaj poskušali uresničiti	Zastavljanje ciljev	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A19	sklenemo vedno skupaj z družino.	Skupaj z družino	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A20	V dogovoru je napisano, da bo družina vključena v mobilno službo	Opredeljena vključitev v MS	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A21	Izdelamo tudi načrt pomoči družini	Načrt pomoči	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A22	Po desetih srečanjih z družino skupaj pripravimo načrt pomoči	Načrt pomoči po 10 srečanjih	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A23	opredelimo na katerih področjih družina potrebuje pomoč,	Področja pomoči	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A24	skupaj z družinskimi člani raziskujemo, kaj so njihove stiske in izzivi s katerimi se srečujejo	Raziskovanje stisk, izzivov	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A25	Tudi midve poveva, kje opažava, da bi družina potrebovala podporo	Potreba po podpori	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A26	oblikujemo načrt – kakšne oblike pomoči bom nudila družini,	Načrt pomoči	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A27	vedno trudim zasledovati začrtane načrte in cilje	Zasledovanje načrtov in ciljev	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A28	skupaj z družino se pogovorimo o težavah, ciljih	Pogovor o težavah, ciljih	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A29	evalviramo kaj smo že dosegli ter kaj še moramo	Evalvacija	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A30	skupaj z družino, velikokrat že sproti na terenu	Sproti na terenu	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A31	tudi na obdobjih sestankih, ko družina pride na CSD	Obdobni sestanki na CSD	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A32	skupaj z obema delavkama evalviramo načrt pomoči	Evalvacija načrta pomoči	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A33	po potrebi posodobimo in dopolnimo	Posodobitev in dopolnitev	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A34	Način evalvacije ciljev se določi že v načrtu pomoči	Evalvacija določena v načrtu pomoči	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A35	Srečanja skupaj z obema delavkama imamo po navadi na 3 mesece	Srečanje s PDZD in MS na 3 mesece	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A36	družina pride k nama, včasih pa obe skupaj opraviva obisk na domu	Obisk v pisarni ali na domu	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A37	dogovor za nadaljevanje sodelovanja sklenemo skupaj z družino	Z družino	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A38	kot strokovna delavka usmerjam družino	Usmerjanje družine	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A39	jim svetujem v kolikor to potrebujejo	Svetovanje družini	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A40	Želim si opolnomočiti družino do te mere, da ne nebi več potrebovali	Opolnomočenje družine	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A41	V oblikovanju načrta pomoči vedno sodelujemo vsi	Sodelovanje v oblikovanju načrta	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A42	tudi družinski člani imajo možnost povedati kaj si želijo	Izražanje želja družinskih članov	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A43	dokumentacijo vodi sodelavka v spisu v sklopu storitve pomoč družini za dom.	Vodenje dokumentacije v PDZD	Vodenje dokumentacije	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A44	sem odgovorna jaz	Odgovornost na strani MS	Odgovornost za proces dela	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A45	izvajam celoten proces dela znotraj mobilne službe in z družino sodelujem	Izvajanje celotnega procesa v MS	Odgovornost za proces dela	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A46	nosilka je sodelavka	Nosilec v PDZD	Odgovornost za proces dela	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A47	za proces dela sem odgovorna jaz, saj delam z njimi.	Odgovornost za proces dela v MS	Odgovornost za proces dela	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
A48	S strokovno delavko, ki dela v okviru pomoči družini za dom sodelujeva na dnevni ravni	Sodelovanje s strokovno delavko	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A49	med seboj obveščava o tem, kaj se z družinami, ki jih imava v obravnavi dogaja	Medsebojno obveščanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A50	vključujeva na time za varstvo otrok in družine	Vključevanje v tim VOD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A51	izmenjamo informacije še z drugimi sodelavkami, ki družine obravnavajo na področjih varstva otrok in družine	Izmenjava informacij znotraj tima	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A52	nujne informacije izmenjujemo tudi izven timov, osebno	Osebna izmenjava informacij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A53	med sabo sodelujemo in se usklajujemo pri svojem delu	Sodelovanje in usklajevanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A54	s področij dela varstva otrok in družine	Varstvo otrok in družine	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A55	področje dela varstva mladostnikov	Varstvo mladostnikov	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A56	na način, da si med sabo izmenjujemo informacije	Izmenjava informacij	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A57	Vključujem se tudi na medinstitucionalne time in druge sestanke	Medinstitucionalni timi in drugi sestanki	Sodelovanje z drugimi institucijami:	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A58	obravnavamo družine, ki so vključene v mobilno službo	Obravnava družin vključenih v mobilno službo	Sodelovanje z drugimi institucijami:	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A59	V kolikor je to potrebno lahko sodelavka iz storitve pomoč družini za dom zaprosi za poročila iz drugih institucij	Poročila iz drugih institucij	Sodelovanje z drugimi institucijami:	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A60	večkrat skličemo tudi medinstitucionalne time, kjer smo prisotni vsi, ki z družino sodelujemo.	Medinstitucionalni timi	Sodelovanje z drugimi institucijami:	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
A61	jaz hodim na dom, družino vidim v vsakdanjih situacijah in se na njih odzivam	Odzivanje tukaj in zdaj v MS	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A62	Delavka, ki dela na področju storitve pomoč družini za dom te priložnosti nima	Delavka, ki dela na področju storitve pomoč družini za dom te priložnosti nima	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A63	se lahko spregleda kakšen vidik, težava.	Spregled težav v PDZD	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			okviru pomoči družini za dom	okviru pomoči družini za dom
A64	razlika je v obsegu storitve in načinu izvajanja storitve	Razlika v obsegu in načinu izvajanja	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A65	v mobilni službi so srečanja bolj pogosta	Pogostejša srečanja v mobilni službi	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A66	družino obiskujem na domu, to je velika prednost.	Prednost obiska družine na domu	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A67	z družino se srečujem enkrat tedensko	Tedensko srečanje	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A68	pomeni, da lahko delamo zelo kvalitetno	Kvalitetno delo	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A69	Obiskujem jih na domu, tam so bolj sproščeni kot kadar oni pridejo na CSD	Obisk družine na domu je bolj sproščen	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A70	delam s celotno družino	Delo z družino	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
				okviru pomoči družini za dom
A71	podpiram jih pri vsakdanjih opravilih	Podpora družini	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A72	opazim določene težave in jih lahko takoj na to opozorim	Opozarjanje na težave	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A73	takoj začnemo iskati rešitev	Takojšnje iskanje rešitev	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A74	delovni čas je bolj fleksibilen	Fleksibilen delovni čas	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A75	družine obiskujem večinoma popoldan, ko pridejo iz služb in šole	Popoldanski obiski	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
A76	največkrat je družina že obravnavana na drugih področjih, ukrepih za varstvo družine in na področju varstva otrok s težavami v odrasčanju	Predhodna obravnava družine	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
A77	sodelavke ocenijo, da bi bilo za družino koristno, da se vključim še jaz z mobilno služno in na ta način z družino delam pogostejše, na domu	Ocena sodelavk glede vključitve v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
A78	Včasih pa dobimo tudi poročilo šole, da pri družini oziroma otroku opažajo težave	Poročilo šole o težavah	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A79	na podlagi tega odločimo in družini predlagamo vključitev v mobilno službo.	Predlog za vključitev v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
A80	Vključitev v storitev je prostovoljna.	Prostovoljna vključitev	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
A81	vključitev v storitev naj bi bila vedno prostovoljna	Prostovoljna vključitev	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
A82	vedno trudim vzpostaviti dober delovni odnos.	Trud za vzpostavitev dobrega odnos	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
A83	največkrat preko drugih delavk iz drugih področij, kamor je družina vključena.	Od delavk iz drugih področij	Pridobitev informacij o vključitvi v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
A84	opazam, da družine postanejo bolj odporne in močne	Odporne in močne družine	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A85	Če z družino redno sodelujemo in jo spremljamo se na ta način lahko zaprejo tudi ukrepi	Zapiranje ukrepov	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A86	pri družinah lahko pride do boljšega in bolj konstruktivnega funkcioniranja	Boljše in bolj konstruktivno funkcioniranje	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A87	Okrepi se skrb za otroke	Okrepljena skrb za otroke	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A88	začnejo bolje preživljati prosti čas	Boljše preživljanje prostega časa	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A89	otroci so manj časa na telefonih	Manj na telefonih	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A90	So pa to majhni koraki.	Majhni koraki	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A91	Ne, informacij ne zbiramo na ta način.	Brez zbiranja	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A92	Družine pa pogosto povedo, da so vesele, da pridem in da jim pomagam.	Družine same izrazijo veselje	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A93	Kadar dosežemo večjo spremembo tudi družine same povedo, da so to opazile	Družine same opazijo večje spremembe	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A94	da jim je sedaj lažje funkcionirati.	Lažje funkcioniranje	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
A95	delavnik je sigurno težava, saj imajo družine večinoma čas popoldan	Popoldanski delavnik	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A96	tudi usklajevanje vseh terminov	Težavno usklajevanje terminov	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A97	Moram biti zelo prilagodljiva	Prilagodljivost	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A98	Imeti moraš tudi realna pričakovanja	Realna pričakovanja	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A99	že v načrtu si zastavimo cilje, ki morajo biti realni in dosegljivi	Zastaviti realne, dosegljive cilje	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A100	Tudi družini mora biti jasno, da mi ne moremo urejati stvari za njih	Ne gre urejati stvari za družine	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A101	gre za to, da jih krepimo, da lahko stvari urejajo sami	Krepitev za samostojnost	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
A102	predvsem pomembo, kako se jim mobilna služba predstavi	Predstavitev mobilne službe	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
A103	prednost, kadar že sodelavke na ukrepih nimajo slabega odnosa z družino	Dober odnos sodelavk na ukrepih	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
A104	družina nima občutka, da gre za nadzor	Brez občutka po nadzoru	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A105	Za vzpostavitev dobrega odnosa pa sem ogovorna tudi sama	Lastna odgovornost za odnos	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
A106	Do sedaj še z nobeno družino nisem imela težave	Brez težav	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
A107	Motivacija pri družinah pa iz dneva v dan niha in ni odvisna od prostovoljnosti pri vključitvi	Nihanje motivacije pri družinah	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
A108	težave z vzpostavljanjem dnevne rutine	Dnevna rutina	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A109	težave pri spodbujanju otrok za šolsko delo	Spodbujanje otrok za šolo	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A110	nekvalitetno preživljanje prostega časa	nekvalitetno preživljanje prostega časa	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A111	težave na področju vzgoje	težave na področju vzgoje	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A112	čustveno vedenjske težave otrok	čustveno vedenjske težave otrok	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A113	težave na področju denarja	težave na področju denarja	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A114	stanovanjska problematika	stanovanjska problematika	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A115	slabi odnosi z okolico	slabi odnosi z okolico	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A116	sodelovanje s šolo	sodelovanje s šolo	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A117	partnerski odnos	partnerski odnos	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A118	starševski odnos	starševski odnos	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A119	nobena družina pa nima samo ene težave.	Več težav	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
A120	na znanja pridobljena tekom faksa (zakonska in družinska terapevtka)	Fakulteta – zakonska in družinska terapija	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
A121	v korist pa so mi tudi znanja, ki jih dobim na	Mentorske skupine na FSD	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	mentorskih skupinah na FSD			
A122	Ni najbolj primerno	Ni primerno	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
A123	se zdi, kot da gre za novo drugo storitev.	Kot druga storitev	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
A124	Mobilna poudarja to, da gremo na teren, kar je dobro	Poudarja teren	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
A125	Vseeno nimam težav s tem izrazom, važna je vsebina.	Pomembna je vsebina	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
A126	Država, obe strokovni delavki sva redno zaposleni na enoti.	Država	Financiranje mobilne službe	Financiranje

Tabela 9.2: Intervju B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B1	mobilna služba je v Kranju avtonomna, samostojna	Avtonomnost, samostojnost	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B2	sama vodim zadeve v sistemu Krpan in sicer pod zadevo socialna preventiva	Samostojno vodenje zadev	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B3	družine, ki so vključene v mobilno službo, ni nujno, da so vodene tudi na varstvu otrok in družine na CSD	Vodenje družine	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B4	ni nujno, da so odprti ukrepi	Nenujnost odprtih ukrepov	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B5	lahko delam na svoj način,	Delo na svoj način	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B6	nisem vezana na področja	Brez vezave na področja	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B7	delovno mesto je prijavljeno pod projekt, pod dnevni center Škrlovec	Delovno mesto kot projekt	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B8	delam v okviru preventivne storitve	Ne izvajam storitve pomoči družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
B9	deluje v sklopu socialne preventive	Socialna preventiva	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B10	Projekt traja že 3 leta	3 letni projekt	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B11	Z enimi družinami sodelujemo že od samega začetka	Sodelovanje od začetka	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B12	Trenutno imam 13 družin, optimalno bi bilo 10.	13 družin vključenih	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B13	obiski so večinoma v popoldanskih urah	Popoldanski obiski	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B14	prilagam se temu, kdaj ima družina čas.	Prilagajanje družinskemu času	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B15	Obiski običajno trajajo 1 uro, se pa pogosto to zavleče.	1 urni obiski	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B16	Včasih opravi tudi dva obiska v enem dnevu	Dva obiska dnevno	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B17	odvisno od potreb, od tega kakšne cilje smo si določili	Potrebe in cilji	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B18	Včasih obisk družine traja tudi do 3 ure	Tudi 3 urni obiski	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B19	na koncu obisk še evalviramo in si damo čas za regeneracijo	Konec obiska	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
B20	trenutno samo jaz	Samo intervjuvana	Porazdelitev nalog	Oblikovanost mobilne službe
B21	So pa zaposlene na CSD strokovne delavke, ki delujejo v okviru stroitve pomoč družini za dom	Zaposlene na CSD	Porazdelitev nalog	Oblikovanost mobilne službe
B22	Jaz izpolnjujem vse pogoje, kar pomeni, da lahko delujem samostojno	Samostojno delovanje	Porazdelitev nalog	Oblikovanost mobilne službe
B23	na CSD enota Kranj zaposleni še dve delavki	2 zaposleni na CSD v ZPND	Porazdelitev nalog	Oblikovanost mobilne službe
B24	svojih nalog ne opravljam na podlagi Kataloga javnih pooblastil	Brez upoštevanja Kataloga javnih pooblastil	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B25	Nimam zastavljene strukture, smernic po katerih bi moje delo potekalo.	Brez smernic	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B26	posebnost pri nas	Posebnost	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B27	Od družine do družine je odvisno, na kakšen način bomo sodelovali.	Sodelovanje je odvisno od družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B28	Na začetku se izpolni vloga za vključitev v mobilno službo, ki je napisana po smernicah načrta pomoči za družino	Izpolnitev vloge po smernicah načrta pomoči družinam	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B29	Nato skupaj s strokovno delavko opraviva prvi obisk družine	Prvi obisk družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B30	Z družino potem delam sama.	Samostojno delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B31	Evalvacija je predvidena na tri mesece, včasih tudi enkrat mesečno	Evalvacija na 3 mesece	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B32	Kar se tiče mojega dela pa imam pri tem svobodo	Svoboda pri delu	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B33	Za vsak obisk družine si sicer pripravim plan	Plan za obisk družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B34	Življenje pokaže svoje trenutne situacije	Trenutne situacije	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B35	Moja tendenca je, da pri delu z družinami nisem strukturirana	Brez strukturiranja	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B36	se prilagam na življenje družine	Prilagajanje	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B37	delam v njihovem ritmu in se odzivam	Odziv na družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B38	starše krepim tukaj in zdaj, v danih situacijah	Krepitev staršev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B39	V ozadju pa seveda imam določen cilj, ki ga želim doseči.	Cilj	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B40	Pomembno je, da z družino vzpostavim dober delovni odnos in zaupanje	Dober delovni odnos in zaupanje	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B41	moram biti dobra izkušnja za njih, jih doživeti, razumeti, v njihovem kontekstu življenja	Pozitivna izkušnja za družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B42	S tem se izpostavi zaupanje, če jaz sledim njim tudi oni sledijo meni, mojim nasvetom, navodilom	Medsebojno zaupanje	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B43	Zdi se mi, da je to moja posebnost	Posebnost dela	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B44	lažje izpostavim odnos, saj sem od drugih bolj ločena od CSD.	Ločenost od CSD	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B45	družini poudarim, da moj namen ni nadzor	Namen ni nadzor	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B46	pomoč pri tem, da vzpostavijo življenje, ki bi dobro za otroke in za starše	Pomoč za dobro življenje	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
B47	Zaradi narave dela si poročamo sproti,	Sprotno poročanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B48	večkrat delamo tudi evalvacije	Evalvacije	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B49	Strokovne delavke obveščajo tudi mene	Obveščanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B50	predvsem v kolikor se v družini na novo zgodi kaj pomembnega, dobijo poročilo vrtca, šole ...	Poročilo vrtca, šole	Sodelovanje z drugim institucijam	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B51	Lahko pa strokovna delavka tudi mene zaprosi za poročilo.	Zaprosilo za poročilo	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B52	V poročilo na kratko opišem naše sodelovanje, pomembne informacije o družini, ali zasledujemo cilje itd.	Vsebina poročila	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B5354	včasih nastopam tudi kot zagovornica družine	Zagovornica družine	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B55	družino na CSD predstavim še iz drugega zornega kota	Predstavitev družine CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B56	Vključujem se na redne time varstva otrok in družine, ampak samo takrat, kadar se obravnava	Vključevanje v time varstva	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	družine, v katere sem vključena jaz.			
B57	Imamo tudi posvetovalne time za področja otrok, kamor se vključujem po potrebi.	Posvetovalni timi	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B58	Vključujem se tudi na multidisciplinarne time, kjer so vključeni tudi zdravstvo, policija, šola...	Multidisciplinarni timi	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B59	To sodelovanje je redko.	Redko sodelovanje z zdravstvom, policijo, šolo	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B60	To ni moja vloga.	Brez vloge	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B61	Včasih pa vseeno kontaktiram svetovalno delavko v šoli, v kolikor je to potrebno, seveda z dovoljenjem staršev	Občasni kontakti s socialno delavko v šoli	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B62	S tem dobim dodatne informacije, kako otrok v šoli funkcionira	Dodatne informacije iz šole	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B63	potem lahko na podlagi tega lažje delam.	Lažje delo	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
B64	Predvsem to delo na domu.	Delo na domu	Razlike med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom:	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B65	Pomoč družini za dom sledi pravilniku, ima strukturo, določeni so normativi, vezan je na okvirje	Vezanost pomoči družini za dom	Razlike med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom:	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B66	mobilna služba pa je bolj prosta	Prostost mobilne službe	Razlike med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom:	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B67	v kolikor družina hodi na CSD v okviru pomoči družini za dom hitro izgubi kontekst, ki ga delavka mobilne službe lažje doživi, ko je na domu in se nanj odziva	Izgubljen kontekst v primeru obiska družine na CSD	Razlike med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom:	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B68	Ko enkrat vzpostavim dober odnos, ki je veliko bolj neformalen kot ga lahko vzpostavijo druge strokovne delavke, si z družino zaupamo	Neformalen odnos vodi v zaupanje	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B69	Veliko je zrcaljenja njihovega načina delovanja	Zrcaljenje delovanja	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B70	jim v dani situaciji povem kaj so naredili dobro, kaj ni bilo ok	Ocena njihovega delovanja	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B70	Ko prihajaš na dom in se vključuješ v družino v domačem okolju lažje vidiš celo sliko	Videnje celotne slike družine	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B71	Stvari lahko ubesediš v dani situaciji	Ubesediš situacijo	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B72	Odzivaš se na življenje.	Odziv na življenje	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B73	V dani situaciji, ki jo izpostavim se oni s tem lahko strinjajo, v kolikor	Ocena situacije	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	se ne, takoj pogledamo kaj oni mislijo			tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B74	S tem se dogaja proces sprememb.	Proces sprememb	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
B75	pogosto na način, da se družina obravnava na CSD, pri strokovni delavki na področju varstva otrok in družine.	Obravnava družine na CSD	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
B76	Lahko je odprt ukrep ali pa pomoč družini za dom.	Odprt ukrep ali pomoč družini za dom	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B77	V okviru tega presodi, da bi bila smiselna in koristna tudi vključitev mobilne službe.	Presoja vključenosti mobilne službe	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B78	Predhodno se z mano poveže in pozanima, če bi družino lahko vključila.	Predhodni dogovor o vključitvi	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B79	Potem se storitev predstavi staršem.	Predstavitve storitve staršem	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B80	Vključitev je prostovoljna, kar pomeni, da se morajo starši strinjati	Prostovoljnost vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B81	Strokovna delavka izpolni vlogo za mobilno službo, ki je podobna načrtu pomoči družini	Strokovna delavka izpolni vlogo	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B82	opredeli, kaj družina potrebuje, na katerih področjih rabi pomoč, določijo se cilji.	Strokovna delavka opredeli potrebe družine	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B83	skupaj s strokovno delavko opraviva obisk družine na domu, da se tudi mi spoznamo	obisk družine na domu s strokovno delavko	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B84	Včasih je prvo srečanje tudi na CSD.	Prvo srečanje na CSD	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja
B85	Od prvega skupnega srečanja naprej pa delujem avtonomno.	Avtonomnost delovanja	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B86	Opažam spremembe pri ljudeh	Opažanje sprememb	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B87	Spremenijo način vedenja	Spremembe v vedenju	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B88	Odnos med staršema, odnos do otroka, mladostnika.	Spremenjeni odnosi	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B89	s sodelovanjem v mobilni službi smo tudi že preprečili odvzem otrok, saj sta uspela toliko izboljšati partnerski odnos in skrb za otroka	Preprečitev odvzema otrok	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B90	Boljši odnosi	Boljši odnosi	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B91	otrok se izboljša v šoli,	Izboljšave v šoli	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B92	vztrajnost, pomiritev otrok	Izboljšanje otrok	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B93	starši, ki začnejo postavljati meje.	Postavljanje meja s strani staršev	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B94	Ciljno teh informacij ne zbiram	Ciljno ne	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B95	jih pa pogosto dobim spontano.	Spontana pridobitev	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B96	Tisti, ki si želijo sodelovanja in so pripravljeni sprejeti pomoč, so odprti	Odprtost sodelujočih	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B97	takrat dobim veliko pozitivnih povratnih informacij	Pozitivne povratne informacije	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B98	povedo mi, da so zadovoljni s sodelovanjem in hvaležni	Zadovoljstvo in hvaležnost	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B99	tudi sami opažajo spremembe	Opažanje sprememb	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B100	marsikdo ne želi zares sodelovanja	Brez želje po sodelovanju	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B101	takrat pa ne pride do sprememb	Brez sprememb	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B102	Naredijo oziroma rečejo samo tisto, kar mislijo, da si mi želimo.	Izpoved po željah	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
B103	V obravnavo imam lahko vključeno optimalno 10 družin, trenutno jim imam 13	13 vključenih družin	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B104	Povpraševanje veliko	Veliko povpraševanje	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B105	Fakulteta za socialno delo ocenjuje, da bi bilo maksimalno družin, ki jih obiskujemo 6 – 7.	Max. število 6-7	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B106	Večinoma se dela v popoldanskih urah	Popoldansko delo	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B107	Včasih se počutim samo, samo v svoji perspektivi dela.	Občutek osamljenosti	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B108	Včasih nimam nikogar, s komer bi lahko evalvirala svoje delo, skupaj iskala rešitve za nadaljnje delo	Brez sodelavcev za iskanje rešitev	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B109	Super bi bila neka intervizija.	Potreba po interviziji	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B110	Želela bi si, da bi se tim mobilne službe lahko razširil	Želja po razširitvi tima	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B111	problem finance, ki jih ni za novo zaposlitev	Manjko financ	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B112	menim, da si nihče ne želi delati v popoldanskih / večernih urah	Ni želje po popoldanskem delu	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B113	čustveno naporno, po obisku družine greš domov izmučen	Čustveno naporno delo	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B114	Z občutkom, da nisi naredil nič.	Občutek nekoristnosti	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B115	spremembe rabijo dlje časa, da se zgodijo, včasih tudi več let.	Več let do sprememb	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
B116	Slab ekonomski položaj	Slab ekonomski položaj	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B117	slabše funkcionirajo v odnosih	Slabi odnosi		Izzivi pri delu
B118	prisotno nasilje, travme, težave v vzgoji - vzgojna nemoč	Nasilje, travme, vzgojna nemoč	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B119	težave s postavljanjem meja	Težave pri določanju meja	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B120	strukturiranje življenjskega sveta otroka	Svet otroka	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B121	prevelika uporaba zaslonov s strani otrok	Prepogosta uporaba zaslonov	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B122	vedenjske težave otrok		Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B123	otroci, ki imajo težave s šolskim delom, vključevanjem, navezovanjem stikov	Težave v šoli in odnosih	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B124	delamo na odnosni dinamiki	Odnosna dinamika	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B125	starša krepi v tem, da sta onadva tista, ki vodita družino	Krepitev staršev za vodenje družine	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B126	pomagam tudi pri vzpostavljanju partnerskega odnosa, razumevanje drug drugega	Pomoč pri partnerskem odnosu	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B127	Pri zelo nefunkcionalnih družinah pa tudi manipulacija, zanemarjanje in prikrite zlorabe.	Manipulacija, zanemarjanje, težave	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
B128	Pomembno je, da se zavedaš svoje vloge, samorefleksija,	Zavedanje vloge, samorefleksija	Način soočanja z izzivi	Izzivi pri delu
B129	Vsa znanja, ki jih imam za razumevanje človekovega delovanja, od njegovega nezavednega do njegovega delovanja.	Znanje za razumevanje človekovega delovanja	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B130	Izobraževanja s področja zasvojenosti, odnosov...	Izobraževanja	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B131	Lahko približam ljudem, jih razumem	Približanje	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B132	Izoblikovala me je tudi vloga mame.	Vloga mame	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B133	Imam 20 let delovnih izkušenj s področja socialnega dela in s področja psihoterapije	Delovne izkušnje	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B134	Uporabljam tehnike komunikacije – to je moje močno orodje	Tehnika komuniciranja	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B135	Z mladostniki se povezujem preko risanja, iger, kart.	Risanje, igre, karte	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B136	Pogosto delim tudi svoje izkušnje	Delitev izkušenj	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B137	tako starši vidijo, da se vsi srečujemo s podobnimi težavami	Občutek da niso sami	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B138	kar nekdo dela, razumemo, da ni del nas ampak del njegovega odzivanja.	Njegovo odzivanje	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
B139	S tem poimenovanjem imam občutek, da sem medicinska sestra, mi je zelo medicinski	Medicinsko poimenovanje	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
B140	Pogovarjali smo se o zgodnji podpori in pomoči družini		Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
B141	jaz bi zgodnjo spustila in poimenovala samo pomoč in podpora družinam pri urejanju življenjskega konteksta	Pomoč in podpora družinam pri urejanju življenjskega konteksta	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
B142	oziroma samo pomoč in podpora družinam	Pomoč in podpora družinam	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
B143	v Kranju je financirana s strani občine	Občina	Financiranje mobilne službe	Financiranje
B144	Projekt je trenutno sprejet za dve leti, kar pomeni, da ga bo ponovno treba prijaviti in opravičiti njegovo delovanje, si pridobiti denarna sredstva.	Ponovna prijava in pridobiti sredstva	Prednosti / slabosti takega financiranja mobilne službe	Financiranje

Tabela 9.3: Intervju C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C1	V mobilni službi za področje mladostnikov in otrok sva zaposleni dve strokovni delavki	2 strokovni sodelavki	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
C2	Strokovni delavki se v družine vključujeva kadar je za družino odprt ukrep	Odprt ukrep kot pogoj za vključitev	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	in je mobilna služba del načrta pomoči			
C3	ali pa preko storitve pomoč družini za dom	Vključitev preko storitve pomoč družini za dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C4	Kadar se v družino vključiva zaradi ukrepa je sodelovanje bolj obvezno za družino	Obveznost sodelovanja za družino	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C5	Prostovoljna vključitev, ampak je družina vseeno nekako dolžna sodelovati.	Prostovoljna vključitev	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C6	vključimo se z namenom, da ne pride do hujšega ukrepa ali pa da se ukrep celo umakne	Preprečitev (hujšega) ukrepa	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C7	Dve strokovni delavki, ki sva zaposleni na področju mobilne službe	Na področju mobilne službe	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C8	dve strokovni delavki, ki sta zaposleni na področju pomoči družini za dom	Na področju pomoči družini za dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C9	Strokovna delavka, ki dela pomoč družini za dom je moja mentorica	Mentorstvo	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C10	pogoj je 5 let delovnih izkušenj	5 let izkušenj za samostojno delovanje	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C11	Med sabo pa sodelujemo še z vsemi strokovnimi delavkami, ki delajo na področjih varstva otrok in družine	Sodelovanje z drugimi strokovnimi sodelavkami	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
C12	Jaz in sodelavka hodiva na teren, k družinam domov	Na teren k družinam	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
C13	Na CSD pa imajo evalvacijske pogovore z družino druge strokovne delavke	Evalvacijski pogovori na CSD	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
C14	Za prvi uvodni pogovor se družino povabi na center	Povabilo na center	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C15	pogovor vodi strokovna delavka s področja storitve ali ukrepa	Vodenje strokovne delavke	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C16	prisotna sem tudi jaz	Prisotnost intervjuvane	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C17	Predstavi se jim mobilno službo,	Predstavitev mobilne službe	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C18	vpraša se jih, če bi si želeli tako vrsto pomoči	Poizvedba po želji po pomoči	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C19	sklene se dogovor o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
	Dogovori se o namenu, kolikokrat tedensko se prihaja v družino	Vsebina dogovora	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C20	Na uvodnem razgovoru se pove kaj mobilna služba sploh je	Uvodni razgovor	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C21	družina pove, kakšna so pričakovanja in kaj bi si želela od tega sodelovanja	Pričakovanja družine glede sodelovanja	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C22	na katerem področju družinski člani vidijo, da rabijo pomoč in podporo	Področje pomoči, podpore	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C23	Kadar je v ozadju ukrep tudi mi predstavimo, kaj je v načrtu pomoči zapisano, kje mi vidimo, da bi družina potrebovala podporo	Vsebina načrta pomoči	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C24	pridem prvič na dom gremo to ponovno čez, govorimo o tem	Ponovitev ob prvem obisku	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C25	načrt pomoči se potem sproti spreminja	Spreminjanje načrta	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C26	ni točno določenega obrazca	Brez obrazca	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C27	Sklenemo ga skupaj na prvem srečanju	Skupna sklenitev	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C28	družina to tudi podpiše	Podpis družine	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C29	Trajanje za mobilno službo ni določeno	Trajanje ni določeno	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C30	v družino sem vključena dokler so pripravljeni sodelovati	Dokler je volja po sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C31	oziroma dokler mi vidimo potrebo po tem	Dokler obstaja potreba	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C32	Načrt pomoči izdelava skupaj s strokovno delavko	Skupna izdelava načrta	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C33	Če je družina že prej obravnavana na področju varstva koristi otrok in družine pa je načrt pomoči izdelan že v ukrepu, ki se poda tudi na sodišče.	V primeru predhodne obravnave je že izdelan	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C34	Kadar gre za storitev to določimo skupaj z družino	Skupno določanje storitev	Opredelitev področja dela, prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C35	pogledamo kje družina potrebuje pomoč	Področje pomoči	Opredelitev področja dela, prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C36	na katerih področjih se mora okrepiti	Področja okrepitve	Opredelitev področja dela, prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C37	kaj potrebuje od mene, itd	Določitev potrebe	Opredelitev področja dela, prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C38	Jaz v družino prihajam vsaj enkrat tedensko	Vključevanje v družino 1x tedensko	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C39	Odvisno je od tega, kakšne so potrebe, koliko podpore in pomoči potrebuje	Odvisno od potreb	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C40	Če je potrebno pridem tudi večkrat	Večkratni prihod	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C41	Delam tako skupaj s celo družino	Delo z družino	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C42	ali pa individualno s starši, otroci...	Individualno delo	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C43	V družino prihajam vsaj za eno uro, po navadi tudi za dlje časa	Minimalno 1 ura	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C44	Na terenu sproti evalviram	Sprotna evalvacija	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C45	vsako srečanje pregledam kaj smo naredili, kaj jim je okej, kaj mislim, da bi bilo še potrebno, kaj družina misli o tem.	Skupni pregled in ocean	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C46	na centru skupaj s strokovno delavko evalvacijo	Evalvacija s strokovno delavko	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C47	Iz moje strani to ne pride v poštev saj moja vključitev v družino ni časovno omejena	Brez časovne omejitve	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C48	Mobilno službo zaključimo, ko se strinjamo da te potrebe ni več	Zaključek	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C49	Za nadaljnje sodelovanje se dogovorimo takrat, kadar mi ocenjujemo, da po vključitvi ni več potrebe, družina pa si še vedno želi, da bi bila vključena v mobilno službo	Želja družine po nadaljnjem sodelovanju	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C50	takrat nudimo pomoč in podporo, kadar je potrebno	Pomoč po potrebi	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
C51	sodelovanje je redno	Redno	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C52	Na način, da se slišimo, si povemo, kaj se v družinah dogaja	Pogovor o dogajanju	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C53	napišem tudi poročilo o obisku na domu	Poročilo o obisku	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C54	ga posredujem strokovni delavki, ki družino obravnava	Posredovanje poročila	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C55	Na ta način si izmenjujemo informacije	Izmenjava informacij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C56	Vključena sem tudi v time – notranji tim za varstvo otrok in družine, ki je enkrat tedensko, pa tudi v medinstitucionalne time	Vključenost v time	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C57	Sodelujem s strokovnimi delavkami, ki prav tako obravnavajo družino	Sodelovanje s strokovnimi delavkami	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C58	Torej področje varstva otrok in družine, strokovno delavko iz storitve pomoč družini za dom.	področje varstva otrok in družine, strokovno delavko iz storitve pomoč družini za dom	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C59	Sodelujemo v okviru medinstitucionalnih timov	Medinstitucionalni timi	Potek sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
C60	Iz naše strani je več terenskega dela.	Terensko delo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C61	Mobilna služba je primernejša za starše, ki hodijo v službo, saj moj delavnik ni definiran.	Primernejša za zaposlene starše	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C62	večinoma delam popoldan, da lahko družine obiskujem na domu, ko so vsi doma	Popoldansko delo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C63	Vstopam v njihovo domačo okolje	Vstop v domače okolje	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C64	S tem spoznam drugo dinamiko	Spoznanje dinamike	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C65	Za njih je dom varnejše okolje.	Varnost doma	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C66	Nekateri pa si ne želijo, da vstopamo v njihov dom	Brez želje po vstopu v dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C67	takrat se storitev vodi samo na centru in se mobilna služba ne vključí	Vodenje na centru	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C68	V sklopu mobilne službe je več prilagajanja.	Več prilagajanja	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C69	tudi v okviru pomoči družini na domu hodijo na dom k družinam, a je tega veliko manj.	Manj k družinam na dom v okviru pomoči družini	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C70	Delajo tudi zgolj dopoldan, zato je to za družine težje	Delo zgolj dopoldne	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C71	v sklopu mobilne službe hodim v družino v povprečju enkrat tedensko	Tedenski obisk družine	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C72	družina največkrat zglesi na centru enkrat mesečno z	Obisk družine na centru	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	namenom pogovora in evalvacije		mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom
C73	družino srečujem doma, v njihovem okolju	Srečevanje družine doma	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom
C74	opazujem dinamiko in se na njo odzivam.	Opazovanje dinamike	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom
C75	da se družina doma počuti varneje	Občutek varnosti družine	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C76	Sodelovanje je bolj kontinuirano, redno	Kontinuirano, redno sodelovanje	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C77	Doma se sprostijo	Sprostitev	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C78	lažje vzpostavimo varen delovni odnos	Vzpostavitev varnega odnosa	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C79	Odzivam se sproti na njihove stiske	Sprotno odzivanje na stiske	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
				tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C80	ko opazim nekaj kar ni ok, oziroma ko je nekaj dobro, lahko to takoj nagovorim	Nagovor družine	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C81	Sproti se odzivamo na stiske družine.	Sprotni odziv na stiske	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C82	Ni vsaka družina zainteresirana za tak način dela	Ni interesa	Pomisleki vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C83	dobro, da so motivirani in si želijo sprememb, drugače se spremembe ne morejo zgoditi	Brez motivacije ni sprememb	Pomisleki vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
C84	Preko storitve ali preko ukrepa	Preko storitve ali ukrepa	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
C85	Pobuda je interna, znotraj centra	Interna pobuda	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
C86	Ker sva midve samo dve, družin, ki bi vključitev potrebovali pa je veliko več	Premalo kadra	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
C87	se mi odločimo za katere bi bilo bolj primerno in potrebno, da se vključijo.	Določitev primernosti in potrebe vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
C88	Tudi takrat je vključitev prostovoljna.	Vključitev prostovoljna.	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C89	Če nočejo vključitve v mobilno službo, lahko to zavrnejo.	Možnost zavrnitve vključitve.	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
C90	Je pa to za njih oteževalni dejavnik.	Oteževalni dejavnik	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
C91	To je dolgotrajen proces	Dolgotrajen proces	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C92	časovno ni omejen	Časovna neomejenost	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C93	vzpostavimo zaupen varen odnos, kar lahko traja več časa, več mesecev	Več mesecev	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C94	ko se vzpostavi varen, zaupen odnos	Varen, zaupan odnos	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C95	družina pove, ker si želi pomoč in podporo	Izražanje želja družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C96	V družino prihajam vsak teden konsistentno	Konsistentni prihodi v družino	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C97	se spremembe res lahko zgodijo	Spremembe	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C98	Kadarkoli me lahko tudi pokličejo, če so v stiski	Klic v stiski	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C99	Vedno sem jim na voljo za pomoč in podporo	Na voljo	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C100	Mislim, da jim lažje nudim tudi čustveno oporo.	Čustvena opora	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C101	lahko zmanjšamo ukrep oziroma ne pride do odvzema otrok	Zmanjšanje ukrepov	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C102	doprinos k temu, da se pomaga staršem, da smo v pomoč in podporo	Pomoč staršem	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C103	da skupaj sodelujemo	Sodelovanje	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C104	da otroci zaživijo	Pomoč otrokom	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe
C105	Opolnomočenje	Opolnomočenje	spremembe pri družinah, ki so vključene v mobilno službo	Doprinos mobilne službe
C106	samostojno urejanje socialnih transferjev	Socialni transferji	spremembe pri družinah, ki so vključene v mobilno službo	Doprinos mobilne službe
C107	Ciljno ne.	Brez zbiranja	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
C108	Pri evalvaciji jih povprašam, če so zadovoljni s svojim napredkom	Evalvacija	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
C109	starši in otroci včasih povedo, da so veseli, da prihajam	Veseli, da MS prihaja	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
C110	Premalo zaposlenih na tem delovnem mestu	Manko kadra	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C111	urnik oziroma popoldansko delo, to ne dogovarja vsakemu	Popoldansko delo	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C112	tudi prostovoljno – neprostovoljni uporabniki, kjer je težje vzpostaviti varen in zaupen odnos.	Prostovoljno – neprostovoljni uporabniki	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C113	kako vztrajati, kako ne obupati in vsakič znova priti v družino z novo idejo.	Vztrajanje in ideje	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C114	Pomembna je intervizija in mentorska srečanja	Intervizija in mentorska srečanja	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C115	da nisi čustveno izčrpan, se opolnomočiš in si na voljo družini.	Vzdržnost	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C116	Mentorska srečanja na Fakulteti so zelo pomembna	Pomembnost mentorstev na fakulteti	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C117	opominjajo na vse tehnike, ki jih lahko uporabljamo, opomnijo nas na to širino, ki jo socialno delo prinaša	Mentorstvo opozarja na bistvo dela	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
C118	Odkvisno od družine.	Vpliv družine	Izzivi v družini	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C119	Lahko so že te osnovne stvari, kot na primer časovni okvir	Časovni okvir	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C120	Nekateri ne razumejo niti osnovnih fizioloških potreb	Nerazumevanje fizioloških potreb	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C121	otroka potrebno stuširat, oprati obleke, da se v šolo ne hodi umazan	Zadovoljevanje potreb otroka	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C122	Velikokrat starši potrebujejo pomoč pri materialni ogroženosti	Materialna ogroženost	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C123	Vzgojne metode, starševski pristopi	Vzgojne metode, starševski pristopi	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C124	Učenje uglašenosti z otrokom, da otroka razumejo.	Učenje uglašenosti	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C125	čustvena opora staršem, kadar česa ne zmorejo.	Čustvena opora staršem	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C126	Otroci imajo pogosto vedenjske težave.	Vedenjske težave otrok	Izzivi v družini	Izzivi pri delu
C127	Mobilna služba se odvija v dobro smer	Se odvija v pravo smer	Predlogi za izboljšave mobilne službe	Izzivi pri delu
C128	tudi sodelovanje s fakulteto je dobro	Dobro sodelovanje s fakulteto	Predlogi za izboljšave mobilne službe	Izzivi pri delu
C129	Težava je predvsem delavnik, ampak rešitve za to ne vidim.	Potrebna prilagoditev delavnika	Predlogi za izboljšave mobilne službe	Izzivi pri delu
C130	Na znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo	Znanje iz študija	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
C131	Magistrirala sem iz zakonske in družinske terapije	Magisterij	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
C132	v štirih letih dobila še ogromno znanja, na katera se upiram	Znanje iz študija	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
C133	Predvsem s področja razvoja otroka, razumevanje čustvenega sveta otroka, družine in vsakega posameznika.	Področje razvoja otroka, družine	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
C134	Meni je ime ustrezno.	Ustrezno	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
C135	Financirano s strani države	Država	Financiranje	Financiranje mobilne službe

Tabela 9.4: Intervju D

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D1	Na naši enoti je mobilna služba oblikovana v okviru socialno varstvene storitve pomoč družini za dom	V okviru socialno varstvene storitve pomoč družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
D2	Za naše uporabnike je brezplačna in prostovoljna.	Brezplačna in prostovoljna	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
D3	Storitve izvaja dve delavki.	2 delavki	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D4	Jaz izvajam pomoč družini za dom,	pomoč družini za dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D5	kar pomeni, da se družina enkrat mesečno zgledi pri meni	Mesečni obisk družine v PDZD	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D6	v dogovoru kaj družina potrebuje pa se določi, kolikokrat in kdaj bo strokovna delavka mobilne službe obiskovala družino na domu	Vsebina dogovora	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D7	Med sabo veliko sodelujeva.	Sodelovanje	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D8	Prvi obisk na domu opraviva skupaj.	Skupni prvi obisk	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D9	Sodelavka iz mobilne službe v družino hodi vsaj enkrat na teden	Tedenski obisk družine	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D10	Jaz družino največkrat povabim na center, po potrebi pa grem tudi domov	Vabljenje družine na center	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D11	Opravim razgovor, naredimo evalvacijo načrta pomoči in se dogovorimo o nadaljnjem delu.	Razgovor, evalvacija in dogovor o delu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D12	Na razgovoru se pogovorimo o tem kje smo, kaj je družina do sedaj že uspela narediti, katere cilje so uspeli doseči	Vsebina razgovora	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D13	pogovorimo se o tem, kako poteka sodelovanje, kaj bi si oni še želeli, jaz povem kaj vidim	Pogovor o sodelovanju	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D14	Strokovna delavka mobilne službe mi napiše poročilo vsakega obiska na domu.	Poročilo obiska na domu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D15	V okviru tega jih seznanim s tem.	Seznanitev	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D16	V načrtu pomoči skupaj oblikujemo cilje	Oblikovanje ciljev	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D17	potem pa jih na mesečnih evalvacijah preverjamo in iščemo nove cilje.	Evalvacija	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D18	Na teh pogovorih sem jaz sama	Pogovori	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D19	po potrebi se pridruži tudi strokovna delavka mobilne službe.	Strokovna delavka pri pogovoru	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D20	Dve strokovni delavki,	Dve strokovni delavki	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D21	izvaja socialno varstveno storitev pomoč družini za dom in ena delavka, ki izvaja mobilno službo.	Pomoč za dom in mobilna služba	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
D22	delavka, ki dela na mobilni službi dela pod mojim mentorstvom	Delavka pod mentorstvom	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
D23	piše mi poročila	Poročila	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
D24	na ta način poroča, kaj se v družini dogaja, kaj opaža, katere cilje so dosegli in kaj je še potrebno	Poročanje o dogajanju v družini	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
D25	Jaz vidim to kot sodelovanje in skupen proces, kjer sta potrebni dve osebi, da delo teče naprej.	Sodelovanje in skupen proces	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
D26	V sklopu socialno varstvene storitve pomoč družini za dom moramo upoštevati smernice in naloge, ki so določene s Katalogom	Upoštevanje smernic in nalog Kataloga	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D27	Uvodni pogovor z družino oziroma s staršema opravi jaz	Uvodni pogovor	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D28	predstavim storitev, način dela	Predstavitev storitev, način dela	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D29	Storitev je prostovoljna	Prostovoljstvo	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D30	se morajo starši z vključitvijo strinjati.	Strinjanje staršev	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D31	Lahko tudi kadar koli izstopijo iz storitve.	Možnost izstopa	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D32	Družino torej na pogovor povabim na podlagi poročila zunanje institucije ali poročila strokovne delavke znotraj centra iz drugega področja, kjer ocenijo, da bi bila vključitev potrebna.	Podlaga za povabilo družine na pogovor	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D33	Skupaj z družino pogledamo situacijo družine v kateri so se znašli, pogledamo kaj je problem.	Skupni pogled situacije družine	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D34	Kje oni vidijo problem in kaj jaz zaznavam kot problem	Skupno iskanje problema	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D35	Glede na problematiko skupaj določimo cilje.	Skupno določanje ciljev	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D36	V kolikor se zdi, da bi bila koristna vključitev mobilne službe jim predstavim še to	Presoja koristi vključitev v mobilno službo	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D37	jim ponudim to obliko pomoči, kjer delavka hodi enkrat tedensko v družino.	Oblika pomoči	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D38	Dogovor o sodelovanju se sklene na naslednjem srečanju.	Dogovor o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D39	Uporabnikom razložim kako bo sodelovanje potekalo.	Potek sodelovanja	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D40	Predstavim oblike pomoči, obveznosti in trajanje storitve pomoči družini za dom.	Predstavitve oblike pomoči, obveznosti in storitev	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D41	Predstavim jim tudi možnost vključitve mobilne službe.	Predstavitev vključitve mobilne službe	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D42	Uporabniki ta dogovor tudi podpišejo.	Podpis dogovora	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D43	Načrt pomoči je del dogovora o sodelovanju.	Načrt pomoči	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D44	Zapiše se kakšne so potrebe, na katerih področjih družina potrebuje pomoč in podporo	Opredelitev potreb področij pomoči	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D45	lahko se določijo konkretniji cilji	Določijo cilji	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D46	Načrt pomoči se tekom izvajanja spreminja in dopolnjuje.	Spreminjanje načrta pomoči	Izdelava načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D47	Družinski člani povedo, kje oni zaznavajo, da so šibki in potrebujejo pomoč.	Zaznavanje družine	Opredelitev področja dela, prioritete, obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D48	predstavim moje videnje, glede na poročila in dosedanje obravnavo na centru.	Predstavitev videnja SD	Opredelitev področja dela, prioritete, obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D49	Skupaj se dogovorimo na katerih področjih bodo delali in se krepili	Dogovor o področjih dela	Opredelitev področja dela, prioritete, obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D50	Skupaj določimo tudi kaj so obveznosti in kaj je nujnejše, da se uredi prednostno.	Skupna določitev obveznosti	Opredelitev področja dela, prioritete, obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D51	V kolikor je bil eden izmed dogovorov, da se v delo vključi mobilna služba, potem skupaj s sodelavko narediva prvi obisk družine na domu,	Vključitev mobilne službe	Izvajanje sprejetih dogovorov o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D52	Sodelavka jih v klopu mobilne službe nato enkrat tedensko obiskuje na domu	Tedenski obisk na domu	Izvajanje sprejetih dogovorov o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D53	upoštevajoč dogovorov, ciljev itd, ki smo jih skupaj sprejeli.	Upoštevanje sprejetih dogovorov, ciljev	Izvajanje sprejetih dogovorov o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D54	Družina pa se enkrat mesečno zglesi pri meni na razgovoru.	Mesečni obisk družine	Izvajanje sprejetih dogovorov o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D55	Cilje evalviramo na razgovoru pri meni na centru enkrat mesečno	Evalvacija ciljev na razgovoru	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D56	Ob koncu, ko vidimo, da smo dosegli neke cilje, gremo skupaj z uporabnikom ponovno čez načrt pomoči in čez zapisane cilje	Ponovni pregled načrta in ciljev	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D57	konkretno vidimo kaj smo dosegli in kaj bi bilo še potrebno	Pregled dosežkov	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D58	Tudi, če se storitev zaključi, je vedno možno, da se v kolikor se pojavijo nove težave, storitev zopet odpre.	Odpiranje storitve ob težavah	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D59	V kolikor pa ocenjujemo, da je s sodelovanjem potrebno nadaljevati, pa naredimo dopolnitev načrta pomoči in dogovora o sodelovanju	Dopolnitev načrta ob nadaljevanju sodelovanja	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
D60	Sodelovanja je veliko sproti	Sprotno sodelovanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D61	si poročamo, kadar se z družino dogaja kaj pomembnega	Medsebojno obveščanje	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D62	Enkrat tedensko imamo tudi tim varstva otrok in družine	Tedenski tim varstva otrok in družine	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D63	Na naši enoti imamo pa tudi tim za storitve, ki je enkrat na 14 dni	Tim za storitve	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D64	priključi tudi strokovna delavka, ki izvaja mobilno službo, v okviru tega tima se pogovarjamo prav o mobilni službi	Priključitev mobilne službe	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D65	Vključujem se tudi na multidisciplinarne time, kadar se obravnava družino, ki je vključena v	Vključitev v multidisciplinirane time	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	storitev pomoč družini za dom			
D66	Sodelovanje med mano in strokovno delavko mobilne službe je najbolj tesno	Tesno sodelovanje z delavko mobilne službe	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D67	z ostalim delavkam sodelujemo po potrebi.	Z ostalimi po potrebi	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D68	Iz področja dela za varstvo družine največ sodelujem z delavkami, ki delata na področju varstva in zaščite koristi otrok	Največ sodelovanja s področjem varstva in zaščite otrok	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D69	sodelovanje je sprotno – delo se dopolnjuje, v kolikor so odprti ukrepi.	Sprotno sodelovanje	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D70	Seveda pa sodelujem tudi s strokovnimi delavkami, ki delajo na področju nasilja v družini, rejništva, mladostniki s težavami v odraščanju	Sodelovanje z drugimi strokovnimi delavkami	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D71	Predvsem je to sodelovanje znotraj multidisciplinarnih timov	Sodelovanje znotraj multidisciplinarnih timov	Poteka sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D72	včasih dobim tudi kakšno poročilo, predvsem iz šole.	Poročilo iz šole	Poteka sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D73	Jaz sem odgovorna za proces dela v okviru pomoči družini za dom, sodelavka pa za delo v okviru mobilne službe.	Delitev odgovornosti	Vodja izvirnega delovnega projekta pomoči družini	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D74	Skupaj se dopolnjujeva.	Dopolnjevanje	Vodja izvirnega delovnega projekta pomoči družini	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
D75	Razlika je predvsem ta, da je sodelovanja v mobilni službi več.	Več sodelovanja	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D76	Torej v sklopu mobilne službe se srečujejo vsaj enkrat tedensko, na domu družine	Tedensko srečanje na domu	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D77	V sklopu pomoči družini za dom je to največkrat enkrat mesečno na centru,	Mesečno na centru	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D78	V sklopu mobilne službe sodelujejo v njihovem okolju skupaj s celotno družino in se odziva na konkretne situacije.	Sodelovanje z družino	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D79	Jaz največkrat na razgovor povabim samo starša.	Vabilo staršev na razgovor	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D80	razen če je potrebno, da je prisoten tudi otrok	Povabilo otroka	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D81	Pred mobilno službo smo v sklopu pomoči družini za dom družine vključevali še v laično pomoč	Laična pomoč	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D82	laična delavka družino obiskovala na domu in meni poročala, kaj se dogaja	Laična delavka	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D83	bolje je, da imamo mobilno službo, saj je sedaj zaposlena strokovna delavka, z znanji	Korist mobilne službe	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	potrebnimi za delo z družinami s številnimi izzivi		tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D84	Prednost je res to, da se družini približamo na domu.	Približanje družini na domu	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom socialnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini Dna domu
D85	Z njimi se dela v dani situaciji, odzivanje na probleme tukaj in zdaj.	Delanje, odzivanje v dani situaciji	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D86	Nekatere družine si ne želijo sodelovanja oziroma si ne želijo, da delavka prihaja k njim na dom.	Brez želje po sodelovanju	Pomislek glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D87	Včasih se lahko dogovorimo, da se srečujejo drugje	Srečanje drugje	Pomislek glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D88	kadar ne moremo skleniti dogovora pa vključitev v mobilno službo nebi bila smiselna, saj gre za prostovoljno vključitev	Nezmožnost sklenitve dogovora	Pomislek glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
D89	Družine so vključujejo različno, z različnih razlogov	Raznolikost razlogov vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D90	Lahko gre za kakšno problematiko	Problematika	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D91	na primer dobimo poročilo iz šole ali zdravstva.	Poročilo iz šole ali zdravstva	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D92	Potem timsko presodimo ali bi bilo koristno, da se družino vključi v pomoč družini za dom	Timska presoja glede vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D93	Če gre za hujšo problematiko in ogroženost pa se odprejo ukrepi	Odpiranje ukrepov	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D94	Tudi v sklopu načrta pomoči v ukrepih se družina lahko vključi v pomoč družini za dom	Načrt pomoči in vključitev	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D95	Večino družinam, ki so vključene v pomoč družini za dom ponudimo tudi vključitev v mobilno službo.	Ponudba za vključitev v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D96	Tudi sodišče lahko predlaga vključitev v storitev pomoč družini za dom	Predlog sodišča	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D97	predvsem kadar je v preteklosti že bil nadzor ali so bili stiki pod nadzorom	Predlog sodišča na podlagi preteklega nadzora, stisk	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D98	Sama storitev je še vedno prostovoljna,	Prostovoljstvo	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D99	se pa uporabniki načeloma vseeno vključijo	Vključitev	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D100	Včasih se opazi, da vključitev ni povsem prostovoljna	NeprostoVOLjna vključitev	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D101	Družinam razložimo, da v storitvi ne gre za nadzor	MS ni nadzor	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D102	ampak za pomoč, ki jo lahko izkoristijo v svojo prid	Pomoč	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
D103	Vsaka družina pa to drugače sprejme.	Različno sprejemanje	Potek vključevanja družin v mobilno Službo na podlagi	Način vključevanja družin v mobilno službo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			sklepa/predloga sodišča	
D104	Pri meni ali delavkah, ki delajo na centru na drugih področjih	Strokovne delavke	Pridobitev informacij o vključitvi v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D105	Sedaj mobilno službo poznajo že druge institucije in lahko to omenijo družinam.	Druge institucije	Pridobitev informacij o vključitvi v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
D106	Zdi se mi, da je za družine to nekaj, kar res rabijo in je koristno	Koristi	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D107	Če si to vzamejo kot izziv in kot pomoč, je to za njih lahko zelo pomembna pri rasti, ozaveščanju,	Rast, ozaveščanje	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D108	pridobivajo si nova znanja, nove načine razmišljanja in vpoglede	Nova znanja, nova razmišljanja, novi vpogledi	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D109	To bi potrebovala vsaka družina, ki je obravnavana na centru.	Potreba vsake družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D110	Družine se med sabo bolje razumejo	Boljše medsebojno razumevanje	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D111	krepi se partnerski odnos	Krepitev partnerskega odnosa	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D112	starša se krepi v starševskih kapacitetah, bolje odreagirata v stresnih situacijah	Krepitev staršev	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D113	otroci se naučijo reda, kdaj je treba iti spat, samostojno pripraviti torbo, narediti nalogo itd.,	Učenje reda pri otrocih	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D114	spremenijo svoje navade in vzorce delovanja, ki niso bili primerni.	Spremembe neprimernih vzorcev, navad	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D115	Na evalvacijskih razgovorih vprašam, kako so zadovoljni z mobilno službo in delom.	Evalvacijski razgovori	Zbiranje povratnih informacij od družin o Zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D116	Kjer sami opazijo napredek so zelo zadovoljni	Napredek in zadovoljstvo	Izpoved družine pri zbiranje povratnih informacij	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D117	Povedo, da je mobilna služba za njih razbremenitev.	Razbremenitev	Izpoved družine pri zbiranje povratnih informacij	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D118	Tisti, kjer napredka še ni, jim je sodelovanje sicer v redu, ne vidijo pa možnosti, da bi zase dobili kaj koristnega in kaj odnesli.	Brez napredka ni prepoznave koristi	Izpoved družine pri zbiranje povratnih informacij	Doprinos mobilne službe za vključene družine
D119	Najtežje je vzpostaviti dober delovni odnos in zaupanje z družino, ki ni pripravljena sodelovati.	Nepripravljenost sodelovanja	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
D120	Predvsem kadar je družina obravnavana na ukrepih, da ne vidi storitve kot nadzor ampak kot pomoč.	Pomoč in ne nadzor	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
D121	Vedno iščem nove rešitve in možnosti	Iskanje rešitev, možnosti	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
D122	postavljam mejo, kaj je tudi njihova odgovornost	Postavljanje meja	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
D123	Jaz ne morem narediti korakov namesto družinskih članov, da nekaj dosežejo	Brez dela v njihovem imenu	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
D124	Jaz nimam rešitve za družino	Brez rešitve	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
D125	ne svetujem kaj morajo, ampak, da rešitev izhaja iz njih	Rešitev izhaja iz družine	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
D126	Težave so res različne	Različne težave	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D127	Vzgojna problematika	Vzgojna problematika	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D128	ne znajo kakovostno preživljat prostega časa	Nekakovostno preživljanje prostega časa	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D129	preveč časa preživijo na telefonih	Preveč na telefonih	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D130	učne težave	učne težave	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D131	neprimeren pristop staršev v problemskih situacijah, razumevanje otrok in njihovih razvojnih potreb, postavljanje mej in pravil.	Neprimeren pristop staršev v problemskih situacijah	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
D132	Predvsem več zaposlenih, saj je družin, ki bi pomoč potrebovale res veliko	Več kadra	Možnosti za izboljšave delovanja mobilne službe	Izzivi pri delu
D133	Iz vseh znanj, ki sem jih pridobila tekom študija in dodatnih izobraževanje	Študij in dodatna izobraževanja	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D134	Imamo tudi mentorske skupine na Fakulteti za socialno delo, kjer si pridobivam nova znanja, nove koncepte.	Mentorske skupine na Fakulteti za socialno delo	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
D135	Meni izraz ustreza	Ustreznost imena	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
D136	sem se ga navadila	Navada	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
D137	Pove, da gre delavka mobilne službe res na teren, domov k družinam.	Izraža odhod na teren	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
D138	Moje delovno mesto je financirano s strani države, sem redno zaposlena na Centru za socialno delo.	Država	Financiranje mobilne službe	Financiranje

Tabela 9.5: Intervju E

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E1	znotraj storitve pomoč družini za dom	znotraj storitve pomoč družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E2	Jaz sem strokovna delavka, torej imam strokovni izpit in izpolnjujem vse pogoje za delo na storitvah	Strokovni izpit	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E3	vse zadeve vodim sama	Samostojno vodenje zadev	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E4	imam storitev pomoč družini za dom in mobilno službo.	Pomoč za dom in mobilna služba	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E5	To je dobro predvsem iz tega vidika, da ne vstopa v družino več različnih oseb	Pozitivni vidik izvajanja obeh storitev	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E6	V nekaterih primerih je družina vključena samo v storitev pomoč družini za dom	Storitev pomoč družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E7	v nekaterih pa samo v mobilno službo.	Mobilna služba	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
E8	mobilna služba deluje na način, da jaz delam z družino na domu	Delo na domu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E9	Torej družino obiščem in tako sodelujemo skupaj s starši in otroci		Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
E10	Nudim jim pomoč in podporo pri reševanju vsakdanjih izzivov.		Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
E11	Na naši enoti delujem samo jaz.	Vse opravlja intervjuvana	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
E12	Katalog nam nalaga naloge, ki se jih moramo v sklopu pomoči družini za dom držati in jih izpolniti.	Katalog nalaga naloge	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E13	Uvodni pogovor je namenjen temu, da družino spoznaš.	Spoznavanje družine	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E13	Sodelujem s strokovno delavko, ki dela na ukrepih, v kolikor je družina tudi tam obravnavana	Sodelovanje s socialno delavko z ukrepov	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E14	Pogovorimo se, kje so njihovi primanjkljaji in katera so področja, na katerih bomo delali.	Pogovor o primanjkljajih in področjih dela	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E15	Pogovor imam sama	Intervjuvana sama	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E16	v kolikor je družina vključena v ukrepih, pa skupaj s strokovno delavko.	Sodelovanje s socialno delavko z ukrepov	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E17	Cilje oblikujemo skupaj z uporabniki.	Oblikovanje ciljev z uporabniki	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E18	To je celotna priprava na sodelovanje, ki poteka do sklenitve dogovora.	Priprava na sodelovanje	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E19	Naredim in zapišem dogovor o sodelovanju, ki nastane v sklopu storitve pomoč družini za dom.	Zapis dogovora o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E20	Družini ga prinesem v pregled in v podpis.	Pregled in podpis s strani družine	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E21	Del dogovora je tudi načrt pomoči, opredelijo se področja dela, postopki, časoven okvir	Vsebina dogovora	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E22	posebej je zapisano, da se bo družina vključila v mobilno službo	Zapis o vključitvi v mobilno službo	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E23	Ob vsaki spremembi, na primer kolikokrat na teden družino obiskujem, se sklene nov dogovor.	Nov dogovor o vsaki spremembi	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E24	Načrt pomoči je del dogovora o sodelovanju.	Del dogovora o sodelovanju	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E25	Pripravim načrt pomoči na podlagi pogovora z družino, kjer smo opredelili na katerih področjih potrebujejo pomoč.	Podlaga za pripravo načrta	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E26	Ta načrt pomoči potem predstavim družini.	Predstavitve načrta družini	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E27	To je vse povezano, v sklopu dogovora in načrta pomoči.	Povezava z dogovorom in načrtom pomoči	Opredelitev področja dela, določanje prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E28	Sodelujemo skupaj z družino.	Sodelovanje z družino	Opredelitev področja dela, določanje prioritet in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E29	Z družinami sodelujem pri njih doma, v domačem okolju.	Sodelovanje v domačem okolju	Izvajanje dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E30	Držim se nekih okvirov, ki smo jih določili	Držanje dogovorjenih okvirjev	Izvajanje dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E31	področja dela in cilje, se pa prilagajam družinam vsakič znova	Prilagajanje	Izvajanje dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E32	ko vstopim v družino vidim, kaj so današnje potrebe, se odzivam na dane situacije	Odzivanje na potrebe	Izvajanje dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E33	Časovno določimo že v naprej, kdaj bo evalvacija.	Določitev časa evalvacije	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E34	Cilje, ki sem jih navedla v dogovoru, načrtu pomoči pregledamo skupaj z družino	Skupni pregled ciljev	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E35	se pogovorimo o tem kaj smo uspeli doseči in kaj še moramo.	Pogovor o dosežkih	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E36	Če se je v tem času pokazala potreba po dodajanju novih ciljev to dodamo	Novi cilji glede na potrebe	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E37	In sklenemo nov dogovor o sodelovanju.	Nov dogovor o sodelovanju	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E38	V kolikor je potrebno nadaljnje delo oziroma se za nadaljevanje sodelovanja odločimo skupaj z družino sklenemo nov dogovor o sodelovanju.	Nov dogovor o sodelovanju	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
E39	Sodelujem v timu za varstvo otrok in družine.	Sodelovanje v timu	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E40	na teh timih sprejemamo pomembne odločitve skupaj, se informiramo.	Odločitve in informiranje v timih	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E41	Tudi sprotno sodelujemo z delavkami, ki z družinami sodelujejo v sklopu ukrepov za varstvo otrok in družine	Sodelovanje z delavkami v sklopu ukrepov	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E42	enkrat mesečno pa imamo na naši enoti tim za mobilno službo	Mesečni tim za mobilno službo	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E43	pregledamo vse družine in evalviramo napredek	Pregled in evalvacija	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E44	pogovarjamo se o izzivih, kaj bi še lahko naredili	Pogovor o izzivih	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E45	Vključujem se tudi na multidisciplinarne time, kadar je vključena družina, ki jo obravnavam.	Vključitev v multidisciplinarne time	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E46	To sodelovanje poteka sproti in na timu varstva otrok in družine.	Sprotno sodelovanje	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E47	sodelujem z vsemi delavkami iz področij varstva otrok in družine.	Sodelovanje z delavkami iz	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
		področij varstva otrok in družine		delavkami v mobilni službi in na CSD
E48	Sodelujemo predvsem na multidisciplinarnih timih, ki jih skliče center	Sodelovanje na multidisciplinarnih timih	Poteka sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E49	tam so prisotne vse institucije, ki so pomemben del družine,	Pomembne institucije	Poteka sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E50	to je največkrat šola, vrtec, zdravstvo, policija in družina sama.	Šola, vrtec, zdravstvo, policija in družina	Poteka sodelovanja s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
E51	Torej jaz delam tako na področju pomoči družine za dom kot mobilne službe.	Na področju pomoči družine za dom in mobilne službe	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E52	Vsak primer družine si je med seboj različen,	Različni primeri	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E53	za nekatere je smiselno, da se vključi mobilna služba, saj potrebujejo sodelovanje na tedenski bazi	Tedensko sodelovanje	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E54	pri drugih težave niso tako hude in je dovolj, da se srečujemo enkrat mesečno.	Mesečno sodelovanje	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E55	Družine, ki so vključene v mobilno službo obiskujem v povprečju enkrat tedensko	Tedenski obisk mobilne službe	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E56	Družine, ki so vključene v pomoč družini za dom,	Mesečni obisk centra oz. po potrebi	Potek sodelovanja in delo z družinami	Prepoznava razlik med delom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	pridejo na pogovor na center enkrat na mesec oziroma po potrebi.		vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E57	Zaradi tega gre za povsem drugačno dinamiko dela.	Dinamika dela	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E58	Družine si večinoma želijo, da se srečujemo enkrat tedensko in da pridem na dom.	Želja družine po tedenskem obisku na domu	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E59	To jim ustreza iz vidika, da njim ni treba na Center.	Ni treba na center	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E60	Sodelovanje na tedenski bazi po mojem mnenju prispeva k boljšim rezultatom, lažje dosežemo zastavljene cilje.	Boljši rezultati ob tedenskem sodelovanju	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznava razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
E61	Največkrat delavka iz ukrepov družini predlaga vključitev v pomoč družini za dom	Predlog vključitve od delavke iz ukrepov	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
E62	v sklopu tega jim ponudim mobilno službo	Ponudba mobilne službe	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
E63	Mogoče je drug pristop, iz njihove strani	Drug pristop	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E64	če oni tebi odprejo vrata, ne da pridejo sem	Odpiranje vrat	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E65	Gre za bolj osebni pristop.	Osebni pristop	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E66	Lažje se odprejo, za trenutek pozabijo, da prihajam iz institucije.	Odpiranje	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E67	Pokažejo trud in motivacijo, pri enih družinah opazim precej napredka.	Motivacija, trud, napredek družin	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E68	Ja, veliko jih pove, da so zadovoljni, tudi sami opazijo napredek.	Izražanje zadovoljstva	Mnenje družine o mobilni službi	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E69	Povedo, da je srečevanje na domu bolj udobno in sproščeno,	Udobnost in sproščenost na domu	Mnenje družine o mobilni službi	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E70	lažje se odprejo in povežejo	Lažje odpiranje in povezovanje	Mnenje družine o mobilni službi	Doprinos mobilne službe za vključene družine
E71	Sem že doživela zavrnitev, ko sem poskušala pomagati osebi	Zavrnitev ob pomoči	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E72	ko je mož prišel iz zapora sem tudi jaz doživela kakšen napad iz uporabničine strani	Žrtev napada	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E73	To se te dotakne.	Dotakne	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E74	So neprijetne stvari, s katerimi se je treba spopadati.	Spopadanje z neprijetnimi stvarmi	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E75	Kadar je družina obravnavana na področju ukrepov, torej imajo na primer nadzor starševske skrbi, takrat imam pogosto občutek, da izvajam nadzor.	Občutek izvajanja nadzora	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E76	Tudi družine imajo tak občutek in se to občuti v odnosu.	Občutek družin	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E77	Vsak izziv je drugačen,	Raznolikost izzivov	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E78	pomaga supervizija in mentorska srečanja	Supervizija in mentorska srečanja	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E79	sodelavke vprašam za nasvet	Nasveti sodelavk	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E80	se soočim s problemom	Soočenje s problemom	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
E81	Slabe starševske kapacitete	Slabe starševske kapacitete	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E82	nezmožnost postavljanja meja	nezmožnost postavljanja meja	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E83	slabo vzpostavljanje rutine pri otrocih	slabo vzpostavljanje rutine pri otrocih	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E84	potrebujejo pomoč pri domačih nalogah	pomoč pri domačih nalogah	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E85	preveč permissivna vzgoja	permissivna vzgoja	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E86	konflikti v partnerskih odnosih	konflikti v partnerskih odnosih	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
E87	neenotnost v vzgoji	neenotnost v vzgoji	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
E88	Na znanja, ki sem jih pridobila z izobrazbo na magistrski stopnji fakultete za socialno delo.	Znanje iz fakultete	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E89	Zelo koristna so tudi mentorska srečanja na fakulteti za socialno delo, kjer si pridobivam nova znanja s področja socialnega dela.	Mentorska srečanja na fakulteti za socialno delo	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
E90	Meni se izraz zdi ustrezen.	Ustreznost izraza	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
E91	Država	Država	Financiranje mobilne službe	Financiranje

Tabela 9.6: Intervju F

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F1	Mobilno službo izvaja ena strokovna delavka, ki je zaposlena prav za mobilno službo	Strokovna delavka za mobilno službo	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
F2	Zaposleni sva še dve delavki, ki izvajata storitev pomoč družini za dom	2 delavki za pomoč družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
F3	sodelujeva s sodelavko, ki je zaposlena na mobilni službi	Sodelovanje	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
F4	Gre za delo z družino na domu	Delo z družino na domu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F5	večinoma direktno z otroki, da kvalitetno preživljajo prosti čas	Delo z otroci	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
	delavka nudi razvojne spodbude		Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F6	nudi učno pomoč ali pa organizira različne dejavnosti, da otroci dobijo spretnosti in znanja, predvsem v čustvenem in socialnem smislu	Učna pomoč in druge dejavnosti za otroke	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F7	Hkrati pa v to vključuje starše.	Vključevanje staršev	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F8	Dela tudi individualno s starši, da se pogovorijo o opažanjih, se oni obrnejo na njo v kolikor kaj potrebujejo.	Individualno delo s starši	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F9	Za vsako družino se naredi načrt pomoči, ki se sproti dopolnjuje.	Načrt pomoči	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F10	Strokovna delavka z različnimi vsebinami poskuša slediti temu načrtu.	Sledenje načrtu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F11	Strokovna delavka, ki je zaposlena prav za mobilno službo	Za mobilno službo	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F12	in dve strokovni delavki, ki sva zaposleni za pomoč družini za dom	dve strokovni delavki za pomoč družini za dom	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
F13	Strokovna delavka, ki izvaja mobilno službo hodi na dom k družinam in dela direktno z njimi	Delo na domu	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
F14	jaz pa s staršema opravljam razgovore na Centru.	Razgovori na CSD	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
F15	V okviru pomoči družini za dom moramo upoštevati smernice Kataloga, to storim jaz	Upoštevanje smernic Kataloga	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F16	Delavka mobilne službe pa na terenu uresničuje načrt pomoči, ki sem ga jaz pripravila skupaj z družino.	Uresničevanje načrta pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F17	Starša povabim na razgovor na center.	Povabilo staršev na razgovor	Prvo pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F18	Razložim zakaj so prišli, zakaj so bili usmerjeni k meni.	Razlaga povabila staršem	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F19	Torej po navadi strokovne delavke s področij zaščite otrok družini predlagajo vključitev v storitev.	Predlog vključitev v storitev	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F20	Včasih dobim tudi poročila šole, vrta, zdravstva... in jih na podlagi tega povabim.	Povabilo na podlagi poročila šole, vrta, zdravstva	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F21	Predstavim jim storitev pomoč družini za dom in jim ponudim vključitev v mobilno službo.	Predstavitev storitev pomoči	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F22	Strokovne delavke iz področij zaščite otrok me	Seznanitev s situacijo	Izmenjava stališč/mnenj	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	seznanijo s situacijo družino		socialnih delavk in članov družine	
F23	preberem si tudi spisovno dokumentacijo	Dokumentacija	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F24	Z družino pa preko pogovora poskušamo najti skupne rešitve.	Iskanje skupnih rešitev	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F25	Skupaj s starši najprej opredelimo težave, način dela in na podlagi tega tudi cilje,	Opredelitev težav, načina dela, ciljev	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F26	naredimo še pisni dogovor o sodelovanju	Pisni dogovor o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F27	Dogovorimo se tudi če bi bila smiselna in potrebna vključitev v mobilno službo in to zapišemo v dogovor.	Dogovor glede smiselnosti vključitve v mobilno službo	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F28	Načrt pomoči je poseben dokument, ki ga ustvarimo skupaj s starši.	Načrt pomoči	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F29	Pregledamo predhodno obravnavo, kaj so ugotovitve in to zapišemo.	Zapis predhodnih ugotovitev	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F30	Katere težave vidim jaz, kaj vidijo starši.	Težave in videnja staršev	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F31	Gremo skozi to, kako oni zaznavajo situacijo, katere težave sami opažajo.	Zaznava situacije in opažanje težav	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F32	Namen je, da pridemo do skupne opredelitve težav.	Skupna opredelitev težav	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F33	Pogovorimo se o tem kakšne spremembe si želijo in na ta način postavimo cilje.	Željene spremembe in določitev ciljev	Načrt pomoči	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F34	potem pa se skupaj pogovarjamo o tem, kaj bi bile prioritete.	Dogovor o prioritetah	Področje dela, prioritete in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F35	Družino enkrat mesečno povabim na pogovor, kjer vsakič govorimo o določeni temi, ki jo bodisi predlagata starša ali pa jaz.	Mesečna srečanja in pogovori	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F36	Držimo se načrta pomoči.	Držanje načrta pomoči	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F37	Torej v načrtu pomoči so določena področja dela, kjer družina potrebuje pomoč in podporo.	Področja dela kjer je potrebna pomoč	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F38	To so naše teme za pogovor in za delo.	Teme za pogovor in delo	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F39	Delavka za mobilno službo pa na terenu zasleduje isti načrt pomoči skozi drugačne vsebine.	Zasledovanje istega načrta skozi drugačne vsebine	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F40	Cilje evalviramo sproti, na sestankih, ki so pri meni enkrat mesečno	Mesečna evalvacija ciljev	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F41	preverimo, kaj smo se na zadnjem srečanju dogovorili,	Preverjanje dogovorjenega	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F42	če so to uspeli narediti, preverimo tudi cilje določene v načrtu pomoči	Preverjanje ciljev v načrtu pomoči	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F43	Ob koncu storitve, torej ko se odločimo, da družina naše pomoči ne potrebuje več, naredimo končno evalvacijo,	Končna evalvacija	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F44	kjer tudi zapišemo kaj vse smo dosegli.	Zapis dosežkov	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F45	V kolikor ocenimo, da družina še vedno potrebuje našo podporo sklenemo nov dogovor o sodelovanju	Nov dogovor o sodelovanju	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F46	in naredimo nov načrt pomoči	Nov načrt pomoči	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
F47	Sodelujemo redno, saj je izmenjava informacij pomembna za obravnavanje družine.	Redno sodelovanje za izmenjavo informacij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F48	Enkrat tedensko smo vse na timu za varstvo otrok in družine, kjer smo prisotne vse delavke, ki delamo na zaščiti otrok in družine	Tim za varstvo otrok in družine	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F49	imamo pa tudi tim za storitve, kjer smo vse delavke, ki delamo na storitvah, srečujemo se enkrat mesečno	Tim za storitve	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F50	Pomembne informacije pa si izmenjujemo tudi sproti.	Sprotna izmenjava informacij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F51	Sodelujem z vsemi strokovnimi delavki, ki obravnavajo družino; varstvo družine, področje varstva otrok in mladostnikov.	Sodelovanje z vsemi strokovnimi delavki	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F52	Sodelujemo na timih, sproti si izmenjujemo informacije, itd.	Sodelovanje na timih	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F53	Včasih zaprosimo za poročilo šole, vrtca, zdravstva.	Poročilo šole, vrtca, zdravstva	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F54	Drugače pa se srečujemo na multidisciplinarnih timih, ki jih največkrat organizira CSD.	Multidisciplinarni timi	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F55	Jaz bi rekla, da ni vodje.	Ni vodje	Odgovornost za proces dela	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F56	Vsak je odgovoren za svoj del procesa, dogovarjamo se skupno.	Odgovornost za svoj del procesa	Odgovornost za proces dela	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
F57	Moje delo je bolj v pisarni, enkrat mesečno oziroma po potrebi imam pogovore s starši	Delo v pisarni	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F58	kjer se pogovarjamo o različnih temah: vzgoja, odnosi, postavljanje meja pa tudi o partnerstvu in starševstvu.	Pogovor o različnih tematikah	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F59	Delavka iz mobilne službe pa družino obiskuje na	Obisk družine na domu s strani mobilne službe	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
	domu, vsaj enkrat na teden.		mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F60	Dela več tudi z otroci.	Več dela z otroci v mobilni službi	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F61	Družino spremlja v danem trenutku in se lahko tudi odziva na dane situacije.	Spremljanje družine v situaciji	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F62	Dinamika dela je zelo različna.	Raznolika dinamika dela	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F63	Družine, ki so vključene v mobilno službo imajo več pomoči in podpore	Družine v mobilni službi več pomoči in podpore	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F64	saj to pomeni, da jih delavka na domu obiskuje enkrat tedensko, poleg tega pa imajo srečanje še z mano enkrat mesečno na CSD	Tedenski obiski na domu in mesečna srečanja na CSD	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F65	Kadar pa so vključeni zgolj v storitev pomoč družini za dom pa sodelujejo le z mano,	Pri storitvi na domu sodelovanje tedensko	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z družinami vključenimi v pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F66	ni toliko obiskov na domu.	Manj obiskov na domu	Potek sodelovanja in delo z družinami vključenimi v mobilno službo in z	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			družinami vključenimi v pomoč družini za dom	tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F67	Predvsem v tem, da se srečujejo enkrat tedensko	Tedensko srečevanje	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F68	pomeni, da je sodelovanja več	Več sodelovanja	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F69	Delavka je prisotna pri družini na domu, odziva se na dane situacije	Odzivanje na dane situacije	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F70	vidi njihov način delovanja, starševske prijeme	Videnje starševskih prijemov	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F71	vidi otroke kako se soočajo z delom za šolo in jim pri vsem tem lahko pomaga, jih spodbuja.	Videnje soočanje otrok s šolo in pomoč	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F72	vsi si ne želijo, da bi delavka hodila k njim na dom	Brez želje po vstopu v dom	Pomisleki glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F73	Ker gre za prostovoljno vključitev, jih v to ne moremo prisiliti.	Prostovoljnost, brez prisile	Pomisleki glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F74	Torej, kadar si tega ne želiš, nima smisla.	Brez želje ni smisla	Pomisliki glede vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
F75	Vključitev je prostovoljna.	Prostovoljna vključitev	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
F76	Predlagajo jim jo lahko delavke s področja varstva družine, ki družino obravnavajo v svojih postopkih	Predlog vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
F77	Včasih družina še ni obravnavana na CSD ampak dobimo zgolj poročilo šole da opazajo težave pri otrocih,	Poročilo šole opažanj težav pri otrocih	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
F78	takrat se timsko odločimo, če je smiselno, da se družini ponudi vključitev v storitve	Timsko odločanje glede vključitve	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
F79	Včasih sodišče predlaga oziroma družino napoti, da se na CSD vključi v storitve.	Napotitev s strani sodišča	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
F80	Vključitev je še vedno prostovoljna	Prostovoljna vključitev	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
F81	v ozadju pa je zahteva sodišča, ki starše nekako prisili v vključitev	Zahteva sodišča	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	
F82	Na CSD pri socialnih delavkah.	CSD	Pridobitev informacij o vključitvi v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
F83	V kolikor je družina pripravljena sodelovati, je doprinos lahko res velik.	Velik doprinos ob sodelovanju	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F84	Starša se lahko s strokovno delavko pogovorita in jo prosita za pomoč pri katerokoli težavi s katero se srečujeta.	Zaprosilo staršev za pomoč	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F85	Strokovna delavka, ki dela na mobilni službi veliko dela tudi z otroci	Delo z otroci	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F86	pomaga jim pri organizaciji dela za šolo, skupaj aktivno preživljajo prosti čas, jih spodbuja k preživljanju časa v naravi	Pomoč otrokom pri šoli, prostem času, preživljanju časa v naravi	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F87	s tem tudi starše spodbuja, da sami ravnajo enako	Spodbuda staršem k enakem ravnanju	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F88	Starše spodbuja in jim pomaga pri vzgoji, predstavi jim vzgojne potrebe otrok, itd.	Pomoč staršem pri vzgoji	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F89	Boljša komunikacija	Boljša komunikacija	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
	izboljšajo se starševske veščine	Boljše veščine staršev	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F90	otroci manj časa preživljajo na telefonih, med seboj so bolj povezani..	Povezanost otrok	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F91	Ciljno ne	Ne	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F92	družino pa pogosto vprašam, kako poteka sodelovanje s strokovno delavko v mobilni službi	Povprašati o sodelovanju	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F93	pa tudi kako so zadovoljni z našim sodelovanjem, česa bi si želeli več, itd.	Povprašati o zadovoljstvu	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F94	Večina je s sodelovanjem zadovoljna	Zadovoljstvo večine	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F95	povedo, da se počutijo razbremenjene in pomoč cenijo	Občutek razbremenjenosti	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F96	Seveda pa se najdejo tudi starši, ki pravijo, da niso s sodelovanja pridobili nič.	Brez pridobitve od sodelovanja	Izpoved družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
F97	Potrebno je navezati stik in si pridobiti zaupanje, to je vedno izziv	Navezava stika	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F98	saj je vsaka družina drugačna	Raznolikost družin	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
F99	Slabe starševske kapacitete in veščine	Slabe starševske kapacitete in veščine	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F100	neprimerne vzgojne metode	neprimerne vzgojne metode	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F101	slaba komunikacija	slaba komunikacija	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F102	preživljanje prostega časa pred televizijo in za računalnikom	preživljanje prostega časa pred televizijo in za računalnikom	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F102	otroci in starši niso povezani, si ne zaupajo	Nepovezanost staršev in otrok	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F103	prepiri med staršema	prepiri med staršema	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F104	starša ne poznata razvojnih potreb otrok	Nepoznavanje razvojnih potreb otrok	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F105	včasih tudi neprimerna prehrana	neprimerna prehrana	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F106	nič gibanja in preživljanja časa v naravi	nič gibanja in preživljanja časa v naravi	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F107	Vsaka družina je posebna in ima svoje specifične.	Posebnost družine	Težave družin v mobilni službi	Izzivi pri delu
F108	Družinske člane spodbujamo k uvidu v svoje težave	Spodbujanje k uvidu težav	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
F109	in jih skupaj z njimi rešujemo, iščemo rešitve.	Skupno iskanje rešitev	Soočanje z izzivi	Izzivi pri delu
F110	Več sodelovanja med strokovno delavko na storitvi pomoč družini za dom in mobilno službo	Več sodelovanja med strokovno delavko na storitvi pomoč družini za dom in mobilno službo	Možnosti za izboljšave delovanje mobilne službe	Izzivi pri delu
F111	da bi bila delavka mobilne službe vključena v določene pogovore, ki jih jaz opravljam s staršema	Vključitev delavke mobilne službe v pogovore	Možnosti za izboljšave delovanje mobilne službe	Izzivi pri delu
F112	Pa seveda več zaposlenih.	Dodaten kader	Možnosti za izboljšave delovanje mobilne službe	Izzivi pri delu
F113	Vsa znanja pridobljena tekom izobraževanja in dela	Znanja iz izobraževanja in dela	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F114	psihologija, socialno delo, partnerska terapija	psihologija, socialno delo, partnerska terapija	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
F115	delo z otroci v zavodu in stanovanjskih skupinah	delo z otroci v zavodu in stanovanjskih skupinah	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
F116	in delo na CSD	Delo na CSD	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
F117	Ime mi je ok	Ok	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
F118	mislim, da ne rabi spremembe.	Brez potrebe po spremembi	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
F119	To ime je ok, če zgodnja pomeni kot preventivna.	ok, če zgodnja pomeni kot preventivna	Mnenje o poimenovanju "zgodnja pomoč in podpora družinam"	Mnenje
F120	Čeprav na CSD pogosto obravnavamo družine, kjer ne gre več za preventivna ravnanja.	Obravnava družin kjer ne gre več za preventivna ravnanja	Mnenje o poimenovanju "zgodnja pomoč in podpora družinam"	Mnenje
F121	Ministrstvo	Ministrstvo	Financiranje mobilne službe	Financiranje

Tabela 9.7: Intervju G

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G1	Na naši enoti sem za mobilno službo zaposlena samo jaz.	Ena zaposlena na MS	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
G2	Torej jaz izvajam storitve, v okviru pomoči družini za dom	Storitve v okviru pomoči družini za dom	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
G3	pa družinam, za katere ocenim, da bi to potrebovali ponudim še vključitev v mobilno službo	Ponujanje vključitev v mobilno službo	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
G4	družine potem obiskujem tudi na domu	Obisk družin na domu	Na enoti	Oblikovanost mobilne službe
G5	Gre za delo z družino na domu	Delo z družino na domu	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G6	sodelujem tako s starši kot z otroci	Sodelovanje s starši in otroci	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G7	se mi zdi pomembno, da so v proces sodelovanja vključeni vsi	Vključenost vseh	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G8	Glede na zastavljene cilje pripravim aktivnosti,	Priprava aktivnosti glede na cilje	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G9	predvsem take, ki krepijo komunikacijo, prepoznavanje čustev in potreb drugih	Krepitev komunikacije, prepoznavanje čustev in potreb drugih	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G10	Tekom pogovora pa razčističujemo stiske s katerimi se soočajo	Razčističevanje stisk	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G11	jim svetujem in sem jim v podporo pri razreševanju težav.	Svetovanje in podpora pri težavah	Delovanje mobilne službe	Oblikovanost mobilne službe
G12	Na mobilni službi sem zaposlena samo jaz,	Samo intervjuvana	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
G13	torej jaz opravljam vse naloge.	Vse naloga opravlja intervjuvana	Porazdelitev nalog socialnih delavk	Oblikovanost mobilne službe
G14	V okviru pomoči družini za dom upoštevam smernice Kataloga.	Upoštevanje smernice Kataloga.	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G15	Sklenemo dogovor o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G16	naredimo načrt pomoči družini in opredelimo cilje	Načrt pomoči družini in opredelimo cilje	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G17	Starša povabim na razgovor na center.	Povabilo staršev na center	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G18	Predstavim jima storitev pomoč družini za dom in mobilno službo	Predstavitev storitev	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G19	jima ponudim vključitev, ki je prostovoljna	Ponudba prostovoljne vključitve	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G20	Teh spoznavnih pogovorov je več.	Več spoznavnih pogovorov	Prvi pogovor z družino	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G21	Na timu za varstvo otrok in družine skupaj sklenemo, katera družina bi bila primerna za vključitev v storitve.	Odločitev o primernosti za vključitev	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G22	Družini to predstavim	Predstavitev družini	Izmenjava stališč/mnenj	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			socialnih delavk in članov družine	
G23	in skupaj se dogovorimo o sodelovanju.	Skupni dogovor o sodelovanju	Izmenjava stališč/mnenj socialnih delavk in članov družine	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G24	Dogovor o sodelovanju sklenemo skupaj s starši	Sklenitev dogovora o sodelovanju s starši	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G25	in ga zapišemo	Podpis dogovora	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G26	Je pa to več kot zgolj papir,	Zgolj papir	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G27	saj je pomembno, da se vzpostavi tudi odnos, ki je ključen za sodelovanje	Vzpostavitev odnosa	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G28	Dogovor o sodelovanju sklenem tudi z otroci ob prvem obisku na domu – gre za ustni dogovor.	Ustni dogovor z otroci	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G29	Načrt pomoči ustvarimo skupaj s starši	Načrt pomoči s starši	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G30	jaz ga zapišem in vsi ga podpišemo	Podpis vseh	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G31	Zapišemo kaj so težave	Težave	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G32	zapišemo kaj so področja dela na katerih bi bilo potrebno delati	Področja dela	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G33	kaj so uresničljivi cilji, ki jih bomo skozi sodelovanje poskušali doseči.	Cilji	Dogovor o sodelovanju	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G34	Skupaj opredelimo težave	Opredelitev težav	Opredelitev področja dela, prioritete in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G35	nato pa se dogovorimo o prednostnih	Dogovor o prednostih	Opredelitev področja dela, prioritete in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G36	kaj je nujno, da družina uredi čim prej.	Nujne zadeve	Opredelitev področja dela, prioritete in obveznosti	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G37	Dogovor in načrt pomoči so smernice za izvajanje mobilne službe	Dogovor in načrt pomoči kot smernice	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G38	Včasih se z družino dogovorimo, kaj bo tema našega srečanja,	Dogovor o temi srečanja	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G39	takrat jaz pridem z vsebino, o kateri se skupaj pogovarjamo	Pogovor o vsebini	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G40	Včasih pa se prepustim toku in sledim družini, njihovem dnevu in ritmu	Prepuščanje toku družine	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G41	V ozadju pa vedno zasledujem skupaj določene cilje.	Zasledovanje skupnih ciljev	Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G42	Sproti in na rednih evalvacijskih pogovorih.	Sproti in na rednih evalvacijskih pogovorih.	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G43	Starša povabim na pogovor	Povabilo staršev na razgovor	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G44	kjer pogledamo kaj smo že dosegli in kaj še moramo	Pregled dosežkov	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G45	To je tudi priložnost za pohvalo.	Priložnost za pohvalo	Spremljanje in evalviranje ciljev	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G46	V kolikor vidimo, da bi bilo to potrebno se dogovorimo skupaj s starši	Dogovor s starši	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G47	sklenemo nov dogovor o sodelovanju.	Nov dogovor o sodelovanju	Dogovor za morebitno nadaljnje delo	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G48	Jaz pravim, da smo sodelavci v procesu ustvarjanja in sodelovanja.	Sodelovanje sodelavcev	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G49	Vsi si želimo, da bi se družina okrepila	Okrepitev družine	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G50	in da vključevanje CSD ne bi bilo več potrebno	Brez potrebe po vključitvi CSD	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G51	Zasledujemo skupaj zastavljene cilje	Zasledovanje ciljev	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G52	Družinski člani jih poskušajo doseči jaz pa jim pri tem pomagam, sem jim v podporo	Pomoč pri doseganju ciljev	Vloga družinskih članov/socialnih delavk	Uresničevanje opravil in aktov strokovnih delavk
G53	Sodelujem z vsemi, ki obravnavajo družino.	Sodelovanje z vsemi, ki obravnavajo družino	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G54	Torej v kolikor so odprti ukrepi so to delavke iz področja varstva družine	Sodelovanje delavke iz področja varstva družine v primeru odprtih ukrepov	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G55	imamo tim za varstvo otrok in družine	Tim za varstvo otrok in družine	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G56	kjer si izmenjujemo vse pomembne informacije	Izmenjava informacij	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G57	Kadar je družina vključena zgolj v storitve pa s sodelavkami, ki tudi delajo na storitvah – imamo poseben tim.	Tim za storitve	Področje dela sodelovanja in način sodelovanja	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G58	To sodelovanje je največkrat v sklopu multidisciplinarnega tima	Sodelovanje v sklopu multidisciplinarnega tima	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G59	sodelujemo pa tudi na način informiranja preko telefona, e-maila.	Telefon in e-mail	Poteka sodelovanje s strokovnimi delavkami iz drugih institucij	Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in na CSD
G60	Če je družina vključena v mobilno službo jih obiskujem na domu	Obisk na domu v mobilni službi	Razlika med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G61	tam je družina bolj sproščena, bolj jim je udobno	Sproščenost družine na domu	Razlika med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G62	Obiščem jih enkrat tedensko	Tedenski obisk družine	Razlika med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
				okviru pomoči družini za dom
G63	v okviru pomoči družini za dom imamo pogovor na CSD zgolj enkrat mesečno	Mesečni pogovor na CSD	Razlika med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G64	V okviru mobilne službe je več sodelovanja s celo družino in več vključevanja otrok.	Več sodelovanja s celo družino in več vključevanja otrok	Razlika med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G65	Srečanja so bolj pogosta.	Pogosta srečanja	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G66	Družina je doma bolj sproščena.	Sproščenost na domu	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G67	Vidim situacije in lahko na njih odreagiram.	Reagiranje na situacije	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G68	Delam s celotno družino in vključujem tudi otroke.	Delo z družino in otroci	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G69	V proces lahko vključim različne aktivnosti, ki jih počenemo – različne igre, ki krepijo sodelovanje, razumevanje in regulacijo čustev,..	Vključitev aktivnosti (igre)	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G70	Predvsem pa poslušam in sem prisotna, se mi zdi, da je včasih že dovolj, da imajo sogovornika	Posluh za družino	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G71	se počutijo sprejetega, pomembnega	Občutek sprejetosti, pomembnosti	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G72	sodelovanje pogostejše, ni pritiska, da se nam kam mudi.	Sodelovanje brez pritiska	Prednost vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G73	Vsaka družina si ne želi, da vstopaš v njen dom, to spoštujem.	Ko ni želje po vstopu v družino	Pomisleki vključevanja družine v mobilno službo	Prepoznavna razlik med delom strokovnih delavk v mobilni službi in tistimi, ki delajo v okviru pomoči družini za dom
G74	Vključitev v mobilno službo je prostovoljna.	Prostovoljna vključitev	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
G75	Velikokrat delavke na ukrepih ocenijo, da bi bila vključitev koristna in to predlagajo družini.	Prelog od delavk na ukrepih	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
G76	Včasih dobimo poročilo vrtea, šole ali zdravstva in ocenimo, da bi družini lahko pomagali z vključitvijo v storitev	Poročilo vrtea, šole ali zdravstva	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
G77	jaz jih potem povabim na pogovor in jim sodelovanje predstavim.	Povabilo na pogovor in predstavitev sodelovanja	Način vključevanja družin v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
G78	Kadar se družine vključijo, ker to od njih zahteva sodišče je sodelovanje veliko težje, saj imajo občutek, da opravljam nadzor.	Težje sodelovanje ob vključitvi na predlog sodišča	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi sklepa/predloga sodišča	Način vključevanja družin v mobilno službo
G79	Takrat se moramo veliko pogovarjati o namenu storitve.	Pogovor o namenu storitve	Potek vključevanja družin v mobilno službo na podlagi	Način vključevanja družin v mobilno službo

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			sklepa/predloga sodišča	
G80	Na CSD pri socialnih delavkah.	CSD	Pridobitev informacij o vključitvi v mobilno službo	Način vključevanja družin v mobilno službo
G81	Če si želijo sodelovanja, lahko od tega res veliko odnesejo.	Velik doprinos ob sodelovanju	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G82	Pripravljena sem delati na vseh možnih področjih in jim pomagati, da se okrepijo – v starševski vlogi, v partnerski vlogi pa tudi v vlogi 'biti otrok'.	Pomoč pri okrepitvi	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G83	Jih poslušam, podpiram, svetujem.	Posluh, podpora, svetovanje	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G84	Pokažem jim, kako kvalitetno preživljati prosti čas.	Kvalitetno preživljanje prostega časa	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G85	Usmerjam jih kako ustrezno komunicirati.	Usmerjanje v komunikaciji	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G86	Opozorim, kadar naredijo kaj, kar ni primerno in povprašam, kaj bi lahko naredili drugače.	Opozarjanje na neprimernosti	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G87	In ker se lahko odzovem tako, v konkretni situaciji je to povsem drugače.	Odzivi v dani situaciji	Doprinos mobilne službe za vključene družine	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G88	Vidim, da se družina bolj poveže.	Povezanost družine	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G89	Zmorejo si sami organizirati prosti čas, otroke spodbuditi za šolsko delo, vzpostavljajo dnevno rutino, ki se jo držijo	Organizacija časa in spodbuda otrok	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G90	opazim, da so starši strpnější, razumejo, da ko otrok pade ven ima stisko, namesto da se razjezijo, ga potolažijo	Boljši odnos staršev do otrok	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G91	Včasih je tudi komunikacija med partnerjema boljša.	Boljša partnerska komunikacija	Spremembe pri družinah vključenih v mobilne službe	Doprinos mobilne službe za vključene družine

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G92	Informacij ne zbiram na tak način	Brez zbiranja informacij o zadovoljstvu	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G93	v sklopu evalvacije pa jih povprašam o zadovoljstvu	Evalvacija	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G94	Večinoma povedo, da so zadovoljni s sodelovanjem	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Zbiranje povratnih informacij od družin o zadovoljstvu z mobilno službo	Doprinos mobilne službe za vključene družine
G95	Največji izziv se je približati družini, ki si sodelovanja za res ne želi.	Družina brez želje po sodelovanju	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
G96	Torej sodeluje, ker misli, da mora.	Sodelovanje kot obveza	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
G97	Vzpostaviti odnos, ki bi temeljil na zaupanju, ko pa je zaupanje že v samem štartu porušeno.	Brez zaupanja	Izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
G98	Preizkušam različne tehnike	Različne tehnike	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
G99	se z njimi pogovarjam in jim poskušam razložiti, da lahko od našega sodelovanja dobijo veliko kvalitetnih vsebin zase	Pogovor in poslušanje	Soočanje z izzivi pri delu v mobilni službi	Izzivi pri delu
G100	Slaba komunikacija, slabe starševske veščine	Slaba komunikacija, slabe starševske veščine	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
G101	otroci, ki imajo težave s šolo, razumevanjem čustev, izražanjem čustev, preživljajo prosti čas na telefonih	Šola, razumevanje in izražanje čustev, prosti čas	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
G102	starši, ki ne postavljajo mej, ne razumejo otrokovih razvojnih potreb	starši, ki ne postavljajo mej, ne razumejo otrokovih razvojnih potreb	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki je obravnavana tudi na drugih ukrepih	Izzivi pri delu
G103	nimajo vzpostavljenega reda in discipline, se z otroki ne znajo pogovarjati...	Starši brez reda in discipline	Težave z vzpostavitvijo delovnega odnosa pri delu z družino, ki	Izzivi pri delu

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
			je obravnavana tudi na drugih ukrepih	
G104	Več zaposlenih, saj je družin, ki bi tako obliko pomoči potrebovale veliko.	Dodaten kader	Možnosti za izboljšave v delovanju mobilne službe	Izzivi pri delu
G105	V kolikor bi se to dalo bi predlagala, da mobilna služba ni del CSD, temveč je ločena.	Mobilna služba naj ne bo del CSD	Možnosti za izboljšave v delovanju mobilne službe	Izzivi pri delu
G106	Imam veliko znanj s področja družine in vzgoje, kar mi zelo pomaga pri svojem delu.	Veliko predhodnega znanja s področja družine in vzgoje	Znanje za oporo pri mobilni službi	Znanje za oporo
G107	Meni je ime ustrezno, saj je pomembnejše kaj je vsebina.	Ustreznost imena	Mnenje glede poimenovanja "mobilna služba"	Mnenje
G108	Ministrstvo	Ministrstvo	Financiranje mobilne službe	Financiranje

9.3. Osno kodiranje

OBLIKOVANOST MOBILNE SLUŽBE

Oblikovanost mobilne službe na posameznih enotah:

- Dve delavki (A1), (C1)
- Ena delavka (E11), (F1), (G2)
- Razporeditev del med MS in PDZD (A2), (D3), (F2), (F3)
- MS v sklopu PDZD vodi ena delavka (G2)
- Delo z družino na domu v MS (A3), (G4)
- Sklenjen dogovor v sodelovanju obeh (A4)
- Razporeditev del, ki ustreza delavkam (A5)
- Upoštevanje smernic kataloga (A7)
- Avtonomnost, samostojnost (B1)
- Samostojno vodenje zadev (B2), (E3)
- Vodenje družine (B3)
- Nenujnost odprtih ukrepov (B4)
- Delo na svoj način (B5)
- Brez vezave na področja (B6)
- Delovno mesto kot projekt (B7)
- Ne izvajam storitve pomoči družini za dom (B8)
- V okviru socialno varstvene storitve pomoč družini za dom (D1), (E1)

- Brezplačna in prostovoljna (D2)
- Delavka MS izpolnjuje vse pogoje za delo (E2)
- Pomoč družini za dom in mobilna služba (E4)
- V družino vstopa samo ena oseba (E5)

Delovanje mobilne službe:

- Nosilka je v PDZD, MS hodi na dom (A8), (F8)
- Redni obiski na domu (A9), (D9), (E8), (F4), (G5)
- Socialna preventiva (B9)
- 3 letni projekt (B10)
- Sodelovanje od začetka (B11)
- 13 družin vključenih (B12)
- Popoldanski obiski (B13)
- Prilagajanje družinskemu času (B14)
- Eno urni obiski (B15)
- Dva obiska dnevno (B16)
- Potrebe in cilji (B17)
- Tudi 3 urni obiski (B18)
- Konec obiska (B19)
- Odprt ukrep kot pogoj za vključitev (C2)
- Vključitev preko storitve pomoč družini za dom (C3)
- Obveznost sodelovanja za družino (C4)
- Prostovoljna vključitev (C5)
- Preprečitev (hujšega) ukrepa (C6)
- Mentorstvo (C9)
- 5 let izkušenj za samostojno delovanje (C10)
- Sodelovanje z drugimi strokovnimi sodelavkami (C11)
- Poročilo obiska na domu za PDZD (D14)
- Sodelovanje z otroki (E9), (F5), (F6), (G6)
- Nudenje pomoči in podpore pri vsakdanjih izzivih (E10)
- Vključenost vseh (G7)
- Priprava aktivnosti glede na cilje (G8)

Delovanje v storitvi pomoč družini za dom:

- Mesečni obisk družine v PDZD (D5)
- Vsebina dogovora (D6)
- Sodelovanje (D7)
- Skupni prvi obisk (D8)
- Vabljenje družine na CSD (D10)
- Razgovor, evalvacija in dogovor o delu (D11)
- Vsebina razgovora (D12)
- Pogovor o sodelovanju (D13)

- Oblikovanje ciljev (D16)
- Evalvacija (D17)
- Samostojno pogovori (D18)
- Individualno delo s starši (F8)
- Načrt pomoči (F9)

Porazdelitev nalog med socialnimi delavkami:

- Sodelovanje MS in PDZD (A6), (D25)
- Nosilka storitve PDZD (A10)
- Obiski na domu v MS (A11), (C12)
- Ena zaposlena za MS (B20), (E11), (G12)
- Zaposlene na CSD (B21)
- Samostojno delovanje (B22)
- 2 zaposleni na CSD v PDZD (B23)
- Evalvacijski pogovori na CSD (C13)
- Delavka pod mentorstvom (D22)
- Poročanje o dogajanju v družini (D45)
- Dve strokovni delavki za pomoč družini za dom (F12)

URESNIČEVANJE OPRAVIL IN AKTOV STROKOVNIH DELAVK

- Upoštevanje smernic in nalog Kataloga (D26), (E12), (F15), (G14)
- Uresničevanje načrta pomoči (F16)

Prvi pogovor z družino:

- Prisotnost obeh na uvodnem razgovoru (A12)
- Predstavitev MS (A13), (C17), (D28), (F21)
- Dogovor o načinu dela (A14)
- Sklenitev dogovora o sodelovanju (A15), (C19), (D30), (G15)
- Povabilo na center (C14), (F17)
- Vodenje s strani PDZD (C15)
- Prisotnost MS (C16)
- Poizvedba po želji po pomoči (C18)
- Uvodni razgovor v PDZD (D27)
- Možnost izstopa (D31)
- Sodelovanje s socialno delavko z ukrepov (E13)
- Pogovor o primanjkljajih in področjih dela (E14)
- Predlog vključitev v storitev (F19)
- Predstavitev storitev (G18)

Izmenjava stališč, mnenj socialnih delavk in članov družine:

- Skupen pogovor (A16), (D33), (D34), (F22), (G23)
- Določitev področij pomoči (A17), (C22)
- Zastavljanje ciljev (A18), (D35)

- Uvodni razgovor (C20),
- Pričakovanja družine glede sodelovanja (C21)
- Vsebina načrta pomoči (C23)
- Ponovitev ob prvem obisku (C24)
- Spreminjanje načrta sproti (C25)
- Presoja koristi vključitev v mobilno službo (D36), (G21)
- Oblikovanje ciljev z uporabniki (E17)
- Priprava na sodelovanje (E18)
- Iskanje skupnih rešitev (F24)

Dogovor o sodelovanju:

- Skupaj z družino (A19), (C27), (D50), (G16), (G23), (G24)
- Opredeljena vključitev v MS (A20), (D41), (E22) (F27)
- Načrt pomoči (A21), (A26)
- Načrt pomoči po 10 srečanjih (A22), (G20)
- Področja pomoči (A23), (D49), (F25), (32)
- Raziskovanje stisk, izzivov (A24), (G31)
- Brez obrazca (C26)
- Podpis dogovora (C28), (D42), (E22), (G25)
- Trajanje ni določeno (C29)
- Dokler je volja po sodelovanju (C30)
- Dokler obstaja potreba po podpori (A25), (C31)
- Predstavitve oblike pomoči (D39), (D40)
- Zapis dogovora o sodelovanju (E19)
- Nov dogovor o vsaki spremembi (E23)
- Vzpostavitev odnosa (G27)
- Ustni dogovor z otroci (G28)

Izdelava načrta pomoči:

- Skupna izdelava načrta (C32), (F28)
- V primeru predhodne obravnave je že izdelan (C33)
- Skupno določanje storitev (C34), (D49), (F32)
- Področja pomoči (C35), (D44), (G34)
- Določijo se cilji (D45), (F33)
- Spreminjanje načrta pomoči (D46)
- Del dogovora o sodelovanju (E24)
- Socialna delavka pripravi načrt pomoči (E25)
- Predstavitev načrta družini (E26)
- Težave in videnja staršev (F30)

Izvajanje sprejetega dogovora o pomoči in podpori:

- Zasledovanje načrtov in ciljev (A27), (D53), (E30), (F36), (F39)
- Pogovor o težavah, ciljnih (A28)

- Evalvacija (A29)
- Vključevanje v družino 1x tedensko (C38), (D52), (D51)
- Odvisno od potreb (C39), (E31), (E32)
- Večkratni prihod (C40)
- Delo z družino (C41)
- Individualno delo (C42)
- Minimalno 1 ura (C43)
- Mesečni obisk družine v PDZD (D54), (F3)
- Sodelovanje v domačem okolju (E29)
- Dogovor in načrt pomoči kot smernice (G37)
- Dogovor o temi srečanja (G38)
- Prepuščanje toku družine (G40)

Spremljanje in evalviranje ciljev:

- Sproti na terenu (A30), (C44)
- Mesečni obdobjni sestanki na CSD (A31), (F40), (G42)
- Evalvacija načrta pomoči (A32), (D55)
- Posodobitev in dopolnitev (A33)
- Evalvacija določena v načrtu pomoči (A34)
- Srečanje s PDZD in MS na 3 mesece (A35)
- Obisk v pisarni ali na domu (A36)
- Skupni pregled in ocena (C45), (D57), (E34), (F42), (G43)
- Evalvacija s strokovno delavko v PDZD (C46)
- Ponovni pregled načrta in ciljev (D56), (G44)
- Določitev termina za evalvacijo v naprej (E33)
- Pogovor o dosežkih (E35), (F44)
- Končna evalvacija (F43)
- Priložnost za pohvalo (G45)

Dogovor za morebitno nadaljnje delo:

- Z družino (A37), (G46)
- Pomoč po potrebi (C50)
- Dopolnitev načrta ob nadaljevanju sodelovanja (D59)
- Nov dogovor o sodelovanju (E38), (F45), (G47)
- Nov načrt pomoči (F46)

Vloga družinskih članov, socialnih delavk:

- Usmerjanje družine (A38)
- Svetovanje družini (A39)
- Opolnomočenje družine (A40)
- Sodelovanje v oblikovanju načrta (A41)
- Izražanje želja družinskih članov (A42)
- Sodelovanje (G48)

Vodenje dokumentacije:

- Vodenje dokumentacije v PDZD (A43)

Odgovornost za proces dela:

- Odgovornost na strani MS (A44), (A47)
- Izvajanje celotnega procesa v MS (A45)
- Nosilec v PDZD (A46)

Preventivna storitev:

- Brez upoštevanja Kataloga (B24)
- Brez smernic (B25)
- Posebnost (B26)
- Sodelovanje je odvisno od družine (B27)
- Izpolnitev vloge po smernicah načrta pomoči družinam (B28)
- Prvi obisk družine (B29)
- Samostojno delo (B30)
- Evalvacija na 3 mesece (B31)
- Svoboda pri delu (B32)
- Plan za obisk družine (B33)
- Trenutne situacije (B34)
- Brez strukturiranja (B35)
- Prilagajanje (B36)
- Odziv na družino (B37)
- Krepitev staršev (B38)
- Cilj (B39)
- Dober delovni odnos in zaupanje (B40)
- Pozitivna izkušnja za družine (B41)
- Medsebojno zaupanje (B42)
- Posebnost dela (B43)
- Ločenost od CSD (B44)
- Namen ni nadzor (B45)
- Pomoč za dobro življenje (B46)

**SODELOVANJE MED STROKOVNIMI DELAVKAMI V MOBILNI SLUŽBI IN DRUGIMI DELAVKAMI
NA CSD TER DRUGIMI INSTITUCIJAMI**

Sodelovanje med strokovnimi delavkami v mobilni službi in drugimi delavkami na CSD:

- Sodelovanje s socialno delavko v PDZD (A48), (D66)
- Medsebojno obveščanje (A49), (D60)
- Vključevanje v tim VOD (A50), (C56), (D62), (E39), (F48), (G55)
- Izmenjava informacij (A51), (C55), (G56)
- Osebna izmenjava informacij (A52)
- Redno sodelovanje in usklajevanje (A53), (C51), (F47)

- Sprotno poročanje (B47), (F50)
- Evalvacije (B48)
- Obveščanje (B49)
- Zaposilo za poročilo (B51)
- Vsebina poročila (B52)
- Zagovornica družine (B53)
- Predstavitev družine CSD (B54)
- Pogovor o dogajanju (C52)
- Poročilo o obisku (C53), (C54)
- Tim za storitve (D63), (F49), (G57)
- Mesečni tim za mobilno službo (E42)
- Pregled in evalvacija (E43)

Področje dela sodelovanja in oblika sodelovanja:

- Varstvo mladostnikov (A55)
- Izmenjava informacij (A56)
- Vključevanje v time varstva otrok in družine (A54), (B56)
- Posvetovalni timi (B57)
- Področje varstva otrok in družine, strokovno delavko iz storitve pomoč družini za dom (C58), (D68), (E41), (E47), (G54)
- Sprotno sodelovanje (E46)
- Sodelovanje z vsemi strokovnimi delavki (F51), (G53)

Sodelovanje z drugimi institucijami:

- Medinstitucionalni timi in drugi sestanki (A57), (A60), (B58), (C59), (D65), (D71), (E45), (E48), (F52), (F54), (G58)
- Obravnava družin vključenih v mobilno službo (A58)
- Poročila iz drugih institucij (A59), (F53)
- Poročilo vrtca, šole (B50), (D72)
- Redko sodelovanje z zdravstvom, policijo, šolo (B59)
- Brez vloge (B60)
- Občasni kontakti s socialno delavko v šoli (B61), (B62)
- Lažje delo (B63)
- Pomembne institucije za družino (E49)

Vodja delovnega projekta pomoči:

- Delitev odgovornosti (D73)
- Dopolnjevanje (D74)
- Ni vodje (F55)
- Odgovornost za svoj del procesa (F56)

PREPOZNAVA RAZLIK MED DELOM V MOBILNI SLUŽBI IN V STORITVI POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Razlike med mobilno službo in storitvijo pomoč družini za dom:

- Odzivanje tukaj in zdaj v MS (A61), (D85), (F61), (F69)
- Delavka, ki dela na področju storitve pomoč družini za dom te priložnosti nima (A62)
- Spregled težav v PDZD (A63)
- Razlika v obsegu in načinu izvajanja (A64)
- Pogostejša srečanja v mobilni službi (A65), (C71), (D76), (E53), (E55), (F59)
- Prednost obiska družine na domu (A66), (B64), (D84) (F63), (G60)
- Vezanost pomoči družini za dom (B65)
- Prostost mobilne službe (B66)
- Izgubljen kontekst v primeru obiska družine na CSD (B67)
- Terensko delo (C60)
- Primernejša za zaposlene starše (C61)
- Popoldansko delo (C62)
- Vstop v domače okolje (C63), (C65)
- Spoznanje dinamike (C64)
- Več prilagajanja (C68)
- Manj obiskov na domu v okviru PDZD (C69), (E54), (F66)
- Mesečno na CSD v PDZD (D77), (F57), (G63)
- Več dela z otroci v mobilni službi (F60), (G64)

Prednosti vključevanja družin v mobilno službo:

- Tedensko srečanje (A67), (G62), (G67)
- Kvalitetno delo (A68)
- Obisk družine na domu je bolj sproščen (A69), (C75), (C77), (G61), (G66)
- Delo s celotno družino (A70), (D78), (G68)
- Podpora družini (A71)
- Opozarjanje na težave (A72)
- Takojšnje iskanje rešitev (A73), (C79), (C81), (D85), (G67)
- Fleksibilen delovni čas (A74)
- Popoldanski obiski (A75)
- Neformalen odnos vodi v zaupanje (B68)
- Zrcaljenje delovanja (B69)
- Ocena njihovega delovanja (B70)
- Videnje celotne slike družine (B71)
- Ubesediš situacijo (B72)
- Odziv na življenje (B73)
- Ocena situacije (B74)
- Proces sprememb (B75)
- Opazovanje dinamike (C74)
- Kontinuirano, redno sodelovanje (C76), (C96)

- Vzpostavitev varnega odnosa (C78), (D84), (G71)
- Ni treba na CSD (E59)
- Videnje starševskih prijemov (F70)
- Videnje soočanje otrok s šolo in pomoč (F71)
- Boljši rezultati ob tedenskem sodelovanju (E60)

Pomisleki vključevanja družin v mobilno službo:

- Ni interesa (C82)
- Brez motivacije ni sprememb (C83), (F74)
- Brez želje po sodelovanju (D86), (F73)
- Nezmožnost sklenitve dogovora (D88)
- Brez želje po vstopu v dom (F72), (G73)

NAČIN VKLJUČEVANJA DRUŽIN V MOBILNO SLUŽBO

Načini vključevanja družin:

- Predhodna obravnava družine v storitvi ali ukrepih (A76), (B75), (B76), (C84), (E61), (G75)
- Ocena sodelavk glede vključitve v mobilno službo (A77), (B77), (C87)
- Predlog za vključitev v mobilno službo (A79), (D95)
- Prostovoljna vključitev (A80), (B80), (C88), (F75), (G74)
- Predhodni dogovor o vključitvi (B78)
- Predstavitve storitve staršem (B79), (E62)
- Strokovna delavka izpolni vlogo (B81)
- Strokovna delavka opredeli potrebe družine (B82)
- Obisk družine na domu s strokovno delavko (B83)
- Prvo srečanje na CSD (B84)
- Avtonomnost delovanja (B85)
- Raznolikost razlogov vključitve (D89)
- Timska presoja glede vključitve (D92), (F78)
- Na podlagi poročila šole, vrtca, zdravstva (A78), (D91), (F20), (F77), (G76)

Potek vključevanja družin v mobilno službo na pobudo:

- Prostovoljna vključitev (A81), (C88), (D98), (F80)
- Trud za vzpostavitev dobrega odnosa (A82)
- Možnost zavrnitve vključitve (C89)
- Oteževalni dejavnik (C90)
- Predlog sodišča na podlagi preteklega nadzora, stisk (D96), (D97), (F79)
- Neprostovoljna vključitev (D100)
- MS ni nadzor (D101)
- Različno sprejemanje (D103)
- Težje sodelovanje ob vključitvi na predlog sodišča (G78)

Informacije o vključitvi v mobilno službo:

- Strokovne delavke CSD (D104), (F82), (G80)

- Druge institucije (D105)

DOPRINOS MOBILNE SLUŽBE ZA VKLJUČENE DRUŽINE

- Dolgotrajen proces (C91)
- Več mesecev (C92)
- Drug pristop (E63)

Spremembe pri družinah, ki so vključene v mobilno službo:

- Odporne in močne družine (A83), (G82)
- Zapiranje ukrepov (A84)
- Boljše in bolj konstruktivno funkcioniranje (A85), (D107), (D114)
- Okrepljena skrb za otroke (A86), (D112), (F90)
- Boljše preživljanje prostega časa (A87)
- Manj na telefonih (A88)
- Majhni koraki (A89)
- Opažanje sprememb (B86), (C97), (E67), (F83), (G81)
- Spremembe v vedenju (B87)
- Spremenjeni odnosi (B88), (B90), (D110), (G88), (G90)
- Preprečitev odvzema otrok (B89)
- Izboljšave v šoli (B91)
- Izboljšanje otrok (B92), (C104), (D113)
- Postavljanje meja s strani staršev (B93)
- Čustvena opora (C100)
- Zmanjšanje ukrepov (C101)
- Opolnomočenje (C105)
- Nova znanja, nova razmišljanja, novi vpogledi (D108), (G89)
- Potreba vsake družine (D109)
- Boljša komunikacija (F89), (G91)

Zbiranje povratnih informacij o zadovoljstvu:

- Brez zbiranja (A91), (B94), (C107), (F91), (G92)
- Družine same izrazijo veselje (A92), (C109)
- Družine same opazijo večje spremembe (A93), (D116)
- Lažje funkcioniranje (A94)
- Spontana pridobitev (B95), (F92), (F93)
- Pozitivne povratne informacije (B97), (F94)
- Zadovoljstvo in hvaležnost (B98)
- Opažanje sprememb s strani družine (B99)
- Evalvacija (C108), (D115), (G93)
- Brez napredka ni prepoznavne koristi (D118)
- Odpiranje (E66)

IZZIVI S KATERIMI SE SOOČAJO SOCIALNE DELAVKE PRI DELU Z DRUŽINAMI

Izzivi pri delu v mobilni službi:

- Popoldanski delavnik (A95), (B106), (B112), (C111)
- Težavno usklajevanje terminov (A96)
- Prilagodljivost (A97)
- Realna pričakovanja (A98), (A99)
- Ne gre urejati stvari za družine (A100)
- Krepitev za samostojnost (A101)
- Predstavitev mobilne službe (A102)
- Dober odnos sodelavk na ukrepih (A103)
- Brez občutka po nadzoru (A104)
- Lastna odgovornost za odnos (A105)
- Nihanje motivacije pri družinah (A107)
- 13 vključenih družin (B103)
- Veliko povpraševanje (B104)
- Max. število 6-7 (B105)
- Občutek osamljenosti (B107)
- Brez sodelavcev za iskanje rešitev (B108)
- Potreba po interviziji (B109)
- Želja po razširitvi tima (B110)
- Manko financ (B111)
- Čustveno naporno delo (B113)
- Občutek nekoristnosti (B114)
- Več let do sprememb (B115)
- Manko kadra (C110)
- Prostovoljno – neprostovoljni uporabniki (C112)
- Različne težave (D126), (E77)
- Zavrnitev (E71)
- Spopadanje z neprijetnimi stvarmi (E74)
- Občutek izvajanja nadzora (E75), (G97)
- Vzpostavitev zaupnega delovnega odnosa (F97)
- Družina brez želje po sodelovanju (D118), (G95)

Soočanje z izzivi pri delu:

- Zavedanje vloge, samorefleksija (B128)
- Intervizija in mentorska srečanja (C114), (C116), (E78)
- Vzdržnost (C115)
- Mentorstvo opozarja na bistvo dela (C117)
- Iskanje rešitev, možnosti (D121), (F109)
- Postavljanje meja (D122)
- Brez dela v njihovem imenu (D123)

- Brez rešitve (D124)
- Rešitev izhaja iz družine (D124)
- Nasveti sodelavk (E79)
- Soočenje s problemom (E81)
- Spodbujanje k uvidu težav (F108)
- Pogovor in poslušanje (G99)

Težave, s katerimi se soočajo družine vključene v mobilno službo:

- Dnevna rutina (A108), (E83)
- Spodbujanje otrok za šolo (A109)
- Nekvalitetno preživljanje prostega časa (A110), (D128), (F106)
- Težave na področju vzgoje, starševske kapacitete (A111), (C123), (E81), (F99)
- Čustveno vedenjske težave otrok (A112), (C126)
- Težave na področju denarja (A113), (B116), (C122))
- Stanovanjska problematika (A114)
- Slabi odnosi z okolico (A115)
- Sodelovanje s šolo (A116)
- Partnerski odnos (A117), (B125)
- Starševski odnos (A118), (F103)
- Več težav (A119), (D126)
- Slabi odnosi (B117), (B123), (E86), (F102)
- Nasilje, travme, vzgojna nemoč (B118)
- Težave pri določanju meja (B119)
- Prepogosta uporaba zaslonov (B121)
- Težave v šoli in odnosih (B122), (D130), (E84)
- Krepitev staršev za vodenje družine (B124)
- Manipulacija, zanemarjanje, težave (B126)
- Nerazumevanje fizioloških in razvojnih potreb (C120), (F104)
- Zadovoljevanje potreb otroka (C121)
- Učenje uglašenosti (C124)
- Preveč časa za zasloni (D129), (F102)
- Nezmožnost postavljanja meja (E82)
- Permisivna vzgoja (E85)
- Neprimerna prehrana (F105)

Predlogi za izboljšave v delovanju mobilne službe:

- Se odvija v pravo smer (C127)
- Dobro sodelovanje s fakulteto (C128)
- Potrebna prilagoditev delavnika (C129)
- Več kadra (D132), (F112), (G104)
- Več sodelovanja med strokovno delavko na storitvi pomoč družini za dom in mobilno službo (F110)
- Vključitev delavke mobilne službe v pogovore (F111)

- Mobilna služba naj ne bo del CSD (G105)

ZNANJE, KI GA STROKOVNE DELAVKE POTREBUJEJO ZA DELO Z DRUŽINAMI

Znanje za oporo pri delu v mobilni službi:

- Fakulteta (A120), (C130), (C131), (D133), (E88)
- Mentorske skupine na FSD (A121), (D134), (E89)
- Znanje za razumevanje človekovega delovanja (B129)
- Izobraževanja (B130), (F113), (F114)
- Približanje (B131)
- Vloga mame (B132)
- Delovne izkušnje (B133), (F113), (F115), (F116)
- Tehnika komuniciranja (B134)
- Risanje, igre, karte (B135)
- Delitev izkušenj (B136)
- Občutek da niso sami (B137)
- Področje razvoja otroka, družine (C133), (G106)

MNENJE O POIMENOVANJU MOBILNA SLUŽBA

Mnenje:

- Ni primerno (A122)
- Kot druga storitev (A123)
- Poudarja teren (A124), (D137)
- Pomembna je vsebina (A125)
- Medicinsko poimenovanje (B139)
- Ustrezno (C134), (D135), (E90), (F118), (G107)

Drugi predlogi:

- Pomoč in podpora družinam pri urejanju življenjskega konteksta (B141)
- Pomoč in podpora družinam (B142)
- Če zgodnja pomeni kot preventivna – zgodnja pomoč in podpora (F120)

FINANCIRANJE MOBILNE SLUŽBE

- Država / ministrstvo (A126), (C135), (D138), (E91), (F121), (G108)
- Občina (B143)
- Ponovna prijava in pridobiti sredstva (B145)