

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Luka Kacjan

**Ocena uveljavljanja načel normalizacije v stanovanjskih
skupinah Doma na Krasu**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Luka Kacjan

**Ocena uveljavljanja načel normalizacije v stanovanjskih
skupinah Doma na Krasu**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2025

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Luka Kacjan

Naslov diplomske naloge: Ocena uveljavljanja načel normalizacije v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2025

Število strani: 81

Število tabel: 5

Število prilog: 3

Število virov: 46

Povzetek: Kljub prizadevanjem za dezinstitutionalizacijo številne stanovanjske skupine še zmeraj ohranjajo značilnosti totalnih ustanov. Uporabniki se pogosto soočajo z institucionalnimi pravili, pomanjkanjem zasebnosti in omejenim vplivom na vsakdanje odločitve. Stanovanjske skupine se vedno bolj vzpostavljajo kot vrsta končne strukture in ne zgolj kot prehodna oblika na poti do večje samostojnosti uporabnika.

V teoretičnem delu opredelim deviantnost, stigmatizacijo, totalne ustanove in njihov vpliv na posameznika, proces dezinstitutionalizacije v Sloveniji, s poudarkom na procesu prenove socialnovarstvenega zavoda Dom na Krasu. Predstavljen je razvoj koncepta normalizacije in pet Brandonovih načel, ki služijo kot izhodišče za presojanje kakovosti življenja uporabnikov v ustanovah. V zaključku teoretičnega dela omenim tudi oblike podpore in pomoči, ki se uporabljajo v institucionalnem varstvu.

V empiričnem delu, ki temelji na kvalitativni raziskavi, s pomočjo intervjujev z uporabniki stanovanjske skupine Doma na Krasu zberem podatke o njihovi izkušnji bivanja. Zanima me, kako se v življenju uporabnikov kaže (ne)upoštevanje Brandonovih načel normalizacije, kakšne oblike podpore in pomoči ponujajo stanovanjske skupine in katere so ovire pri uveljavljanju teh načel. Ugotovitve raziskave okrepijo razumevanje oseb v stanovanjskih skupinah in njihovih potreb ter izpostavijo ovire, s katerimi se soočajo na poti do bolj samostojnega življenja. Prav tako ugotovitve spodbujajo k razmisleku o nadaljnjem razvoju skupnostnih služb po meri uporabnika.

Ključne besede: normalizacija, stanovanjske skupine, dezinstitutionalizacija, Brandonova načela, institucionalno varstvo, uporabniška izkušnja

GRADUATION THESIS INFORMATION

Name and Surname: Luka Kacjan

Title of Graduating Thesis: Evaluating the Implementation of the Principle of Normalization in the Residential Units of Dom na Krasu

Mentor: doc. dr. Vera Grebenc

Place: Ljubljana

Year: 2025

Number of Pages: 81

Number of Tabela: 5

Number of Appendixes: 3

Number of Sources: 46

Abstract: Despite efforts toward deinstitutionalization, many residential groups still retain characteristics of total institutions. Users often face institutional rules, a lack of privacy, and limited influence over everyday decisions. Residential groups are increasingly being established as a kind of final structure rather than merely a transitional form on the path to greater user independence.

In the theoretical part, I define deviance, stigmatization, total institutions and their impact on the individual, and the process of deinstitutionalization in Slovenia, with a focus on the reform process of the social welfare institution Dom na Krasu. The development of the concept of normalization and Brandon's five principles is presented, serving as a basis for evaluating the quality of life of users in institutions. The conclusion of the theoretical section also outlines the forms of support and assistance used in institutional care.

The empirical part, based on qualitative research, will include interviews with users of the residential group at Dom na Krasu to gather data about their lived experience. I will examine how the (non-)implementation of Brandon's principles of normalization is reflected in users' lives, what forms of support and assistance are provided by residential groups, and what barriers exist in applying these principles. The findings of the research will enhance the understanding of individuals living in residential groups and their needs and will highlight the obstacles they face on the path toward a more independent life. Moreover, the findings will encourage reflection on the further development of user-centred community services.

Keywords: normalization, residential groups, deinstitutionalization, Brandon's principles, institutional care, user experience

Kazalo vsebine

1	PREGLED PROBLEMATIKE	1
1.1	Deviantnost in stigma	1
1.2.	Totalne ustanove.....	2
1.2.1	Opredelitev totalnih ustanov.....	2
1.2.2	Prilagoditve uporabnikov na življenje v totalni ustanovi	3
1.3	Dezinstitucionalizacija.....	4
1.3.1	Opredelitev	4
1.3.2	Zgodovinski pregled dezinstitucionalizacije v Sloveniji.....	5
1.3.3	Proces prenove Doma na Krasu.....	8
1.4	Normalizacija.....	9
1.4.1	Razvoj koncepta normalizacije.....	9
1.4.2	Brandonova normalizacijska načela	11
1.5	Oblike podpore in pomoči v stanovanjskih skupinah.....	14
1.5.1	Opredelitev stanovanjske skupine	14
1.5.2	Oblike podpore in pomoči	15
2	FORMULACIJA PROBLEMA	20
3	METODOLOGIJA	22
3.1	Vrsta raziskave	22
3.2	Spremenljivke oziroma teme raziskovanja.....	22
3.3	Merski instrument in viri podatkov	22
3.4	Opredelitev enot raziskovanja	22
3.4	Načrt zbiranja podatkov.....	23
3.5	Načrt analize in obdelave podatkov.....	23
4	REZULTATI	24
4.1	(Ne)upoštevanje načel normalizacije v stanovanjskih skupinah	24
4.1.1	Poglabljanje odnosov.....	24
4.1.2	Večanje izbire	26
4.1.3	Razvijanje udeležbe.....	29
4.1.4	Individualizacija razvoja	32
4.1.5	Stopnjevanje druženja.....	34
4.2	Oblike in podpore pomoči pri uveljavljanju načel normalizacije	36
4.3	Ovire pri uveljavljanju načel normalizacije.....	40
5	RAZPRAVA.....	46
5.1	Omejitve raziskave	46

5.2	Razprava in sklepi	47
6	PREDLOGI	56
7	VIRI IN LITERATURA.....	57
8	PRILOGE	61
8.1	Smernice za intervju	61
8.2	Odprto kodiranje.....	64
8.3	Osno kodiranje.....	69
8.3.1.	Raziskovalno vprašanje 1:	69
8.3.2.	Raziskovalno vprašanje 2	77
8.3.3.	Raziskovalno vprašanje 3	79

Kazalo tabel

Tabela 1: Primer za odprto kodiranje A:	64
Tabela 2: Primer za odprto kodiranje B	65
Tabela 3: Primer za odprto kodiranje C	66
Tabela 4: Primer za odprto kodiranje D	67
Tabela 5: Primer za odprto kodiranje E	68

1 PREGLED PROBLEMATIKE

1.1 Deviantnost in stigma

S sociološkega vidika deviantnost, ki v toku družbene reakcije dobi nalepko duševne bolezni, ne izhaja iz enotnega ali posebnega tipa vedenja, ki bi bil sam po sebi nenormalen. Pogosto gre za skupek različnih in raznorodnih odstopanj, zlasti v kontekstu vsakdanjih interakcij, ki jih družba ne zna ali ne more drugače opredeliti. Tako postane etiketiranje osebe z oznako »duševni bolnik« način družbenega odziva na neujemanje z normami, pri čemer oznaka ne govori toliko o posamezniku, temveč bolj o nezmožnosti družbenega sistema, da sprejme kompleksnost človeškega vedenja (Flaker, 1996, str. 434).

Podoben pogled razvija tudi Howard S. Becker (1963, str. 9–12), ki deviantnost opredeljuje kot družbeni konstrukt. Pravi, da posameznik ni devianten zaradi določenega vedenja, ampak ker so drugi njegovo vedenje označili kot kršitev pravil in na to reagirali.

Deviantnost je torej produkt etiketiranja, ne pa lastnost dejanja samega. Tudi vedenje, ki samo po sebi ni problematično, lahko postane deviantno, če ga družba tako ovrednoti (Becker, 1963, str. 30–32).

Na tem mestu Goffman (2022, str. 1–4) dodaja pomembno razsežnost razumevanja stigme kot posebnega razmerja med posameznikovim dejanskim in pričakovanim družbenim jazom. Stigma ni zgolj osebna lastnost, temveč globoko diskreditirajoča družbena oznaka, ki posameznika reducira na lastnost, ki odstopa od družbenih pričakovanj. Goffman (2022, str. 2) poudarja, da je posledica stigme zmanjšanje posameznikove celovitosti v očeh drugih – iz običajnega človeka postane omadeževan član družbe. Ta razlika med virtualno (pričakovano) in dejansko (razkrito) družbeno identiteto predstavlja osrednje jedro stigmatizacije.

Družbene skupine konstruirajo pravila, ki določajo, kaj je dovoljeno in kaj ne, nato pa ta pravila selektivno uporabljajo pri posameznikih, ki jih prepoznajo kot odstopajoče. Ko je nekomu enkrat pripisana oznaka deviantnosti, se možnosti za prevzem nevtralnih ali pozitivnih družbenih vlog močno zmanjšajo. Posledično lahko posameznik postopoma prevzame identiteto, ki mu jo je pripisala okolica, ter začne delovati v skladu z njenimi pričakovanji (Becker, 1963, str. 26–29).

Ko posameznik sprejme stigmatizirano vlogo, se pogosto znajde v položaju, kjer mora nenehno popravljati vtis, prikrivati določene vidike sebe ali se umikati iz določenih situacij. Tak položaj vodi v psihološki stres, izolacijo in občutke manjvrednosti (Goffman, 2022, str. 3–5).

1.2. Totalne ustanove

1.2.1 Opredelitev totalnih ustanov

Evropske smernice (Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2021, str. 14) totalne ustanove opisujejo kot katerokoli obliko nastanitvene oskrbe, kjer so stanovalci ločeni od širše skupnosti ali prisiljeni živeti skupaj, nimajo dovolj nadzora nad svojim življenjem in osebnimi odločitvami, pri čemer interesi ustanove pogosto prevladajo nad njihovimi individualnimi potrebami.

Goffman (2019, str. 13–16) opredeli totalno ustanovo kot prostor, kjer biva in dela večje število posameznikov s podobnim položajem. Ti so za dlje časa prisilno odmaknjeni od širše družbe in živijo formalno vodeno življenje. Od zunanjega sveta so fizično oddaljeni ali pa ločeni z zidovi, prepadi, gozdovi ali pa z ogrado in bodečo žico. Ravno zaradi tega, ker v celoti (totalno) zajamejo posameznikovo življenje, jih Goffman poimenuje totalne ustanove.

Prilastek »totalna« torej označuje način delovanja ustanov, ki vse potrebe uporabnika zadovolji na enem mestu, njegovo življenje pa urejajo enotna oblast in pravila (Rafaelič in Flaker 2021, str. 26). Goffman (2019, str. 14–15) razvršča totalne ustanove v pet skupin. Mednje sodijo ustanove za oskrbo oseb, ki niso nevarne, a ne zmorejo skrbeti zase (npr. domovi za starejše), in ustanove za tiste, ki veljajo za nenamerno grožnjo skupnosti (npr. psihiatrične bolnišnice). Nadalje vključuje ustanove za varovanje družbe pred namerno nevarnimi posamezniki (npr. zapori), ustanove za izvajanje določenih nalog (npr. vojašnice) ter ustanove za umik iz družbe (npr. samostani).

Vse dnevne dejavnosti potekajo v skupinah, kjer so vsi obravnavani enako in vključeni v enaka opravila. Dejavnosti so strogo urejene z vnaprej določenim urnikom in pravili, udeležencem pa so pogosto vsiljene z namenom doseganja formalnih ciljev ustanove (Goffman, 2019, str. 19–21). Ena ključnih vlog totalnih ustanov je tudi njihova skrbniška oblast. Paradoksalno je, da ravno z izključevanjem in poniževanjem ustvarjajo iluzijo enakopravnosti ter omogočajo delovanje družbe. Posameznike z omejeno pogodbeno močjo namestijo v ustanove, s čimer navidezno rešujejo njihov položaj v družbenih procesih. Ta sistem, čeprav nasprotujoč samemu sebi, daje vtis enakopravnosti med državljani (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 27).

1.2.2 Prilagoditve uporabnikov na življenje v totalni ustanovi

Pri pregledu literature sem tako ugotovil, da pri stanovalcih v procesu sprejemanja pravil institucije pride do omrtvičenja njihove identitete. Pri prilaganju na pravila pa ubirajo različne taktike, ki jih opisuje Goffman (2019, str. 65–68).

Prva je situacijski odmik, kjer posameznik odmakne pozornost iz zunanjega sveta in se zapre v svoj domišljjski svet. V psihiatričnih bolnišnicah temu pojavu pravijo regresija, pojavlja pa se tudi med zaporniki, t. i. zaporniška psihoza, in pri mornarjih, t. i. tankeritis. Pogosto gre za ireverzibilno prilagoditev.

Drug način prilagajanja je nespravljalivost posameznika s situacijo in očitno zavračanje vsakršnega sodelovanja. Gre za vztrajanje in izražanje nedostopnosti ter visoka individualna morala, ki je v nasprotju s formalno organizacijo ustanov. Kadar osebje sklene, da je potrebno posameznika »zlomiti«, mu namenja posebno pozornost, včasih so to storili tako, da so predpisali elektrošoke, ali v vojski – vojaški zapor. Nespravljalivost je običajno začetna in začasna faza, ki ji sledi situacijski umik ali kakšna druga oblika prilagoditve.

Tretja prilagoditev je »kolonizacija«, kar pomeni, da varovanec sprejme vsa pravila, znotraj njih pa si ustvari stabilno, razmeroma zadovoljno bivanje, ki temelji na ohranjanju privilegijev. Izkušnjo življenja zunaj ustanove uporabijo kot primerjavo za bivanje v ustanovi, ki je zanje veliko boljše in zaželeno. Pogosto čutijo potrebo, da pred drugimi zanikajo svoje zadovoljstvo z ustanovo zato, da pokažejo protivrednote in ohranjajo solidarnost med stanovalci. Pri teh posameznikih se pogosto dogaja, da tik pred odpustom zamočijo, s čimer si, na videz neprostoovoljno, podaljšajo bivanje v ustanovi.

Pri četrti prilagoditvi, ki jo Goffman poimenuje »spreobrnitev«, se kaže visoka stopnja povezanosti z uradnim okoljem totalne ustanove. Oseba prevzame vlogo nadzornika, ki je osebju ves čas na razpolago. Medtem ko si koloniziran stanovalec iz omejenih možnosti poskuša ustvariti čim bolj normalen, svoboden svet, pa spreobrnjenec zavzame strožjo, moralistično držo ter se kaže kot oseba, ki je vedno pripravljena ustreči osebju. S svojim delovanjem izkazuje popolno lojalnost ustanovi in se kaže kot njen vzorni predstavnik. V vojski se to kaže pri vojaki, ki si neprestano prizadevajo za napredovanje, v zaporih pa takšne posameznike pogosto imenujejo »pridni fantje« (Goffman, 2019, str. 65–68).

1.3 Dezinstitutionalizacija

1.3.1 Opredelitev

Evropske smernice (Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2021, str. 14) se, kjer je mogoče, izogibajo izrazu »dezinstitutionalizacija«, saj ga mnogi razumejo zgolj kot zapiranje institucij. Kadar je uporabljen, označuje proces razvoja širokega spektra skupnostnih storitev in preventivnih ukrepov, katerih cilj je zmanjšati potrebo po institucionalni oskrbi. Ministrstvo za solidarno prihodnost (2025a) omenja dezinstitutionalizacijo kot proces razvijanja služb, ki podpirajo neodvisno življenje in preventivo pred institucionalizacijo.

Gre za proces, ki hkrati ukinja institucionalne ustanove in uvaja skupnostne storitve. Gre za etičen in moralno odgovoren postopek, ki zahteva premislek o razmerjih moči med strokovnjaki in uporabniki. Ta proces spreminja vloge strokovnjakov in uporabnikov, saj od strokovnjakov zahteva, da zagotovijo pomoč, ki uporabnikom omogoča prevzemanje novih in spoštovanih vlog ter podporo pri uveljavljanju njihovih pravic. Dezinstitutionalizacija aktivira moč institucij in strokovnjakov za izvajanje sistemskih in političnih sprememb in se nadaljuje tudi po ukinitvi ustanov, da bi preprečila vrnitev v pretekle vzorce institucionalizacije (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 61). Gre za neskončen proces, saj se ne konča pri zaprtju totalnih ustanov, ampak se ves čas osredotoča na vzorce moči in iskanje novih metod za delo v skupnosti. Prav to je tisto, kar nas uči tržaška izkušnja dezinstitutionalizacije (Mezzina, 2010).

Pri procesu ne gre samo za premestitev ljudi v drugo okolje, temveč predvsem za to, da so ljudje z osebnimi izkušnjami bivanja v instituciji kar najbolj vključeni v običajno življenje in imajo pri tem zagotovljeno potrebno podporo (Videmšek in Leskošek, 2015).

Pojem dezinstitutionalizacije se pogosto uporablja za opis procesov, ki so na prvi pogled podobni, a v resnici nasprotujejo njenim ciljem. Eden takšnih procesov je transinstitutionalizacija, ki pomeni premestitev posameznikov z ovirami iz ene ustanove v drugo. Ta premik se lahko zgodi med ustanovami istega tipa ali med različnimi institucijami, na primer iz psihiatričnega oddelka v zapor (Primeau idr., 2013; Rafaelič in Flaker, 2021). Ovire, zaradi katerih ti posamezniki ostajajo ujeti v institucionalnem okolju, so vezane na pomanjkanje denarnih sredstev in potrebe po podpori (Videmšek in Leskošek, 2015).

1.3.2 Zgodovinski pregled dezinstitutionalizacije v Sloveniji

Iz literature je razvidno, da se je proces dezinstitutionalizacije v Sloveniji razvijal postopoma in skozi več faz, pri čemer ga avtorji (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 162; Videmšek, 2012) delijo na več obdobj.

- Aktivistična antiavtoritarna faza

Obdobje med letoma 1967 in 1976 Rafaelič in Flaker (2021, str. 162) označujeta kot zametek dezinstitutionalizacije z logaškim eksperimentom, kjer so pod vodstvom Inštituta za kriminologijo pokazali, da se z ljudmi lahko dela po načelih demokratičnega odnosa.

Logatec je bil prelomna točka in začetek sodobnega socialnega dela ter dezinstitutionalizacije na področju zavodov za mladino in otroke (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 17; Rafaelič in Flaker, 2021, str. 154). V naslednjem desetletju (1976–1986) je sledilo veliko akcijsko-raziskovalnih projektov na področju dela z mladostniki, ki so imeli antiavtoritarno noto z demokratičnim odnosom in s samoodločanjem otrok (Rafaelič in Flaker, 2021), npr. projekt Rakitna v letu 1976 (Stritih in Mesec, 1977). To je bilo obdobje zorenja idej in preizkušanja novih praks preko prostovoljnega dela in taborov (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 162). Sočasno se je v 80. letih začel prvi sistematični poskus dezinstitutionalizacije z ustanovitvijo stanovanjske skupine v Logatcu (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 156).

- Prvi poskusi dezinstitutionalizacije

Videmšek (2012) obdobje med letoma 1978 in 1992 opredeli kot čas dezinstitutionalizacije, ki jo izvajajo zavodi. V tem obdobju se je začela dezinstitutionalizacija preusmerjati na duševno zdravje. To se je zgodilo z ustanovitvijo Centra za mladinsko samopomoč – Informalica, katere neposredni namen ni bila dezinstitutionalizacija, ampak opozarjanje na neznosnost razmer v totalnih ustanovah. Istega leta je bil ustanovljen Odbor za družbeno zaščito norosti, kjer so prvič izpostavili nujnost dezinstitutionalizacije (Flaker, 2012).

V tistem času se je oblikovala tudi mreža za spodbujanje duševnega zdravja Alpe-Jadran, ki je delovala kot neformalna mreža angažiranih strokovnjakov. Mednarodno sodelovanje je slovenske strokovnjake povezovalo z znanimi imeni na področju demokratične psihiatrije, kot so npr. Shula Ramon, David Brandon, Jo Lucas in Lorenzo Toresini. Iz tega sodelovanja se je razvil program Tempus, ki je na področje socialnega dela prinesel veliko novih metod (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 41–42).

- Razcvet nevladnih organizacij

Prehod iz socializma v kapitalizem je prinesel pomembne ekonomske, politične in socialne spremembe. V okviru pluralnega sistema blaginje sta poleg javnega sektorja začela delovati tudi zasebni in nevladni sektor, kar je razširilo nabor ponudnikov storitev (Videmšek, 2013, str. 55–56). V obdobju med letoma 1992 in 2000 so nevladne organizacije prevzele vodilno vlogo pri izvajanju dezinstitutionalizacije (Videmšek, 2012). Leta 1992 je Altra (nekdanji Odbor za družbeno zaščito norosti) ustanovil prvo stanovanjsko skupino na področju duševnega zdravja (Flaker, 2012). Temu je sledil razcvet nevladnih organizacij, kot so Šent, Ozara, Vezi, Paradoks, Stigma, Ženska svetovalnica in YHD ter Sonček. Takšna delitev nevladnih organizacij in društev je bila dvorezen meč, saj je poleg hitrega razvoja pomenila tudi večjo konkurenčnost za omejena finančna sredstva ter tekmovanje za čistost doktrine duševnega zdravja v skupnosti. Poleg tega so se skupnostne službe pokazale za vrzel v dezinstitutionalizaciji, saj se število stanovalcev v ustanovah ni bistveno zmanjšalo. To je bilo predvsem zaradi prevzemanja lažjih situacij, zahtevnejše pa so se prepuščale zavodski obravnavi (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 43–44).

- Sistemska dezinstitutionalizacija

Videmšek (2012) ter Rafaelič in Flaker (2021, str. 162) pravijo, da smo sedaj v obdobju sistemske dezinstitutionalizacije, ki jo izvajajo tako zavodi kot nevladne organizacije.

Preboj na sistemskem področju se je začel leta 1999 v Hrastovcu, ko je vršilec dolžnosti postal Srečko Pavlič. Lotili so se prenove statuta in reorganizacije programa. Osebjem je sleklo uniforme, stanovalci so jedli v isti jedilnici z osebjem, strokovni delavci so premestili svoje delo iz pisarn na oddelke, uvedlo se je plačano delo stanovalcev, vodstvo zavoda se je ponovno povezalo s Fakulteto za socialno delo (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 151–177). V obdobju med letoma 2002 in 2007 se je iz Hrastovca preselila nekje tretjina stanovalcev, vendar se je proces preseljevanja kmalu ustavil. Kljub temu je z zaprtjem gradu Trate – podružnice zavoda Hrastovec, prišlo do simbolnega premika in začetek podobnega procesa v drugih zavodih (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 258–60).

Leta 2006 se je na področju socialnega varstva začel pilotski projekt neposrednega in individualiziranega financiranja, ki se je sicer izkazal za uspešnega, a mu je zmanjkalo sistemskega zaledja (Videmšek, 2013, str. 58). Konec neposrednega financiranja in zastoj dezinstitutionalizacije v Sloveniji je leta 2010 sprožil začetek gibanja Iz-hod, ko so študentje Fakultete za socialno delo, raziskovalci in uporabniki prehodili več kot 700 kilometrov po

Sloveniji z namenom, da spodbudijo sistemske spremembe. Kljub odmevnosti akcije sprememb ni bilo, še manj pa reakcije odločevalcev (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 313–315).

Po zaključku akcije je del iz-hodovcev skupaj z Davorjem Dominkušem na Direktoratu za socialne zadeve osnoval dokument, ki je kasneje služil za podlago črpanju evropskih sredstev za dezinstitutionalizacijo v obdobju 2013–2020 (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 316). Sredstva so se začela stekati komaj v letu 2018, ko je Slovenija začela z dvema pilotnima projektoma v Črni na Koroškem in Dutovljah (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 330).

- Strategija Republike Slovenije za dezinstitutionalizacijo v socialnem varstvu (v nadaljevanju StaDI)

Od marca 2018 do oktobra 2022 sta Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (v nadaljevanju IRSSV) in Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju MDDSZ) sodelovala pri vzpostavitvi temeljev za dezinstitutionalizacijo v Sloveniji. Projektna enota za dezinstitutionalizacijo, ustanovljena znotraj MDDSZ, je obravnavala stanje na področju institucionalnega varstva, prepoznala ključne vrzeli, pripravila strateške dokumente ter povezovala različne deležnike s ciljem prehoda k skupnostnim oblikam podpore in poskrbela tudi za ozaveščanje javnosti (Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2025a).

Kot del sprejetja StaDI v obdobju 2024–2034 je bil vzpostavljen Center za usmerjanje dezinstitutionalizacije (v nadaljevanju CUDI).

Glavni cilji CUDI do leta 2028 vključujejo:

- preselitev vsaj četrte ljudi iz institucionalnega varstva v skupnost,
- vzpostavitev Centra za dezinstitutionalizacijo, ki bo strokovno podpiral proces,
- izobraževanja za najmanj 300 strokovnih delavcev ter priprava priročnikov,
- oblikovanje vsaj petnajstih multidisciplinarnih timov, ki bodo ljudem pomagali pri preselitvi v skupnost (Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2025b).

V času trajanja investicije bo pri izvajanju StaDI v obdobju 2024–2034 sodelovalo do petnajst socialnovarstvenih zavodov oziroma drugih organizacij. Investicijo bo sofinancirala Evropska unija v okviru Programa za kohezijske politike (Ministrstvo za solidarno prihodnost, 2025b).

1.3.3 Proces prenove Doma na Krasu

Dom na Krasu, prej znan kot Socialnovarstveni zavod Dutovlje, je javni zavod, ki zagotavlja institucionalno varstvo odraslim z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju ter osebam z motnjami v duševnem ali telesnem razvoju. Osrednja enota se nahaja v Dutovljah, kjer biva 124 stanovalcev, razporejenih v Dom Grlica (varovani oddelek), Dom Lastovka, Dom Sinica-Brinjevka in Dom Slavec-Taščica. V okviru Doma na Krasu danes deluje tudi 16 stanovanjskih skupin, 1 dislocirana enota in 1 garsonjera. Kasneje je teritorializacija Dom na Krasu razdelila na tri območja, in sicer na Goriško, Kras in Obalo, ter zastavila organizacijo območij za predhodno obdobje (Dom na Krasu, 2025.).

V zavodu so proces dezinstitutionalizacije začeli izvajati leta 2001 (Dom na Krasu, 2025). Razvoj novih oblik dela je zahteval spremembe v kadrovski sestavi zaposlenih. Uvedli so nova delovna mesta, kot so varuh, animator, specialni pedagog in gospodinja, katerih naloga je bila podpora stanovalcem pri njihovih socialnih, duševnih in duhovnih potrebah, ki niso bile neposredno povezane z zdravstveno nego. Ustanovili so tudi psihosocialno službo, kjer so združili strokovnjake, kot sta psiholog in socialni delavec, ki so postopoma pridobili večji pomen (SVZ Dutovlje, 2007, str. 21–23).

Eden ključnih mejnikov v razvoju zavoda je bilo odprtje prve stanovanjske skupine v Sežani leta 2003, kamor so se preselili štirje stanovalci. Ta večletni proces je vključeval različne aktivnosti za lažjo ponovno socializacijo in večjo samostojnost uporabnikov. Leta 2007 so ukinili izolacijsko sobo, imenovano »bunker«, ki je bila namenjena obvladovanju kriznih situacij. Čeprav je bil ta prehod postopen, zaposleni zdaj iščejo bolj inovativne načine za reševanje kriz (Flego, Sorta in Orel, 2012). Novost je bila tudi mobilna služba, katere naloga je bila zagotavljanje storitev neposredno v bivalni enoti in je vključevala psihologa, socialno delavko, delovnega terapevta in fizioterapevta (SVZ Dutovlje, 2007, str. 21–23).

Ko naj bi zavod izvajal proces dezinstitutionalizacije, se je Resolucija nacionalnega programa socialnega varstva v letu 2022 ponovno usmerila k institucionalnim rešitvam, saj predvideva gradnjo bivalnih enot za 24 oseb. Tako se je zavod znašel v težkem položaju – po eni strani je bilo potrebno namensko in zakonito porabiti sredstva za prehod, po drugi pa prilagajati svoje delovanje nacionalni politiki, ki je ostajala močno institucionalno naravnana (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 351).

1.4 Normalizacija

1.4.1 Razvoj koncepta normalizacije

- Začetki v Skandinaviji

Korenine koncepta normalizacije segajo v razvoj sodobne socialne države na Švedskem v poznih 30. in 40. letih 20. stoletja. Švedska socialna politika je temeljila na načelih enakosti in pravice do dostojnega življenjskega standarda. Normalizacija je izhajala prav iz tega egalitarnega okolja Švedske, od koder se je kasneje razširila tudi na Dansko (Perrin, 1999).

V šestdesetih letih je Bengt Nirje deloval kot izvršni direktor pri Švedskem združenju za osebe z motnjami v razvoju. Skupaj z Bank-Mikkelsenom sta oblikovala novo švedsko zakonodajo na podlagi danskih zakonov iz leta 1959. Nirjeja je posebej pritegnila uvodna izjava zakona: "Duševno prizadetim omogočiti življenje, čim bližje normalnemu." Takrat izraza normalizacija in načelo še nista bila v uporabi, vendar je ta misel postala izhodišče razprav, v katerih sta Nirje in Bank-Mikkelsen s kolegi začela vse pogosteje uporabljati besedo normalno za opis življenjskih pogojev, ki bi jih morali imeti ljudje z oviro (Perrin, 1999).

Nirje (1969) je svoje ideje postopoma razširjal med predavateljsko turnejo v ZDA leta 1967, kjer je naslednje leto tudi predstavil svoje prelomno delo »Normalization Principle and Its Human Management Implications«. Takrat je bila beseda normalizacija opredeljena prvič kot »dopuščanje duševno motenim razvoj vzorcev vsakodnevnega življenja, ki so čim bližje normam in vzorcem večinske družbe«.

Bank-Mikkelsen je svojo definicijo normalizacije kasneje izpopolnil. Normalizacija pomeni, da imajo osebe z oviranostmi pravico do enakih storitev in možnosti, kot so na voljo drugim ljudem. To so običajni ljudje z običajnimi državljanskimi pravicami, ki imajo naključno tudi določeno oviro, vendar imajo kljub temu enake zakonske in človekove pravice kot vsi drugi državljani. To pomeni tudi, da duševno oviranih oseb ni treba obravnavati na kakšen poseben način zgolj zaradi njihove oviranosti. Posebno obravnavo je treba zagotoviti glede na potrebe posameznika, ne pa zgolj zaradi obstoja oviranosti in enako mora veljati tudi za vse druge državljane, ki potrebujejo podporo. Normalizacija pomeni, da imajo vsi ljudje – ne glede na to, ali imajo invalidnost ali ne – pravico, da sami sprejemajo odločitve o tem, kako bodo živeli svoje življenje (Perrin, 1999).

- Normalizacija po Wolfensbergerju

Preko luže je ideje normalizacije razvijal Wolf Wolfensberger (1983), ki jih je združil v enoten metodični paket. Pod lupo je vzel okoliščine, v katere so ljudje z nalepko postavljeni, podobe, ki o posamezni nalepki oziroma ustanovi prevladujejo, in vloge, ki jih posamezniki opravljajo. Po avtorjevem mnenju je izraz normalizacija zavajajoč in ne odraža tega, kar v praksi predstavlja. Predlagal je zamenjavo termina normalizacije s terminom (pre)vrednotenje družbenih vlog. To je opisal kot uporabo kulturno cenjenih sredstev za vzpostavljanje oziroma vzdrževanje človekovih vedenj, izkušenj in značilnosti, ki so kulturno normativne in cenjene. Glavni cilj je bil prevrednotiti vlogo osebe z oviro tako, da preko različnih ciljev krepi svojo družbeno podobo in osebne kompetence. To je predstavil v modelu PASSING, kjer je bila vsebina normalizacije razvrščena v postavke (ki so odgovarjale na to, koliko ustanova uspeva dosegati normalizacijo). Termin normalizacije se je takrat manj povezoval s tistim, kar je bilo »normalno« ali »povprečno«, ampak predvsem s tistim, kar je bilo kulturno cenjeno (Brandon, 1993).

Brandon (1993) je Wolfensbergerju očital, da koncept normalizacije ne izpodbija prevladujočih družbenih vrednot, temveč jih v nekaterih vidikih celo potrjuje in s tem krepi njihov vpliv. Te vrednote tako postanejo merilo za presojanje kakovosti storitev. Po takšnem razumevanju naj bi si ljudje z invalidnostjo, ki so že sicer pogosto družbeno podcenjeni, izboljšali svoj položaj s tem, da se vedejo čim bolj v skladu z družbenimi normami. Tak pristop pa ne teži k širšim socialnim ali ekonomskim spremembam. Posledično naj bi se invalidne osebe, ki so večinoma brez zaposlitve in izključene iz vplivnih družbenih slojev, morale prilagoditi obstoječim normam, da bi postale primerne za vključitev na trg dela.

1.4.2 Brandonova normalizacijska načela

Brandon (1988) v okviru koncepta normalizacije izpostavlja pet temeljnih načel, ki naj bi veljala enakovredno tako za strokovno osebje kot za uporabnike oziroma stanovalce v storitvenih okoljih. Njegov pristop temelji na etičnih izhodiščih, ki poudarjajo nujnost vključevanja oseb z ovirami v širšo družbo, prevrednotenja njihove družbene vloge in povrnitve njihovih pravic. Ključno je, da se tem posameznikom zagotovi takšna oblika podpore, ki jim omogoči sprejemanje pomembnih odločitev o lastnem življenju. Čim bolj so zagotovljeni pogoji za uresničevanje teh načel, tem manjša je verjetnost, da bodo njihove izbire omejene s potrebami institucij ali strokovnimi interesi.

- Poglobljanje odnosov

Po Brandonu in Brandonu (1992, str. 15) je pri razvijanju odnosov ključen poudarek na njihovi kakovosti, ne pa na številu. Veliko oseb z oviro ima omejen krog prijateljev – pogosto so njihovi socialni stiki omejeni zgolj na družinske člane ali strokovne delavce, ki so za odnos z njimi plačani. Osebe prihajajo iz okolij, s katerimi ima strokovno osebje malo izkušenj. Prav tako so privzeli vedenjske vzorce, ki so bili prilagojeni institucionalnemu okolju, vendar so v vsakdanjem življenju pogosto neustrezni. Občutek, da smo cenjeni, temelji na tem, da nas drugi opazijo in resnično spoznajo. Zato je pomembno, da so uporabniki slišani, sprejeti in spoštovani. Potrebujejo prijatelje, ki so z njimi zato, ker si to želijo. Organizacija bi morala spodbujati povezanost med ljudmi, iskati skupne stvari in graditi odnose, ki temeljijo na bližini in pristnosti. Uporabniki morajo imeti priložnosti videti, da smo tudi mi ranljivi in da občutimo žalost, veselje in ranljivost. Pravega življenja se namreč ni mogoče naučiti drugače kot skozi vsakdanje izkušnje. Brandon (1988) opiše tudi nekaj elementov dobrega odnosa, kot so ljubezen, spoštovanje, prijateljstvo, bližina, upoštevanje, spoštovanje spolnosti in občutek, da smo cenjeni. Za dober odnos so pomembne besede, naslavljanje po imenu in ne priimku ter enakopravnost vlog. V praksi pa se ti odnosi krhajo zaradi hierarhične ločenosti, ki se kaže v uniformah zaposlenih ali ločevanju prostorov, npr. ločene sanitarije za zaposlene. Prav tako se zaposleni lahko umaknejo v pisarno ali gredo domov, medtem ko uporabniki teh možnosti pogosto nimajo.

- Večanje izbire

Brandon in Brandon (1992, str. 14) poudarjata, da je bistvo tega načela širjenje možnosti za posameznike, ki so imeli v življenju zelo malo možnosti. Da bi lahko začeli čutiti več nadzora nad lastnim življenjem, potrebujejo spodbudno okolje in obsežno podporo. Pomembno je, da razumejo, kaj sploh lahko izberejo in v kolikšni meri imajo nad tem vpliv. Pogosto se namreč niti ne zavedajo, da lahko njihov način govora, oblačenja ali vedenja vpliva na to, kako jih drugi razumejo – in tako tudi na možnosti za povezovanje z drugimi. Če želimo, da bi lahko samostojno odločali – na primer o tem, kaj bodo jedli in pili, s kom bodo preživljali čas, kako bodo organizirali svoj dan ali kako bodo živeli svojo zasebnost in spolnost – potrebujejo predvsem zaupanje vase. Hkrati je pomembno, da imajo ob sebi ljudi, ki jim verjamejo in jih podpirajo, a na realnih temeljih brez praznih obljub. Potrebujejo dostop do informacij, dostop do denarja, zanesljivega prevoza, prijateljev in storitev, ki jih dejansko potrebujejo. Pomembno je tudi znanje o različnih možnostih in njihovih posledicah ter pomoč pri sprejemanju odločitev.

Cilj povečanja izbire se najbolj kaže v vsakdanjem življenju, kot je na primer pri hrani in pijači, delanju napak, odnosih, izhodih, počitnicah, spolnosti in dejavnosti. Uporabniki morajo imeti občutek, da sami usmerjajo svoj dan, njihove izbire pa naj ne bodo preveč omejene s strani institucije. Uporabniki potrebujejo tudi trening asertivnosti ter samozagovorništva, da pridobijo vero v možnost lastne izbire. Zaposleni morajo spodbujati preračunano tveganje in dopustiti možnost napake s strani uporabnikov. Le tako bodo lahko uporabniki pridobili sposobnost samostojne izbire in izkušnje pri delanju napak. S paternalistično držo in nenehnim nadzorom ter dušenjem pa jim zaposleni to možnost lahko onemogočijo (Brandon, 1988).

- Razvijanje udeležbe

Po Brandonu in Brandonu (1992, str. 14) je udeležba tesno povezana s širjenjem možnosti izbire. Ključno je, da so uporabniki dejavno vključeni v načrtovanje in vodenje organizacije ter imajo neposreden vpliv na storitve, ki jih prejema. Njihova vloga mora biti jasno prepoznana tudi v formalnih oblikah sodelovanja – na primer prek sveta stanovalcev, vključevanja v timske sestanke in z zagotavljanjem jasnega pretoka informacij. Bistveno je, da njihovo mnenje ni zgolj slišano, temveč tudi upoštevano pri sprejemanju odločitev. Prav tako naj imajo možnost sodelovanja v življenju lokalne skupnosti in širše družbe, saj se s tem krepi družbena vključenost in prepoznavnost oseb z ovirami kot enakovrednih članov skupnosti. Pomembno je, da se vključujejo v društva, verske skupnosti, sindikate in druge oblike civilne družbe.

Brandon (1988) dodatno poudarja, da je bistvo udeležbe tudi v tem, da imajo uporabniki dostop do informacij, ki so jim bile prej nedosegljive – na primer medicinska dokumentacija, brošure, kartoteke ali celo finančni načrti ustanove. Udeležba pomeni odločanje o pomembnih vprašanjih, ne zgolj o vsakodnevnih podrobnostih. Težava pa nastane, ko zaposleni sami nimajo informacij ali niso vključeni v ključne odločitve, kar onemogoča, da bi te informacije posredovali uporabnikom. Zato je nujno, da so tudi sami uporabniki člani različnih skupin, sindikatov in skupnostnih organizacij, kjer lahko dejavno sodelujejo ter soustvarjajo spremembe v svojem okolju.

- Individualizacija razvoja

Načelo individualizacije postavlja v ospredje pomen osebne rasti vsakega uporabnika, ki je prejemnik storitve. Vsakdo mora imeti možnost, da izraža svojo unikatnost, ob tem pa potrebuje podporo, ki je prilagojena njegovim potrebam in temelji na realističnem optimizmu. Ključna oblika te podpore je osebno načrtovanje, ki mora biti zasnovano tako, da sledi specifičnim in spreminjajočim se okoliščinam posameznikovega življenja. Pri tem ima posebno vlogo zaupanje med uporabniki in osebami, ki uporabniku stojijo ob strani. Da bi posameznik lahko ostal zvest samemu sebi, se je treba nenehno upirati pritiskom po prilagajanju skupinskim pravilom. Vsakič, ko popustimo tem pritiskom, tvegamo, da uporabniku odvzamemo del njegove avtentičnosti (Brandon in Brandon, 1992, str. 15; Brandon, 1988).

Pomembno je, da so zagotovljene možnosti za individualno svetovanje, pripravljeni individualni načrti podpore ter vzpostavljeni odnosi z določenim ključnim delavcem, ki ga uporabnik pozna in mu zaupa. Omogočeno mora biti osebno izražanje ter podpora zaposlenih pri razvoju uporabnikove notranje moči ter občutka vrednosti. Tudi fizično okolje mora slediti tem načelom – prostori naj bodo estetsko urejeni in čisti, na voljo naj bodo mirni prostori za umik, zasebne kopalnice in sanitarije ter možnost, da imajo uporabniki ključ od vhodnih vrat ali sobe (Brandon in Brandon, 1992, str. 15; Brandon, 1988).

- Stopnjevanje druženja

Brandon in Brandon (1992, str. 16) poudarjata, da morajo osebe z ovirami širiti svoj socialni krog in navezovati stike z različnimi ljudmi. Pri tem je pomembno, da uporabljajo skupnostne prostore, ki niso namenjeni izključno osebam z oviro, kot so knjižnice, zdravstveni domovi, cerkveni in športni objekti ter javni prevoz. Prav tako je dobro, da se ti prostori ne obiskujejo le v spremstvu zaposlenih ali kot del ločenih skupin, temveč kot posamezniki ali kot družbeno prepoznane in cenjene skupine.

Socialna vključenost se stopnjuje tudi z uporabo običajnega prevoza, kot so na primer prevozi taksijev, avtobusov in avtomobilov. Na ta način se uporabnik izogne posebni in pogosto stigmatizirani obliki institucionalnega prevoza. Pri uporabnikih je potrebno spodbujati članstvo v spoštovanih organizacijah v skupnosti in povezovanje z osebami, ki niso plačane za svoje stike z uporabniki. Integracija v skupnost je ključnega pomena, saj omogoča pridobivanje novih znanj in veščin, hkrati pa prispeva k oblikovanju pozitivne samopodobe in krepi samozavest. Tudi stavba in tip namestitve morata spodbujati integracijo (Brandon, 1988).

Stopnjevanje druženja pa ni pomembno le za osebe z ovirami, temveč tudi za širšo družbo. Ljudje dobijo priložnost, da spoznajo posameznike, ki so pogosto potisnjeni na rob družbe, se naučijo komunicirati z njimi, jih sprejemati in spoštovati kot enakovredne člane skupnosti. Prostori ustanove pa naj ne bodo odprti samo za zaposlene, ampak naj v njih svoje mesto najdejo tudi prostovoljci, sosedi, strokovnjaki iz različnih področij in drugi člani skupnosti. Pomembno je, da so prisotni posamezniki, ki sami niso deležni izključenosti iz družbe, saj na ta način prispevajo k bolj uravnoveženim socialnim odnosom in zmanjševanju predsodkov do uporabnikov. Institucija mora imeti pri stopnjevanju druženja aktivno vlogo: spodbujati mora vključevanje v skupnost, biti podporna in omogočati konkretne priložnosti za stik med uporabniki ter širšim družbenim okoljem (Brandon in Brandon, 1992, str. 16; Brandon, 1988)

1.5 Oblike podpore in pomoči v stanovanjskih skupinah

1.5.1 Opredelitev stanovanjske skupine

Stanovanjsko skupino lahko opredelimo kot vmesno strukturo, ki vrača ljudi iz ustanov nazaj v skupnost. V tem prehodnem obdobju se stanovalci učijo živeti v skupnosti kot polnopravni državljani (Lamovec, 2006, str. 169). V Sloveniji se bivanje v obliki samostojnih enot oziroma stanovanjskih skupin zagotovi preko storitve institucionalnega varstva. V takšnih skupinah praviloma biva od štiri do šest oseb. Druga možnost bivanja izven institucije je dislocirana bivalna enota, ki deluje po enakem organizacijskem principu, vendar vključuje do 24 stanovalcev (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Podpora izven institucionalnega okolja poteka na podlagi individualnega načrta. V načrtu je opredeljen obseg paketa osnovne in socialne oskrbe, ki se izvaja glede na potrebe uporabnikov. Osnovna oskrba vključuje nastanitev, prehrano, pranje garderobe ter čiščenje in vzdrževanje prostora. Socialna oskrba je vezana na pomoč pri vsakodnevni opravi. Poleg tega vključuje spremstvo pri aktivnostih, nakupih, prostočasnih dejavnostih ter pomoč pri ohranjanju stikov z okoljem in bližnjimi. Vključi se lahko tudi organizacija prevozov in drugih storitev, ki jih izrazi

uporabnik. Paket obsega tudi vse potrebne zdravstvene storitve in nego. Storitve namestitve se lahko nudi stalno, za določeno časovno obdobje ali občasno in traja, dokler obstajajo razlogi za institucionalno varstvo in dokler je storitev pripravljen prejemati (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010). Po izkušnjah iz tujine traja navajanje na življenje v skupnosti tudi do dve leti (Lamovec, 2006, str. 169).

Načrtovanje (kje se uporabnik vidi v naslednjem letu) in časovna določenost bivanja sta nujna pogoja za prehod v neodvisno življenje. V kolikor omejimo čas bivanja, storimo dvojno dobro – koristimo osebi in tudi uporabniku, saj določimo rok, v katerem morata izpeljati predvidene naloge (Videmšek, 2012). Seveda pa je potrebno upoštevati tudi osebe, ki želijo za stalno ostati v stanovanjski skupini. Te so največkrat v celoti brez socialne mreže in so izgubile vse stike s sorodniki in prijatelji, zato jim skupina predstavlja nadomestek družine (Lamovec, 2006, str. 169).

Izvajanje storitev v stanovanjskih skupinah temelji na individualnem in timskem pristopu, pri čemer se upoštevajo temeljna strokovna načela, kot so aktivno vključevanje, avtonomija, možnost izbire in dostopnost. Poleg tega so pomembni tudi načeli normalizacije in individualizacije ter celostna in neprekinjena obravnava z vključevanjem različnih strokovnjakov (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

1.5.2 Oblike podpore in pomoči

Pri pregledu literature sem ugotovil, da se v institucionalnem varstvu, v katerega sodi tudi namestitve v stanovanjske skupine, pojavljajo različne oblike pomoči in podpore.

- Zagovorništvo, samozagovorništvo, kolektivno in vrstniško zagovorništvo

Svetovna zdravstvena organizacija (2003) v svoji definiciji poudarja, da je eden ključnih vidikov zagovorništva zavzemanje za človekove pravice oseb s težavami v duševnem zdravju.

Temeljne človekove pravice so pogosto ogrožene tam, kjer obstaja izrazita neenakost moči med ustanovami in njihovimi uporabniki. Namen zagovorništva je prav v tem, da pomaga vzpostaviti bolj uravnoteženo razmerje ter posreduje ob nesoglasjih. Zagovornik je vedno na strani uporabnika – zastopa njegove interese in skrbi, da so njegove pravice upoštevane in spoštovane (Lamovec, 2006, str. 223). Namen zagovorništva je tudi zmanjševanje stigme in diskriminacije ter promocija enakopravnosti in dostojanstva teh oseb (Svetovna zdravstvena organizacija, 2003).

Samozagovorništvo pomeni, da posameznik ali skupina sama zastopata svoje interese. Da lahko to uspešno počneta, morata verjeti vase in v to, da ima njuna beseda težo. Ključen korak pri tem je tudi preseganje identitete »psihiatričnega bolnika«, ki pogosto razvrednoti mnenje posameznika v očeh družbe. Samozagovorništvo si prizadeva za spremembe v sistemu in boljši družbeni položaj uporabnikov, a je običajno učinkovitejša, če temelji na podpori močne organizacije, kot je uporabniško združenje (Lamovec, 2006, str. 224–225).

Iz tega se naravno razvije kolektivno zagovorništvo, kjer posameznik, ki se nauči zastopati sebe, začne zastopati tudi skupne interese. V nekaterih državah poznajo tudi poklicno zagovorništvo – strokovno dejavnost, ki deluje neodvisno od ustanov, je delno financirana z javnimi sredstvi in ima oblikovane standarde dela. Poklicni zagovorniki nadzorujejo postopke prisilne hospitalizacije, obiskujejo zaprte oddelke, govorijo z uporabniki in sprejemajo njihove pritožbe (Lamovec, 2006, str. 225–226). Potrebno je omeniti tudi vrstniško zagovorništvo, pri katerem si osebe, ki imajo izkušnjo izključenosti, med seboj pomagajo pri zastopanju svojih interesov in pravic. Povezuje jih skupna neposredna izkušnja s sistemom in storitvami (Brandon, Brandon, 1992, str. 35).

- Osebno načrtovanje v institucionalnem okolju

Osebno načrtovanje je metoda, s katero se socialni delavci približajo posamezniku in skupaj z njim oblikujejo cilje, želje in načine njihove uresničitve. V institucijah se osebni načrt pripravi kmalu po sprejemu, pogosto v prvem mesecu bivanja. Temelji na individualnem pristopu in naj bi izražal potrebe, interese ter življenjske cilje stanovalca (Mali idr., 2018, str. 118–199).

V praksi osebno načrtovanje pogosto ostaja omejeno na obstoječe storitve, ki jih dom že nudi, redkeje pa se odpira možnost povezovanja s skupnostjo ali razvijanja novih rešitev zunaj institucije. Na izvedbo pomembno vplivajo institucionalne značilnosti doma, kar pomeni, da osebni načrti včasih ne odražajo v celoti želja posameznika, ampak se prilagajajo okvirjem sistema.

Brandon in Brandon (1994, str. 9) poudarjata, da je pri osebnem načrtovanju ključen prenos moči s strokovnjaka na uporabnika. Če do tega ne pride, lahko socialni delavec – kljub najboljšim namenom – postane del problema. Zgodi se, da kljub dobrim namenom stvari še poslabša. Iz svoje zaverovanosti v ekspertnost pušča ob strani uporabnikove izkušnje in mu odvzema moč za delovanje (Brandon in Brandon, 1994, str. 9). V kontekstu prenosa moči se postavlja tudi vprašanje, komu je osebni načrt sploh dostopen. Po eni strani naj bi bil to

dokument posameznika, po drugi pa naj bi bil na voljo zaposlenim, da lahko bolje podpirajo stanovalca (Mali in drugi, 2018, str. 118–119).

Tudi v 92. členu ZDZdr (2008) je omenjeno, da se za osebo, ki bo deležna obravnave v skupnosti, pripravi poseben načrt, ki ga na predlog koordinatorja potrdi pristojni center za socialno delo. Načrt nastane v sodelovanju med koordinatorjem, osebo ter multidisciplinarnim timom, v katerem sodelujejo psihiater, patronažna sestra, predstavniki CSD, nevladnih organizacij, bližnji in drugi, ki lahko pomembno vplivajo na potek obravnave.

Zaradi prepleta več ljudi pri oblikovanju osebnega načrta se je pojavila potreba po oblikovanju profila ključne osebe, ki si jo izbere uporabnik sam. Ključni delavec je prevzel odgovornost za nemoteno komunikacijo med različnimi izvajalci storitev in hkrati spremljal uporabnikov osebni načrt (Videmšek, Mali, 2017). Zaposlen mora spodbujati uporabnike, da dobijo vpliv nad celotnim postopkom načrtovanja. Vpliv je pomemben in je povezan z večanjem števila odločitev in izbir ter s tem povečuje socialno moč uporabnika (Brandon in Brandon, 1994, str. 22–23).

- Krizni načrt

Krizni načrt je dokument, ki ga posameznik pripravi vnaprej – za primer, če se znajde v življenjski ali duševni krizi. Gre za zapis, v katerem človek izrazi, kako želi, da se v določenih okoliščinah ravna z njim, še posebej v primerih, ko sam ne bi mogel jasno izraziti svoje volje. V takih trenutkih krizni načrt služi kot opora tistim, ki mu pomagajo, saj usmerja njihovo ravnanje v skladu z vnaprej izraženimi željami in potrebami. Zato ni le dokument za "vsak slučaj", temveč pomembno orodje, ki pomaga ohraniti usmerjenost tudi v negotovih razmerah. Prav tako omogoča, da strokovni sodelavci – kljub krizi – ostanejo povezani z uporabnikom in mu nudijo smiselno podporo (Flaker idr., 2013, str. 113–114).

- Krizna intervencija kot preprečevanje hospitalizacij

Krizni tim sestavljajo strokovnjaki različnih profilov, kot so zdravnik, medicinska sestra, socialni delavec in psiholog. Običajno šteje od tri do pet članov, ki uporabnika spremljajo že od začetka pomoči. Njihovo delo zajema vodenje primera, svetovanje in po potrebi tudi posredovanje v družini, dokler se kriza ne razreši. Veččlanski tim omogoča, da ima uporabnik vedno dostop do nekoga, ki ga pozna, kar preprečuje prekinitve stika ob odsotnosti posameznega člana. Člani se med seboj redno posvetujejo in izvajajo supervizijo. Služba deluje 24 ur na dan, velik del pomoči pa poteka na domu uporabnika, kar zahteva dobro sodelovanje

z drugimi službami. Tak način dela pomaga preprečevati, da bi posameznika zaznamovali kot kroničnega bolnika in ga z nenehnimi hospitalizacijami izključevali iz okolja (Lamovec, 2006, str. 187, 188).

- Preselitveni načrt

Pri stanovalcih, ki so v zavodu preživeli več let, se pogosto pokaže, da težko izrazijo svoje želje in cilje glede življenja zunaj ustanove. Prav tako ne znajo oceniti, kakšno podporo bodo potrebovali. Za uspešen prehod v skupnost potrebujejo čas, spodbudo in priložnost za učenje osnovnih veščin samostojnega življenja, kot so kuhanje, nakupovanje, uporaba tehnologije in skrb za higieno. Preselitveni načrt vključuje priprave na selitev, učenje veščin za vsakdanje življenje ter naloge, kot so pridobitev dokumentov, organizacija prevoza in izbira zdravnika. V načrt se vključijo tudi osebni cilji, povezani s prostim časom, socialno mrežo in ohranjanjem stikov s svojci. Pomembno je, da se načrtovanje nadaljuje tudi po izvedeni selitvi, saj šele v novem okolju oseba začne zares odkrivati svoje interese, želje in zmožnosti (Flaker idr., 2013, str. 114,115).

- Zastopnik pacientovih pravic

Uporabnik institucionalnega varstva se lahko obrne na zastopnika pacientovih pravic, kadar potrebuje nasvet, pomoč ali zastopanje pri uveljavljanju svojih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah. Zastopnik nudi osnovne informacije, strokovno podporo in konkretne usmeritve tudi glede zdravstvenega varstva, zavarovanja in izvajanja zdravstvenih storitev. Vse oblike pomoči so brezplačne in zaupne. Pravico ima do obveščenosti pri odločanju o zdravljenju. Seznanjen mora biti s svojim zdravstvenim stanjem, možnim razvojem bolezni, predlaganim zdravljenjem, njegovimi koristmi, tveganji in morebitnimi negativnimi posledicami, pa tudi z alternativnimi možnostmi zdravljenja (Ministrstvo za zdravje, 2025).

- Zastopnik pravic oseb na področju duševnega zdravja

V Formalnih in strokovnih okvirjih za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju (Flaker idr., 2009) je osnovni cilj delovanja zastopnika opredeljen kot zaščita uveljavljanja pravic in interesov uporabnikov služb duševnega zdravja. Med pglavitne naloge zastopnika uvrščajo: varovanje pravic uporabnikov, zaščita v postopkih sprejema, premestitve in odpusta, nadzor pri uporabi posebnih varovalnih ukrepov in metodah zdravljenja ter posredovanje ob zapletih pri obravnavi v skupnosti. Po 24. členu ZDZdr (2008) pa lahko zastopnik opravlja tudi naloge zastopnika pacientovih pravic v skladu z zakonom, ki ureja pacientove pravice.

- Obravnava v skupnosti

V 91. členu ZDZdr (2008) je poudarjeno, da je obravnava v skupnosti namenjena osebam, ki ne potrebujejo več bolnišničnega zdravljenja, a še vedno potrebujejo podporo pri psihosocialni rehabilitaciji, vsakdanjih opravilih in pri vključevanju v skupnost. Pomoč se izvaja na podlagi individualnega načrta obravnave in pod vodstvom koordinatorja za obravnavo v skupnosti. Koordinator je opredeljen kot posameznik, ki ga za spremljanje osebe v skupnosti določi pristojni center za socialno delo. V nadaljevanju pa 96. člen ZDZdr (2008) omenja njegove naloge, ki so: priprava in izvajanje načrta obravnave v skupnosti, vodenje multidisciplinarnih timov, strokovna pomoč in podpora glede namestitve izvajalcem podpore v skupnosti in vodenje evidence obravnav. Prav tako je v 108. členu (ZDZdr, 2008) zapisano, da se z globo od 200 do 2100 evrov kaznuje koordinator kot posameznik, če ne izvaja omenjenih nalog. Pri izvajanju teh nalog pa Lamovec (2006, str. 198–200) dodatno navaja, da je treba slediti načelom, ki zagotavljajo, da bo imel uporabnik vlogo odločevalca o zanj pomembnih stvareh. Prav tako morajo zaposleni spodbujati udeležbo pri odločevanju in načrtovanju ter podpirati uporabnika pri prevzemanju pomembnejših vlog v družbi.

2 FORMULACIJA PROBLEMA

V svojem diplomskem delu sem pisal o osebah, ki so trenutno nastanjene v stanovanjskih skupinah socialnovarstvenega zavoda Dom na Krasu in imajo tudi izkušnjo bivanja v istoimenskem zavodu. V letu 2020 je zavod z Republiko Slovenijo, z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti sklenil pogodbo o sofinanciranju dezinstitutionalizacije. Večji delež je prispevala Evropska unija iz sredstev Evropskega sklada za regionalni razvoj. Cilj projekta je bila preselitev 70 uporabnikov iz zavoda v stanovanjske skupine, izboljšati njihovo kakovost življenja in zagotoviti različne oblike storitev v skupnosti. Projekt je bil dokončan 30. 9. 2023 (Dom na Krasu in Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2025c).

Kljub prizadevanju za dezinstitutionalizacijo pa Slovenija trenutno še zmeraj izstopa iz Evropske unije kot zelo institucionalizirana država, saj je v institucijah nastanjeni enajst od tisoč prebivalcev. Medtem ko sta v Evropi v povprečju nastanjeni zgolj dve osebi od tisoč prebivalcev (Ministrstvo za solidarno prihodnost, 2024a). Podatki Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo (Ministrstvo za solidarno prihodnost, 2024b) dodatno navajajo, da največ oseb v institucionalnem varstvu živi v večjih zavodih, od koder se letno preseli le 2 odstotka vseh uporabnikov, nekoliko več od tega jih umre (3 odstotki). Pri tem uporabniki, ki živijo v povsem samostojnih stanovanjih, predstavljajo le 0,47 odstotka vseh, ki uporabljajo institucionalno namestitvev. Približno 6 odstotka vseh jih živi v stanovanjskih skupinah in drugih vmesnih strukturah, medtem ko vsi ostali še zmeraj bivajo v institucijah (93,5 odstotka).

Namen diplomskega dela je ozaveščati o boljšem razumevanju življenja oseb v stanovanjskih skupinah in prikazati izzive, s katerimi se soočajo ob prehodu v samostojno obliko življenja. Preko izkušenj na praksi v letu 2024, ki sem jo opravljal v zavodu Doma na Krasu, sem spoznal, kako se institucionalni okvirji, pravila in hierarhija prenesejo v stanovanjske skupine in kakšen vpliv ima dolgotrajna institucionalizacija na posameznika. Opazil sem, kako stanovanjske skupine izgubljajo svoj prvotni namen preseljevanja v skupnost in postajajo »končna postaja« v življenju uporabnikov. V svojem diplomskem delu sem zato ocenjeval normalizacijo bivanja uporabnikov v stanovanjskih skupinah in kakšne oblike podpore in pomoči ponujajo ter katere so ovire pri uveljavljanju normalizacije.

Proces dezinstitutionalizacije v Sloveniji je po letu 2000 prinesel pomembne spremembe na področju duševnega zdravja. Nov socialni model temelji na preusmerjanju uporabnikov iz velikih institucionalnih oblik varstva v manjše, skupnostne oblike, kot so npr. stanovanjske

skupine in bivalne enote. Kljub premiku v smeri večje samostojnosti in vključevanja uporabnikov v primerjavi z institucijo so te še vedno prežete z institucionalno kulturo in za uporabnika niso pravi dom (Flaker idr., 2015).

Poleg tega Videmšek (2012) omenja tudi poseben fenomen, preobrat vmesnosti. Prve stanovanjske skupine v Sloveniji so poimenovali vmesne strukture. Koncept vmesnosti je poudarjal, da so stanovanjske skupine ena izmed struktur na poti do samostojnega življenja. Danes pa se dogaja, da se ljudje v stanovanjske skupine preseljujejo kar iz skupnosti in ne iz institucij, kot je bilo sprva mišljeno. Prav tako se dogaja, da ko zapustijo stanovanjsko skupino, ne živijo naprej samostojno, ampak v drugih institucijah. Tako smo priča tudi preobratu dezinstitutionalizacije oziroma ponovni institucionalizaciji, kjer stanovanjske skupine predstavljajo vmesnost preselitev iz skupnosti v institucije (Videmšek, 2012). Institucije na ta način še naprej delujejo kot sredstvo pritiska, saj se morajo uporabniki prilagajati skupnostnim službam, da bi se izognili premestitvi v zavod. Na ta način ostajajo del mehanizma za vzdrževanje javnega reda, v nekaterih primerih pa institucionalne vmesne strukture to grožnjo še dodatno okrepijo [premestitev nazaj v zavod] (Flaker in Rafaelič, 2021, str. 60).

Strokovnjaki so razvili številne metode (osebno načrtovanje, zagovorništvo, analiza tveganja, timsko delo) in oblike organiziranja (stanovanjske skupine, dnevni centri, terensko delo), ki pa jih je potrebno v procesu dezinstitutionalizacije tudi izvajati, tako da bodo služile svojemu namenu (Flaker in Rafaelič, 2023). Cilj metod ni, da bi človeka prilagodili tako, da bi postal »normalen« posameznik, ampak da bi mu omogočili dostop do običajnih življenjskih situacij. Predstavljajo konceptualni premik od tradicionalnega pristopa »popravljanja« k sodobnejšemu modelu »omogočanja« (Flaker in Rafaelič, 2023, str. 113).

Uspešnost izvajanja normalizacije v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu sem preverjal z uporabo Brandonovih načel (1988), ki ovrednotijo, v kolikšni meri je življenje ljudi v institucionalni oskrbi podobno vsakdanjemu življenju ljudi. Poudarek je bil na vsakem izmed načel: poglobljanje odnosov, večanje izbire, razvijanje udeležbe, individualizacija razvoja in stopnjevanje druženja. Na podlagi teh načel sem si zastavil raziskovalna vprašanja:

R.V. 1: Kako se v stanovanjskih skupinah kaže (ne)upoštevanje načel normalizacije?

R.V. 2: Kakšne oblike podpore in pomoči za uveljavljanje normalizacije ponujajo stanovanjske skupine?

R.V. 3: Katere so ovire pri uveljavljanju načel normalizacije v stanovanjskih skupinah?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

V sklopu svojega diplomskega dela sem izvedel kvalitativno raziskavo, saj sem kot temeljno gradivo uporabil besedne opise in pripovedi intervjuvanih uporabnikov. Poleg tega je moja raziskava tudi empirična, saj sem zbiral izkustvene podatke s pomočjo spraševanja. Podatke sem nato uporabil kot odgovore na moja raziskovalna vprašanja (Mesec, 2009, str. 84–85).

Prav tako ima tudi uporabni vidik, saj sem z raziskavo pridobil nove podatke, pomembne za proces dezinstitucionalizacije in razvoja normalizacijskih načel v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu (Mesec, 2009, str. 85).

3.2 Spremenljivke oziroma teme raziskovanja

Z raziskavo sem preverjal izvajanje normalizacijskih načel v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu. Preveril sem tudi, katere oblike podpore in pomoči se izvajajo za krepitev teh načel in katere so ovire. Glavne teme sem določil po posameznih Brandonovih načelih (1992). Dodal pa sem tudi temi: oblike in podpore pomoči ter ovire pri uveljavljanju normalizacijskih načel.

3.3 Merski instrument in viri podatkov

Kot merski instrument sem uporabil smernice za delno strukturiran intervju. Vprašanja so odprtega in zaprtega tipa ter oblikovana po kontrolnem seznamu za vrednotenje normalizacijskih načel iz knjige *Pet načel normalizacije* (Brandon, 1988). Kontrolni seznam za vrednotenje kvalitete služb je namenjen zaposlenim, sam pa sem vprašanja preoblikoval tako, da sem lahko z njimi preverjal uporabnikovo izkušnjo.

Vsi sogovorniki in sogovornice so dobili enaka vprašanja, oblikovana v pet tematskih sklopov po posameznem načelu normalizacije. Vseh vprašanj je bilo približno petdeset, z ustreznimi podvprašanji, ki sem jih postavil z namenom dodatne pojasnitve prvotnega vprašanja ali z namenom razširitve uporabnikovega odgovora. Nekatera podvprašanja sem kot primer navedel v smernicah za intervju.

3.4 Opredelitev enot raziskovanja

Populacija, ki je sodelovala v raziskavi, so polnoletne osebe, ki so meseca aprila 2025 bivale v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu in imajo predhodno izkušnjo bivanja v zavodu Doma na Krasu.

Vzorec moje populacije je bil neslučajnostni, saj enote populacije niso imele enakih možnosti, da bi bile izbrane. Prav tako je bilo moje vzorčenje priročno, saj sem izbral osebe, ki so na tiste dneve bile v stanovanjski skupini in sem lahko do njih dostopal (Mesec, 2009, str. 153).

V raziskavo sem vključil pet polnoletnih oseb, ki so bile na določene dneve v aprilu 2025 v stanovanjski skupini in so imele tudi izkušnjo bivanja v zavodu Doma na Krasu.

3.4 Načrt zbiranja podatkov

Metoda, ki sem jo uporabil za zbiranje podatkov, je raziskovalno spraševanje, saj ta vključuje neposredni ustni pogovor [intervju] (Mesec, 2009, str. 205). Zbiranje podatkov se je začelo v mesecu aprilu 2025. Pogovori so potekali v živo, na nevtralni lokaciji in ne znotraj prostora stanovanjskih skupin, saj sem na ta način lahko zagotovil anonimnost pogovora. Pred pogovori sem pridobil soglasje vodstva Doma na Krasu za opravljanje raziskave. Pri njih sem preveril tudi morebitne zakonske in etične omejitve mojega raziskovanja. Pridobil sem tudi ustne izjave intervjuvancev o informiranem pristanku za sodelovanje v raziskavi in dovoljenje za snemanje pogovora. Iz vidika etike raziskovanja sem dal sogovornikom prebrati smernice za intervju in jih seznanil z anonimnostjo podatkov ter prostovoljnim sodelovanjem.

Faza zbiranja podatkov je trajala od 1. 4. 2025 do 30. 4. 2025.

3.5 Načrt analize in obdelave podatkov

Pridobljene podatke sem analiziral na kvalitativen način, kar pomeni, da sem določil enote kodiranja in jih kodiral odprto ter nato še osno.

Posneto gradivo sem prepisal v wordov dokument in transkript nato uredil tudi slovnično. Nekatere dele transkripta sem parafraziral zaradi ohranjanja anonimnosti. Nato sem transkripte označil z naključno črko in s tem zaključil z urejanjem besedila.

V prvi fazi kodiranja sem izjavam pripisal pojme, ki opisujejo posamezne izjave. Nato sem te pojme razvrstil v kategorijo in temo, pod katero spadajo. Glavne teme, ki odgovarjajo na prvo raziskovalno vprašanje, so razporejene po petih načelih normalizacije po Brandonu (1992). Druga kodirna tabela se nanaša na drugo raziskovalno vprašanje, tretja kodirna tabela pa na tretje raziskovalno vprašanje. Pojme, ki sem jih razvrstil v kategorije in podkategorije v prvi kodirni tabeli, sem nato prestavil v drugo in tretjo kodirno tabelo, kjer so razvrščene pod druge kategorije in podkategorije. Tako sem s prvo kodirno tabelo analiziral podatke o uveljavljanju normalizacijskih načel, z drugo sem analiziral podatke o podpori in pomoči pri uveljavljanju, s tretjo pa podatke o ovirah.

4 REZULTATI

Analiza pridobljenih podatkov je razkrila glavne teme mojega raziskovanja. Razdelil sem jih po načelih: poglobljanje odnosov, večanje izbire, razvijanje udeležbe, individualizacija razvoja in stopnjevanje druženja. Nato sem te podatke razdelil tudi po temah oblike in podpore pomoči pri uveljavljanju normalizacije ter ovire pri uveljavljanju normalizacije. Pod vsako temo sem uvrstil različne kategorije. Vsako podpoglavje se nanaša na eno raziskovalno vprašanje.

4.1 (Ne)upoštevanje načel normalizacije v stanovanjskih skupinah

Pri prvem poglavju prikazujem rezultate, vezane na raziskovalno vprašanje: Kako se v stanovanjskih skupinah kaže (ne)upoštevanje načel normalizacije?

4.1.1 Poglobljanje odnosov

Pri temi poglobljanje odnosov sem prepoznal naslednje kategorije:

- Izgled prostorov

V večini primerov so sogovorniki izrazili zadovoljstvo s prostorsko ureditvijo in pohištvom v stanovanjski skupini: »Lepo je urejeno. Pohištvo je novo. Je lepo živeti v takem« (D1). Čistočo in urejenost prostorov so pogosto interpretirali kot izraz upoštevanja in usklajenosti med uporabniki ter zaposlenimi. »Prostori so vedno čisti in lepo urejeni. Vsak ima svojo zadolžitev. /.../ Veliko pa pri čiščenju pomagajo zaposleni« (B1) in (B2). Nekateri so izpostavili izboljšanje prostorov v primerjavi z zavodom, kljub temu uporabnik omeni, da utesnjenost v sobah ostaja. »V sobah po dve osebi je utesnjeno« (D2).

- Dostopnost prostorov ter naprav

Sogovorniki so kot pozitiven primer izpostavili omogočen dostop do skupnih prostorov in pisarn ter shrambe. Po drugi strani pa so nekateri poudarili omejitve, kot so zaklepanje pisarn, hladilnikov in omejen dostop do določenih dobrin, kar sem interpretiral kot znak nezaupanja in institucionalnega nadzora. »V pisarno ne smemo. Če kaj potrebuješ, potrkaš na vrata in počakaš, da ti odpre« (A5).

Uporabnik je izpostavil, da so zaposleni tisti, ki dobrine razdeljujejo, imajo do njih dostop in nadzor nad njihovo porabo, npr. cigaret in kave. Drug uporabnik je omenil, da je znotraj stanovanjske skupine preurejen prostor, ki je namenjen samo zaposlenim in se uporablja kot pisarna. Eden je omenil tudi, da je omejen dostop do stranišča, saj je vhod v pisarno pri istih vratih.

- Kakovostni odnosi

Pri odnosih med zaposlenimi in uporabniki se kot elementi kakovostnih odnosov kažejo: medsebojno spoštovanje in enakost, osebna bližina in neformalnost v odnosih, recipročnost in sodelovanje ter zaupanje in prevzemanje odgovornosti.

To se je kazalo v skupni uporabi gospodinjskih predmetov, občasnem skupnem kuhanju in druženju pri obrokih ter skupnem pitju kave. »Kavo skuha kdo od zaposlenih ali stanovalcev za vse. Jo pijemo skupaj« (C7). Nekateri so izpostavili tudi sproščeno komunikacijo, ki se je kazala preko humorja ali naslavljanja po imenih: »Imam zelo sproščene odnose z vsemi zaposlenimi. Velikokrat se skupaj nasmejimo« (B7). Uporabniki so omenili zaupni odnos z zaposlenim. Drug uporabnik pove, da se zaupanje poveča, ko se pokaže, da so samostojni pri določenih opravilih: »/.../ Zaposleni vidijo, da znam in mi zaupajo« (C16). Izkaz spoštovanja so nekateri uporabniki zaznali pri tem, da jim zaposleni dodeljujejo odgovornejša dela, da jih prosijo za pomoč pri opravilih in pri tem, da jih spoštujejo navkljub etiketi duševne bolezni: »Uslužbenke me spoštujejo kljub moji bolezni« (B11). Kot element kakovostnih odnosov med uporabniki je bila omenjena solidarnost, ki je bila kontrastna nesolidarnosti zaposlenih. »S stanovalci si delimo med seboj, npr. cigarete. To se ne dogaja pri zaposlenih« (D6).

- Nekakovostni odnosi

Pri odnosih med zaposlenimi in uporabniki so bili kot elementi nekakovostnega odnosa izpostavljeni: neenakost in institucionalno ločevanje, formalno-uradni odnosi, pomanjkanje spoštovanja in zaupanja ter konflikti in napetost.

Več uporabnikov je opozorilo na neenakost v obravnavi, ki se kaže skozi razporeditev odgovornosti po željah zaposlenih, ločeno uporabo pribora, obrokov in sanitarij. Nekateri so opisali odnose z zaposlenimi kot formalne, z jasno izraženo distanco, vikanjem in uradnim tonom. Odnos in vlogo zaposlenih je pojasnil eden od uporabnikov: »Z zaposlenimi se vikamo. Oni so tukaj v službi. Nismo si enaki« (D10). V posameznih primerih je bilo navedeno, da sproščenost v odnosih omejujejo institucionalna pravila, kar zmanjšuje možnost za bolj osebne in pristne stike. »Se pohecamo, smejimo, ampak to ne pomeni, da smo prijatelji. Oni določajo pravila igre« (D11). V štirih izjavah je bilo omenjeno pomanjkanje zaupanja in spoštovanja, ki se izraža skozi podrejeno vlogo uporabnikov, nepripravljenost zaposlenih za sklepanje kompromisov in podcenjevalnega odnosa s strani zaposlenih. Uporabnik na vprašanje o odnosu z zaposlenim odgovarja: »Nismo pa enakovredni. Jaz sem stanovalec, oni so zaposleni in nam povedo, kaj se sme in kaj ne« (D13).

- Neformalno druženje

Pri neformalnem druženju z zaposlenimi izven njihovega delovnega časa so omenjali skupno pitje kave in sprehode po okolici: »Skupaj z zaposleno greva na sprehod, na čaj ali kavo v bližnjo kavarno« (B8). Po drugi strani pa se je dvema uporabnikoma druženje z zaposlenimi izven delovnega časa zdelo neobičajno. Spet drug uporabnik je na vprašanje o druženju izven delovnega časa povedal: »Ne. To se ne dogaja. Izven delovnega časa nikoli /.../« (D14).

- Varen prostor

Uporabniki so izpostavili pomen varnega prostora za vzpostavljanje zaupnih odnosov in osebno umiritev. Več jih je navedlo, da soba predstavlja prostor, kamor se lahko umaknejo, kadar potrebujejo mir ali se želijo pomiriti. »Vedno se lahko umaknem v svojo sobo, če potrebujem pomiritev« (B9). Kot varen prostor so bili omenjeni tudi pisarna, dvorišče in celo širša skupnost zunaj institucionalnega okolja, kjer je lažje vzpostaviti zaupen pogovor. Uporabnik je opisal pisarno kot varen prostor za zaupen pogovor z zaposlenim: »Če se želim pogovoriti na samem z zaposlenim, lahko to storim v njegovi pisarni« (B10).

Nekateri pa so opozorili na prostorske omejitve, ki otežujejo vzpostavljanje bližnjih odnosov. Zaradi nenehnega deljenja prostora in pomanjkanja zasebnosti so pogovori pogosto omejeni, kar zmanjšuje možnosti za poglobljeno komunikacijo in občutek varnosti. V enem primeru je bil izpostavljen umik in iskanje tišine kot osebna strategija za pomirjanje. »Grem ven na sprehod ali v mojo sobo, če je prazna« (D15).

4.1.2 Večanje izbire

Pri temi večanja izbire sem prepoznal naslednje kategorije:

- Vsakodnevne odločitve

Uporabniki so navajali možnost odločanja glede priprave obroka in dogovora z zaposlenimi glede jedilnika: »Glede obrokov se odločamo skupaj« (C22). Eden od uporabnikov je izpostavil tudi možnost nakupa hrane z lastnimi sredstvi: »Drugače pa lahko jem karkoli, če si sam kupim v marketu« (C23). Pokazala se je možnost izbire pri določanju ure obrokov, času spanja in počitka ter možnost samostojnega razpolaganja s prostim časom: »Spim lahko do kadarkoli želim, tudi spat lahko grem pozno« (E17). Pri izbiri kave je uporabnik izpostavil, da ne upoštevajo želje glede vrste kave, ki bi jo pil. Drug uporabnik je povedal, da nočni izhodi in obiski niso dovoljeni, se pa da izjemoma dogovoriti z zaposlenimi za povratek v stanovanjsko

skupino ob kasnejši uri: »Ura, ob kateri moramo biti v stanovanjski, ni določena. To je odvisno od zaposlenega« (A21).

- Urejanje notranjih prostorov in okolice

Na tem področju je največ uporabnikov izpostavilo, da je opremljanje sob dovoljeno in po njihovih lastnih željah: »Opremljanje je dovoljeno. Sem si uredil stene, si kaj polepil, se sam odločil glede tega, kaj bom imel v sobi« (A23). Dva uporabnika sta izpostavila tudi tematsko ali praznično opremljanje skupnega prostora na željo uporabnikov: »Notranje prostore uredim glede na letni čas. Odvisno, kaj je aktualno, in se nato dogovorim z zaposlenimi (A24). Spet drugi je izpostavil nesmiselnost tega početja: »Opremljanje skupnih prostorov je vsako leto isto. /.../ In meni je to brez veze« (B20). Uporabnik je izpostavil tudi, da je pohištvo v sobah prilagojeno prostoru in ne njihovim željam: »Večje pohištvo pa je to, ki je že bilo tukaj. Ni prostora, da bi imel kaj drugega« (C27). Za nakup pohištva se je potrebno dogovoriti z zaposlenimi, eden od uporabnikov je omenil tudi možnost pridobivanja donacij za pohištvo: »Za skupni prostor pa sem dobil donacijo in kupil pohištvo. Zaposleni so mi pri tem pomagali« (C28). Dva od uporabnikov sta omenila tudi možnost urejanja okolice, dela na vrtu in sajenje poljščin po želji uporabnika: »Čas na vrtu. /.../ Izberem, kaj bi imel, in nato posadim« (B21).

- Osebni videz

Uporabniki so v izjavah izpostavili različne prakse, povezane z zunanjim videzom, pri čemer se kaže kombinacija samostojnosti in podpore s strani zaposlenih. Več sogovornikov je poročalo o tem, da jim pri urejanju pričeske pomagajo zaposleni: »/.../ Me postrize zaposlena, ji povem, kako, in me uredi. Zelo zna dobro« (C30). Nekateri pa obiskujejo frizerja na lastne stroške.

Podobno velja za izbiro in nakup oblačil. Uporabniki so poudarili, da si obleke izbirajo sami, v skladu s svojimi željami: »O izbiri obleke odločam sam, vseč so mi takšna oblačila, zaposlenih to ne moti« (B16). Podpora zaposlenih se kaže pri prevozu do trgovine z oblačili in nakupu. V enem primeru obleke izbirajo svojci uporabnika.

- Izbira aktivnosti in počitnic

Uporabniki so v pogovorih opisali različne izkušnje, povezane z izbiro aktivnosti in preživljanjem počitnic. Poudarili so, da se sami odločajo o udeležbi pri ponujenih dejavnostih, zaposleni pa pri tem preverjajo njihove želje in nudijo več možnosti, zlasti pri izbiri lokacij izletov. »Pogosto zaposlena preverja, če imamo kakšne želje glede izleta« (B24).

Uporabnik je poudaril, da na izbiro lokacije izleta vplivajo finančne zmožnosti: »Če imaš denar, lahko določiš, kam bi šel« (A23).

Poleg organiziranih počitnic in izletov so uporabniki omenili tudi samostojne oblike preživljanja prostega časa, kot sta odhod k svojcem ali organizacija počitnic v lastni režiji. »Sem pa šel tudi na morje, ampak ne z zavodom« (C32).

- Odločanje o pomembnih vidikih življenja

Iz izjav uporabnikov je razvidno, da so njihove možnosti odločanja o pomembnih vidikih življenja različne. Na nekaterih področjih, kot so zdravljenje, jemanje zdravil ali trajanje namestitve, uporabniki niso vključeni v proces odločanja, odločitev pa prevzemajo zaposleni: »Ne, na to (terapija, zdravljenje, odhod domov, v kateri stanovanjski skupini boš bival) nimam nobenega vpliva« (A32). Ponekod so poročali tudi o odsotnosti izbire glede odhoda domov: »Mi pa še ne pustijo, da bi šel na svoje. Pravijo, da še potrebujem nekaj časa, preden bom lahko« (C40).

Kljub temu so bili izraženi tudi primeri, kjer je bila uporabnikova izbira upoštevana – na primer pri izbiri zdravil: »/.../ Sem tudi povedal, ko mi ni ustrezala in sva spremenila (terapijo)« (C39), pri izbiri stanovanjske skupine: »Pred selitvijo, so me vprašali, v katero stanovanjsko želim in sem se odločil za to« (D25), ali pri izraženih željah glede samske sobe: »Sem se pa dogovoril, da sem sam v sobi. To sem želel in tako je bilo« (E29).

- Finančno področje

Izjave uporabnikov so razkrile raznoliko doživljanje finančnega področja, ki zajema delo, dohodek in nadzor nad lastnimi sredstvi.

Na področju dohodka so uporabniki izpostavili, da jim žepnina zadošča le za osnovne potrebe, pogosto omejene na nakupe, kot so cigarete: »Ne, nimam dovolj, premalo je. Z žepnino si pokrijem čike, ne ostane nič za druge stvari« (E30). Več sogovornikov se je sprijaznilo z nizkimi prihodki: »Je dovolj, kaj pa naj druga, ne morem nič« (D26). Drugi pa so izpostavili omejitve pri vsakodnevni porabi in potrebo po podpori pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev.

Glede dela in možnosti dodatnega zaslužka so nekateri uporabniki opisovali priložnosti za dodatni dohodek – bodisi samoiniciativno: »Če želim kaj več zaslužka si moram organizirati sam« (A36), v okviru institucionalnih programov: »/.../ Dobivam nagrado okrog 100 evrov na mesec, ker sodelujem pri Zelenem programu od zavoda« (C44), ali preko poznanstev:

»Dodatno hodim delat do znancev« (C45). Nekateri so pri pogovorih o delu naleteli na omejitve, povezane z dvomi v njihovo delovno zmožnost, pomanjkanjem podpore s strani zaposlenih, skrbništvom ali statusom upokojenca. V enem primeru je bila prisotna tudi notranja prepričanost o nezmožnosti za delo zaradi zdravstvenih težav: »Ne, ne morem delati. Imam bolezen« (E33).

Na področju finančne samostojnosti so se izkušnje razlikovale. Nekateri uporabniki so poročali, da imajo dober pregled nad svojim denarjem, drugi pa so opisali podporo svojcev ali nadzor zaposlenih. V enem primeru je bilo izpostavljeno pomanjkanje informacij o lastnem finančnem stanju: »Ne, ne vem, kako je glede denarja /.../« (E31).

- Možnost »napačne« izbire

V nekaterih primerih so zaposleni dopuščali, da uporabniki sami sprejemajo odločitve, tudi če te niso vedno optimalne, pri čemer je eden od uporabnikov napako opredelil kot sestavni del učenja samostojnosti: »Se učim iz napak, že dolgo nisem vsega delal sam, je sprememba« (E25). Pojavil se je tudi primer, kjer je uporabnik navedel reakcijo zaposlenega: »Včasih mi kdo reče: 'pa kaj že spet si to naredil, kaj nič ne poslušáš'« (E27).

4.1.3 Razvijanje udeležbe

Pri temi razvijanja udeležbe sem prepoznal naslednje kategorije:

- Informiranost uporabnika

Na področju informiranosti so uporabniki izpostavili več virov, preko katerih prejemajo informacije. Večinoma so uporabniki poročali, da jih zaposleni redno obveščajo o aktualnih zadevah preko tedenskih sestankov, se z njimi pogovarjajo o pravicah in jih ob sprejemu v skupnost seznani z osnovnimi informacijami: »Ko sem bil sprejet v zavod, so mi vse razložili, takrat so me o vsem obvestili in sem si zapomnil« (C55). Drugi uporabniki so opozorili na omejitve dostopa do osebnih podatkov: »Ne, ne morem. To so tajni podatki. Nočejo mi razkriti zdravstvenih podatkov /.../« (A43), in na informiranje o stvareh, ki so bile že sprejete brez njihovega soglasja: »Psihiatrinja pove, koliko časa še moram biti tukaj« (E38).

Informacijsko-komunikacijska tehnologija predstavlja pomemben, a neenakomerno dostopen vir informacij. Medtem ko sta dva uporabnika omenila, da samostojno uporabljata internet za iskanje informacij: »Imam računalnik, grem na YouTube, grem na Facebook na telefonu« (E37), drugi so poročali o pomanjkanju dostopa do naprav ali o pomanjkanju znanj in veščin, potrebnih za njihovo uporabo: »Ne znam jaz uporabljat novejših telefonov« (B30). Uporabnik

je tudi povedal: »Po televiziji tudi izvem, kaj se dogaja po svetu« (B31). Drugi pa informacije pridobivajo preko oglasnih desk: »Na oglasni deski piše. Obveščajo, kaj se dogaja v mestu in na kakšne dogodke lahko gremo« (A39), ali preko pogovorov s svojci: »Nekatere stvari izvem tudi, ko se slišim preko telefona z mamó, teto, sorodniki« (C50).

- Udeležba uporabnika pri zdravljenju

Uporabniki so poročali o različnih izkušnjah v zvezi z lastno udeležbo pri zdravljenju. Več sogovornikov ni imelo neposrednih kontaktnih informacij svojega osebnega zdravnika, temveč so do njega dostopali prek zaposlenih, ki so prevzemali vlogo posrednikov: »Če je kaj narobe, povem zaposlenim in ga potem oni pokličejo ali pa me zapeljejo do njega« (C61).

Uporabnik je izpostavil omejen dostop do psihiatra, ki je bil mogoč le ob rednih pregledih ali v nujnih primerih: »Do psihiatrinje je težko dostopati kadarkoli, razen ko si naročen ali ko te odpeljejo v Idrijo« (C57).

Kljub tem omejitvam so nekateri uporabniki imeli osnovne informacije o predpisani farmakološki terapiji: »Vem, katero terapijo jemljem. Imam zapisana zdravila« (D38), v dveh primerih je bila zagotovljena tudi dodatna razlaga: »Vem, katera zdravila jemljem, psihiatrinja mi pove in razloži,« ali o izobraževanju glede zdravil: »Imeli smo delavnico o jemanju zdravil, kako se pravilno jemljejo /.../« (D47).

- Izražanje mnenja

Uporabniki so opisali več različnih izkušenj v zvezi z izražanjem mnenja. Trije so navedli, da imajo možnost izražanja svojega mnenja na skupinskih sestankih, kjer poteka tudi skupna refleksija: »Povem na sestankih in potem se o tem pogovarjamo« (E40). Dva sta poudarila, da zaposleni aktivno spodbujajo uporabnike k izražanju mnenj: »Zaposleni spodbujajo, da povem svoje mnenje na sestankih« (C63), in da so na izraženo mnenje prejeli pozitivno povratno informacijo s strani zaposlenih: »Zaposlena spoštuje, ko povem svoje mnenje. Me pohvali, da sem kaj izpostavil« (B33). V dveh primerih je bilo omenjeno, da zaposleni sicer omogočajo izražanje mnenj, a jih dejansko upoštevajo glede na presojo ostalih zaposlenih. Dve izjavi sta poudarili pristranskost zaposlenih pri upoštevanju mnenja uporabnika: »Odvisno je od tega, v kakšnih odnosih si z zaposlenimi. Če si v slabih odnosih, se te ne spodbuja k mnenju. Odvisno je od tega, koliko ležeš v rit« (A46). En uporabnik je izrazil dvom, da bi izraženo mnenje sploh lahko vodilo do sprememb: »Seveda lahko povem, kar mislim, ampak nimam občutka /.../, da bi lahko dosegel kakšno spremembo« (B34).

- Izražanje pritožb

Uporabniki so pritožbe najpogosteje naslavljali na vodstvo, kar so trije ocenili kot najbolj učinkovit način: »Če povem komu od vodstva, se stvari najhitreje uredijo« (C62). V enem primeru so svojci posredovali pritožbo v imenu uporabnika: »Ko je bilo kaj hudo narobe, sem povedal tudi mami, da je potem ona javila naprej« (C64).

Dva sta omenila možnost pritožbe na skupinskih sestankih: »Povem na sestankih. Če je kaj narobe, /.../« (D41). En uporabnik je izpostavil negativen odziv zaposlenih na pritožbo, drug pa pomanjkanje upoštevanja standardizirane pritožbene poti s strani zaposlenih: »Se je zgodilo, ja, poveš in to je to. Potem pa je odvisno od zaposlenega, kaj naredi« (E42).

- Zastopnik pacientovih pravic

Podatki kažejo na različne ravni seznanjenosti uporabnikov z zastopnikom pacientovih pravic. Dva uporabnika zastopnika sploh ne poznata, eden je bil ob sprejemu seznanjen z njegovim obstojem, eden pa je navedel, da informacije pridobi preko letaka na oglasni deski: »Na oglasni deski je nekaj, kjer si lahko o tem prebereš« (C66). Dva uporabnika sta izrazila poznavanje postopka dostopa do zastopnika, eden pa je povedal, da za zdaj ni čutil potrebe po njegovi uporabi: »Vem, da obstaja zastopnik pacientovih pravic, ampak ga še nisem rabil« (B35).

- Koncept zagovorništva

Izjave uporabnikov kažejo na različno razumevanje in izkušnje z zagovorništvom. En uporabnik je povedal, da tega pojma ne pozna, drugi pa je izrazil, da trenutno ne čuti potrebe po zagovorniku. V enem primeru je bila navedena nizka motivacija za izobraževanje o samozagovorništvu: »To sem slišal, ampak se ne udeležujem. Me ne zanima« (E44). Drug uporabnik je omenil, da je bil o zagovorništvu seznanjen prek predavanja. Opaženi so bili primeri, kjer so uporabniki prejeli konkretno podporo – en uporabnik je omenil pomoč zagovornika pri prizadevanju za spremembo zdravljenja, drugi pa je kot vir podpore navedel svojce. V enem primeru je bila opisana podpora pri raziskovanju življenjskega sveta.

- Soodločanje uporabnikov

Izjave uporabnikov opišejo raznolike izkušnje pri soodločanju na več področjih. Več uporabnikov je potrdilo, da se lahko vključujejo v odločitve pri sprejemanju pravil, urejanju okolice, oblikovanju jedilnika ali odločanju o izletih: »Se mi zdi, da imam kar besedo glede odločanja. Podam predlog /.../ in me zaposleni upoštevajo« (A53).

Kljub temu so uporabniki opozorili na omejitve. Ena izjava je izpostavila popolno izključenost iz odločanja o strukturnih spremembah znotraj institucije, v drugih primerih pa je bilo soodločanje opisano kot simbolno ali pogojeno. Odvisno je bilo od odnosa med zaposlenim in uporabnikom ali od osebne naravnosti zaposlenega pri spoštovanju pravil. Dva uporabnika sta posebej poudarila, da institucionalna pravila omejujejo možnosti zaposlenih za dejansko vključevanje uporabnikov v odločitve, en uporabnik pa je izpostavil prisotnost hierarhične nadvlade zaposlenih pri skupinskem odločanju.

- Skrbnik

Uporabnik je omenil, da se ne spomni, kdo je njegov skrbnik: »Ne vem več, kdo je moj skrbnik« (D48). Drugi uporabniki na vprašanje niso odgovorili.

4.1.4 Individualizacija razvoja

Pri temi razvijanja udeležbe sem prepoznal naslednje kategorije:

- Vloga zaposlenih pri osebni razvoju uporabnika

Uporabniki so opisovali različne vloge zaposlenih pri njihovem osebni razvoju. Več izjav je potrjevalo aktivno podporo pri razvijanju hobijev, interesov, umetniškem izražanju in verskem udejstvovanju: »Zaposleni me spodbujajo pri hobijih. Mi naročijo stvari preko interneta, če kaj potrebujem ali me kam zapeljejo« (E52). Uporabniki so prejeli pomoč pri urjenju specifičnih in gospodinjstskih veščin, vključno z nabavo potrebnih pripomočkov ter vključevanjem v institucionalne programe. Pomembno vlogo je imelo tudi zaupanje, ki je bilo večkrat omenjeno kot temelj za osebno rast in podporo v stiski. V posameznih primerih so bili zaposleni v svetovni vlogi ter s spodbudami in aktivnim poslušanjem ustvarjali pogoje za pozitivne izkušnje: »Zelo je prijazna, vedno me posluša, res mi je pomagala pri veliko stvareh« (D53).

- Zasebnost in spoštovanje intimnosti

Izjave uporabnikov kažejo, da je zasebnost pomemben vidik življenja v stanovanjskih skupinah. Več jih je izpostavilo možnost zaklepanja sobe in bivanje v samski sobi kot način uresničevanja zasebnosti: »Imam ključ od vhodnih vrat in sobo lahko zaklenem« (C80). Kot pozitivna stvar je bila omenjena tudi samostojnost pri osebni negi ter zagotovljena intima pri opravljanju osebne higiene: »Se počutim spoštovanega. Ni tako kot v zavodu, ko so nas drugi rihtali. Zdaj sam uredim te zadeve« (D61).

Hkrati pa so bile pogoste tudi izkušnje zmanjšane zasebnosti – predvsem zaradi deljenja sobe, pomanjkanja lastnega prostora, omejitev pri telefonskih pogovorih in prostorske stiske. V posameznih primerih je bila zasebnost neposredno kršena, denimo z vstopanjem zaposlenih brez dovoljenja ali odvzemom ključev. Omenjeni so bili tudi primeri, kjer se je zasebnost spoštovala, denimo pri vstopanju v sobe.

- Partnerski odnos

Izjave uporabnikov kažejo, da so partnerski odnosi prisotni in prepoznani tudi v stanovanjskih skupinah: »Ne, tega nimam. Nekateri pa imajo, ja« (E55). Vendar pa so pri njihovem uresničevanju pogosto prisotne omejitve. Uporabniki so poročali o prepovedi nočnih obiskov, pomanjkanju zasebnosti in prostorskih pogojev, ki onemogočajo intimnost. V enem primeru je bila izpostavljena tudi sama oblika bivanja v stanovanjski skupini kot ovira za vzpostavljanje partnerskih odnosov: »Tega ni tukaj. Partnerske odnose lahko imaš zunaj, tukaj v stanovanjski to ni možno« (C84).

- Osebno načrtovanje

Izkušnje uporabnikov z osebnim načrtovanjem so bile raznolike. Nekateri so poročali o dobrih praksah, kot so redno spremljanje počutja, podpora pri postavljanju ciljev ter možnost pogovorov o prihodnosti. Osebni načrt je bil pri uporabniku razumljen kot koristno orodje za razvoj interesov in samostojno načrtovanje: »Pogovarjala sva se o tem, kakšne želje imam, kaj me čaka v prihodnosti« (D64), vključenost pa se je kazala tudi v tem, da so sta imela dva uporabnika načrt v svoji lasti ali pa sta vedela, kako dostopati do njega »(Osebni načrt) imam pri sebi. Imam tudi življenjepis« (C86).

Po drugi strani pa je uporabnik izpostavil pomanjkanje podpore zaposlenih pri izvajanju osebnega načrta. Nekateri uporabniki niso poznali svojega ključnega delavca ali osebnega načrta, v enem primeru je bil osebni načrt označen kot neaktualen. V drugem primeru uporabnik ni še slišal za osebni načrt.

4.1.5 Stopnjevanje druženja

Pri temi stopnjevanja udeležbe sem prepoznal naslednje kategorije:

- Videz stavbe

Uporabniki so imeli različne vtise o zunanjem videzu stanovanjske skupine. V več primerih so stavbo opisali kot običajno in nevpadljivo, kar je prispevalo k občutku normalnosti bivanja: »Običajna hiša - mi je všeč« (C88). Eden od uporabnikov je stavbo opisal kot novogradnjo, ki izstopa iz okolice. Ena izjava je opisala zunanjo podobo stavbe kot neprivlačno za bivanje.

Po drugi strani so nekateri opozorili na elemente, ki so jim bili neobičajni. En uporabnik je omenil oznako pri vhodu, ki po njegovem mnenju poudarja institucionalno obliko bivanja: »Je pa res, da piše pri vhodnih vratih na tabli in se preko table opazi, da gre za zavod« (B50).

Prav tako je bil v enem primeru omenjen prilagojen dostop za osebe z ovirami, ki opozarja na posebnost objekta: »/.../ Pred hišo je klančina. To je razlika, ker imamo prilagojen dovoz« (C89).

- Mobilnost

Izjave uporabnikov opisujejo različne oblike mobilnosti. Nekateri so poudarili samostojno uporabo javnega prevoza: »Postajo imam blizu in grem sam v trgovino, kadar kaj potrebujem« (B51), ter hojo kot obliko gibanja v lokalnem okolju. V posameznih primerih so uporabniki izrazili zadovoljstvo z institucionalnim prevozom, ki je bil prilagojen njihovim potrebam: »Če kam želim, me peljejo zaposleni« (D67). Eden uporabnik si je kupil lastno prevozno sredstvo (kolo), ki mu omogoča večjo mobilnost: »Pred kratkim sem si kupil kolo, se lahko večkrat odpeljem naokrog« (B52).

V nekaterih izjavah pa so se pokazale tudi omejitve. Uporabnik je izpostavil, da je institucionalni prevoz pogojen z osebno odločitvijo zaposlenega in da je treba: »/.../ Dodatne prevoze plačati« (C93). Tudi drug uporabnik je izpostavil visoko ceno dodatnih prevozov. V treh primerih so uporabniki navedli, da je njihova svoboda gibanja omejena zaradi pravil v stanovanjskih skupini in nadzora nad izhodi: »Ja, vedno je potrebno vprašati za dovoljenje zaposlenega« (D69). V dveh primerih sta uporabnika izpostavila prevoz svojcev do dodatnih storitev (izven institucionalnega okolja): »Če kam želim, me pelje mama« (C92).

- Uporaba skupnostnih prostorov

Izjave uporabnikov kažejo, da vključevanje v skupnostne prostore poteka samostojno ali pa ob spremstvu zaposlenih. Štirje uporabniki so omenili samostojno uporabo nekaterih skupnostnih

prostorov, kot so knjižnica, cerkev, kavarna in trgovina: »/.../ Včasih grem v knjižnico, me že poznajo. Sej so fajn« (A72), in: »Hodim tudi k maši« (A73), in: »(Grem v) Mercator po cigarete« (B58). V primeru obiskovanja knjižnice je bil poudarjen tudi občutek sprejetosti v tem okolju: »Knjižničarke so prijazne, me poznajo« (E75), na drugi strani pa je eden od uporabnikov izpostavil strah in paniko pri samostojnem odhodu v javni prostor: »Če sem sam, me grabi panika, postane me strah, si želim nazaj« (D76).

Večje število izjav se je navezovalo na spremstvo zaposlenih pri uporabi skupnostnih prostorov. Uporabniki so obiskali kulturne dogodke, odšli po nakupih ali dostopali do zdravstvenih storitev. V teh primerih so zaposleni imeli vlogo spremljevalcev: »Povsod me peljejo zaposleni, me spremljajo k zdravniku /.../« (D75). Eden od uporabnikov je opisal odhod v kino v spremstvu zaposlenega, drug pa podporo zaposlenih pri raziskovanju storitev v okolici.

- Stik s sosedi

Izjave uporabnikov kažejo na raznolikost v kakovosti odnosov s sosedi, vendar v večini navajajo pozitivne odnose. Občasne obiske sosedov je omenil eden od uporabnikov: »Sosedi nas občasno pridejo pozdravit« (A67), medtem ko so vsakodnevno pozdravljanje in ohranjanje stika omenili trije uporabniki: »Sosedje me pozdravijo, jaz tudi njih« (B55). Uporabnik je poročal tudi o ohranjanju socialne distance in načrtni nevsiljivosti s strani stanovalcev stanovanjske skupine: »/.../ Nisem toliko vsiljiv, da bi jih ogovarjal ali hodil do njih« (A70). Eden od uporabnikov je izpostavil občutek sprejetosti v lokalno skupnost: »Imam občutek, da so me sprejeli, res imam« (C99). Večinsko so omenili tudi možnost izposoje dobrin, v enem primeru pa tudi medsebojno izmenjevanje peciva v času praznikov: »Za novo leto spečemo piškote, oni pa za nas štrudelj in obratno« (A68). V dveh izjavah so bili opisani negativni vidiki. Eden od uporabnikov je poročal o pritožbah sosedov zaradi preglasnega govorjenja, drugi pa o občutku nepovezanosti s sosedi: »So pa tudi eni, ki nas ne marajo, ker smo preglasni ponoči. /.../ Zdaj ne smemo kaditi zunaj pred hišo, ko se stemni« (E66).

- Obiski

Uporabniki so večinoma poročali o redkih in občasnih obiskih sorodnikov, študentov, prostovoljcev, pri čemer so obiske večinoma opisali kot prijetne in nemoteče: »Občasno študentje, včasih svojci. Me ne moti, se pogovarjam« (A67). V enem primeru je uporabnik omenil, da so nanj obiski delovali obremenilno: »Se dogaja, da je preveč obiskov, ker bi rad imel svoj mir, se spočil malo« (C103). V posameznih primerih so obiskovalci predstavljali pomemben vir socialnih stikov izven institucije. V eni izjavi je uporabnik izpostavil

pomanjkanje socialne mreže izven institucionalnega okolja, drugi pa je povedal, da se »druži s sorodniki, ki obišejo druge uporabnike«. V eni izjavi je bilo izpostavljeno, da je največ obiskov ob organiziranih dogodkih za svojce: »Največ svojcev pride za kostanjev piknik ali kadar si pečemo zunaj na vrtu« (E72).

4.2 Oblike in podpore pomoči pri uveljavljanju načel normalizacije

Pri tem podpoglavju predstavim rezultate, vezane na drugo raziskovalno vprašanje: Kakšne oblike podpore in pomoči za uveljavljanje normalizacije ponujajo stanovanjske skupine?

Oblike podpore in pomoči za uveljavljanje normalizacije v stanovanjskih skupinah sem prepoznal v naslednjih kategorijah:

- Osebno načrtovanje

Uporabniki so v izjavah opisali osebno načrtovanje kot proces, ki podpira njihovo vključenost in osebni razvoj. Eden od uporabnikov je osebni načrt razumel kot orodje za postavljanje ciljev: »Vem, kaj je osebni načrt. To je način, da si postaviš cilje v življenju, kaj bi rad dosegel« (B47). V dveh primerih je bil poudarjen pomen dostopa do osebnega načrta oziroma lastništvo osebnega načrta: »Imam osebni načrt. /.../ To sem si zapisal tudi v zvezek« (D63). Osebno načrtovanje je bilo prepoznano tudi kot podpora pri razvijanju interesov, eden od uporabnikov je izpostavil vrednotenje zastavljenih ciljev kot način za ohranjanje motivacije in spremljanje lastnega napredka: »Kdaj pa kdaj si preberem, me spodbuja, da imam nekje to zapisano« (D65).

- Ključni delavec

Uporabniki so v izjavah opisovali različne oblike podpore s strani ključnega delavca. V enem primeru je bil vzpostavljen odnos z delavcem, v drugem pa je uporabnik prejel podporo pri postavljanju ciljev: »Imam ga (ključnega delavca). Govorila sva o mojih ciljih, kaj se mi dogaja« (D62). Dva uporabnika sta poročala o pogovorih z delavcem o prihodnosti oziroma o rednem spremljanju počutja: »Preverja, kako sem, kako mi gre« (E57). V enem primeru je bil ključni delavec opisan kot zaupna in podporna oseba: »Mi je všeč, mu zaupam, seveda, on me podpira« (E58), v drugem pa kot oseba, ki nudi podporo pri raziskovanju življenjskega sveta uporabnika: »Imam ga, sva skupaj naredila življenjepis /.../« (D46).

- Zagovorništvo in uveljavljanje pravic

Uporabniki so v izjavah opisovali različne oblike podpore pri zagovorništvu in uveljavljanju pravic. V enem primeru je uporabnik prejel podporo zagovornika pri prizadevanju za

spremembo farmakološke terapije: »Ja, poznam zagovorništvo. /.../ Mi je ena punca pomagala, da so mi spremenili terapijo« (B36), v drugem pa je prejel pomoč svojcev pri zagovarjanju pravic: »Mama mi pomaga, ona je moja zastopnica.« Eden od uporabnikov je bil seznanjen s tem, kako dostopati do zastopnika pacientovih pravic, v drugem primeru pa je uporabnik informacije o zagovorništvu prejel preko predavanj: »O zagovorništvu smo imeli predavanje, predstavili so nam tudi glede ključnega delavca« (C68).

V enem primeru je bila izpostavljena podpora pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, v dveh primerih pa je uporabnik prejel informacije o pravicah preko zaposlenih – ob sprejemu v zavod in kasneje preko pogovora z zaposlenim: »O pravicah se pogovarjam z zaposleno« (C54). Ena izjava je izpostavila nizko osebno motivacijo za izobraževanje o samozagovorništvu: »To sem slišal, ampak se ne udeležujem. Me ne zanima« (E44).

- Podpora pri povezovanju v skupnosti

Uporabniki so v izjavah opisovali različne oblike podpore pri vključevanju v skupnost. V dveh primerih je bil naveden dogovor z zaposlenimi glede skupnega obiskovanja javnih dogodkov, npr.: »Na vse je možno iti, ampak se moraš dogovoriti z zaposlenimi in potem lahko gremo, npr. na lučke ali ko je bil koncert« (A77). V dveh primerih pa je bil opisan urejen institucionalni prevoz, prilagojen potrebam uporabnika: »Peljejo te lahko zaposleni, če imaš kakšne opravke. (A64). Več uporabnikov je poročalo o spremstvu s strani zaposlenih, bodisi pri obisku zdravnika: »Me spremljajo k zdravniku /.../« (D75), pri raziskovanju storitev v okolici ali pri organiziranem obiskovanju knjižnice: »Smo bili v knjižnici na predavanju, nas poberejo po enotah. Zaposleni so z nami, nam pokažejo, kam gremo« (D78). V posameznih primerih je bila omogočena tudi samostojna uporaba skupnostnih storitev, kot sta obisk knjižnice in nakupovanje v lokalni trgovini.

Ena izjava je opisovala članstvo v knjižnici, druga pa omogočen dostop do zdravstvenih storitev izven institucije. Kot oblika vključevanja v okolje je bil naveden tudi sprehod po okolici v spremstvu zaposlenega: »Skupaj z zaposleno greva na sprehod, na čaj ali kavo v bližnjo kavarno« (B8). V enem primeru je bil opisan umik iz institucionalnega prostora v skupnost, kjer je bil možen zaupen pogovor z zaposleno: »Najraje grem z zaposleno naokrog ali na kavo. Takrat se lahko v miru pogovarjava« (E14). Ena izjava je omenjala nakupovanje oblek v trgovini s sredstvi uporabnika: »Ko imam dovolj denarja, me zaposleni peljejo v trgovino po obleke« (D20).

- Podpora pri osebnem razvoju

Uporabniki so opisovali različne oblike podpore pri osebnem razvoju. V več izjavah je bila izpostavljena podpora zaposlenih pri razvijanju prostočasnih interesov: »Uredijo mi filme, ker po televiziji ni nič novega. Uslužbenka mi prinese USB-ključek z novjšimi filmi« (A56), hobijev in pri umetniškem izražanju: »Vedo, da si v zvezek zapisujem pesmi in besedila ter me pri pisanju spodbujajo. Kupili so mi zvezek« (B41). V enem primeru so zaposleni sprejeli duhovno-umetniški nazor uporabnika: »Ne moti jih, da sem umetnik po duši in da se zanimam za duhovnost ter meditacijo« (B42).

Več uporabnikov je poročalo o odnosih z zaposlenim, ki temeljijo na zaupanju, aktivnem poslušanju in spodbudni ter prijazni komunikaciji: »Zelo je prijazna, vedno me posluša, res mi je pomagala pri veliko stvareh« (D54). V enem primeru je bila opisana svetovalna vloga zaposlenih: »Zaposlena mi pomaga, svetuje, spodbuja« (C76), ter podpora v stiski: »Ji povem kadar sem slab, me razume, mi pomaga, me potolaži« (C75). V enem primeru je bilo navedeno ustvarjanje pogojev za pozitivne izkušnje uporabnikov. Poleg tega so zaposleni v posameznih primerih prepoznali sposobnosti uporabnika, ga pri tem niso omejevali, omogočili izražanje mnenja ali ustvarili prostor, kjer je bil glas uporabnika slišan: »Zaposlene me spodbujajo pri sestankih, da povem svoje razmišljanje in tako. Rečejo 'No, kaj boš pa ti povedal?« (E48).

- Podporni medosebni odnosi

Uporabniki so izpostavili različne oblike podpornih odnosov, ki jih imajo z zaposlenimi ali med seboj. V enem primeru je bil omenjen znak dobrega odnosa to, da jih zaposleni naslavlja po imenih: »Z zaposlenimi se tikamo, kličemo po imenih. To mi je okej« (A10). V določenem primeru je bila kot izraz zaupanja navedena dodelitev odgovornejših nalog uporabnikom: »Mi zaupajo. Čiščenje, pranje, pomivanje tal« (E10).

Uporabnik je omenil prisotnost humorja v odnosu kot znak večje povezanosti: »Imam zelo sproščene odnose z vsemi zaposlenimi. Velikokrat se skupaj nasmejimo« (B7), drug uporabnik je omenil sproščen odnos z zaposlenimi, ki je izhajal iz njihovega zanimanja za uporabnikove hobije: »Sem sproščen, še posebej z _____, me veliko spodbuja pri sadikah. Je dober človek, se takoj opazi« (C13). V eni izjavi je bil odnos z zaposlenim opisan kot recipročen: »Tako kot sem jaz do njih, so oni do mene« (C12).

V enem primeru so uporabniki izpostavili tudi neformalno obliko druženja, kot je skupno pitje kave. Nekateri so kot znak enakosti in spoštovanja omenili skupno uporabo gospodinjskih

potrebščin: »Skodelice, pribor in druge stvari uporabljamo vsi brez težav« (B5), in kuhanje kave za vse. V eni izjavi je bilo poudarjeno, da zaposleni izkazujejo spoštovanje kljub uporabnikovi etiketi duševne bolezni: »Uslužbenke me spoštujejo kljub moji bolezni« (B11). Ena izmed izjav je posebej izpostavila medsebojno solidarnost med uporabniki kot pozitiven kontrast do manj izražene podpore s strani zaposlenih: »S stanovalci si delimo med seboj, npr. cigarete. To se ne dogaja pri zaposlenih« (D6).

- Podpora pri veščinah samostojnega bivanja

Uporabniki so v izjavah opisovali različne oblike podpore pri razvijanju veščin samostojnega bivanja. Nekateri so izpostavili pomoč zaposlenih pri čiščenju ter pri urjenju v gospodinjskih opravilih: »Rad pečem pecivo, pri tem me spodbuja zaposlena, poišče mi recept na internetu« (D54), kot tudi spodbude za razvijanje specifičnih znanj znotraj institucionalnih programov: »Preko Zelenega programa od Doma na Krasu sem se veliko stvari naučil, razvil zanimanje« (C77). V enem primeru je bila omenjena tudi nabava pripomočkov, potrebnih za razvoj veščin: »Zaposlena mi nabavi specifične izdelke, ki jih ji naročim« (C78).

V posameznih izjavah se je podpora zaposlenih kazala na način, da prosijo uporabnike za pomoč pri vsakdanjih opravilih ali da sprejemajo njihove napake kot del procesa učenja samostojnosti: »Ne, zaposleni me ne kregajo, ko naredim kaj narobe« (E26). Izpostavljeno je bilo tudi, da se uporabniki lahko vključijo v institucionalne delovne programe in na ta način pridobijo dodaten zaslužek: »Zavod nam ponudi možnost dodatnega zaslužka. Sem v Zelenem programu« (B26).

V enem primeru je bila omenjena žepnina kot osnovna oblika finančne avtonomije: »Dobivam žepnino 120 evrov /.../« (C43), omenjena je bila tudi možnost samostojnih nakupov, npr. hrane oziroma radia. Ena izjava je posebej poudarila samostojnost pri osebni negi kot pomemben vidik ohranjanja dostojanstva: »Se počutim spoštovanega. Ni tako kot v zavodu, ko so nas drugi rihtali. Zdaj sam uredim te zadeve« (D61).

- Podpora pri samostojnem odločanju in širjenju izbire za uporabnika

Uporabniki so v izjavah opisovali različne priložnosti za samostojno odločanje in izražanje osebnih izbir. Posamezni uporabniki so izpostavili, da lahko sami odločajo o pripravi obrokov, izbiri ure prehranjevanja: »Obroki so takrat, ko se skuha. Ura je samo približno določena« (A19), ter da samostojno razpolagajo z aktivnostmi v prostem času: »Lahko sem na računalniku, kadar želim« (E24). V enem primeru je bila omenjena tudi možnost nočnega

izhoda po dogovoru z zaposlenimi: »Ura, ob kateri moramo biti v stanovanjski, ni določena. To je odvisno od zaposlenega, ampak lahko si dlje« (A21).

V več primerih so uporabniki omenili, da imajo možnost opremljanja sobe po lastnih željah, pri čemer so v enem primeru prejeli tudi spodbudo s strani zaposlenih: »Stanovalci me pri opremljanju niso ravno spodbujali /../, me je pa pri tem spodbujala zaposlena« (B19). V dveh izjavah je bilo opisano, da lahko uporabniki urejajo okolico ali se ukvarjajo z vrtnimi opravili po lastni izbiri: »Okolico urejam po želji, kakor mi ustreza« (A26). Izbira obleke je bila v največ primerih prepuščena odločitvi posameznika: »Oblečem tisto, kar želim« (C29).

Nekateri so poročali tudi o prostovoljni izbiri pri udeležbi na aktivnostih: »Lahko se odločim, če bi šel ali ne bi šel« (A30). V posameznih primerih je bila navedena tudi vključenost pri izbiri stanovanjske skupine: »Pred selitvijo, so me vprašali, v katero stanovanjsko želim, in sem se odločil za to« (D25), in upoštevanje mnenja pri izbiri zdravil: »/.../ Sem tudi povedal, ko mi ni ustrezala in sva spremenila terapijo« (C39). Uporabnik je izpostavil, da zaposleni upoštevajo odločitve uporabnikov, vezane na življenje v stanovanjski skupini: »Se mi zdi, da imam kar besedo glede odločanja. Podam predlog /.../ in me zaposleni upoštevajo« (A53).

4.3 Ovine pri uveljavljanju načel normalizacije

Pri tem podpoglavju predstavim rezultate, vezane na tretje raziskovalno vprašanje: Katere so ovine pri uveljavljanju načel normalizacije v stanovanjskih skupinah?

Ovine pri uveljavljanju normalizacije v stanovanjskih skupinah sem prepoznal v naslednjih kategorijah:

- Nadzorovanje uporabnika

Uporabniki so v izjavah večkrat izpostavili nadzor zaposlenih kot pomembno značilnost vsakdanjega življenja v stanovanjski skupini. V več primerih so omenili onemogočen ali omejen dostop do pisarne z zaklepanjem: »V pisarno ne moreš, je pod ključem« (A3). Uporabnik je pisarno opisal kot prostor, kjer se nahajajo dobrine, ki uporabnikom niso vedno na voljo: »Tja grem, kadar imamo terapijo ali pa ko potrebujem kavo, sladkarije, koga od zaposlenih. Potrkam in zaposleni mi odpre« (C3). V enem primeru je bilo omenjeno, da je dostop do pisarne mogoč le ob prisotnosti zaposlenih: »Pisarna je odprta le, ko so tam zaposleni« (B4). Več izjav se je nanašalo na nadzor nad prehrano in vsakdanjimi potrebščinami – med drugim so uporabniki omenili različne stvari, kot npr. zaklepanje hladilnika: »Občasno je pod ključem tudi hladilnik« (A4), nadzor nad dostopom do osnovnih živil in nadzorovano

porabo cigaret in kave. Pri tem je eden od uporabnikov opisal vlogo zaposlenih kot razdeljevalcev dobrin: »Problem je, kadar zmanjka kave in ni nikogar od zaposlenih. Je treba čakati, dokler ne pridejo nazaj v stanovanjsko, ne gre drugače« (C4).

V posameznih primerih so uporabniki zaznali tudi nadzor nad njihovim dnevnim ritmom, na primer z jutranjim zbujanjem: »Če predolgo spim, me zaposlena začne buditi. To mi res ne paše« (B17), ali z omejitvami glede izhodov: »Moram vprašati za dovoljenje in povedati, kdaj približno se vrnem« (E62).

- Hierarhični odnosi

Uporabniki so v izjavah opisovali odnose, v katerih so zaznavali hierarhično razmerje med zaposlenimi in uporabniki. Uporabniki so kot enega izmed znakov institucionalne nadvlade večkrat omenili omejen dostop do predmetov v pisarni: »Če kaj potrebuješ iz pisarne, moraš potrkati in počakaš, da odprejo« (A5). Podobno so nekateri izpostavili ločevanje pribora in skodelic za zaposlene in uporabnike: »Zaposleni imajo svoje skodelice za kavo /.../« (A8), ter ločene sanitarije kot način razmejevanja: »Stranišče imamo ločeno, uslužbenci in mi. Vsak ima svoje stvari« (E5). Eden od uporabnikov je izpostavil, da so odgovornosti razporejene glede na želje zaposlenih, ne pa uporabnikov: »Odgovornosti so določene. Zaposleni razporedijo tako, da si lepo posteljejo, da ni težav. Sami sebi ne kopljejo jame« (A11). Drug je omenil, da pri skupnem odločanju zaposleni hierarhično nadvladajo pri končnih odločitvah: »Na pravila ne morem vplivati. Zaposleni povedo pravila /.../« (E49). Podrejenost uporabnikov se kaže tudi v naslednji izjavi: »Nismo pa enakovredni. Jaz sem stanovalec, oni so zaposleni in nam povedo, kaj se sme in kaj ne« (D13).

Uporabnik je poročal o odsotnosti neformalnih stikov z zaposlenimi, drug pa o tem, da se komunikacija odvija v formalnem tonu, z vikanjem, kar pa se ne odraža v enakovrednih odnosih: »Z zaposlenimi se vikamo. Oni so tukaj v službi. Nismo si enaki« (D10). Prav tako je eden od uporabnikov omenil odsotnost osnovnih socialnih vljudnosti in obliko podcenjevalnega odnosa s strani zaposlenih: »Obnašajo se, kot da niso v službi, pridejo v hišo in niti ne pozdravijo, ampak gredo takoj v pisarno« (E11). V eni izjavi je uporabnik izpostavil neupoštevanje želje glede izbire vrste kave: »Glede kave je tako, da se ne upošteva, katero bi pili. Po navadi je ta najbolj poceni, Barcaffé dobimo samo včasih« (A22). Drug uporabnik je opisal, da mu zaposleni ob napakah vzbuja občutek krivde: »Mi je govoril po tem še cel teden, da kako sem zajebal to stvar« (C37).

- Institucionalna pravila

Več izjav uporabnikov se nanaša na omejitve, ki vplivajo na različna področja njihovega življenja in izhajajo iz institucionalnih pravil: »Tukaj je veliko pravil. Veliko stvari ne smeš početi. Zaposleni nadzorujejo, da vse poteka tako, kot je treba, po sistemu« (E34).

Uporabnika sta omenila, da se je njuna izbira omejila s sklicevanjem na pravila: »Ne ravno, ne morem delati po svoje. Ni možnosti. Se sklicujejo na pravila« (A33). Eden od uporabnikov je izpostavil, da zaposleni sami ne morejo odločati skupaj z uporabniki, ker jih pri tem omejujejo pravila institucije: »Zaposleni se trudijo, da bi uredili to, kar jih prosimo, ne morejo pa vsega, kar si kdo izmisli« (D50). Drug uporabnik je poročal o odvzemu ključev kot obliki kaznovanja zaradi izgube le-teh: »Ključev od vrat nimam, ampak so mi jih vzeli, ker sem jih ves čas izgubljal« (E54).

Nekateri so opozorili na prostorske omejitve, povezane z institucionalnim okvirom – na primer, da se pohoštvo v sobah prilagaja prostoru, ne pa željam uporabnika, in da se svoboda gibanja omejuje na podlagi pravil: »Moram povedati, kam grem, da me ne iščejo potem. Taka so pravila« (C95). V eni izjavi je bilo omenjeno, da se ne sme uporabljati skupnostnih storitev brez spremstva, kar je bilo utemeljeno s pravili institucije: »Do zdravnika ne grem sam, vedno mora iti nekdo z mano. Taka so pravila« (B54).

- Pasivnost zaposlenih

Izjave uporabnikov so opisovale pasivnost zaposlenih pri podpori uporabnikov. V eni izmed izjav je uporabnik opisal pasivnost zaposlenih pri spodbujanju osebnega razvoja: »Me ne spodbujajo. So bolj za sebe v pisarni« (A55). Drug uporabnik je opisal, da je bila določitev ključnega delavca zgolj institucionalna formalnost: »Tudi meni so ga določili, to je bilo kar tako nekaj, ne vem, kdo je ta oseba« (B37). Iz izjave uporabnika je možno sklepati, da se osebni načrt ni posodabljal in da je potreben obnovitve: »Zaposlena ga je naredila takrat, ko sem bil še v zavodu pred nekaj tremi leti. Stvari so se spremenile« (B48).

- Pomanjkanje informiranosti

Izjave uporabnikov kažejo na različne oblike pomanjkanja informiranosti. Dva uporabnika sta poročala, da nimata dostopa do informacijsko-komunikacijske tehnologije: »/.../ So mi ukradli telefon. Nimam več dostopa do računalnika ali interneta, odkar sem v stanovanjski« (A41). V enem primeru je bila izpostavljena nezmožnost samostojnega informiranja o lastnih pravicah: »Ne vem, kje to poiskati (informacije o pravicah)« (A42). V dveh primerih je bilo izpostavljeno,

da sta bila uporabnika o pomembnih dogovorih obveščena šele naknadno, brez da bi bila v proces odločanja vključena: »To sem izvedel šele zadnji trenutek, ko je bila stvar že odločena. Kaj me potem sprašujejo, saj se že ve« (B23). Eden od uporabnikov je navedel, da je dostop do informacij o zdravljenju oviran, saj poteka preko posrednikov, druga dva pa, da nimata kontaktne informacije osebnega zdravnika: »Ne, nimam telefona od zdravnika« (D39).

V eni izjavi se je omenila odsotnost rednega obveščanja o pravicah in možnosti dostopa do zastopnika: »Dolgo nazaj v zavodu je bilo predavanje o tem (zastopniku pacientovih pravic)« (D45). V enem primeru je bilo omenjeno tudi pomanjkanje informacij o možnostih vključevanja v društva in skupnostne aktivnosti: »Ne, ne vem, v katero društvo bi se vključil, ne poznam nobenega« (D80).

- Pomanjkanje denarnih sredstev

Izjave uporabnikov kažejo, da pomanjkanje denarnih sredstev vpliva na njihovo vsakodnevno življenje in možnosti za vključevanje v skupnost. Več uporabnikov je poročalo, da njihov dohodek zadostuje le za nakup cigaret ali drugih osnovnih dobrin: »Imam za cigarete in nekaj vina, za druga ni« (D27). V enem primeru si je uporabnik samoiniciativno našel možnost dodatnega zaslužka zaradi pomanjkanja sredstev: »Če želim kaj več zaslužka, si moram organizirati sam« (A36). V drugem primeru je uporabnik izpostavil, da zaposleni nadzorujejo njegovo razpolaganje z denarjem: »Koliko denarja imam, ve zaposlena« (E32). Uporabnik je opisal vpliv višine denarnih sredstev na izbiro aktivnosti: »Če imaš denar, lahko določiš, kam bi šel« (A32). Več izjav se je nanašalo na stroške prevozov – omenjeni so bili plačljivi institucionalni prevozi do nenujnih storitev in njihove visoke cene: »Dodaten prevoz je drag, nekje 50 evrov do Ljubljane« (D72). V eni izjavi so bili omenjeni drugi plačljivi dogodki, ki se jih uporabnik ni mogel udeležiti zaradi pomanjkanja denarja: »Na primer, lahko bi obiskoval gledališče, ampak moram imeti abonma. /.../ Za to je potrebno imeti denar, ki pa ga jaz nimam« (A78).

- Ovire pri vključevanju v skupnost

Uporabniki so v izjavah izpostavili različne ovire pri vključevanju v skupnost, ki se nanašajo na področje zaposlovanja, na socialno vključenost in na mobilnost. V več primerih je bilo omenjeno, da ne morejo dostopati do redne zaposlitve – zaradi statusa upokojenca: »Ne morem jaz delati, ker sem invalidsko upokojen /.../« (C48), skrbništva: »Želim si poiskati zaposlitev za polovični delovni čas, vendar pravijo, da to ni možno, ker imam skrbnika« (B27), dolgotrajne bolezni: »Ne, ne morem delati. Imam težko bolezen« (E33). Uporabnik je izpostavil tudi dvom

zaposlenih v njegovo delovno zmožnost: »Si želim, ampak so v prepričanju, da to ni možno, da ne bi zmogel« (A37). Prav tako je bilo prisotno tudi pomanjkanje podpore pri iskanju zaposlitve s strani zaposlenih: »Zaposleni mi pri tem ne pomagajo, ne kažejo interesa« (A38).

V posameznih izjavah je bilo izpostavljeno, da jih pri vključevanju v okolje omejuje odvisnost od institucionalnega prevoza »/.../ Če želim v Gorico ali kam drugam, moram vprašati zaposlene, če me lahko peljejo« (D70), ali plačljivi prevozi: »Ampak ne morem vsak dan, razen če plačam« (D71). Uporabnik je omenil tudi nepoznavanje širše okolice, zaradi česar se zadržuje le v neposredni bližini bivališča: »Večinoma se gibljam v okolici stanovanjske. Ostalo ne poznam, nisem od tukaj« (B59).

Več uporabnikov je kot pomembno oviro izpostavilo strah, socialno negotovost in občutek nepovezanosti z lokalno skupnostjo, kar jim otežuje vključevanje v oblike skupnostnega življenja: »Ne, nisem član nobenega društva ali kluba. Me nič ne mika, nikogar ne poznam, me je strah« (A79). Ena izjava je posebej poudarila odsotnost socialne mreže izven institucije: »Nimam sorodnikov ali prijateljev, ki bi me obiskali« (B60), druga pa je opisovala občutek panike pri samostojnem odhodu v skupnost: »Če sem sam, me grabi panika, postane me strah, si želim nazaj« (D76).

- Omejena udeležba pri zdravljenju

Uporabniki so v izjavah izpostavili omejeno udeležbo pri odločitvah, povezanih z zdravljenjem. Uporabniki so v posameznih primerih omenili, da nimajo vpliva na potek zdravljenja. Drug uporabnik je izpostavil, da nima možnosti o odločanju glede dodatne terapije ob slabšem počutju: »Če se kdaj počutim slabo in bi rad zdravila, moram prositi zaposlene in čakati« (D23).

Tretji pa je izpostavil, da nima možnosti udeležbe pri pogovorih o trajanju institucionalne namestitve v stanovanjsko skupino: »Zdravnik pove, kako dolgo bom še tukaj« (D24).

Uporabnik je opisal, da vlogo odločevalca v celoti prevzame strokovno osebje: »Ne morem kaj veliko vplivati, o tem odločajo zdravniki« (E28). Ena izjava je izpostavila, da je dostop do zdravnika odvisen od razpoloženja zaposlenega: »Od zaposlenih je odvisno, kdaj lahko kontaktiram zdravnika. Je pa odvisno to od njihovega razpoloženja« (A44). Dva uporabnika sta poročala, da nimata možnosti vpogleda v lastno zdravstveno dokumentacijo: »Nimam nobenih papirjev od zdravnika« (D40).

- Pomanjkanje zasebnosti in intime

Uporabniki so v izjavah opisovali različne oblike pomanjkanja zasebnosti in intime. Več jih je izpostavilo, da deljenje sobe zmanjšuje občutek zasebnosti: »Sobo si delim. Ni dovolj zasebnosti« (C79), v enem primeru je bila prošnja za samsko sobo zavrnjena zaradi prostorske stiske: »Sem že prosil, da me premestijo, ampak ni nobene proste sobe« (B46).

Omejitve so se nanašale tudi na zasebnost komunikacije, saj je bilo v eni izjavi omenjeno pomanjkanje zasebnosti pri telefonskih pogovorih: »Moti me, da vsi prisluškujejo, kaj se pogovarjam po telefonu« (C83). V enem primeru je bilo opisano vstopanje zaposlenih v sobo brez dovoljenja, kar je bilo doživeto kot kršenje zasebnosti: »/.../ Če jim rečem, da ne smejo v mojo sobo, pa kljub temu vstopajo« (E56). Ena izmed izjav se je nanašala na prepoved nočnih obiskov, ki po besedah uporabnika omejuje možnosti izražanja intime v potencialnih partnerskih odnosih: »Nočnih obiskov ni. Niso dovoljeni. Nihče ni niti poskusil tega. Fuk odpade« (A59).

- Pristranskost pri obravnavi uporabnika

Izjave uporabnikov kažejo na pristranskost pri obravnavi, ki se izraža v različnem dostopu do pravic, storitev in odločanja in je odvisna od odnosa z zaposlenim. Več uporabnikov je poročalo, da njihovo mnenje ni bilo enako upoštevano kot mnenje drugih: »Odvisno je od tega, v kakšnih odnosih si z zaposlenimi. Če si v slabih odnosih, se te ne spodbuja k mnenju« (A46). V enem primeru je bil opisan negativen odziv zaposlenega na pritožbo uporabnika: »Nato je sledilo njihovo ljubosumje in konflikt. /.../ Očrnili so me pri psihiatru« (A47).

Uporabnik je izpostavil, da stopnja vključevanja v odločanje ni enaka za vse in je pogosto odvisna od osebnega odnosa z zaposlenim: »Odvisno je od tega, koliko ležeš v rit« (A46). Prav tako je drug uporabnik omenil, kako se upoštevanje pravil in razumevanje teh pravil zelo razlikuje glede na zaposlenega: »Nekateri so zelo strogi glede tega, drugi niti ne. Nikoli ne veš« (E50). V posameznih izjavah sta bila kot primera pristranskosti navedena: odločanje zaposlenih o dostopu do institucionalnega prevoza ali uporabi skupnostnih storitev, ki je bila pogojena z osebno presojo zaposlenega o nujnosti in upravičenosti uporabnika: »Če želim kam dlje in ne morem z avtobusom ali kolesom, je potrebno čakati na prevoz od zavoda. To včasih traja tudi kak teden ali dlje. Odvisno od zaposlenega, nekateri lahko takoj. Nekateri pa samo odlašajo« (B53).

5 RAZPRAVA

5.1 Omejitve raziskave

V raziskavo sem vključil le pet oseb iz stanovanjskih skupin Doma na Krasu, zato rezultatov ne morem posplošiti na celotno populacijo oseb, ki so vključene v stanovanjske skupine. Zavedam se, da imajo lahko že posamezniki znotraj iste skupine zelo različne izkušnje, kar pomeni, da je moj vzorec zelo pristranski. Raziskava je tako pokazala le tiste vidike, ki so jih razkrili izbrani sogovorniki. Izostajajo pa perspektive tistih, ki se v raziskovalni proces morda niso vključili zaradi strahu ali nezaupanja. Kljub temu je ponudila bogat vpogled v doživljanje posameznikov in s tem uvid v uresničevanju normalizacijskih načel v njihovem življenju. Opazil sem tudi omejitve pri izbiri vzorčenja, saj sem dostopal le do oseb, ki so bile tisti trenutek v stanovanjski skupini in so se želele pogovarjati. Zaradi časovne omejenosti sem bil vezan na določen kraj raziskave in nisem zajel vseh stanovanjskih skupin Doma na Krasu. Pomanjkljivost priročnega vzorca je, da raziskovalec nima nadzora nad sestavo vzorca. Težko preverimo, ali se dejavnost in vedenje pojavljata tudi v drugih skupinah (Flaker idr., 2019, str. 118).

Ker gre za ranljivo populacijo, sem pri raziskavi pazil, da uporabnikovega sodelovanja pri raziskavi nisem omenjal vsem zaposlenim v stanovanjski skupini. Na ta način sem zaščitil njihovo anonimnost, hkrati pa se s tem omejil pri vzorcu, saj sem intervjuval uporabnike, ki sem jih že poznal in imel z njimi vzpostavljen odnos. V kolikor bi za svoje raziskovanje v stanovanjskih skupinah povedal vsem uporabnikom, bi lahko privabil tudi tiste, s katerimi še nisem imel vzpostavljenega odnosa in na ta način pridobil bolj raznolike podatke.

Pri analizi podatkov sem opazil, da so bila nekatera vprašanja v smernicah za intervju nekoliko usmerjajoča in da je to lahko vplivalo na odgovore sogovornikov. Ugotavljam, da je na odgovore verjetno vplival tudi strah, kako bodo ti vplivali na njihovo nadaljnje življenje v stanovanjski skupini. To posebej velja za izjave, povezane z zaposlenimi, kjer obstaja možnost, da so uporabniki odgovarjali bolj zadržano, da ne bi tvegali poslabšanja odnosa ali drugih posledic. Kljub temu so bile nekatere izjave tako specifične, da bi lahko ob branju omogočile prepoznavo posameznih sogovornikov. Iz tega razloga (varovanje anonimnosti), sem se odločil, da v prilogo diplomskega dela ne vključim prepisa intervjujev. Po potrebi so prepisi na voljo pri avtorju.

5.2 Razprava in sklepi

V sklopu svojega diplomskega dela sem na podlagi zastavljenih raziskovalnih vprašanj ocenjeval uveljavljanje načel normalizacije v stanovanjskih skupinah Doma na Krasu. Moj vzorec je bil zajet iz populacije polnoletnih uporabnikov, ki so v aprilu 2025 bivali v stanovanjski skupini Doma na Krasu in so imeli prehodno izkušnjo bivanja v zavodu.

Cilj prvega raziskovalnega vprašanja je bilo ugotoviti, na kakšen način se v življenju uporabnikov stanovanjskih skupin odraža upoštevanje oziroma neupoštevanje načel normalizacije. Analiza zbranih podatkov kaže, da so po eni strani prepoznane pozitivne prakse, ki nakazujejo prizadevanja za normalizacijo bivanja uporabnikov, po drugi strani pa so prepoznane tudi prakse, ki normalizacijo bivanja onemogočajo.

Pri načelu normalizacije, ki stremlji k **poglobljanju odnosov**, ugotavljam, da se ta uresničuje že preko urejenih in čistih prostorov. Po mnenju uporabnika čisti prostori kažejo na usklajenost in komunikacijo z zaposlenimi. Iz izjav uporabnikov je razvidno, da ima odnos med uporabniki in zaposlenimi tako kakovostne in nekovostne elemente in je po mojem mnenju odvisen tudi od individualne izkušnje uporabnika. Nekatere izjave uporabnikov izpostavijo humor v interakciji ter zaupni odnos z zaposlenimi, spet druge pa formalno držo in podcenjevalni odnos do uporabnikov. Brandon in Brandon (1992, str. 16) pravita, da morajo zaposleni ustvarjati pogoje, kjer lahko nastajajo pristni in obojestranski odnosi. Gre za to, da se ljudje ne povezujejo zgolj kot uporabniki in strokovni izvajalci storitev, ampak kot osebe, ki si delijo življenjske izkušnje in si pokažejo čustva.

V nekaterih primerih se je **načelo večanja izbire** uresničevalo pri odločanju o vsakodnevnih dejavnostih, na primer glede hrane, obrokov, ure počitka in vstajanja ter odločanje o prostočasnih dejavnostih. Lamovec (2006, str. 198) pravi, da so to temeljne pravice, ki pripadajo vsem ljudem. Uporabniki potrebujejo spodbudo in veliko podpore, da se lahko naučijo bolje obvladovati svoje življenje in razvijejo vsakdanje spretnosti. Seveda pa je potrebno ob večji izbiri uporabniku zagotoviti tudi odgovorno odločanje.

Kljub tem pozitivnim vidikom pa številni elementi še vedno kažejo na vztrajanje institucionalne kulture, ki onemogoča uresničevanje načel normalizacije. Pojavljajo se primeri omejevanja svobode gibanja, nadzora nad dobrinami ter nedostopnost določenih prostorov, kar kaže na razmerja moči, ki niso skladna z načeli normalizacije. Lamovec pravi (2006, str. 199), da institucionalna kultura uporabnika navda s prepričanjem, da nima pravic in da je s tem tudi brez vsakršne vrednosti. Vse pritožbe uporabnikov največkrat ostanejo brez odgovora, saj jih osebje vidi kot znak »bolezni«, če pa je uporabnik tiho, pa prav tako sledi isti zaključek.

Načelo razvijanja udeležbe se delno uresničuje. Uporabniki so poročali o udeležbi pri vsakodnevni zadevah, kot so oblikovanje jedilnika, urejanje okolice ali odločanje na skupinskih sestankih. V posameznih primerih se čutijo slišane, prejmejo povratno informacijo in imajo možnost izražanja mnenj, kar krepi razvijanje udeležbe uporabnikov. Nekateri imajo osnovne informacije o svojem zdravljenju, dostop do informacij preko oglasnih desk ali interneta in tudi poznajo postopek pritožb ter možnost zagovorništva. Vse to kaže na premike pri uresničevanju načela razvijanja udeležbe.

Kljub tem premikom so številni uporabniki še vedno izključeni iz odločanja o pomembnejših zadevah, kot so kadrovske spremembe, spremembe storitev ali interna zavodska pravila. Udeležba se kaže zgolj kot simbolno vključevanje uporabnikov pri organizacijskem odločanju in je odvisna od zaposlenih ali medosebnih odnosov: »Pri večjih stvareh se na koncu odloči vodstvo, mi pa vseeno lahko povemo želje« (B39).

Brandon in Brandon (1992, str. 14) pravita, da se morajo organizacije z močno pokroviteljsko tradicijo temeljito spremeniti, saj simbolno vključevanje ne zadošča. Da bi stanovalci postali resnično enakovredni člani skupnosti, je potrebno razviti konkretne metode sodelovanja, ki omogočajo, da so uporabniki aktivni soustvarjalci.

Pojavljajo se tudi omejitve dostopa do informacij (npr. zdravstveni podatki), nepoznavanje možnosti zagovorništva ali doživljanje, da izraženo mnenje nima vpliva. Uresničevanje tega načela tako še vedno ostaja izziv, ki zahteva premik moči odločanja od zaposlenih k uporabniku.

Pri **individualizaciji razvoja** se je uresničevanje tega načela kazalo preko podporne vloge zaposlenih pri razvijanju interesov uporabnika, izražanju mnenja, umetniško-duhovnih nazorih, večji zasebnosti uporabnika ter osebno načrtovanju kot metodi, ki krepi kompetentnost uporabnika. Takšen način dela je skladen z razumevanjem individualizacije, kot ga opredeljujeta Brandon in Brandon (1992, str. 15), ki poudarjata, da mora imeti vsak posameznik priložnost razvijati svoje osebne potenciale in živeti na način, ki odraža njegovo edinstvenost. Pri tem je ključnega pomena, da osebje verjame v uporabnika in ga podpira z resničnim optimizmom.

Po drugi strani pa so nekatere izjave uporabnikov kazale na pasivnost zaposlenih pri podpori, pomanjkanju zasebnosti na račun deljenja sob, pomanjkanju podpore, prilagojene uporabniku ter osebno načrtu, ki je zastarel in potreben obnove. Brandon in Brandon (1992, str. 15) pravita, da se s tem kaže organizacijska rutina, ki pogosto vodi v poenotenje vsakdana, kar uporabnikom odvzema možnost, da bi uresničevali svoje osebne želje. Opozarjata, da se s tem izgublja del osebne identitete posameznika, ob dolgotrajnem ponavljanju pa lahko izgineta tudi

individualnost in avtonomija uporabnika. Uresničevanje individualizacije mora temeljiti na aktivni in zavzeti podpori zaposlenih ter prilagodljivosti storitev za uporabnika.

Načelo stopnjevanja druženja se v nekaterih vidikih uresničuje, saj uporabniki poročajo o stikih s sosedi, obiskih lokalnih prostorov (trgovine, cerkve, knjižnice) ter o sodelovanju na kulturnih dogodkih. Takšne vsakdanje interakcije prispevajo k občutku sprejetosti in vključenosti v skupnost, kar je razvidno iz posameznih izjav.

Kljub temu ostajajo omejitve. Nekateri uporabniki poročajo o potrebi po dovoljenju zaposlenih za izhode, o visokih stroških prevozov ali o nelagodju pri samostojnem vključevanju v skupnostne prostore. Stiki z okolico so pogosto organizirani s strani zaposlenih, pri čemer uporabljajo storitve, namenjene samo uporabnikom iz stanovanjskih skupin (npr. predavanja). Brandon in Brandon (1992, str. 16) pravita, da je ključnega pomena, da se ljudje z različnimi izkušnjami začnejo srečevati v običajnih okoljih, kot so knjižnice ali bazeni, kjer se lahko vzpostavijo naravni in enakovredni stiki. Takšno druženje ni pomembno le za osebe s posebnimi potrebami, ampak tudi za širšo skupnost, ki s tem razširja svoje razumevanje, sprejemanje in solidarnost. Ugotovitve raziskave tako kažejo, da se posamezni koraki v smeri uresničevanja načela že dogajajo, vendar so pogosto še vedno omejeni z nadzorom institucije.

Kljub določenim spodbudnim primerom ugotavljam, da se načela normalizacije v stanovanjskih skupinah uresničujejo selektivno in pogosto le po delčkih.

- Oblike podpore in pomoči

Drugo raziskovalno vprašanje se osredotoča na prepoznavanje oblik podpore in pomoči, ki jih stanovanjske skupine ponujajo svojim uporabnikom z namenom uveljavljanja načel normalizacije. Rezultati kažejo, da so v stanovanjskih skupinah prisotne številne oblike formalne in neformalne podpore, ki lahko prispevajo k večji kakovosti življenja uporabnikov.

Ena izmed pomembnih oblik podpore je **osebno načrtovanje**, ki omogoča posamezniku razmišljanje o ciljih in željah ter spodbuja prevzemanje aktivnejše vloge pri načrtovanju lastnega življenja. Gre za metodo, ki načrtuje tako uporabo tistih sredstev, ki jih človek že ima na voljo, kot tistih, ki jih je potrebno še pridobiti (Flaker idr., 2013 str. 19).

V posameznih primerih je bilo zaznati, da nekateri uporabniki razumejo osebni načrt kot orodje za refleksijo in sledenje napredku ter da so aktivno vključeni pri oblikovanju njegove vsebine. Ugotoviti in upoštevati želje uporabnika pomeni tudi načrtovati njihovo uresničitev, kar kaže na spoštovanje do uporabnika in ne zgolj na formalno opravljeno delo (Mali in drugi, 2018, str. 123).

Vendar pa je bilo v nekaterih primerih zaznati, da je osebno načrtovanje izvedeno zgolj kot poklicna obveznost, brez sprotnega posodabljanja ali uporabnikovega aktivnega sodelovanja. To omenjajo tudi Mali in drugi (2018, str. 118–119), kjer je navedeno, da je osebno načrtovanje pogosto usmerjeno na storitve, ki jih ponuja ustanova in da ne temelji na iskanju storitev v skupnosti ali k razvijanju novih storitev v ustanovi. Osebni načrt tako postaja nekaj, kar je potrebno narediti, nima pa več praktične vrednosti pri uresničevanju uporabnikovih želja in potreb.

Pomemben dejavnik, ki vpliva na kakovost podpore, je tudi **vloga ključnega delavca**. Ugotavljam, da tam, kjer je vzpostavljen zaupen odnos, lahko ključni delavec predstavlja pomemben vir čustvene podpore. Prepoznal sem primere, kjer ključni delavec pomaga pri postavljanju ciljev, spremlja uporabnikovo počutje in spodbuja pri osebnem izražanju. Vendar pa v določenih primerih vloga ključnega delavca ostaja na ravni formalnosti, saj uporabniki omenijo, da nimajo vzpostavljenega osebnega stika: »Tudi meni so ga določili, to je bilo kar tako nekaj, ne vem, kdo je ta oseba« (B37). Brandon in Brandon (1992, str. 33–34) pravita, da je ključni delavec osnovna vez uporabnika z drugimi strokovnjaki. Potrebno je, da se vživi v posameznikovo situacijo in mora spremljati vse, kar zadeva stanovalca. Njegova naloga je, da zagotovi izvajanje osebnega načrta za to osebo.

Na področju **zagovornišтва in uveljavljanja pravic** so nekateri uporabniki prejeli pomoč pri zagovarjanju lastnih interesov s pomočjo zaposlenih, svojcev ali zunanjih zagovornikov. Podpora je bila usmerjena v zdravstveno obravnavo, pomoč pri uveljavljanju javnih sredstev ali informiranje o pravicah pacientov: »Ja, poznam zagovornišvo. /.../ Mi je ena punca pomagala, da so mi spremenili terapijo« (B36). Opazil sem tudi nizko osebno motivacijo za udeležbo izobraževanj o zagovorništvu, kar mi daje vtis o uporabnikovi vdanosti v usodo brez upanja na spremembe.

Na področju **vkjučevanja v skupnost** so se kazali organizirani obiski dogodkov, spremstvo zaposlenih pri uporabnikovih izhodih v skupnost, pomoč pri orientaciji v okolju ali dostop do prevoza institucionalnega ali javnega prevoza. Ugotavljam, da se je kazalo pomanjkanje v samostojnosti uporabnikov pri vsakodnevnih aktivnostih zunaj okolja stanovanjske skupine, kar izhaja iz odsotnosti podpore zaposlenih. Ta se kaže pri institucionalno organiziranih aktivnostih, kjer pa ugotavljam, da ne zajamejo vseh uporabnikovih želja in potreb. To nakazuje tudi izjava uporabnika: »Lahko se odločim, če bi šel ali ne bi šel. Ne morem pa izbrati, kam« (A30, 31). Rezultati kažejo tudi na **podporo zaposlenih pri osebnem razvoju uporabnikov**, kjer se posameznim uporabnikom omogoča razvoj pritočasnih interesov, umetniškega izražanja ali verskega udejstvovanja. Opazil sem, da tam, kjer so odnosi z zaposlenimi temeljili

na zaupanju in sprejetosti, je bila s strani uporabnika zaznana večja podpora zaposlenih pri izražanju uporabnikovih želja, čustev ter postavljanju osebnih ciljev: »Z določeno zaposleno imava zelo dober odnos. Sem se pa dogovoril, da sem sam v sobi. To sem želel in tako je bilo« (E9, E29). Poleg tega se je podpora kazala tudi skozi aktivno poslušanje, svetovanje in čustveno podporo, kar ugotavljam, da pomembno prispeva k normalizaciji bivanja.

Kazala se je tudi **podpora zaposlenih pri razvijanju veščin samostojnega bivanja**, kot so gospodinjstva, osebna higiena, upravljanje z denarjem in nakupovanje. V posameznih primerih so bili uporabniki vključeni v institucionalne delovne programe, kjer so pridobivali specifična znanja in prejeli dodaten zaslužek. Ugotavljam, da so uporabniki vključeni v delovne programe, izpostavljali tudi samostojnost pri vsakdanjih opravilih: »/.../ Dobivam nagrado okrog 100 evrov na mesec, ker sodelujem pri Zelenem programu od zavoda« (C44), »/.../ Zaposleni vidijo, da sem bolj sposoben od njih pri nekaterih rečeh in mi kar pustijo, da naredim po svoje« (C38). /.../ »Opravim vse tedenske odgovornosti, poleg tega pa urejam še okolico stanovanjskih, tudi od kakšnih sosedov, komu pomagam« (C15). /.../ »Zavod nam ponudi možnost dodatnega zaslužka. Sem v Zelenem programu« (B26). /.../ »Svojo sobo sem si uredil po svojem okusu, imam veliko okraskov, kipcev, dišav, res sem se zavzel glede opremljanja« (B18).

Opazil sem tudi, da se v posameznih primerih kaže tako spodbujanje uporabnikov pri vsakodnevni opravi kakor tudi tolerantnost zaposlenih do napak uporabnika. Prisotnost osnovne finančne avtonomije (npr. razpolaganje z žepnino) ter omogočanje samostojnih odločitev o osebni negi pa kažeta na krepitev osebne odgovornosti in dostojanstva uporabnikov: »Se počutim spoštovanega. Ni tako kot v zavodu, ko so nas drugi rihtali. Zdaj sam uredim te zadeve« (D61).

Podpora zaposlenih pri samostojnem odločanju uporabnikov se kaže na področjih prehrane, obleke, urejanja prostorov, razpolaganja s prostim časom in izbire aktivnosti: »Stanovalci me pri opremljanju niso ravno spodbujali /.../, me je pa pri tem spodbujala zaposlena« (B19). V posameznih primerih so bili uporabniki vključeni tudi v odločanje glede izbire stanovanjske skupine in farmakološke terapije: »Pred selitvijo, so me vprašali, v katero stanovanjsko želim in sem se odločil za to« (D25).

V splošnem ugotavljam, da so v stanovanjskih skupinah prisotne številne oblike podpore, ki pomembno prispevajo k uresničevanju načel normalizacije. Vendar pa je njihova doslednost in kakovost pogosto pogojena z osebnim pristopom zaposlenih, kar odpira vprašanja o potrebi po bolj strukturiranih, stabilnih in uporabniku prilagojenih sistemih podpore.

- Ovire pri uveljavljanju načel normalizacije

Kljub obstoju različnih oblik podpore rezultati raziskave kažejo, da se pri uveljavljanju načel normalizacije v stanovanjskih skupinah pojavljajo številne ovire, ki vplivajo na kakovost življenja uporabnikov.

Ena izmed ključnih ovir, ki se kaže v rezultatih, predstavlja **nadzorovanje uporabnikov s strani zaposlenih**. Prepoznavam, da se nadzor izvaja preko: omejenega dostopa do prostorov, predmetov, dobrin (cigarete, kava) ter omejenih izhodov v skupnost. Zaznati je mogoče situacije, v katerih so osnovne potrebe uporabnikov pogojene z razpoložljivostjo osebja ali institucionalnimi pravili: »Tukaj je veliko pravil. Veliko stvari ne smeš početi. Zaposleni nadzorujejo, da vse poteka tako, kot je treba, po sistemu« (E34). Flaker in Rafaelič (2023, str. 121) pravita, da se v stanovanjskih skupinah institucionalne prakse ohranijo na bolj subtilni ravni, pogosto tudi neopaženo. Prehod iz ustanove namreč še ne pomeni pretrganja deviantne vloge, ki je pripisana uporabniku. Tudi zunaj zidov osebe ostanejo ujete v odnosih, kjer imajo zaposleni več moči in lahko vsilijo svoje odločitve po »strokovnih načelih«.

Pasivnost uporabnika in občutek odvisnosti od zaposlenih po mojem mnenju nista zgolj osebni lastnosti posameznikov, temveč izhajata iz **hierarhičnih odnosov med zaposlenimi in uporabniki**. Ti se kažejo v oblikah ločevanja pribora, sanitarij in drugih prostorov (shrambe in pisarne), ki so namenjeni samo zaposlenim oziroma uporabnikom.

Na podobne oblike razlikovanja opozarjata tudi Flaker in Rafaelič (2023, str. 120, 162–164), ko pišeta o simbolni vlogi pisarn, ki so namenjene strokovnjakom, medtem ko so za uporabnike nedostopne. Število ključev in uporabnikovo čakanje pred vrati služita kot jasni oznaki moči in statusa zaposlenih. Podobno velja tudi za ločevanje sanitarij, ki se pogosto opravičuje s higienskimi predpisi, a dejansko utrjuje občutek drugorazrednosti uporabnikov, katerih straniščna higiena ni tako pomembna. Tudi dostop do dobrin Flaker in Rafaelič (prav tam) opišeta kot obliko pokroviteljstva, ki sicer navidezno temelji na skrbi, v resnici pa utrjuje odvisnost in pasivnost uporabnikov ter ohranja hierarhijo odnosov.

Vpliv tega ločevanja dobro povzame tudi izjava uporabnika: »Se pohecamo, smejimo, ampak to ne pomeni, da smo prijatelji. Oni določajo pravila igre« (D11).

Ugotavljam, da **institucionalna pravila** delujejo kot mehanizmi, ki omejujejo možnosti uporabnika in onemogočajo uveljavljanje normalizacijskih načel. Iz izjav uporabnikov je razvidno, da delujejo kot ovira pri vključevanju v skupnost, ovirajo svobodo gibanja in omejujejo izražanje osebnih želja. Poleg tega je uporabnik omenil, da sama pravila zaposlenim ne dopuščajo fleksibilnosti pri odzivanju na individualne potrebe uporabnika.

Podobno situacijo opisujeta tudi Flaker in Rafaelič (2023, str. 193), ki pri analizi hrastovških stanovanjskih skupin opazata, da se kljub selitvi iz ustanove pojavljajo institucionalna pravila, ki uporabnika omejujejo. Pravila ohranjajo institucionalne okvirje, in čeprav so te delno zakrite z navidezno odprtostjo stanovanjskih skupin, še zmeraj reproducirajo enaka razmerja moči.

Iz podatkov raziskave se kaže tudi **pasivnost zaposlenih in pristranskost pri obravnavi uporabnikov**. Ugotavljam, da podpora uporabnikom pogosto ni načrtovana ali sistematična, temveč odvisna od osebne iniciative posameznih zaposlenih: »/.../ Je potrebno čakati na prevoz od zavoda. To včasih traja tudi kak teden ali dlje. Odvisno od zaposlenega, nekateri lahko takoj. Nekateri pa samo odlašajo« (B53). Mali in drugi (2018, str. 105) pravijo, da prav ta popolna odvisnost uporabnika od dobre volje zaposlenih generira občutke nemoči, jeze in žalosti.

Pasivnost v podpori se kaže tudi v uporabnikovem nepoznavanju formalnih struktur pomoči, kot na primer vloga ključnega delavca, ki pa ga večina uporabnikov ne prepozna.

Pomembna ovira, ki jo izpostavijo uporabniki se nanaša na **pomanjkanje informiranosti**, saj mnogi uporabniki nimajo ustreznega dostopa do informacij, ki se nanašajo na njihove pravice, možnosti vključevanja v skupnost ali postopke, povezane z zdravljenjem. Vtis je torej, da omejen dostop do digitalne tehnologije in informiranje, ki poteka prek posrednikov (zaposlenih), dodatno zmanjšujejo možnost samostojnega delovanja in odločanja, saj uporabniki ne poznajo vseh možnih izbir. Mali in drugi (2018, str. 158) pravijo, da imeti dobre informacije za uporabnika, pomeni imeti moč in nadzor nad življenjem. Brez informacij je uporabnik brez vpliva, zato je za institucijo pomembno, da preverja stopnjo informiranosti uporabnikov.

Iz izjav uporabnikov ugotavljam, da **pomanjkanje denarnih sredstev** pomembno vpliva na vsakdanje življenje uporabnika in njegovo možnost izbire. Nizek dohodek, visoki stroški dodatnih prevozov in omejen dostop do plačljivih dejavnosti zožujejo prostor za osebni razvoj, družbeno vključenost in neodvisnost uporabnikov.

Tudi Flaker in Rafaelič (2023, str. 158) poudarjata, da finančna izključenost uporabnika ni zgolj vprašanje razpoložljivih denarnih sredstev, temveč tudi načina, kako je z njimi možno razpolagati. Simbolni pomen finančne samostojnosti krepi pogajalsko moč uporabnika ter zmanjšuje njegovo odvisnost od zaposlenih.

Prav to kažejo izjave uporabnikov, ki imajo dodaten vir dohodka, saj je pri njih opaziti večjo samostojnost in večjo moč pri odločanju o svojem življenju. V teh primerih uporabnik pozna svoje finančno stanje in samostojno razpolaga s sredstvi. V drugi primerih pa nadzor nad denarjem izvajajo zaposleni. Pri tem uporabnik ni omejen samo na finančnem področju (pregled nad denarjem), ampak na vseh, ki so povezane z denarnimi sredstvi (izbira aktivnosti,

nakupovanje), kar se kaže kot ovira pri normalizaciji bivanja. Na to opozarjata tudi Flaker in Rafaelič (2023, str. 158), ki pravita, da nadzor nad upravljanjem z denarjem vpliva na osebno dostojanstvo uporabnika in zmanjšuje normalizacijo njegovega življenja.

Ovire pri uveljavljanju načel normalizacije so prisotne tudi pri **vklučevanju v skupnost**, kjer se uporabniki soočajo s številnimi omejitvami. Uporabniki omenijo status upokojenca ali skrbništvo kot oviro pri iskanju dela ali vključevanju v skupnost. Nekateri omenijo tudi dolgotrajno bolezen kot oviro pri vključevanju na trg dela. Moje mnenje je, da se s tem kaže tudi naučena nemoč uporabnikov, ki vrsto let poslušajo o svoji nesposobnosti neodvisnega življenja in ki jo Goffman (2019, str. 65–68) poimenuje uporabnikova kolonizacija institucionalnega mišljenja.

Ugotavljam, da slaba povezanost z okoljem izven institucije, pomanjkanje neformalnih socialnih mrež in občutek nepovezanosti z lokalno skupnostjo k občutkom nemoči še prispevajo in vodijo v izolacijo ter pasivnost: »Povsod me peljejo zaposleni, me spremljajo k zdravniku« (D75). /.../ »Če sem sam, me grabi panika, postane me strah, si želim nazaj« (D76).

Perrin (1999) pravi, da vsak posameznik potrebuje določeno obliko pomoči, da lahko živi v skupnosti. Nihče med nami, razen če je popoln samotar, ni zares neodvisen od drugih ljudi.

Ob prostorski ločitvi uporabnikov pa segregacijo ustvarjajo tudi prakse, ki načrtujejo dejavnosti tako, da se ljudje srečajo z zunanjim svetom samo v večjih skupinah, sestavljajo urnike, ki onemogočajo izhode in omejujejo odhode v skupnost (Flaker, Rafaelič, 2023, str. 115).

Ugotavljam, da ravno to vodi v začaran krog onemogočanja (Brandon in Brandon, 1992), kjer uporabniki nimajo dovolj podpore za aktivno vključevanje, hkrati pa prav pomanjkanje vključenosti zmanjšuje njihovo samozavest in samostojnost.

Dodatna ovira je **omejena udeležba pri odločitvah o zdravljenju**, kjer uporabniki pogosto nimajo vpliva na potek zdravljenja, izbiro terapij ali trajanje institucionalne nastanitve. Izjave uporabnikov kažejo na to, da je njihova vloga postranska in da ključno vlogo prevzamejo strokovni delavci. Po Flaker in Rafaelič (2023, str. 116) pa nas prav normalizacija usmerja, da odločanje namesto uporabnika nadomestimo s podporo, ki jo vsak potrebuje v procesu odločanja, preden se na koncu odloči sam.

Na podlagi rezultatov opažam kot oviro pri uveljavljanju načel tudi **pomanjkanje zasebnosti in intime**. Zasebnost in intima sta temeljni potrebi, ki pomembno vplivata na duševno zdravje in kakovost bivanja, zato ju je treba obravnavati kot ključna elementa normaliziranega okolja (Mali in drugi, 2018, str. 126–128). V stanovanjskih skupinah se kot ovira pri zasebnosti uporabnikov izpostavi deljenje sob, nenehna prisotnost zaposlenih, nadzor nad gibanjem, vstopanje v sobe uporabnikov, pomanjkanje zasebnosti pri telefonskih klicih in odsotnost

prostora, kjer bi lahko bili možni partnerski stiki. Mali in drugi (2018, str. 128) pravijo, da je pomembno, da ima uporabnik na voljo tudi prostor za umik, kar pa je najlažje izvedljivo v enoposteljnih sobah.

V svoji raziskavi ugotavljam, da so ovire pri uveljavljanju načel normalizacije v stanovanjskih skupinah med seboj tesno povezane in prepletene. Vtis je, da skupni imenovalec vseh predstavlja neenakost v razporeditvi moči (med uporabnikom in zaposlenim), ki izhaja iz deviantne in stigmatizirane vloge uporabnika. Mali in drugi (2018, str. 67) pravijo, da največja prepreka pri ohranjanju nadzora nad življenjem ni zdravstveno stanje človeka ali njegova ovira, temveč prepričanje okolice, da ni sposoben avtonomnih odločitev.

6 PREDLOGI

- Posodabljanje osebnih načrtov kot interno pravilo socialnovarstvenega zavoda

Osební načrti naj se s ključnim delavcem obnavljajo najmanj dvakrat letno. V načrtovanje pa naj se vključi vrednotenje napredka in preverjanje uporabnikovih želja in ciljev.

- Preureditev pisarn za zaposlene v prostor za umik in uvedbo »digitalnega kotička« z dostopom do informacij na spletu

V vsaki stanovanjski skupini naj bo urejen poseben prostor, ki je namenjen tako uporabnikom kot zaposlenim, ki potrebujejo trenutek zasebnosti ali tišine. Prav tako se naj v istem prostoru vzpostavi računalniška soba z dostopom do spleta, kjer bi se uporabniki naučili, kako samostojno dostopati do informacij o svojih pravicah, zagovorništvu, podpornih skupinah, društvih, aktivnostih in drugih informacij po potrebi uporabnika. Uredi se naj tudi brošura, s katero bo uporabnik lahko samostojno uporabljal informacijsko-komunikacijsko tehnologijo in delavnice, kjer se bodo lahko naučili tudi praktičnih spretnosti.

- Organizacija izleta s strani uporabnikov

Namesto, da socialnovarstveni zavod določi lokacijo in vsebino izleta, naj uporabniki skupaj z zaposlenim raziščejo različne možnosti in se glede na finančne omejitve odločijo za 2 izbiri ali 3 izbire, od katerih se končna odločitev izvede z glasovanjem. Pomembno je, da imajo uporabniki možnost pri pripravi izleta od začetka izvedbe do konca.

- Vzpostavitev mreže prostovoljcev, ki obiskujejo stanovanjske skupine

Na ta način dobijo uporabniki izkušnjo »neplačanih« odnosov in možnost obiskovanja skupnostnih prostorov, ki niso zaznamovani (ali institucionalno organizirani).

- Krepitev finančne neodvisnosti

Uporabnikom se poleg žepnine nameni tudi delež razpoložljivega zneska za nakup hrane, s katerim nato samostojno razpolagajo za nakup hrane in pijače po lastni izbiri. Poleg tega se organizirajo kratke delavnice o upravljanju z denarjem za zaposlene in uporabnike.

- Uvedba tedenskega načrta

Ključni delavec in uporabnik po preselitvi iz zavoda skupaj izdelata preprost tedenski načrt aktivnosti, kjer uporabnik izrazi svoje želje in pričakovanja. Na ta način skupaj raziskujeta možnosti, ki so na voljo v skupnosti.

7 VIRI IN LITERATURA

- Becker, H. S. (1963). *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance [pdf]*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://faculty.washington.edu/matsueda/courses/517/Readings/Howard%20Becker%201963.pdf>.
- Brandon, D. (1988). *Pet načel normalizacije*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Brandon, D. (1993). Veselje in žalost pri normalizaciji. *Socialno delo*, 32 (1–2), 19–25.
- Brandon, D. (1994). *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Brandon, D., & Brandon, A. (1992). *Praktični priročnik za osebje v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Dom na Krasu (2025.). *O nas*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://www.domnakrasu.si/o-nas/>.
- Flaker, V. (1996). Podmene obveznih ukrepov na področju duševnih stisk in njihove transformacije. *Socialno delo*, 35(5), 433–444.
- Flaker, V. (2012). Kratka zgodovina dezitucionalizacije v Sloveniji. *Časopis za kritiko za znanosti*, 40(250), 13–30.
- Flaker, V., Urek, M., Škerjanc, J., Oreški, S., Kobal, B., Nagode, M., Jakob, P., Rafaelič, A., Mali, J., & Cigoj Kuzma, N. (2009). *Formalni in strokovni okvirji za izvajanje Zakona o duševnem zdravju*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo in Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013) *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Ošlaj, A., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., & Žitek, N. (2015). *Priprava izhodišč deitucionalizacije v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., & Rafaelič, A. (2023). *Dezitucionalizacija II: nedokončna*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flego, M., Sorta, H., & Orel, K. (2012). Proces dezinstucionalizacije in odprava prisile v posebnih socialnih zavodih – primer Socialno varstvenega zavoda Dutovlje. Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 40(250), 153–159.

Goffman, E. (2019). *Azili: eseji o socialni situaciji duševnih bolnikov in drugih zaprtih varovancev*. Ljubljana: Založba cf*.

Goffman, E. (2022). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. UK: Penguin Classics.

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. (2021). *Skupne Evropske smernice za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-IXF1HQRH/75b3797c-9906-4a1f-ac71-2e787937be1b/PDF>.

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. (2025a). *Pretekli projekti*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://di.irssv.si/pretekli-projekti/>.

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. (2025b). *Center za usmerjanje dezinstucionalizacije*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://di.irssv.si/center-za-usmerjanje-dezinstucionalizacije/>.

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. (2025c). *Dom na Krasu – Dezinstucionalizacija zavoda Dom na Krasu*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://irssv.si/projekti/dom-na-krasu-dezinstucionalizacija-zavoda-dom-na-krasu/>.

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

Lazarovic, S. (2019). This is How Borrowing Things From Our Neighbors Strengthens Society. *Yes! Solutions Journalism*, 18.3.2019. Pridobljeno 18. 1. 2025 s <https://www.yesmagazine.org/issue/dirt/2019/03/18/community-relationships-borrowing-from-neighbors-strengthens-democracy?fbclid=IwAR3iqucJJ3MesLe985IUuHhXxeSop9J4iO8R0YLLcruiSKfrlSzzjWXbe4>.

Mali, J., Flaker, V., Urek, M., & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: Primer domov za ostarele ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mezzina, R. (2010). Esiti della deistituzionalizzazione a Trieste. V L. Toresini & R. Mezzina (ur.), *Oltre i muri*. (str. 135–166). Merano: 'ab' edizioni.

Ministrstvo za solidarno prihodnost. (2024a). *Ministrstvo za solidarno prihodnost sprejelo strategijo deinstitutionalizacije*. Pridobljeno 1. 6. 2025 s <https://www.gov.si/novice/2024-03-15-ministrstvo-za-solidarno-prihodnost-sprejelo-strategijo-deinstitutionalizacije/>.

Ministrstvo za solidarno prihodnost. (2024b). *Strategija Republike Slovenije za deinstitutionalizacijo v socialnem varstvu za obdobje 2024–2034*. Pridobljeno 20. 4. 2025 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MSP/Dolgotrajna-oskrba/Strategija-RS-za-deinstitutionalizacijo-v-socialnem-varstvu-za-obdobje-20242034.pdf>.

Ministrstvo za solidarno prihodnost. (2025a). *Projektna enota za izvedbo deinstitutionalizacije*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/projektna-enota-za-deinstitutionalizacijo/>.

Ministrstvo za solidarno prihodnost. (2025b). *Vzpostavitev Centra za usmerjanje deinstitutionalizacije CUDI*. Pridobljeno 9. 4. 2025 <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/cudi-center-za-usmerjanje-deinstitutionalizacije/>.

Ministrstvo za zdravje. (2025). *Pacientove pravice*. Pridobljeno 9. 4. 2025 <https://www.gov.si teme/pacientove-pravice/>.

Nirje, B. (1969). The normalization principle and its human management implications. V: R. B., Kugel & W., Wolfensberger (ur.), *Changing patterns in residential services for the mentally retarded* (str. 179–195). Pridobljeno 9. 4. 2025 s https://www.canonsociaalwerk.eu/2008_inclusie/The%20Normalization%20Principle%20and%20Its%20Human%20Management%20Implications.pdf.

Perrin, B. (1999). The original “Scandinavian” Normalization principle and its continuing relevance for the 1990. V R.J. Flynn & R.A. Lemay (ur.), *A Quarterly-Century of Normalization and Social Valorization: Evolution and Impact* (str. 181–196). Pridobljeno 18. 1. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/pdf/j.ctt1cn6s45.10.pdf?acceptTC=true&coverpage=false>.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. l. RS 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21, 54/22 in 159/22.

Primeau, A., Bowers, G.T., Harrison, A. M., & Xuxu. (2013). Deinstitutionalization of the mentally ill: Evidence for transinstitutionalization from psychiatric hospitals to penal institutions. *Comprehensive psychology* 2(2), 1–10.

Rafaelič, A. (2015). *Pomen povezovanja in vključevanja pri oskrbi po meri človeka in procesih dez institucionalizacije*. (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Rafaelič, A., & Flaker, V. (2021). *Dez institucionalizacija I: neskončna*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Stritih, B., & Mesec, B. (1977). *Prostovoljno preventivno in socialnoterapevsko delo z otroki. Rakitna - akcijskoraziskovalna naloga: socialnoterapevska kolonija*. Ljubljana: RSS.

Svetovna zdravstvena organizacija (2003). *ADVOCACY FOR MENTAL HEALTH – Mental Health Policy and Service Guidance Package*. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333227/9241545909-eng.pdf>.

SVZ Dutovlje, 2007. *Letno poročilo SVZ Dutovlje za leto 2006*. Dutovlje: Interno gradivo.

Varuh Republike Slovenije (b.d.). *Pravica do stanovanja*. Pridobljeno 9. 4. 2025 <https://www.varuh-rs.si/porocila-projekti/publikacije-gradiva/posebna-porocila/problematika-najemnikov-v-denacionaliziranih-stanovanjih/4-ocena-stanja/41-pravica-do-stanovanja/>.

Videmšek, P. & Leskošek, V. (2015). Dez institucionalizacija. *Socialno delo*, 54(5), 259–268.

Videmšek, P. (2012). Prehodnost stanovanjskih skupin – kje se izgublja proces dez institucionalizacije?. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 74–85.

Videmšek, P. (2013). *Iz institucij v skupnost: Stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Videmšek, P., & Mali, J. (2018). Od načrta skrbi in programa oskrbe do osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. *Socialno delo*, 56(1), 27–42.

Wolfensberger, W. (1983). Social Role Valorisation: A Proposed New Term for the Principle of Normalization. *American Association of Mental Deficiency: Mental Retardation*, 21(6), str. 234–239. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://wolfwolfensberger.com/wp-content/uploads/2024/04/WW-1983-SRV-New-Term-Normalization.pdf>.

8 PRILOGE

8.1 Smernice za intervju

1. Poglobljanje odnosov

- Kakšni se ti zdijo prostori tukaj v stanovanjski skupini?
- Kako je glede dostopa do prostorov, npr. do pisarn zaposlenih, shrambe, vseh drugih prostorov? Ob katerih priložnostih lahko vstopaš v te prostore? Kako so ti prostori omejeni?
- Si deliš vsakdanje stvari z zaposlenimi in stanovalci, npr. kuhinjske pripomočke, računalnik, prostore? Na kakšen način to poteka?
- Kako se naslavljaš z zaposlenimi? Se tikate, vikate? Kako ti je glede tega?
- Kako bi opisal odnose z zaposlenimi? So bolj sproščeni ali bolj uradni?
- Imaš občutek, da ti tukaj zaupajo kakšno posebno odgovornost? Katero?
- Se počutiš obravnavan kot odrasla, enakovredna oseba? Kako se to kaže?
- Ali kdaj skupaj preživite čas tudi izven delovnega časa, kot sta npr. klepet ob kavi, sprehod? Kako je to videti in kaj počnete?
- Kaj narediš, kadar se želiš umakniti na samo ali pogovoriti z nekom v miru?
- Kaj bi izpostavil kot tisto, kar v največji meri vpliva na odnose v stanovanjski skupini?

2. Večanje izbire

- Pri katerih stvareh imaš občutek, da lahko izbiraš sam (npr. obroki, počitek, obleke, časovni urnik, nočni izhodi)? Na kakšen način poteka to odločanje in kako je to videti?
- Kako je glede opremljanja prostorov? Je dovoljeno opremljati skupne prostore ali urejati zunanjo okolico? Kdo ti pri tem pomaga ali te spodbuja?
- Kako je glede izbire obleke in obiska frizerja? Kdo ti pri tem pomaga?
- Kako določiš, kam bi šel na počitnice ali izlet? Kdo odloča o tem in na kakšen način?
- Ali lahko kaj delaš tudi povsem po svojih željah, samostojno? Se lahko lotiš kakšne nove zadeve?
- Kaj se zgodi, če pri tem, kar delaš samostojno, narediš kakšno napako? Kaj se naučiš iz tega?
- Na kakšen način sodeluješ pri pomembnih odločitvah o svojem življenju? Ali lahko vplivaš na terapijo, zdravljenje, odhod domov, v kateri stanovanjski skupini boš bival?
- Ali tvoj dohodek zadostuje za tvoje potrebe, želje? V katerih primerih in za kakšne potrebe ali želje ti zmanjka denarja? Ali imaš pregled nad tem, koliko denarja imaš? Kdo vodi evidenco?
- Se želiš vključiti na trg dela? Kdo in kako ti pri tem pomaga?
- Kaj bi izpostavil kot tisto, kar v največji meri vpliva na tvojo možnost izbire? Kaj jo omejuje in kaj spodbuja?

3. Razvijanje udeležbe

- Kako izveš, kaj se dogaja v stanovanjski skupini ali zavodu? Te kdo osebno obvešča?
- Na kakšen način poteka obveščanje? Ali imaš na voljo obvestila, letake, informativne table ali sestanke?
- Na kakšen način lahko dostopaš do interneta? Lahko uporabljaš telefon, računalnik, tablico? Kdo ti pri tem pomaga?
- Kako si obveščen o svojih pravicah, pomembnih informacijah glede zdravljenja idr.?
- Ali lahko dobiš vpogled v zdravstveno kartoteko ali sodne spise? Ali veš, katero terapijo prejemaš? Imaš številko svojega zdravnika in ga lahko pokličeš?
- Kako lahko izraziš svoje mnenje o hrani, dejavnostih, sobah, zdravstveni oskrbi, sstanovalcih, zaposlenih? Se ti zdi, da so tvoje ideje upoštevali? So te spodbujali, da poveš svoje mnenje?
- Komu se lahko pritožiš, če s čim nisi zadovoljen? Ali se je to že kdaj zgodilo in kako je potekal postopek?
- Kako dobro poznaš funkcijo zastopnika pacientovih pravic? Ali si kdaj z njim vzpostavil stik?
- Koliko si seznanjen s konceptom zagovorništva? Ali se na področju samozagovarjanja kako izobražuješ, npr. trening asertivnosti, izobraževanje o zagovorništvu, pravicah uporabnikov, obiskovanje podpornih skupin?
- Kdo ti pomaga zagovarjati pravice, kadar to potrebuješ? Kako to počne? Kako ti pri tem pomaga skrbnik in kako ključni delavec?
- Ali sodeluješ v kakšni skupini uporabnikov ali odboru, svetu, skupščini? Kako se tam počutiš, kaj počnete?
- Ali imaš vpliv na pomembne odločitve v ustanovi (npr. kdo je zaposlen, kako se porablja denar, kam bi se organizirali izleti, kakšna izobraževanja bi uvedli)? Na kakšen način to poteka?
- Imaš občutek, da so tvoje ideje kdaj upoštevane pri skupnem načrtovanju storitev in uvajanju novosti? Ali se te spodbuja, da poveš svoje mnenje? Kako je to videti?
- V kolikšni meri lahko vplivaš na oblikovanje pravil, določanje urnika, nakupovanje v trgovini itd.?

4. Individualizacija razvoja

- Imaš koga, ki mu lahko še posebej zaupaš? Kdo je ta oseba? Kakšen je vaju odnos?
- Kdo ti pomaga razvijati svoje sposobnosti, hobije, zanimanja? Na kakšen način? S kakšnimi aktivnostmi lahko to počneš, kaj od tega ti je na voljo? Kaj bi si želel?
- Kako bi opisal zasebnost v stanovanjski skupini? Imaš svojo sobo? Si v sobi sam? Imaš ključ od sobe in/ali vhodnih vrat? Od česa je to odvisno?
- Imaš možnost zasebnosti pri uporabi kopalnice, telefona ali pri osebnih pogovorih? Ob katerih priložnostih bi jo potreboval?
- Kako je glede nočnih obiskov? Kako je glede partnerskih odnosov?
- Se počutiš spoštovanega glede svoje intimnosti, spolnosti in osebnih meja? Kako se to kaže?
- Imaš svojega ključnega delavca? Veš, kdo je? Na kakšen način ti je v podporo?

- Imaš izdelan osebni načrt? Ga poznaš? Ga imaš pri sebi? Kako ti je v podporo? Kdaj si ga izdelal? Se ti zdi, da je bil narejen po tvojih željah, si bil upoštevan?

5. Stopnjevanje druženja

- Kako je videti stavba, v kateri živiš? Ali se kaže kakšna razlika s stavbami v okolici in na kakšnem način?
- Kako je z dostopom do javnega prevoza, trgovin in drugih ustanov? Imaš na voljo kakšna druga prevozna sredstva ali samo prevoz, ki ga nudi ustanova?
- Kako je s sprehodi po okolici (pijača, kava)? Ali moraš vprašati za dovoljenje? Od česa je odvisno, kam ali kdaj lahko greš?
- Kakšni so odnosi s sosedi – bi si lahko izposodili skodelico sladkorja¹ in oni od vas? Imaš občutek, da si del soseske?
- Ali hodiš k zdravniku, uporabljaš knjižnico, hodiš v cerkev, obiskuješ izobraževalne tečaje? Kako greš tja? Kako se tam počutiš? Greš sam ali v spremstvu?
- Ali k vam prihajajo prostovoljci, sosedje, sorodniki ali prijatelji? Ob katerih priložnostih se srečujete? Kako ti je všeč druženje z njimi?
- Kako je glede obiskovanja dogodkov v skupnosti, npr. koncert, gledališče, kino, dan odprtih vrat, četrtne skupnosti? Greš sam ali v spremstvu?
- Si član kakšne skupine – npr. društva, verske skupnosti, športnega kluba, stranke? Kako si se vključil? Kako se tam počutiš?

Zaključna vprašanja

- Kaj ti je tukaj najbolj všeč?
- Kaj bi želel spremeniti, da bi se bolje počutil?
- Imaš občutek, da tukaj lahko živiš tako, kot si želiš? Kaj bi se moralo spremeniti?
- Kje misliš, da ti lahko še bolj pomagajo pri tem?

¹ Preizkus skodelice sladkorja, ki preverja stopnjo povezanosti in medsebojne pomoči pri sosedskih odnosih (Lazarovic, 2019).

8.2 Odprto kodiranje

Tabela 1: Primer za odprto kodiranje A:

Tema	Kategorija	Podkategorija	Koda / pojem	izjava uporabnika	Šifra
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Skrb za čistočo kot oblika upoštevanja interesov drugih	Čistoča je odvisna od tega s kom živiš, odvisno od tega kako se organiziramo.	A1
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Omogočen dostop do shrambe kot znak zaupanja	V shrambo lahko greš kadar hočeš.	A2
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Onemogočanje dostopa v pisarno z zaklepanjem	V pisarno ne moreš, je pod ključem.	A3
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost naprav	Omejen dostop do hladilnika z zaklepanjem tega	Občasno je pod ključem tudi hladilnik.	A4
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostop do naprav	Omejen dostop uporabnika do predmetov v pisarni kot znak institucionalne hierarhije	Če kaj potrebuješ iz pisarne, moraš potrkati in počakaš da odprejo.	A5
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Neenakost uporabnikov zaradi stigmatiziranja s strani zaposlenih	Obravnavan sem glede na svoje stanje. Me normalno poslušajo, ampak me ne upoštevajo.	A6
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Pomanjkanje spoštovanja in zaupanja	Nezmožnost sklepanja kompromisov s strani zaposlenih	Ni sožitja tukaj. Zaposleni na koncu dosežejo svoje, glede vsega.	A7
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Ločevanje skodelic za zaposlene in za uporabnike kot simbol institucionalne neenakosti	Zaposleni imajo svoje skodelice za kavo /.../.	A8
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostop do naprav	Omejen dostop do predmetov v pisarni kot znak institucionalne hierarhije	Do računalnika v pisarni ne morem dostopati /.../.	A9
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Osebna bližina in neformalnost v odnosih	Naslavljanje po imenih kot znak dobrih odnosov	Z zaposlenimi se tikamo, kličemo po imenih. To mi je OK.	A10

Tabela 2: Primer za odprto kodiranje B

Tema	Kategorija	Podkategorija	Koda / pojem	izjava uporabnika	Šifra
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Čistoča in urejenost prostorov kot znak usklajenosti med uporabniki	Prostori so vedno čisti in lepo urejeni. Vsak ima svojo zadolžitev /../	B1
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Pomoč zaposlenih pri čiščenju kot skrb za čistočo bivalnih prostorov uporabnika	Veliko pa pri čiščenju pomagajo zaposleni.	B2
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Omogočen dostop do vseh skupnih prostorov	Vse skupne prostore lahko uporabljam prosto.	B3
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Omogočen dostop do pisarne zgolj ob prisotnosti zaposlenih kot znak nezaupanja	Pisarna je odprta le, ko so tam zaposleni	B4
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Medsebojno spoštovanje in enakost	Skupna uporaba gospodinjskih potrebščin med zaposlenimi in uporabniki kot znak enakosti	Skodelice, pribor in druge stvari uporabljamo vsi brez težav.	B5
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Osebna bližina in neformalnost v odnosih	Naslavljanje po imenih kot znak dobrih odnosov	Z zaposlenimi in stanovalci se tikam, kličem jih tako kot želijo, po imenu ali vzdevku in oni mene prav tako.	B6
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Osebna bližina in neformalnost v odnosih	Humor v odnosu kot znak večje povezanosti med zaposlenim in uporabnikom	Imam zelo sproščene odnose z vsemi zaposlenimi. Velikokrat se skupaj nasmejimo.	B7
Poglabljanje odnosov	Neformalno druženje		Sprehodi po okolici kot oblika neformalnega druženja med uporabnikom in zaposlenim	Skupaj z zaposleno greva na sprehod, na čaj ali kavo v bližnjo kavarno.	B8
Poglabljanje odnosov	Varen prostor		Možnost umika v sobo z namenom pomiritve	Vedno se lahko umaknem v svojo sobo, če potrebujem pomiritev.	B9
Poglabljanje odnosov	Varen prostor		Pisarna kot varen prostor za zaupen pogovor z zaposlenim	Če se želim pogovoriti na samem z zaposlenim lahko to storim v njegovi pisarni	B10

Tabela 3: Primer za odprto kodiranje C

Tema	Kategorija	Podkategorija	Koda / pojem	izjava uporabnika	Šifra
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Zadovoljstvo uporabnika s prostori in pohištvo	Prostori so novi, zračni in čisti kolikor se počistijo. Pohištvo je bilo novo. Res je lepo.	C1
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Preurejen prostor namenjen izključno zaposlenim	V pisarno se pride iz kopalnice. Mislim, da je bila to prej shramba. Je zaklenjena kadar ni zaposlenih.	C2
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Pisarna kot prostor, kjer so shranjene dobrine, ki uporabnikom niso na voljo ves čas	Tja grem, kadar imamo terapijo ali pa ko potrebujem kavo, sladkarije, koga od zaposlenih. Potrkam in zaposleni mi odpre.	C3
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost dobrin	Zaposleni v vlogi razdeljevalca dobrin	Problem je kadar zmanjka kave in ni nikogar od zaposlenih. Je treba čakati dokler ne pridejo nazaj v stanovanjsko, ne gre drugače.	C4
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostop do naprav	Hladilnik in shramba brez omejitve dostopa kot znak zaupanja med stanovalci in zaposlenimi	Shramba ni pod ključem, hladilnik tudi ne /.../ pri nas ni bilo toliko težav in imamo odklenjeno.	C5
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Zaposleni in uporabniki imajo obroke v ločenih prostorih	Po navadi ne jemo skupaj, ne to ne.	C6
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Medsebojno spoštovanje in enakost	Kuhanje kave za vse kot znak enakopravnosti med zaposlenimi in uporabniki	Kavo skuha kdo od zaposlenih ali stanovalcev za vse. Jo pijemo skupaj.	C7
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Konflikti in napetost	IKT ² ima vsak uporabnik zase in ni	Računalnik, telefon si ne delimo med	C8

² Informacijsko-komunikacijska tehnologija

			namenjena za splošno uporabo	seboj, ima vsak svoje	
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Skupni prostori, kjer se zadržujejo tako uporabniki kot zaposleni	Skupni prostori so za vse	C9
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Omejen dostop do stranišča zaradi zadrževanja zaposlenih v pisarni	Ne moreš biti na stranišču, ko je kdo v pisarni, ker je isti vhod	C10

Tabela 4: Primer za odprto kodiranje D

Tema	Kategorija	Podkategorija	Koda / pojem	izjava uporabnika	Šifra
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Prijetno urejeno bivalno okolje	Lepo je urejeno. Pohištvo je novo. Je lepo živeti v takem.	D1
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Občutek utesnjenosti v skupnih sobah	V sobah po dve je osebi je utesnjeno.	D2
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Neomejen dostop do skupnih prostorov	Kadarkoli lahko vstopam. Ni omejitev.	D3
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Upoštevanje zasebnosti med uporabniki pri vstopanju v sobe drugih	V sobe drugih ne vstopam brez dovoljenja.	D4
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Onemogočanje dostopa v pisarno z zaklepanjem	Pisarna je zaklenjena kadar ni zaposlenih.	D5
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Povezanost in medosebna podpora med uporabniki	Medsebojna solidarnost med uporabniki kot kontrast nesolidarnosti zaposlenih	S stanovalci si delimo med seboj, npr. cigarete. To se ne dogaja pri zaposlenih.	D6
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Ločevanje skodelic za zaposlene in za uporabnike kot simbol institucionalne neenakosti.	Zaposleni imajo svoje skodelice v pisarni.	D7
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Digitalne naprave kot osebna lastnina zaposlenih brez možnosti skupnega upravljanja	Osebnosti stvari ima vsak zase, npr. računalnik.	D8
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost dobrin	Omejen dostop do živil v hladilniku z zaklepanjem tega	/.../ npr. štrudelj sem si kupil in mi ga je nekdo ponoči pojedel. Zato je boljše, če zaposleni	D9

				hladilnik zaklepajo.	
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Formalno-uradni odnosi	Vikanje brez enakovrednega odnosa	Z zaposlenimi se vikamo. Oni so tukaj v službi. Nismo si enaki.	D10

Tabela 5: Primer za odprto kodiranje E

Tema	Kategorija	Podkategorija	Koda / pojem	izjava uporabnika	Šifra
Poglabljanje odnosov	Izgled prostorov		Izboljšava v primerjavi z zavodom	V redu so. Boljše kot v zavodu je. Sem zadovoljen.	E1
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost prostorov	Prostori za osebje so nedostopni za uporabnika	V pisarno ne smemo. Če kaj potrebuješ potkaš na vrata in počakaš, da ti odpre.	E2
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost dobrin	Nadzor nad dostopom do osnovnih živil	Shramba je pod ključem, odklenejo zaposleni, takrat ko kaj potrebuješ.	E3
Poglabljanje odnosov	Dostopnost	Dostopnost dobrin	Nadzor nad porabo cigaret in kave	Prostori so zaklenjeni, ker bi drugače nekateri pokadili preveč cigaret, spili preveč kave. To je problem.	E4
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Ločene sanitarije kot način razmejevanja	Stranišče imamo ločeno, uslužbenci in mi. Vsak ima svoje stvari.	E5
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Medsebojno spoštovanje in enakost	Občasno druženje pri obrokih kot pokazatelj medsebojnega spoštovanja	Se tudi zgodi, da kdaj skupaj pojemo, ampak to je bolj redko.	E6
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Neenakost in institucionalno ločevanje	Ločevanje skodelic in pribora za zaposlene in za uporabnike kot simbol institucionalne neenakosti	Ne uporabljajo istih krožnikov, kozarcev kot mi.	E7
Poglabljanje odnosov	Nekakovostni odnosi	Formalno-uradni odnosi	Medsebojno vikanje kot znak uradnih odnosov	Me vikajo. Kličejo po imenu. Jaz njih enako.	E8

Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Zaupanje in prevzemanje odgovornosti	Vzpostavljen zaupni odnos z zaposlenim	Z določeno zaposleno imava zelo dober odnos.	E9
Poglabljanje odnosov	Kakovostni odnosi	Zaupanje in prevzemanje odgovornosti	Dodeljevanje odgovornosti kot način izkazanega spoštovanja in zaupanja	Mi zaupajo. Čiščenje, pranje, pomivanje tal.	E10

8.3 Osno kodiranje

8.3.1. Raziskovalno vprašanje 1: Kako se v stanovanjskih skupinah kaže (ne)upoštevanje načel normalizacije?

1. Poglabljanje odnosov:

Izgled prostorov

- Skrb za čistočo kot oblika upoštevanja interesov drugih A1
- Čistoča in urejenost prostorov kot znak usklajenosti med uporabniki B1
- Pomoč zaposlenih pri čiščenju kot skrb za čistočo bivalnih prostorov uporabnika B2
- Zadovoljstvo uporabnika s prostori in pohištvo C1
- Prijetno urejeno bivalno okolje D1
- Občutek utesnjenosti v skupnih sobah D2
- Izboljšava v primerjavi z zavodom E1

Dostopnost

- a) Dostopnost prostorov:
 - Omogočen dostop do shrambe kot znak zaupanja A2
 - Onemogočanje dostopa v pisarno z zaklepanjem A3, D5
 - Omogočen dostop do vseh skupnih prostorov B3
 - Omogočen dostop do pisarne zgolj ob prisotnosti zaposlenih kot znak nezaupanja B4
 - Preurejen prostor namenjen izključno zaposlenim C2
 - Pisarna kot prostor, kjer so shranjene dobrine, ki uporabnikom niso na voljo ves čas C3
 - Skupni prostori, kjer se zadržujejo tako uporabniki kot zaposleni C9
 - Omejen dostop do stranišča zaradi zadrževanja zaposlenih v pisarni C10
 - Neomejen dostop do skupnih prostorov D3
 - Prostori za osebje so nedostopni za uporabnika E2
- b) Dostop do naprav:
 - Omejen dostop do živil v hladilniku z zaklepanjem tega A4, D9
 - Omejen dostop do predmetov v pisarni kot znak institucionalne hierarhije A5, A9
 - Hladilnik in shramba brez omejitve dostopa kot znak zaupanja med stanovalci in zaposlenimi C5
- c) Dostopnost dobrin:
 - Zaposleni v vlogi razdeljevalca dobrin C4
 - Nadzor nad dostopom do osnovnih živil E3
 - Nadzor nad porabo cigaret in kave E4

Kakovostni odnosi

- a) Medsebojno spoštovanje in enakost:
 - Skupna uporaba gospodinjskih potrebščin med zaposlenimi in uporabniki kot znak enakosti (B5)
 - Kuhanje kave za vse kot znak enakopravnosti med zaposlenimi in uporabniki (C7)
 - Dodelitev odgovornosti kot znak enakopravnosti z zaposlenim (D12)

- Občasno druženje pri obrokih kot pokazatelj enakovrednega položaja (E6)
- Spoštovanje zaposlenih navkljub etiketi duševne bolezni uporabnika (B11)
- b) Osebna bližina in neformalnost v odnosih:
 - Naslavljanje po imenih kot znak dobrih odnosov (A10, B6)
 - Humor v odnosu kot znak večje povezanosti med zaposlenim in uporabnikom (A13, B7)
 - Sproščen odnos med uporabnikom in zaposlenim kot posledica zanimanja zaposlenega za hobije uporabnika (C13)
- c) Recipročnost in sodelovanje:
 - Recipročen odnos med uporabniki in zaposlenimi (C12)
 - Zaposleni prosijo za pomoč uporabnika pri opravih in popravilih (C18)
- d) Zaupanje in prevzemanje odgovornosti:
 - Dodeljevanje odgovornejših del kot način izkazanega spoštovanja in zaupanja (C15, E10)
 - Zaupanje zaposlenih, ko vidijo da je uporabnik samostojen pri opravih (C16, C38)
 - Vzpostavljen zaupni odnos z zaposlenim (E9)
- e) Povezanost in medosebna podpora med uporabniki:
 - Medsebojna solidarnost med uporabniki kot kontrast nesolidarnosti zaposlenih (D6)

Nekakovostni odnosi

- a) Neenakost in institucionalno ločevanje:
 - Neenakost uporabnikov zaradi stigmatiziranja s strani zaposlenih (A6)
 - Razporeditev odgovornosti po željah zaposlenih in ne uporabnikov (A11)
 - Ločevanje pribora za zaposlene in za uporabnike kot simbol institucionalne neenakosti (A8, D7, E7)
 - Zaposleni in uporabniki imajo obroke v ločenih prostorih (B14, C6)
 - Ločene sanitarije kot način razmejevanja (E5)
 - IKT kot osebna lastnina zaposlenih brez možnosti skupnega upravljanja (D8)
- b) Formalno-uradni odnosi:
 - Vikanje brez enakovrednega odnosa (D10)
 - Medsebojno vikanje kot znak uradnih odnosov (E8)
 - Uradni odnos in formalno opravljanje dela s strani zaposlenih kaže na plitkost odnosov (A12)
 - Uradno naslavljanje s strani zaposlenih ne moti uporabnika, vendar ustvarja jasno določene meje (C11)
 - Sproščenost odnosov je omejena z institucionalnimi pravili (D11)
- c) Pomanjkanje spoštovanja in zaupanja:
 - Spoštovanje zaposlenega je odvisno od stopnje samostojnosti uporabnika (C17)
 - Podrejena vloga uporabnika (D13)
 - Nezmožnost sklepanja kompromisov s strani zaposlenih (A7)
 - Nezaupanje do zaposlenih kot posledica slabih izkušenj uporabnika (A54)
 - Odsotnost osnovnih socialnih vljudnosti in oblika podcenjevalnega odnosa s strani zaposlenih (E11)
- d) Konfliktni in napetost:
 - Različni kriteriji zaposlenih glede humorja, ki je še sprejemljiv (C14)
 - IKT ima vsak uporabnik zase in ni namenjena za splošno uporabo (C8)
 - Raznolikost uporabnikov, ki morajo bivati skupaj privede do mnogih prepirov (C21)
 - Konfliktni odnosi med stanovalci (E15)

Neformalno druženje

- Skupno pitje kave kot oblika neformalnega preživljanja prostega časa A14, E12
- Sprehodi po okolici kot oblika neformalnega druženja med uporabnikom in zaposlenim B8
- Neformalno druženje z zaposlenimi je uporabniku neobičajno C19
- Odsotnost neformalnih stikov z zaposlenimi D14

Varen prostor

- Pomanjkanje intimnih pogovorov zaradi prostorske stiske A15
- Nenehno deljenje prostora ovira poglobljen odnos A16

- Možnost umika v sobo z namenom pomiritve B9
- Pisarna kot varen prostor za zaupen pogovor z zaposlenim B10
- Dvorišče kot varen prostor C20
- Iskanje tišine in samote kot strategija pomirjanja D15
- Soba kot varen prostor E13
- Umik iz institucionalnega prostora v skupnost, kjer je možno vzpostaviti zaupen dialog z zaposleno E14

2. Večanje izbire:

Vsakodnevne odločitve

- a) obroki:
 - Sprotno dogovarjanje glede priprave obrokov brez vnaprejšnjega določanja s strani zaposlenih A17
 - Osebna izbira uporabnika glede nabave in priprave obroka A18
 - Odsotnost kuharske prakse in veščin B12
 - Nespodbujanje uporabnika pri razvoju kuharskih veščin B13
 - Dogovor uporabnikov in zaposlenih glede jedilnika B15, C22, E16
 - Možnost nakupa hrane z lastnimi sredstvi C23
- b) Urniki:
 - Časovna fleksibilnost urnika A20
 - Jutranje zbujanje uporabnikov s strani zaposlenih kot omejevanje izbire do daljšega spanca B17
 - Zaposleni so različno tolerantni do sprememb urnika obrokov C24
 - Avtonomija glede spanja in počitka E17
 - Osebna izbira uporabnikov glede določene ure obroka A19, E18
 - Samostojno razpolaganje s prostim časom E24
- c) Kava:
 - Neupoštevanje uporabnikov glede odločitve o vrsti kave, ki bi jo pili A22
- d) Nočni izhod:
 - Brez nočnih izhodov E19
 - Možnost nočnega izhoda po dogovoru z zaposlenim A21

Urejanje notranjih prostorov

- Uporabniku je dovoljeno opremljanje v sobi po lastnih željah A23, B18, C26, D16
- Tematsko opremljanje skupnega prostora na željo uporabnika A24
- Prevoz in pomoč s strani zaposlenih pri nakupu pohištvene opreme A25
- Uporabnik je spodbujan pri opremljanju sobe s strani zaposlenega B19
- Uporabnikovo mnenje o nesmiselnosti vsakoletnega tematske dekoracije prostorov B20
- Pohištvo v sobah je prilagojeno prostoru in ne željam uporabnika C27
- Donacija za nakup pohištva po želji uporabnika C28
- Institucionalne omejitve pri prilagajanju prostora D17
- Pomanjkanje potrebe po prilagajanju prostorov D18
- Praznično okraševanje skupnih prostorov D19, E20

Urejanje okolice

- Uporabnik samostojno ureja okolico po svojih željah A26
- Delo na vrtu in sajenje poljščin po izbiri uporabnika B21

Osebni videz

- Urejanje pričeske s strani zaposlenega A27, D21
- Obisk frizerja na lastne stroške A28
- Prevoz in pomoč s strani zaposlenih pri nakupu obleke A29
- Izbira obleke po željah uporabnika B16, C29
- Zaposlena uredi pričesko po želji uporabnika C30
- Nakupovanje oblek v trgovini s finančnimi sredstvi uporabnika D20
- Obleke izbirajo svojci uporabnikov E21

Izbira aktivnosti in počitnic

- Prostovoljna izbira uporabnika glede udeležbe na aktivnostih A30, B23
- Omejitev pri izbiri lokacije počitnic A31
- Omejitev izbora aktivnosti glede na finančne zmožnosti uporabnika A32
- S strani zaposlenih je ponujeno več možnih lokacij B22
- Pogosto preverjanje s strani zaposlenih glede uporabnikovih želj o izletih B24
- Odhod domov do svojcev v času počitnic C31, E22
- Odhod na morje v lastni režiji C32
- Ponudba organiziranih izletov C33, D22, E23

Omejitve pri samostojni izbiri

- Omejevanje izbire s sklicevanjem na institucionalna pravila A33, E34
- Uporabnik preverja pri zaposlenih o dovoljenosti nekega početja C34
- Uporabnik izbiro, ki ni dovoljena, skriva C35
- Jeza zaposlenega nad izbiro uporabnika, ki ni bila v skladu z njegovim predlogom C36
- Zaposlen vzbuja občutek krivde pri uporabniku kadar ta naredi napako C37
- Zaposleni prepoznajo sposobnost uporabnika in ga ne omejujejo C38
- Onemogočeno odločanje uporabnika glede dodatne terapije ob slabšem počutju D23
- Institucionalna pravila kot omejitev pri izbiri E34

Odločanje o pomembnih vidikih življenja

- Odsotnost izbire uporabnika o poteku zdravljenja A34
- Nadzor zaposlenih nad jemanjem zdravil C25
- Upoštevanje uporabnika glede izbire zdravil C39
- Odsotnost izbire glede odhoda domov C40
- C41
- Izključenost uporabnika iz odločanja o trajanju namestitve v stanovanjsko skupino D24
- Vključenost uporabnika pri izbiri stanovanjske skupine D25
- Vlogo odločevalca prevzame stroka E28
- Upoštevanje osebnih želja o namestitvi v samsko sobo E29

Finančno področje

a) Dohodek:

- Žepnina kot oblika minimalne finančne avtonomije (A35, C43)
- Žepnina zadošča samo za nakup cigaret (B25)
- Zadovoljstvo uporabnika z višino dohodkov (C42)
- Sprijaznjenost glede višine dohodka (D26)
- Omejitev pri potrošnji na osnovne dobrine (D27)
- Podpora pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (D28)
- Ne zadostni prihodki (E30)

b) Delo in možnost zaslužka

- Dodatni dohodek kot samoiniciativna izbira uporabnika (A36)
- Dodaten zaslužek uporabnika v okviru institucionalnega programa (B26, C44)
- Priložnostno delo pri znancih kot dodaten vir zaslužka (C45)
- Dvomi zaposlenih v uporabnikovo delovno zmožnost (A37)
- Pomanjkanje podpore zaposlenih pri iskanju zaposlitve za uporabnika (A38)
- Željo uporabnika po zaposlitvi ovira status skrbništva (B27)
- Brez možnosti za redno zaposlitev zaradi statusa upokojenca (C48)
- Prepričanje o delovni nezmožnosti zaradi dolgotrajne bolezni (D30, E33)

d) Finančna samostojnost in pregled nad denarjem

- Uporabnik ima pregled nad svojim denarjem (C46)
- Podpora svojcev pri upravljanju z denarjem (C47)
- Nadzor nad denarjem imajo zaposleni (E32)
- Nepoznavanje osebnega finančnega stanja (D29, E31)

Možnost »napačne« izbire

- Spodbujan proces učenja samostojnosti E25
- Zaposleni sprejemajo napake uporabnikov kot del učenja samostojnosti E26
- Pomanjkanje potrpežljivosti zaposlenih ob napakah uporabnika E27

3. Razvijanje udeležbe:

Informiranost uporabnika

- a) Zaposleni kot vir informacij:
 - Obveščanje o novostih, aktualnih zadevah preko tedenskih sestankov z zaposlenimi (A40, B28, C49, D32, D33, E36)
 - Pogovor o pravicah z zaposlenim (C54)
 - Zaposleni ob sprejemu v zavod seznanijo s pravicami (C55)
 - Informacije o zdravljenju prejmejo od zdravstvenega osebja (C56)
 - Prenos informacij preko zaposlenih (E35)
 - Onemogočanje dostopa do osebnih podatkov uporabnika s strani zaposlenih kot ovira pri razvijanju udeležbe uporabnika (A43)
 - Informiranje uporabnikov o dogovorih, ki so že bili sklenjeni brez njihove udeležbe (B32, E38)
 - Ustvarjanje dvosmernega informiranja na sestankih (D34)
- b) Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT)
 - Internet kot vir informacij (C52, E37)
 - Samostojna uporaba IKT za iskanje informacij (C53)
 - Brez možnosti dostopa do informacijsko-komunikacijske tehnologije (A41, B29)
 - Nezmožnost uporabnika pri samostojnem informiranju o pravicah (A42)
 - Uporabnik nima veščin za uporabo pametnih telefonov (B30)
 - Odsotnost računalniškega znanja in veščin brskanja po internetu (D35)
- c) Drugi viri informacij:
 - Obveščanje uporabnikov preko oglasne deske (A39, C51)
 - Informiranje o dogodkih po svetu preko televizijskih poročil (B31)
 - Obveščanje preko pogovorov s svojci (C50)
 - Podpora zaposlenih pri nabavi radia kot naprave za informiranje (D36)

Udeležba uporabnika pri zdravljenju

- Dostop do zdravnika je pogojen z razpoloženjem zaposlenega A44
- Dostop do psihiatra možen samo ob pregledih in nujnih stanjih C57
- Brez možnosti vpogleda v lastno zdravstveno dokumentacijo C58, D40
- Psihiater seznani uporabnika z zdravljenjem, ki jih jemlje C59
- Brez kontaktnih informacij od osebnega zdravnika C60, D39
- Zaposleni kot posrednik med uporabnikom in osebnim zdravnikom C61
- Vedenje o vrsti in količini farmakološke terapije D38
- Izobraževanje o farmakološki terapiji D47

Izražanje mnenja

- Izražanje mnenja na sestankih kot oblika udeležbe uporabnika A45
- Neenaka podpora zaposlenih pri izražanju mnenja uporabnikov A46
- Pozitivna povratna informacija zaposlenega na izraženo mnenje uporabnika B33
- Uporabnik ob izražanju mnenja nima občutka, da bo prišlo do spremembe B34
- Zaposleni podpirajo izražanje mnenja uporabnika C63
- Predlogi so sprejeti po potrditvi zaposlenih D42
- Zaposleni aktivno spodbujajo uporabnike pri izražanju mnenja D43
- Sestanki kot oblika skupinske refleksije E40
- Neenakost obravnave pri upoštevanju uporabnikovega mnenja E41
- Ustvarjanje prostora za glas uporabnika E48

Izražanje pritožb

- Negativen odziv zaposlenih na pritožbo A47
- Pritožbe pri vodstvu zavoda so najbolj učinkovite C62
- Svojci kot zaupniki, ki posredujejo pritožbo vodstvu C64
- Izražanje pritožb na sestankih s seznanitvijo zaposlenih o nepravilnosti D41
- Pritožba vodstvu D44
- Pomanjkanje upoštevanja standardizirane pritožbene poti s strani zaposlenih E42

Zastopnik pacientovih pravi

- Nepoznavanje zastopnika pacientovih pravic A48, E43
- Poznavanje obstoja zastopnika pacientov pravic, a brez potrebe po uporabi B35
- Ob sprejemu v zavod je bil uporabnik seznanjen C65
- Informativni letak na oglasni deski C66
- Uporabnik pozna način kako dostopati do zastopnika pacientovih pravic C67
- Pomanjkanje informacij o pacientovih pravicah D37
- Odsotnost rednega informiranja o pravicah in dostopu do zastopnika D45

Koncept zagovorništva

- Nepoznavanje zagovorništva A49
- Podpora zagovornika pri prizadevanju uporabnika za spremembo farmakološke terapije B36
- Predavanje o zagovorništvu in ključnih delavcih C68
- Pomoč svojcev pri zagovarjanju pravic C69
- Podpora pri raziskovanju življenjskega sveta D46
- Nizka osebna motivacija za izobraževanje o samozagovorništvu E44
- Pomanjkanje potrebe po zagovorniku E45

Soodločanje uporabnikov

- Brez možnosti udeležbe pri odločanju o strukturnih spremembah znotraj institucije A51
- Stopnja soodločanja se razlikuje glede na uporabnikov odnos z zaposlenim A52
- Zaposleni upoštevajo odločitve uporabnikov vezane na življenje v stanovanjski skupini A53
- Udeležba uporabnika pri sprejemanju pravil znotraj stanovanjske skupine B38
- Simbolno vključevanje uporabnikov pri organizacijskem odločanju B39, C70
- Udeležba uporabnika pri odločanju glede ureditve okolice C71
- Sodelovanje z zaposlenimi pri skupnih odločitvah C72
- Sprejemanje odločitev na podlagi mnenja večine C73
- Opuščanje udeležbe pri skupinskem odločanju po preselitvi iz zavoda D49
- Omejene možnosti zaposlenih pri soodločanju z uporabniki zaradi institucionalnih pravil D50
- Sooblikovanje jedilnika in odločanje o nakupu živil D51
- Udeležba pri skupinskem odločanju na sestankih tudi po preselitvi E46
- Upoštevanje predlogov glede izletov E47
- Hierarhična nadvlada zaposlenih pri skupnem odločanju E49
- Stopnja soodločanja je odvisna od osebnega pristopa zaposlenih k pravilom E50

Skrbnik

- Nepoznavanje skrbnika D48

4. Individualizacija razvoja

Vloga zaposlenih pri osebnem razvoju uporabnikov

- Pasivna vloga zaposlenih pri spodbujanju osebnega razvoja A55
- Aktivna podpora zaposlenih pri razvoju hobijev in interesov uporabnikov A56, E52
- Podpora zaposlenih pri omogočanju, da uporabnik uri specifične veščine B40
- Podpora zaposlenih pri umetniškem izražanju uporabnika B41
- Sprejemanje duhovno-umetniškega nazora uporabnika s strani zaposlenega B42
- Neobsojajoč odnos zaposlenega do verske pripadnosti uporabnika B43
- Vzpostavljeno zaupanje kot temelj pri osebnem razvoju C74, E51
- Podpora v stiski C75
- Svetovalna in spodbujevalna vloga C76

- Pridobivanje specifičnih veščin znotraj institucionalnega programa C77
- Nabava izdelkov za razvoj uporabnikovih veščin C78
- Omejena stopnja zaupanja kot ovira pri podpori D52
- Aktivno poslušanje in prijaznost v komunikaciji D53
- Spodbujanje pri urjenju gospodinjskih veščin D54
- Ustvarjanje pogojev za pozitivne izkušnje D55

Zasebnost in spoštovanje intime

- Možnost zaklepanja sobe kot uresničevanje pravice do zasebnosti A57, C80
- Zagotovljena intima pri opravljanju osebne higiene A58, C82
- Uporabnik samoiniciativno poišče zasebnost in si ustvari nemoteče okolje B44
- Deljenje sobe z drugimi zmanjša intimo in zahteva prilagajanja B45
- Prošnje po premestitvi v samsko sobo zavrnjene zaradi prostorske stiske B46
- Zmanjšana zasebnost zaradi deljenja sobe C79
- Zaklepanje osebnih predmetov kot oblika varovanja zasebnosti C81
- Pomanjkanje zasebnosti pri telefonskih pogovorih C83
- Odsotnost lastnega prostora D56
- Umikanje in prilagajanje drugim stanovalcev z namenom zagotavljanja zasebnosti D57
- Skupna uporaba sanitarij z možnostjo zaklepanja D58
- Odmik od socialnih interakcij D59
- Samostojnost pri osebni negi in higieni kot oblika ohranjenega dostojanstva D61
- Bivanje v samski sobi z možnostjo zaklepanja sobe E53
- Odvzem ključev kot oblika kaznovanja zaradi izgube teh E54
- Vstopanje zaposlenih v sobo uporabnika brez dovoljenja kot oblika kršenja zasebnosti E56
- Upoštevanje zasebnosti med uporabniki pri vstopanju v sobe drugih D4

Partnerski odnos

- Vedenje o obstoju partnerskih odnosov med uporabniki E55
- Omejene možnosti za spolne odnose zaradi prepovedi nočnih obiskov A59
- Ovira pri uresničevanju partnerskih odnosov zaradi pomanjkanja zasebnosti D60
- Namestitve v stanovanjski skupini onemogoča vzpostavljanje partnerskih odnosov C84

Osebno načrtovanje

- Nepoznavanje ključnega delavca A50, A60
- Nepoznavanje osebnega načrta A61
- Določitev ključnega delavca zgolj kot institucionalna formalnost B37
- Uporabnik razume osebni načrt kot orodje za postavljanje ciljev B47
- Neaktualen osebni načrt potreben obnovitve B48
- Vzpostavljen odnos s ključnim delavcem C85
- Dostopnost osebnega načrta uporabniku kot pokazatelj njegove vključenosti C86
- Osebno načrtovanje kot podpora pri razvoju interesov uporabnika C87
- Podpora ključnega delavca pri postavljanju ciljev D62
- Izdelan osebni načrt v lasti uporabnika D63
- Pogovor o prihodnosti in željah uporabnika D64
- Vrednotenje ciljev osebnega načrta kot način motiviranja uporabnika D65
- Redno spremljanje uporabnikovega počutja E57
- Ključni delavec kot zaupna in podporna oseba E58
- Uporabnik brez neposrednega dostopa do osebnega načrta E59

5. Stopnjevanje druženja

Videz stavbe

- Izstopajoča novogradnja A62
- Običajen zunanji videz B49, C88, E60
- Tabla pri vhodu zmanjšuje občutek običajnega bivanja in poudarja institucionalni nadzor B50
- Prilagojen dostop za osebe z ovirami arhitekturno izstopa iz okolice C89
- Neprivlačna zunanja podoba D66

Mobilnost

- Dostop do javnega prevoza olajša druženje A63
- Urejen institucionalni prevoz glede na potrebe uporabnika A64, D67
- Nakup kolesa na lastne stroške A65
- Samostojna uporaba javnega prevoza za dostop do lokalnih storitev B51
- Lastno prevozno sredstvo povečuje mobilnost v lokalnem okolju B52
- Institucionalni prevoz do storitev je pogojen z osebno presojo zaposlenega o nujnosti in upravičenosti uporabnika do tega B53
- Hoja do najbližje trgovine C90, D68
- Hoja do najbližje specializirane trgovine C91
- Prevoz do dodatnih storitev organizirajo svojci C92
- Plačljiv institucionalni prevoz do nenujnih storitev C93
- Zagotavljanje brezplačnega prevoza do zdravstvenih storitev C94, E68
- Omejena svoboda gibanja zaradi institucionalnih pravil C95
- Odločanje zaposlenih o izhodih uporabnika D69
- Odvisnost od institucionalnega prevoza za dostop do oddaljenih storitev D70
- Plačljivi prevozi kot ovira pri dostopanju do oddaljenih lokacij D71
- Visoka cena dodatnih prevozov D72
- Izmenjevanje institucionalnega prevoza in prevoza s strani svojcev E61
- Nadzor zaposlenih nad izhodi uporabnika kot oblika ovirane mobilnosti E62

Uporaba skupnostnih prostorov

- a) Samostojna uporaba:
 - Obisk zdravnika kot oblika vključevanja v skupnost A71
 - Obisk knjižnice kot oblika vključevanja v skupnost A72
 - Obisk cerkve kot oblika vključevanja v skupnost A73
 - Dovoljen samostojni obisk knjižnice (B57)
 - Dovoljeno samostojno nakupovanje v lokalni trgovini (B58)
 - Članstvo v knjižnici (E74)
 - Obisk kavarne kot oblika druženja (A66)
 - Strah in panika pri samostojnem odhodu v skupnosti D76
 - Občutek sprejetosti s strani zaposlenih v knjižnici E75
- b) Spremljanje in podpora zaposlenih:
 - Organizirano obiskovanje dogodkov v knjižnici (D78, E69)
 - Odhod v kino na lastne stroške in v spremstvu zaposlenega (D79)
 - Posredna uporaba storitev knjižnice preko zaposlenih (C101)
 - Dogovor z zaposlenimi glede skupnega obiskovanja javnih dogodkov (A77, C104, E73)
 - Spremljanje uporabnika k zdravniku kot podpora pri samostojnosti (D75)
 - Spremljanje in podpora zaposlenih pri raziskovanju storitev v okolici (E63)
 - Dostop do zunanjih zdravstvenih storitev po potrebi uporabnika (C100)
 - Obisk pri psihiatrinji v zavodu (E68)

Ovire pri vključevanju v skupnost

- Presojanje o nujnosti uporabe skupnostnih prostorov s strani zaposlenih A74
- Plačljivi javni dogodki kot finančna ovira pri druženju A78
- Strah in socialna negotovost kot ovira pri vključevanju v društva in klube A79
- Institucionalna pravila o spremstvu uporabnika omejuje njegovo neodvisnost pri uporabi storitev B54
- Zadrževanje blizu bivališča zaradi nepoznavanja širše okolice B59
- Pomanjkanje informacij o možnosti vključevanja v društva, skupnostne aktivnosti D80
- Strah in nepoznavanje okolice kot ovira pri uporabi skupnostnih prostorov E64

Stik s sosedi

- Občasen obisk sosedov kot oblika druženja A67
- Izmenjevanje peciva ob praznikih kot znak dobrih sosedskih odnosov A68
- Možnost izposoje dobrin kot znak dobrih sosedskih odnosov A69, D73
- Ohranjanje socialne distance kot znak sosedske nevsiljivosti uporabnikov A70
- Izmenjava vljudnostnih pozdravov s sosedi kot oblika vključevanja v lokalno okolje B55, D74

- Vzpostavljeni dobri odnosi B56, C96, E65
- Udeležba sosedov pri javnih dogodkih zavoda C97
- Sodelovanje s sosedi pri vsakdanjih opravilih C98
- Občutek sprejetosti v lokalno skupnost C99
- Pritožbe sosedov zaradi preglasnega govorjenja uporabnikov E66
- Občutek tujosti in nepovezanosti z lokalno skupnostjo E67

Obiski

- Redkost obiskov A75
- Občasni nemoteči obiski študentov in svojcev A76
- Odsotnost socialne mreže izven institucionalnega sistema B60
- Redni obiski sorodnikov C102
- Pogostost obiskov deluje na uporabnika obremenilno C103
- Druženje s sorodniki uporabnikov, ki so na obisku D77
- Obisk prostovoljcev kot vir prijetnih interakcij E71
- Največ obiskov ob organiziranih dogodkih za svojce E72

8.3.2. Raziskovalno vprašanje 2: Kakšne oblike podpore in pomoči za uveljavljanje normalizacije ponujajo stanovanjske skupine?

Osebnostno načrtovanje

- Uporabnik razume osebni načrt kot orodje za postavljanje ciljev B47
- Dostopnost osebnega načrta uporabniku kot pokazatelj njegove vključenosti v osebni razvoj C86
- Osebnostno načrtovanje kot podpora pri razvoju interesov uporabnika C87
- Izdelan osebni načrt v lasti uporabnika D63
- Vrednotenje ciljev osebnega načrta kot način motiviranja uporabnika D65

Ključni delavec

- Vzpostavljen odnos s ključnim delavcem C85
- Podpora ključnega delavca pri postavljanju ciljev D62
- Pogovor o prihodnosti in željah uporabnika D64
- Redno spremljanje uporabnikovega počutja E57
- Ključni delavec kot zaupna in podporni oseba E58
- Podpora pri raziskovanju življenjskega sveta D46

Zagovorništvo in uveljavljanje pravic

- Podpora zagovornika pri prizadevanju uporabnika za spremembo farmakološke terapije B36
- Predavanje o zagovorništvu in ključnih delavcih C68
- Pomoč svojcev pri zagovarjanju pravic C69
- Nizka osebna motivacija za izobraževanje o samozagovorništvu E44
- Uporabnik pozna način kako dostopati do zastopnika pacientovih pravic C67
- Podpora pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev D28
- Pogovor o pravicah z zaposlenim C54
- Zaposleni ob sprejemu v zavod seznani s pravicami C55

Podpora pri povezovanju v skupnosti

- Dogovor z zaposlenimi glede skupnega obiskovanja javnih dogodkov A77, C104
- Urejen institucionalni prevoz glede na potrebe uporabnika A64, D67
- Spremljanje uporabnika k zdravniku kot podpora pri samostojnosti D75
- Organizirano obiskovanje dogodkov v knjižnici D78
- Spremljanje zaposlenih pri lokalni mobilnosti in podpora pri raziskovanju storitev v okolici E63
- Članstvo v knjižnici E74
- Dostop do zunanjih zdravstvenih storitev po potrebi uporabnika C100
- Dovoljen samostojni obisk knjižnice B57
- Dovoljeno samostojno nakupovanje v lokalni trgovini B58

- Sprehodi po okolici z zaposlenim kot oblika vključevanja v skupnost B8
- Umik iz institucionalnega prostora v skupnost, kjer je možno vzpostaviti zaupen dialog z zaposleno E14
- Nakupovanje oblek v trgovini s finančnimi sredstvi uporabnika D20

Podpora pri osebnem razvoju

- Podpora zaposlenih pri prostočasnih interesih uporabnika A56
- Podpora zaposlenih pri umetniškem izražanju uporabnika B41
- Sprejemanje duhovno-umetniškega nazora uporabnika s strani zaposlenega B42
- Vzpostavljeno zaupanje kot temelj pri osebnem razvoju C74
- Podpora v stiski C75
- Svetovalna in spodbujevalna vloga C76
- Aktivno poslušanje in prijaznost v komunikaciji D53
- Ustvarjanje pogojev za pozitivne izkušnje D55
- Zaposleni podpirajo izražanje mnenja uporabnika C63
- Zaposleni prepoznajo sposobnost uporabnika in ga ne omejujejo C38
- Aktivna podpora zaposlenih pri razvoju hobijev in interesov uporabnikov E52
- Ustvarjanje prostora za glas uporabnika E48
- Pisarna kot varen prostor za zaupen pogovor z zaposlenim B10

Podporni medosebni odnosi

- Naslavljanje po imenih kot znak dobrih odnosov A10, B6
- Dodeljevanje odgovornejših del kot način izkazanega spoštovanja in zaupanja C15, E10
- Humor v odnosu kot znak večje povezanosti med zaposlenim in uporabnikom A13, B7
- Recipročen odnos med uporabniki in zaposlenimi C12
- Skupno pitje kave kot oblika neformalnega preživljanja prostega časa A14, E12
- Spruščen odnos med uporabnikom in zaposlenim kot posledica zanimanja zaposlenega za hobije uporabnika C13
- Spoštovanje zaposlenih navkljub etiketi duševne bolezni uporabnika B11
- Skupna uporaba gospodinjskih potrebščin med zaposlenimi in uporabniki kot znak enakosti B5
- Kuhanje kave za vse kot znak enakopravnosti med zaposlenimi in uporabniki C7
- Medsebojna solidarnost med uporabniki kot kontrast nesolidarnosti zaposlenih D6

Podpora pri veščinah samostojnega bivanja

- Pomoč zaposlenih pri čiščenju kot skrb za čistočo bivalnih prostorov uporabnika B2
- Podpora zaposlenih pri omogočanju, da uporabnik uri specifične veščine B40
- Pridobivanje specifičnih veščin znotraj institucionalnega programa C77
- Nabava izdelkov za razvoj uporabnikovih veščin C78
- Zaposleni prosijo za pomoč uporabnika pri opravih in popravilih C18
- Spodbujanje pri urjenju gospodinjskih veščin D54
- Zaposleni sprejemajo napake uporabnikov kot del učenja samostojnosti E26
- Dodaten zaslužek uporabnika v okviru institucionalnega programa B26, C44
- Žepnina kot oblika minimalne finančne avtonomije A35, C43
- Spodbujan proces učenja samostojnosti E25
- Podpora zaposlenih pri nabavi radia kot naprave za informiranje D36
- Možnost nakupa hrane z lastnimi sredstvi C23
- Samostojnost pri osebni negi in higieni kot oblika ohranjenega dostojanstva D61

Podpora pri samostojnem odločanju in izbiri uporabnika

- Osebna izbira uporabnika glede nabave in priprave obroka A18
- Osebna izbira uporabnikov glede določene ure obroka A19, E18
- Samostojno razpolaganje s prostim časom E24
- Možnost nočnega izhoda po dogovoru z zaposlenim A21
- Uporabniku je dovoljeno opremljanje v sobi po lastnih željah A23, B18, C26, D16
- Uporabnik je spodbujan pri opremljanju sobe s strani zaposlenega B19
- Uporabnik samostojno ureja okolico po svojih željah A26
- Delo na vrtu in sajenje poljščin po izbiri uporabnika B21

- Izbira obleke po željah uporabnika B16, C29
- Prostovoljna izbira uporabnika glede udeležbe na aktivnostih A30, B23
- Upoštevanje uporabnika glede izbire zdravil C39
- Vključenost uporabnika pri izbiri stanovanjske skupine D25
- Zaposleni upoštevajo odločitve uporabnikov vezane na življenje v stanovanjski skupini A53

8.3.3. Raziskovalno vprašanje 3: Katere so ovire pri uveljavljanju načel normalizacije v stanovanjskih skupinah?

Nadzorovanje uporabnika

- Onemogočanje dostopa v pisarno z zaklepanjem A3, D5
- Omogočen dostop do pisarne zgolj ob prisotnosti zaposlenih kot znak nezaupanja B4
- Pisarna kot prostor, kjer so shranjene dobrine, ki uporabnikom niso na voljo ves čas C3
- Nadzor nad dostopom do osnovnih živil E3
- Nadzor nad porabo cigaret in kave E4
- Zaposleni v vlogi razdeljevalca dobrin C4
- Omejen dostop do živil v hladilniku z zaklepanjem tega A4, D9
- Jutranje zbujanje uporabnikov s strani zaposlenih kot omejevanje izbire do daljšega spanca B17
- Nadzor zaposlenih nad izhodi uporabnika E62

Hierarhični odnosi

- Omejen dostop do predmetov v pisarni kot znak institucionalne hierarhije A5, A9
- Razporeditev odgovornosti po željah zaposlenih in ne uporabnikov A11
- Ločevanje skodelic in pribora za zaposlene in za uporabnike kot simbol institucionalne neenakosti A8, D7, E7
- Podrejena vloga uporabnika D13
- Ločene sanitarije kot način razmejevanja E5
- Vikanje brez enakovrednega odnosa D10
- Odsotnost osnovnih socialnih vljudnosti in oblika podcenjevalnega odnosa s strani zaposlenih E11
- Odsotnost neformalnih stikov z zaposlenimi D14
- Neupoštevanje uporabnikov glede odločitve o vrsti kave, ki bi jo pili A22
- Zaposlen vzbuja občutek krivde pri uporabniku kadar ta naredi napako C37
- Hierarhična nadvlada zaposlenih pri skupnem odločanju E49
- Omejena stopnja zaupanja kot ovira pri podpori D52

Institucionalna pravila

- Omejevanje izbire s sklicevanjem na institucionalna pravila A33, E34
- Omejene možnosti zaposlenih pri soodločanju z uporabniki zaradi institucionalnih pravil D50
- Odvzem ključev kot oblika kaznovanja zaradi izgube teh E54
- Institucionalne omejitve pri prilagajanju prostora D17
- Pohištvo v sobah je prilagojeno prostoru in ne željam uporabnika C27
- Omejena svoboda gibanja zaradi institucionalnih pravil C95
- Institucionalna pravila o spremstvu uporabnika omejuje njegovo neodvisnost pri uporabi storitev B54

Pasivnost zaposlenih

- Pasivna vloga zaposlenih pri spodbujanju osebnega razvoja A55
- Določitev ključnega delavca zgolj kot institucionalna formalnost B37
- Neaktualen osebni načrt potreben obnovitve B48

Pomanjkanje informiranosti

- Brez možnosti dostopa do informacijsko-komunikacijske tehnologije A41, B29
- Nezmožnost uporabnika pri samostojnem informiranju o pravicah A42
- Informiranje uporabnikov o dogovorih, ki so že bili sklenjeni brez njihove udeležbe B32, E38
- Dostop do informacij o zdravljenju je oviran, saj poteka preko posrednikov E39
- Onemogočanje dostopa do osebnih podatkov uporabnika s strani zaposlenih A43
- Brez kontaktnih informacij od osebnega zdravnika C60, D39
- Odsotnost rednega informiranja o pravicah in dostopu do zastopnika D45
- Pomanjkanje informacij o možnosti vključevanja v društva, skupnostne aktivnosti D80

Pomanjkanje denarnih sredstev

- Omejitev izbora aktivnosti glede na finančne zmožnosti uporabnika A32
- Dodatni dohodek kot samoiniciativna izbira uporabnika A36
- Žepnina zadošča samo za nakup cigaret B25
- Omejitev pri potrošnji na osnovne dobrine D27
- Ne zadostni prihodki E30
- Nadzor nad denarjem imajo zaposleni E32
- Nakup kolesa na lastne stroške A65
- Plačljiv institucionalni prevoz do nujnih storitev C93
- Visoka cena dodatnih prevozov D72
- Plačljivi javni dogodki kot finančna ovira pri druženju A78

Ovire pri vključevanju v skupnost

- Dvomi zaposlenih v uporabnikovo delovno zmožnost A37
- Pomanjkanje podpore zaposlenih pri iskanju zaposlitve za uporabnika A38
- Željo uporabnika po zaposlitvi ovira status skrbništva B27
- Brez možnosti za redno zaposlitev zaradi statusa upokojenca C48
- Prepričanje o delovni nezmožnosti zaradi dolgotrajne bolezni D30, E33
- Odvisnost od institucionalnega prevoza za dostop do oddaljenih storitev D70
- Plačljivi prevozi kot ovira pri dostopanju do oddaljenih lokacij D71
- Strah in socialna negotovost kot ovira pri vključevanju v društva in klube A79
- Zadrževanje blizu bivališča zaradi nepoznavanje širše okolice B59
- Strah in panika pri samostojnem odhodu v skupnosti D76
- Občutek tujosti in nepovezanosti z lokalno skupnostjo E67
- Odsotnost socialne mreže izven institucionalnega sistema B60

Omejena udeležba pri zdravljenju

- Onemogočeno odločanje uporabnika glede dodatne terapije ob slabšem počutju D23
- Odsotnost izbire uporabnika o poteku zdravljenja A34
- Izključenost uporabnika iz odločanja o trajanju namestitve v stanovanjsko skupino D24
- Vlogo odločevalca prevzame stroka E28
- Dostop do zdravnika je pogojen z razpoloženjem zaposlenega A44
- Brez možnosti vpogleda v lastno zdravstveno dokumentacijo C58, D40

Pomanjkanje zasebnosti in intime

- Omejene možnosti za spolne odnose zaradi prepovedi nočnih obiskov A59
- Prošnje po premestitvi v samsko sobo zavrnjene zaradi prostorske stiske B46
- Zmanjšana zasebnost zaradi deljenja sobe C79
- Pomanjkanje zasebnosti pri telefonskih pogovorih C83
- Odsotnost lastnega prostora D56
- Vstopanje zaposlenih v sobo uporabnika brez dovoljenja kot oblika kršenja zasebnosti E56

Pristranskost pri obravnavi uporabnika

- Neenaka podpora zaposlenih pri izražanju mnenja uporabnikov A46
- Neenakost obravnave pri upoštevanju uporabnikovega mnenja E41
- Negativen odziv zaposlenih na pritožbo A47
- Stopnja soodločanja se razlikuje glede na uporabnikov odnos z zaposlenim A52
- Stopnja soodločanja je odvisna od osebnega pristopa zaposlenih k pravilom E50
- Institucionalni prevoz do storitev je pogojen z osebno presojo zaposlenega o nujnosti in upravičenosti uporabnika do tega B53
- Presojanje o nujnosti uporabe skupnostnih storitev s strani zaposlenih A74