

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Anja Ravnik, Lea Sel

Naslov naloge: Osebnostno in neposredno financiranje: kvalitativna analiza udeležencev fokusnih skupin eksperimentalnega projekta

Kraj: Ljubljana

Leto: 2010

Število strani: 128 + 83 prilog

Število slik: 3

Število tabel: 6

Število bibličnih opomb: 40

Število prilog: 1

Mentor: izr. prof. dr. Vito Flaker

Deskriptorji: totalne ustanove, neposredno financiranje, osebno financiranje, osebno načrtovanje, dolgotrajna oskrba, stigma, zagovorništvo

Povzetek: V diplomski nalogi predstavlja pilotni projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« in evalvirava njegove učinke ob zaključku, opisuje pomemben element dolgotrajne oskrbe, neposredno in individualno financiranje. Opiševa razvoj totalnih ustanov, značilnosti in posledice stigme, pomen zagovorništva. Teoretsko izhodišče naloge predstavljajo koncepti socialnega dela, kot so krepitev moči, jezik, vzpostavljanje delovnega odnosa. Metode, ki sva jih opisali sta osebno načrtovanje in analiza tveganja.

Povezavo med teoretičnim znanjem in rezultati raziskave skušava prikazati v poglavju o zakonu o dolgotrajni oskrbi.

Title: Personal and direct financing: quality analysis of focus groups participants of the experimental project

Descriptors: total institution, direct payments, personal payments, personal planning, long-term care, stigma, advocacy

Abstract: In the thesis we present a pilot project "Individualizing of financing social care services" and evaluate its final effects, describe the importance of the element of long-term care, direct and personal financing. We describe the development of total establishments, characteristics and consequences of stigma, the importance of advocacy. The theoretical starting point of the thesis are the concepts of social work, such as increasing of power, language, establishing of work relations. The methods we described are personal planning and risk analysis. We tried to present the correlation between theoretical knowledge and research results in the chapter regarding the law about long-term care.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
**OSEBNO IN NEPOSREDNO FINANCIRANJE: KVALITATIVNA ANALIZA
UDELEŽENCEV FOKUSNIH SKUPIN EKSPERIMENTALNEGA PROJEKTA**

Mentor: izr. prof. dr. Vito Flaker

Anja Ravnik, Lea Sel

Ljubljana 2010

PREDGOVOR

V študijskem letu 2008/2009 sva začeli sodelovati v pilotskem projektu »Individualiziranje storitev socialnega varstva«. Prve informacije o projektu sva dobivali na sestankih in se postopoma vedno bolj vključevali (delali sva revizije načrtov). Najino sodelovanje pri projektu je sovpadalo z zaključevanjem projekta, zato sva dobili priložnost narediti končno evalvacijo. Ta naloga nama je predstavljala študijski izziv in priložnost vsaj v drobcih prispevati k oblikovanju predlogov za novi Zakon o dolgotrajni oskrbi.

Študijska smer Duševno zdravje v skupnosti nama je odprla novo okno v svet socialnega dela. Na smeri sva dobili teoretično in praktično podlago ter zanimanje za nadaljnje delo. Razlog, da sva se v nalogi osredotočale predvsem na duševno zdravje lepo povzame Flaker (1995: 361), ki pravi, da duševno zdravje radikalno vzpostavi vprašanje zmožnosti pogodbenega odnosa uporabnikov socialnega dela.

Čeprav dajeva poudarek na ljudi, ki imajo težave v duševnem zdravju, dolgotrajno oskrbo potrebujejo različne skupine ljudi (ljudje s senzornimi in gibalnimi ovirami, starejši ljudje, ...). V diplomski nalogi najprej piševa o razvoju in značilnostih totalnih ustanov, procesu dezinstitutucionalizacije, dotakneva se tuje prakse, stigme in zagovornišva. Posebno poglavje predstavljajo teoretični koncepti, ki so podlaga paradigmatskemu premiku socialnega dela v skupnosti ter nekatere metode dela, ki temeljijo na krepitvi moči. Ena izmed teh metod je glavna tema naloge – osebno načrtovanje - in predstavlja temelj za individualno financiranje. Izraz individualno v nalogi zamenjujema z izrazom osebno, saj je slednja slovenska beseda. Z zamenjavo se znebimo tudi ideologije individualizma.

Opisujeva proces osebnega financiranja in pilotskega projekta, akterje projekta ter njegove učinke. Teoretični del naloge zaključujeva z opisom zakona, kjer je bil najin namen potegniti vzporednice z opravljeno raziskavo.

Namen kvalitativne raziskave je bil pridobiti odgovore, ali naj vlogo koordinatorja in načrtovalca opravljata dve različni osebi ali ena, katere so prednosti in šibkosti projekta (izkušnje koordinatorjev, načrtovalcev, članov komisije in uporabnikov) in kakšne predloge podajajo posamezni akterji projekta za nadaljnje delo.

To diplomu je mentor nadvse simpatično opisal kot glavonožca; ima veliko glavo, sestavljeno iz teorije in kratke nogice, ki predstavljajo empirični del. To drži. Teoretični uvod sva zastavili zelo široko, vendar sva kljub temu izpustili še veliko pomembnih tem. Širina teoretičnega dela je povezana tudi z namenom oziroma, bolje, z željami glede naloge. Glavno, kar sva s tem delom hotele doseči je evalvacija pilotskega projekta in kritičen pogled na predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi skozi dobljene eksperimentalne izkušnje in relevantne koncepte socialnega dela. Citat Marie Curie, »*Nothing in life is to be feared, it is only to be understood. Now is the time to understand more, so that we may fear less.*«, katerega del sva uporabili kot moto, se sicer veže na naravoslovje. Vendar je enako tudi v družboslovju; česar ne poznamo, se običajno bojimo. Upava, da bo ta naloga vsaj droben prispevek k (s)poznavanju teme in bo pri bralcu diplome odprla nov pogled ali razširila obstoječe razmišljanje o predstavljeni temi.

Prva zahvala gre mentorju izr. prof. dr. Vitu Flakerju za vse konstruktivne kritike in nasvete ter odgovore na vprašanja, s katerimi sva prihiteli v zadnjih trenutkih.

Posebno zahvalo posvečava Andreji Rafaelič, ki nama je odprla prva vrata na poti k diplomu. Seznanila naju je s projektom in nama nudila strokovno pomoč in oporo v času sodelovanja pri projektu. Opogumila naju je za pisanje diplome o temi osebnega in neposrednega financiranja ter ves čas z nasveti pomagala pri oblikovanju tega dela.

Na tem mestu se želiva zahvaliti vsem tistim, brez katerih najino delo ne bi bilo mogoče. To so vsi udeleženci projekta, še posebej uporabniki, ki so podelili svoje izkušnje.

Zahvaljujemo se Viliju Lamovšku za nepozabno ekskurzijo v Trst in fotografije. Hvala vsem sodelujočim na smeri Duševno zdravje v skupnosti, ki so vedno znova rušili mite.

Hvala Evi in Nini za neskončne debate, v katerih sva našli mnoge rešitve.

Zahvaljujem se svojim staršem, da so mi vsa študijska leta stali ob strani. Hvala sestri Tini za vse kroge okrog jezera, kjer so se porodile številne ideje in hvala Lei, brez katere bi bilo pisanje diplome dolgočasno in dolgotrajno.

Anja

Zahvaljujem se staršema, ki sta mi v vseh letih mojega izobraževanja stala ob strani in me spodbujala česarkoli sem se lotila ter me tudi finančno podpirala.

Zahvaljujem se bratu Jožeku za vse telefonske pogovore – zaradi njih je teden v Ljubljani minil hitreje.

Hvala Mihcu za vso razumevanje in podporo, ko mi je zmanjkalo motivacije za učenje.

Posebej hvala za prevod povzetka, za pomoč pri razumevanju angleške literature.

In nenazadnje hvala Anji – ponovno sva dokazali, da sva dober tim.

Lea

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD.....	8
1.1 TOTALNE USTANOVE.....	8
1.1.1 ZGODOVINA TOTALNIH USTANOV.....	8
1.1.2 ZNAČILNOSTI TOTALNIH USTANOV	11
1.2 STIGMA.....	15
1.2.1 DEFINICIJA STIGME	15
1.2.2 VRSTE STIGME	17
1.2.3 POSLEDICE STIGME	17
1.2.4 KAKO SE LJUDJE NAUČIJO ŽIVETI S STIGMO?.....	18
1.2.5 NAČINI OBVLADOVANJA STIGMATIZACIJE	19
1.3. TEORETIČNI KONCEPTI SOCIALNEGA DELA	21
1.3.1 RAZVOJ SOCIALNEGA DELA	21
1.3.2 TEORETIČNI KONCEPTI PRI NAČRTOVANJU, KOORDINIRANJU IN IZVAJANJU	22
1.3.3 JEZIK SOCIALNEGA DELA	26
1.3.4 KONCEPTI PRI ZAGOTAVLJANJU STORITEV SOCIALNEGA VARSTVA V DRŽAVI BLAGINJE	28
1.3.4.1 Medicinski model	28
1.3.4.2 Socialni model - Teorija družbenega izključevanja	28
1.3.4.3 Koncept skrbi: pristop »od zgoraj navzdol«.....	29
1.3.4.4 Koncept pravic: načrtovanje »od spodaj navzgor«.....	30
1.3.5 KONCEPT KREPITVE MOČI UPORABNIKA	30
1.3.6 OSEBNI NAČRT KOT METODA KREPITVE MOČI.....	34
1.3.6.1 Analiza tveganja.....	37
1.3.7 ZAGOVORNIŠTVO.....	40
1.3.7.1 Proces emancipacije	41
1.3.7.2 Naloge zagovornika.....	42
1.3.7.3 Vrste zagovorništva.....	43
1.3.7.4 Pravila zagovorništva	45
1.3.7.5 Zagovornik ali zastopnik	45
1.3.7.6 Zakon o duševnem zdravju.....	46
1.3.8 DEZINSTITUCIONALIZACIJA	47
1.3.8.1 Goriška izkušnja.....	49
1.3.8.2 Tržaška izkušnja.....	51
1.4 OSEBNO IN NEPOSREDNO FINANCIRANJE.....	54
1.4.1 VELIKA BRITANIJA	56
1.4.2 AVSTRIJA	57
1.4.3 RAZLIKE MED ANGLEŠKIM SISTEMOM NEPOSREDNEGA FINANCIRANJA IN AVSTRIJSKO DOLGOTRAJNO OSKRBO	58
1.4.4 PREDNOSTI NEPOSREDNEGA FINANCIRANJA	59
1.4.4.1 Izbira in vpliv	59
1.4.4.2 Morala in dobro počutje	60
1.4.4.3 Uporaba virov.....	61
1.4.4.4 Povezovanje zdravstvene in socialne oskrbe.....	61
1.4.5 ŠKOTSKA ŠTUDIJA – OPIS PREDNOSTI IN SLABOSTI	62

1. 5. PILOTSKI PROJEKT INDIVIDUALNO FINANCIRANJE STORITEV SOCIALNEGA VARSTVA.....	64
1. 5. 1. AGENCIJA IN	65
1. 5. 2. UPORABNIKI	66
1. 5. 3. NAČRTOVALCI.....	67
1. 5. 4. KOORDINATORJI STORITEV	68
1. 5. 5 UČINKI PROJEKTA	69
1. 5. 5. 1 Vzorec	70
1. 5. 5. 2 Uresničevanje ciljev	71
1. 5. 5. 3 Stroški osebnih paketov storitev.....	72
1. 5. 5. 4 Rezultati	72
1. 5. 5. 5 Težave projekta in potrebne (možne) izboljšave.....	73
1.6 DOLGOTRAJNA OSKRBA	74
1.6.1 P REDLOG ZAKONA O DOLGOTRAJNI OSKRBI	76
1.6.1.1 Opredelitev pojma dolgotrajna oskrba	76
1.6.1.2 Upravičenci do zavarovanja	77
1.6.1.3 Zavarovanje za dolgotrajno oskrbo	78
1.6.1.4 Oblike in storitve dolgotrajne oskrbe	79
1.6.1.5 Pravice iz zavarovanja za dolgotrajno oskrbo	82
1.6.1.6 Izvajalci storitev dolgotrajne oskrbe	85
1.6.1.7 Postopki in način uresničevanja pravic iz obveznega zavarovanja za dolgotrajno oskrbo	88
1.6.1.8 Kakovost, varnost in nadzor nad uresničevanjem dolgotrajne oskrbe	90
1.6.1.9 Zaključek.....	90
<u>2 PROBLEM.....</u>	<u>92</u>
<u>3 METODOLOGIJA</u>	<u>93</u>
3. 1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE	93
3. 1. 1. VRSTA IN MODEL RAZISKAVE	93
3. 1. 2. SPREMENLJIVKE.....	93
3. 2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	94
3. 3. POPULACIJA IN VZORČENJE	94
3. 4. ZBIRANJE PODATKOV	94
3. 5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	95
<u>4 REZULTATI</u>	<u>100</u>
4. 1. UPORABNIKI	100
4. 2. NAČRTOVALCI IN KOORDINATORJI	102
4. 3. KOMISIJA.....	106
4. 4 UGOTOVITVE SKUPNIH TEM	109
4. 4. 1 SLABOSTI	109
4. 4. 2. NAČRTOVALEC IN KOORDINATOR.....	110
<u>6 SKLEPI</u>	<u>119</u>

7 PREDLOGI.....	120
8 VIRI IN LITERATURA.....	122
9 POVZETEK.....	127
10 PRILOGE	129
10.1 ZAPIS ZVOČNIH POSNETKOV FOKUSNIH SKUPIN IN OZNAČENI (PODČRTANI) DELI BESEDILA	129

KAZALO RAZPREDELNIC

Razpredelnica 1: Primerjava angleškega in avstrijskega modela.....	58
Razpredelnica 2: Pogoji za uveljavljanje zavarovanja za dolgotrajno oskrbo	77
Razpredelnica 3: Temeljna dnevna opravila, storitve in obseg.....	80
Razpredelnica 4: Podporna dnevna opravila in storitve.....	81
Razpredelnica 5: Mreža izvajalcev za določene pravice uporabnika.....	84
Razpredelnica 6: Podatki za število ljudi v različnih institucijah za obdobje 2006-2008.....	91

KAZALO SLIK

Slika 1: Velikanski modri konj - Marco Cavallo (foto: V. Lamovšek).....	53
Slika 2: Prikaz mreže dejavnosti (foto: V. Lamovšek)	54
Slika 3: Ključni pojmi dolgotrajne oskrbe	75

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 TOTALNE USTANOVE

1.1.1 Zgodovina totalnih ustanov

Samostan je zgodovinsko najstarejša totalna ustanova; poleg tega, da so bili kraj, kjer se je kopičilo bogastvo in znanje, so bile to skupnosti, ki so bile ograjene in zaprte. Druga srednjeveška oblika bivanja, ki ima lastnosti totalne ustanove, je dvor. Hierarhična oblast, kolektivno življenje, totalno zajetje vseh vidikov človekovega življenja, strogo razdeljen prostor (glede na funkcionalnost oziroma glede na ideologijo), ceremonije, kazni ter privilegiji, pomanjkanje intimnosti, tesna vpletenost v lokalno politično ekonomijo ter strogo ločevanje med »zunaj« in »znotraj« so nekatere lastnosti obeh – samostana in dvora, ki so lastne tudi totalnim ustanovam danes (Flaker 1998: 50-60).

Po letu 1000 sta rob tedanje družbe risala gobavišče in špital, »totalni skupnosti srednjega veka«. Špital je imel predvsem socialno funkcijo, za oskrbo tistih ljudi, katerim dvor ali samostan nista mogla nuditi pomoči (reveži, popotniki, vdove, ...). Za razliko od današnjih totalnih ustanov, je človek iz špitala lahko prosto odšel. Poleg tega je špital označeval obrobje, tujskost. Gobavišče oziroma leprozorij je bilo mesto, kjer je človek postal izobčen, potisnjen na rob družbe (Flaker 1998: 61-66). Foucault (1998: 9) navaja, da je bilo v srednjem veku v državah s krščansko vero okoli devetnajst tisoč leprozorijev. Vendar Flaker (1998: 67) poudarja razliko med takratnimi totalnimi skupnostmi in današnjimi totalnimi ustanovami: »Totalna ustanova je posebna tvorba, ki živi znotraj sodobne družbe in ima od nje mandat ali pa zanjo opravlja produktivno delo«, medtem ko so se zgoraj omenjene oblike srednjeveških totalnih skupnosti stopile z družbo oziroma so predstavljale družbo samo.

Gobavost se je v visokem srednjem veku začela umikati, zato so se leprozoriji začeli prazniti. Kljub temu so »[...] te strukture [pa so] ostale. Dve ali tri stoletja pozneje so se pogosto na istih krajih ponavljali nenavadno podobni obrazci izključitve. Reveži, potepuhi, hudodelci in 'zmedenci' so prevzeli vlogo, ki jo je imel prej gobavec, [...]« (Foucault 1998: 12-13).

V zgodovini se je do prizadetih vedno pojavljal dvojni odnos: hkrati so jih zavračali, izpostavljali, ubijali, deformirali, ... Po drugi strani pa glorificirali, bili so nosilci vednosti (Zaviršek 2000: 14). Primer slednjega so bili dvorni norci, ki so bili kot nekakšna negativna

podoba vladarja. Norost je bila povezana z vero – krščanstvom. Zavirškova (*ibid.*) piše, da so ljudje verjeli, da so bile deformacije človeških teles posledica greha ali hudičevega dela. Tudi okrog norosti je bil oblak mističnosti. Hkrati privlačna in odbijajoča, izraz božje milosti, istočasno božje kazni.

Norce so pojmovali kot osebe, ki jim je dosegljiva vednost, ki je drugim nedosegljiva; da izrečejo tisto, česar se ne sme, se posmehuje smrti in vsemu resnemu. V tem času so za norce večinoma skrbeli v skupnosti, čeprav niso imeli ravno prestižnega statusa (Flaker 1998: 90-92).

»Veliko zapiranje je potekalo v znamenju Razuma« (Flaker 1998: 82). Brezumje so začeli v klasicizmu povezovati s sramoto. Norost je bila točka, kamor človek najgloblje lahko pade, bila je najnižja točka človečnosti. Razum je bil v času klasicizma pojmovan kot najvišja vrednota in hkrati predstavljal ločnico med človekom in živaljo. Vzpostavili so mejo med norostjo in brezumjem; brezumje je bilo nekaj nemoralnega, kar je bilo treba skriti in ne razkazovati (sicer preko rešetk) tako, kot norost. Brezumje je bilo v času klasicizma temelj norosti, slednja pa le njegova oblika (Foucault 1998: 67-84).

Zgodovinsko pomemben dogodek se je zgodil sredi 17. stoletja, ko so v Parizu ustanovili prvi Splošni špital, ki je bil namenjen revežem in ostalim deviantnim skupinam prebivalstva, ne glede na spol, status in zdravje. Špital ni imel medicinske funkcije, ampak je bil bolj podoben sodni ustanovi, instanci reda. Podobne ustanove so začeli odpirati po vsej Evropi, v Nemčiji poboljševalnice, v Angliji t.i. *workhouses* (Foucault 1998: 44-49).

Mesta so se v visokem srednjem veku (in kasneje) začela polniti, saj je tja pribežalo vedno več ljudi, ki so želeli jarem fevdalne gospode zamenjati za svobodo. V mestih je zato začelo primanjkovati prostora, oblasti pa so v kaosu in množicah začele videti potencialno grožnjo, središče uporov in nevarnost za državo. Veliko zapiranje v času razsvetljenstva je bilo 'pospravljanje' oziroma izločanje skupin ljudi, ki so po mnenju oblasti kazili podobo mesta, predstavljali grožnjo in pri ljudeh izzivali nelagodje (to so bili berači, ljudje brez dela, postopači, norci, zločinci, spolno bolni, homoseksualci, svobodomiselni, itd) (Flaker 1998: 74). Stare oblike kolektivnega fevdalnega življenja so uporabili za nov namen: vzpostavljanje reda in miru (*ibid.* 78).

Zapiranje ni imelo le represivne in odstranitvene vloge, ampak tudi ekonomsko, saj so brezdelje pojmovali kot srž zla: »Ni šlo več zgolj za zapiranje brezposelnih, temveč za to, da dajo delo tistim, ki so zaprti, in ki jih tako prisilijo, da prispevajo k splošni blaginji. Ritem je jasen: cenena delovna sila v obdobjih polne zaposlenosti [...], v obdobjih brezposelnosti pa odstranitev brezdelnežev in varovanje družbe pred nemiri in upori« (Foucault 1998: 54-55). Flaker navaja, da je delo temeljna značilnost bivanja v institucijah tistega časa (Flaker 1998: 81).

Obravnava »norcev« je bila v času razsvetljenstva bolj podobna dresuri živali, kot obravnavi ljudi: zastraševanje, strah, dresiranje in udomačevanje. Totalne ustanove pred 19. stoletjem so označevale rob družbe, medicina si je počasi utirala pot vanje in oblikovali so se prvi skrbstveni poklici, ki so skrbeli za izločene ljudi. Tedanje totalne ustanove so imele bolj ali manj vse značilnosti, ki jih imajo sodobne totalne ustanove, razen specializacije, kar pomeni, da te ustanove niso bile ločene za skupine ljudi, ki so izločene in imajo različne potrebe (Flaker 1998: 83- 87).

Oče sodobne psihiatrične ustanove je Philippe Pinel (1745-1826), ki je v 'obravnavo' norcev vpeljal novosti. Namesto tehnik ustrahovanja, dresiranja in udomačevanja so začeli uporabljati tako imenovano moralno, bolj človečno obravnavo (Flaker 1998: 103).

Pomembno vlogo pri razvoju psihiatrije ima tudi William Tuke, ki je ustanovil zatočišče v Yorku (1792). Pomembna značilnost te ustanove je bil spoštljiv odnos do varovancev, saj so verjeli, da se norcu razum povrne, če je v razumnem okolju. »S svojim nenasilnim načinom je [zatočišče] močno vplivalo na razvoj psihiatrije. V marsičem je še zmerom lahko zgled današnjim službam duševnega zdravja, saj je v mnogočem predhodnik tistega, čemur danes pravimo terapevtske skupnosti, vmesne strukture in normalizacija« (Flaker 1998: 104).

Podobne (večje) premike v osvobajanju norcev je naredil tudi Pinel, vendar je bil za razliko od Tuka zdravnik, ni bil religiozen in imel je javni mandat; temeljna sprememba je bila ureditev špitalskega prostora; duševna bolezen je postala predmet klasificiranja, bolnike so opazovali in jih obravnavali različno glede na potrebe (Flaker 1998: 108).

Klasična psihiatrija je imela veliko moč zato, ker je združevala funkcije zdravljenja, normalizacije in upravljanja z marginalnimi skupinami. Lik klasičnega psihiatra se je

navezovala na azil, saj je bil v njem psihiater zdravnik, zakon, ustvarjalec norm, ključ in simbol prilagajanja družbenim normam (Flaker 1998: 167).

Norišnic ni bilo od nekdaj. Zavirškova (2000: 8) poudarja, da koncept prizadetosti ni nekaj, kar je naravno, prirojeno, ampak je družbena konstrukcija. Odnos oblasti do različnih deviantnih skupin se je skozi čas spreminjal, od pošiljanja nezaželenih ljudi na »ladje norcev«, do velikega zapiranja v ustanove od 18. stoletja naprej, ko je to postala najpogostejša rešitev družbe za hendikepirane ljudi. Norišnice so postale predvsem skladišča (odpadne) delovne sile. Norci bi bili v drugem času, v drugi kulturi lahko svetniki, vrači, heretiki, itd (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 27).

Z zapiranjem so ljudi, ki so v tistem času veljali za odklonske, 'pospravili' z oči javnosti in s tem nad njimi vzpostavili nadzor.

1.1.2 Značilnosti totalnih ustanov

Besedo ustanova navadno dojemamo kot kraj (stavbo, sobo, območje), kjer redno poteka neka vrsta dejavnosti (Goffman; po Flaker, Urek 1988: 76). Totalne ustanove so tiste, ki zajemajo vse vidike posameznikovega življenjskega kroga, kamor spada delo, zabava, rekreacija (Goffman 1988; po Flaker 1998: 18).

Goffman (po Flaker, Urek 1988: 76) našteva pet skupin totalnih ustanov:

1. ustanove za tiste, ki ne morejo skrbeti zase in so nenevarni (domovi za slepe, ostarele, sirote, revne),
2. ustanove za tiste, ki so nezmožni skrbeti zase, hkrati pa so nevarni za skupnost, čeprav nehote (tuberkulozne bolnišnice, duševne bolnišnice, leprozoriji),
3. ustanove za zavarovanje skupnosti pred nekaterimi nevarnostmi (zapori, taborišča za vojne ujetnike, koncentracijska taborišča),
4. ustanove za izvajanje nekaterih delovnih nalog (ladje, vojašnice, internati in šole internatskega tipa, delovni tabori, oskrba večjih posestev),
5. ustanove za verski umik (samostani).

Totalne ustanove imajo skupne lastnosti, vendar nobena od teh značilnosti ni lastna samo njim in tudi nobena od njih ni lastnost čisto vseh totalnih ustanov. Temeljne značilnosti totalnih ustanov so, da vse dogajanje poteka na istem kraju, vpričo velikega števila ljudi, ki so vsi enako obravnavani, ne glede na potrebe. Za vse dejavnosti obstaja urnik, ki je določen s strani

vodstva ustanove; te dejavnosti so namenjene uresničevanju uradnih ciljev ustanove (Goffman; po Flaker, Urek 1988: 76-77).

Pred izdajo Azilov je Goffman naštel šest značilnosti totalnih ustanov:

1. so zaprte, kar onemogoča socialne interakcije,
2. operirajo z avtoriteto, ki difuzno pokriva celotno ustanovo in je različna od civilnih avtoritet,
3. varovanci živijo na lokaciji in preživijo ves dan in noč znotraj institucije,
4. so namenske, kar pomeni, da imajo svoje racionalne cilje in jih morajo vsaj na deklarativni ravni izpolnjevati,
5. imajo t.i. impozicijsko kulturo, se pravi, da varovanci stopijo v ustanovo z že formiranimi kulturnimi vzorci, na katere je treba nataktni institucionalne,
6. ustvarjajo obratno vizijo sveta, ideologijo, ki umešča varovance zunaj sveta (Flaker 1998: 20-21).

V priročniku Krepitev moči v teoriji in praksi (2007: 29) navajajo še, da:

7. so homogene, kar pomeni, da tam biva veliko posameznikov, ki jih determinira samo ena lastnost – diagnoza, hendikep, bolezen, itd,
8. so umetne, saj so odnosi med ljudmi ustvarjeni na silo in ne nastanejo zaradi želje uporabnikov,
9. jih zaznamuje nebesednost; ideologijo ustvarjajo predvsem nebesedni znaki, pravila, postopki, pogledi, ...
10. so kaznovalne in
11. intenzivne; izkušnja ustanove je zelo pomembna za človeka, čeprav je čas v njej izgubljen in ni porabljen produktivno.

Razmerje med osebjem in uporabniki je izrazito neenakovredno; osebje ima nadzorovalno vlogo, do uporabnikov ohranja distanco, imajo omejene stike. Osebje je v ustanovi samo v času delovnega časa, potem jo za razliko od uporabnikov zapustijo. Pretok informacij med njimi je šibak, slednji nimajo moči za odločanje o svoji usodi, kar osebju utrjuje nadzor. Delo je pomembna ločnica med totalno ustanovo ter zunanjim svetom. Flaker pravi, da imajo ljudje v totalni ustanovi glede dela drugačna stališča in motive. Ponekod je motivacija za delo dolgečas, drugod je dela preveč, spodbuda za hitrejše delo pa kazen (Flaker 1998: 21-22). V naši družbi je prvotna motivacija za delo plačilo, dohodek je glavna funkcija dela (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 61); razen npr. delo v senci. Znotraj totalne ustanove ljudje niso (dovolj) plačani, delo predstavlja nekaj, kar je nujno, kar počnejo iz dolgečasa. Pomen dela se torej znotraj totalne ustanove razlikuje od pomena, ki ga ima v zunanjem svetu: orodje za

dosego sredstev, s katerimi upravljamo, nekaj, na kar je delavec ponosen, daje občutek koristnosti. Dejavnosti v ustanovi niso namenjene zaslužku, igra zabavi, glasba muziciranju, ampak imajo terapevtski pomen.¹ Ker je namen ustanove proizvodnja 'zdravih' posameznikov, so vse dejavnosti podrejene tej ideologiji in človek neke dejavnosti ne počne več zaradi veselja, lastne iniciative itd, ampak zaradi tega, ker je z njim nekaj narobe (Flaker 1998: 38).

Goffman totalno ustanovo enači s socialnih hibridom; »deloma je bivalna skupnost, deloma formalna organizacija« (Goffman 1988; po Flaker 1998: 22), saj se delovno in bivalno okolje nahajata na istem prostoru. Ravno zaradi razmer skupinskega življenja je v totalni ustanovi nemogoče ustvariti domače, družinsko okolje. Negospodinske so tudi zato, ker vsa gospodinska dela opravljajo drugi in ne stanovalci (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 29).

Na pomanjkanje domačnosti v instituciji vpliva tudi nizka stopnja zasebnosti, saj ljudje, ki živijo v zavodu nimajo enake mere zasebnosti, kot jo imamo doma. Vsi ljudje, razen nomadov, imajo potrebo po tem, da imajo svoj mir in svoj prostor, v ustanovah pa vlada kolektivnost (Flaker in drugi 2008: 122). V stanovanje se človek lahko umakne, biva, hrani stvari. Stanovanje je povezano z gradnjo identitete, ustvarjanjem družine in druženjem. Ljudje z različnimi nalepkami imajo pogosto težave z nastanitvijo, zato je stanovanjsko področje pomembno polje dela strokovnjakov (omogočanje, da človek dobi oziroma ohrani stanovanje, podpora pri samostojnem bivanju, ...). Brezdomstvo in duševna stiska sta povezana (Krepitev moči v teoriji in praksi: 61). Ujeta sta v začaran krog, kjer se zabrišeta vzrok in posledica. Brezdomstvo poveča možnosti duševne stiske, nalepka duševnega bolnika pa poveča možnost, da človek ostane brez stanovanja.

»Za delovanje totalne ustanove je posebno pomembna dialektika med 'znotraj' in 'zunaj'« (Flaker 1998: 23). Simbolno to ponazarjajo ograje, zidovi, lokacije, kjer so totalne ustanove zgrajene (npr. griči, močvirja, odmaknjenost od naselij, otoki, druge vzpetine, ...). Tudi Psihiatrična bolnišnica Ljubljana – Polje je bila obdana z zidom. Zid obdaja tudi Psihiatrično bolnišnico Begunje, graščino Katzenstein², kjer je bila že med 2. svetovno vojno ječa, po

¹ Italijanska reforma je obrnila stališče do dela in je zagovarjala stališče, da je delo terapevtsko le, če je plačano. Znotraj ustanove ni.

² Dostopno na: <http://www.pb-begunje.si/Osнова/stran.php?tid=213>.

njenem koncu pa ženski zapor.³ Tudi Zavod Hrastovec-Trate je geografsko ločen od naselij, nahaja se na hribu, dvorišče je obdano z obzidjem. Na samo obliko gradnje zagotovo vpliva čas nastanka teh ustanov. Švabova (1996: 15 -16) piše, da je bila Psihiatrična bolnišnica (PB) Begunje zgrajena med 14 – 18. stoletjem, PB Idrija med letoma 1930 – 1935, PB Ormož 1898, PB Vojnik 1891.

Znotraj totalne ustanove vlada mnogo zapovedi in pravil. Prositi za dovoljenje je treba za stvari, ki so v 'civilnem' življenju popolnoma samoumevne in o katerih se lahko odločamo sami (npr. odhod na stranišče, izhod na vrt, kajenje, poraba denarja, pitje kave z mlekom ali brez, ...). Vse življenje znotraj ustanove teče po pravilih, določenih, utečenih tirnicah, ki posamezniku odvzamejo svobodo delovanja in odločanja. Disciplinski sistem v totalni ustanovi Goffman (po Flaker, Urek 1988: 82) imenuje sistem privilegijev, ki ima tri temeljne elemente, in sicer hišna pravila (kje se človek giblje in spi, kaj dela), nagrade in privilegije (koliko zasebnosti ima) in kazni (zapiranje v mrežo, izolirnica, disciplinski ukrepi, premestitve na bolj zaprte oddelke, odtegnitev privilegijev).

»Bivanje v zavodu je za človeka škodljivo. Institucionalni postopki pripeljejo do socialnega omrtvičenja osebne identitete in jo nadomestijo z institucionalno identiteto bolnika, varovanca, obsojenca, oskrbovanca, gojenca« (Flaker 1998: 7). Barton je apatijo, pomanjkanje iniciativnosti, izgubo zanimanja za zunanji svet, podredljivost in resignacijo označil kot kazalce institucionalne nevroze. Na razvoj le-te pa vplivajo pasivnost ljudi v instituciji, pretrgani stiki s svojci in drugimi v zunanjem okolju, odvisnost od avtoritarnega osebja, nestimulativno okolje, pretirana uporaba zdravil in pomanjkanje življenjskih ciljev (Flaker 1998: 8).

Hospitalizacija ima vpliv na vloge. Ljudje imamo zelo različne vloge; njihovo opravljanje daje določeno svobodo (Andrej je moški, star 36 let, mož, oče, sin, brat, delavec v banki, igralec košarke, smučar in ljubitelj psov). Ko je človek hospitaliziran, se njegove vloge skrčijo na eno, to je vloga 'duševnega bolnika' (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 54).

Poleg že naštetih škodljivih učinkov totalnih ustanov na človeka, mnogi avtorji izpostavljajo tudi nevarnost večje izpostavljenosti zlorabam znotraj institucij. Uporabniki so pogoste žrtve nasilja, vendar to ostane skrito, saj nasilje (nad uporabniki) pri nas ostaja tabu (Flaker in drugi 2008: 67). So ranljivejši, saj imajo manjšo stopnjo moči, poleg tega pa so osebe, ki ne zadoščajo kriterijem normalnosti, zaradi svojih posebnosti in neenakosti položaja velikokrat bolj izpostavljene različnim zlorabam. V Veliki Britaniji (Stanley in drugi 1999: 137) so

³ Tukaj je bila zaprta tudi Angela Vode.

ugotovili, da so vsaj 4% kliničnih psihologov imeli spolne stike s svojimi klienti, večinoma so bile žrtve ženske, zlorabe pa večkratne. Tudi študije v Združenih državah Amerike so pokazale podoben odstotek storilcev, ki svoja dejanja ponavljajo (od 37% do 80% zlorab se je ponavljalo).

Ob naštevanju škodljivih učinkov institucij, je potrebo izpostaviti, da se nekateri ljudje v ustanovah počutijo varne (ljudje s somatskimi boleznimi, starejši, itd). Tam se razbremenijo vsakdanjih obveznosti in težav, čutijo manjši pritisk, začasno se rešijo materialne stiske. Ljudje, ki imajo dolgo institucionalno kariero, lahko ob prehodu v skupnost občutijo velik strah, zato jim je potrebno zagotoviti dovolj varen prostor za (samostojno) življenje (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 131).

1.2 STIGMA

1.2.1 Definicija stigme

Beseda stigma je po izvoru grška beseda in pomeni določen pečat, žig, negativno oznako. Goffman (2008: 11) v svoji knjigi Stigma piše, da so Stari Grki iznašli termin stigma, ki se je nanašal na telesne znake in je izpostavljajl nenavadno in slabo. Osebe so imele vrezane ali vžgane znake na telesu, ki so kazali na to, da se je osebe potrebno izogibati, zlasti na javnih mestih. V krščanski dobi so terminu stigme dodali še dva metaforična pomena. Eden se je nanašal na telesna znamenja božje milosti, ki so privzemala obliko izstopajočih znamenj na koži, drugi pomen se je nanašal na telesna znamenja telesnih motenj.

V nadaljevanju Goffman (2008: 12) pravi, da pojem stigme uporabljamo za lastnost, ki je hudo diskreditirajoča. Dodaja, da »[p]ojem stigma in njeni sinonimi skrivajo v sebi dvojno perspektivo: stigmatizirani posameznik domneva bodisi, da je njegova različnost že znana ali takoj očitna, bodisi, da je prisotni niti ne poznajo niti je ne morejo takoj opaziti. V prvem primeru imamo opraviti s težavnim položajem diskreditirane osebe, v drugem pa take, ki jo je mogoče diskreditirati. To je pomembna razlika, čeprav ima vsak stigmatizirani posameznik najverjetneje izkušnje z obema položajema« (Goffman 2008: 13).

Pri stigmati gre za označevanje določenih ljudi za drugačne, za manjvredne spoštovanja. Je sramotno znamenje, ki označuje nezadovoljstvo s stigmatiziranimi. Posledica stigme sta izogibanje ali celo izgon. Pri stigmatizaciji gre za obliko družbenega nadzora (Goffman 1963; po Švab 2009: 9).

»Stigma označuje takšno posameznikovo lastnost, ki ga loči od večine v skupnosti tako, da ima večina in tudi on sam to lastnost za odklonsko, deviantno« (Goffman 1986: po Nastran Ule 1997: 186). Stigma se lahko nanaša na fizično pomanjkljivost ali poškodbo, odklonski način življenja, pripadnost manjšinam, nalepko duševne bolezni, kršenje norm ali navad, ki veljajo v določenem okolju. V tem smislu se lahko prav vsak član družbe enkrat znajde v situaciji, ko bo označen kot 'nekdo, ki ne ustreza': nekdo je lahko premajhen, predebel, premlad ali prestar, prereven, druge narodnosti, jezika, socialnega porekla. A kriterijev normalnosti ne moremo v celoti izpolniti, lahko so tudi protislovni, med seboj pa se tudi razlikujejo glede na skupine (*ibid.*).

World health organization (2003: 11) navaja, da je stigma nekaj, kar človeku povzroča oslabljen socialni status, znamenje sramote ali nezaupanja.

Švabova (2009: 19) vidi vzroke za stigmatizacijo v narcistični čustveni zadovoljitvi, ki ruši pregrade racionalne samokritike. Človek, ki diskreditira druge, s tem potrjuje samega sebe. To mu omogoči, da se pridruži večini soljudi, s katerimi se sam počuti močnejšega. Njegovo strinjanje z večino in s privilegiranimi mu omogoči vstopnico v članstvo privilegirane skupine. V skupine, ki so močno stigmatizirane, spadajo Judje, črnci, Romi, ljudje z dolgotrajnimi duševnimi stiskami.

Znak stigmatizacije je predsodek, ki ima odklonilen odnos, in je neodvisen od izkustva. Predsodki se kažejo v obliki obrekovanja, izogibanja (Strbad, Švab 2005; po Heine 2008: 21). Za ljudi s težavami v duševnem zdravju zagotovo velja veliko predsodkov. Naj jih naštejeva nekaj: so leni, so nezanesljivi, nevarni, nasilni, nesposobni skrbeti sami za zase, nesposobni za delo, da so neumni in na drugi strani, da so nadpovprečno pametni. Predsodki izvirajo iz predstav, ki jih zasledimo v medijih, v filmih. Nekateri mislijo, da bodo osebo, ki ima težave v duševnem zdravju, prepoznali že po videzu, ker naj bi bili »drugačni«, razširjeno je prepričanje, da ko imaš enkrat psihiatrično diagnozo, je to za celo življenje, saj je bolezen neozdravljiva. determinira.

Pogoste napačne predstave o ljudeh s težavami v duševnem zdravju našteva tudi *World health organization* oz. Svetovna zdravstvena organizacija (2003: 11). Nekatere med naštetimi so, da so ti ljudje leni, nepredvidljivi, neinteligentni, nezanesljivi, ničvredni, neodgovorni,

neozdravljivi, neumni, nevarni, nasilni, nezmožni se poročiti in vzgajati otroke, nesposobni za delo.

1.2.2 Vrste stigme

Poznamo tri vrste stigme in sicer :

- 1) telesna odbojnost: pomeni, da je oseba stigmatizirana zaradi določene fizične lastnosti,
- 2) značajske slabosti: pripisujemo jih neodločnosti, nebrzdanim ali nenaravnim strastem, nevarnim ali okostenelim prepričanjem ter nepoštenosti in o katerih sklepamo na podlagi znanih dejstev (npr. duševna bolezen, zaporna kazen),
- 3) skupinske stigme: osebe so stigmatizirane zaradi svoje rase, narodnosti ali veroizpovedi, ki se lahko prenašajo iz roda v rod. Stigma v enaki meri prizadene vse člane družine.

A ne glede na to, za katero vrsto stigme gre, pri vseh lahko najdemo iste sociološke značilnosti, kar pomeni, da ima določena oseba lastnost, ki sicer pritegne pozornost, a od sebe odvrača ljudi, saj neprijetno odstopa od njihovih pričakovanj. Oseba je nosilec nezaželene drugačnosti, stigme (Goffman 2008: 13-14).

Stigma je družbena konstrukcija. Kar na enem območju velja za deviantno, je lahko nekje drugje sprejemljivo ali celo zaželeno. Če izhajamo iz zgodovine, je bila pri Starih Grkih najvišja oblika ljubezni med mlajšim in starejšim moškim. V tujini je homoseksualnost bolj sprejemljiva (npr. v Berlinu je župan homoseksualec) kot pri nas, kjer so homoseksualci še vedno tarča psihičnega in fizičnega nasilja.

1.2.3 Posledice stigme

Posledica stigme je pogosto mobilnost navzdol. Stigma potisne posameznika v položaj nedoraslega subjekta, ki mu nekaj manjka do priznanja normalne človeškosti. Stigma pri takšnem posamezniku zavzame centralni položaj, kar pomeni, da so vse ostale lastnosti takšnega posameznika nepomembne. Strategije, ki jih razvije stigmatizirani, da bi pred napadi ohranil svojo identiteto, so različne. Opisali bomo tri. Prva strategija je, da se posameznik odloči za prekrivanje svoje stigme. To lahko stori tako, da se izogiba stikov z ljudmi, ki bi morda lahko opazili njegovo drugačnost ali pa izbere drugo pot in sicer, da si poudarjeno prizadeva delovati normalno. Možna je strategija, da se oseba odloči za sprejem stigme, kar pomeni, da popusti oz. se vda svoji »pomanjkljivosti«. Tretja strategija je refleksija stigme,

kar pomeni, da se stigmatizirana oseba želi soočiti z razlogi, zaradi katerih je stigmatizirana in se obenem trudi za kognitivno predelavo stigme (Goffman, 1986; po Nastran Ule 1997: 187).⁴ Posledice stigme so slabša samopodoba posameznika, okrnjene socialne mreže, slabše možnosti zaposlovanja, nižji socialni status ipd. Vse to povzroča slabšo kakovost življenja posameznika. Stigmatizirana oseba se tako srečuje z različnimi problemi, ki pa se kot nekakšni valovi širijo tudi na osebe, ki so z njim tesno povezane. Nazoren primer, kako lahko družinski člani občutijo zaničevanje in izogibanje zaradi stigmatiziranega člana, najdemo v Goffmanovi Stigmi. Pripoveduje o deklici, katere oče je bivši kaznjenec. Kljub temu, da je odslužil zaporno kazen, je deklica zapostavljena s strani svojih sovrstnikov in osamljena ravno zaradi njenega očeta. Ker so o njem pisali v časopisu, je njegova preteklost znana širši javnosti in ljudje je niso pripravljeni pozabiti (Goffman 2008: 34).

Velika nevarnost za osebo, ki je stigmatizirana je, da lahko čez čas začne nase gledat čez stigmo, začnejo verjeti v to, kar si drugi mislijo o njej. Oseba postane zastrupljena s stereotipnim mišljenjem, izgublja zaupanje vase, kar vse skupaj lahko posledično vodi v nespoštovanje samega sebe, v prepričanje, da »ne zmore«.

WHO (2003: 11) navaja učinke stigme oz. njene posledice. Oseba je zaradi stigme bolj izolirana, težje sklepa prijateljstva, zniža se ji samozavest, težje najame stanovanje ali dobi službo, stigma ima negativen učinek na razvoj oviranosti oz. hendikepa, stigma posameznika se lahko razširi tudi na celotno družino, kar članom družine povzroča stres.

1.2.4 Kako se ljudje naučijo živeti s stigmo?

Oseba se mora naučiti živeti s stigmo. Tanja Lamovec (2006: 37) v svoji knjigi povzema Goffmana in opisuje faze, kako se ljudje naučijo živeti s stigmo. Pravi, da se ljudje, ki se s stigmo že rodijo, najprej poučijo, kako nanje gledajo drugi. Osebe, kot so bivši kaznjenci, osebe s težavami v duševnem zdravju, postanejo stigmatizirani pozneje v življenju. Sledi faza, v kateri se morajo osebe naučiti, kako se pravzaprav odzivati na vedenje ljudi, ki jih stigmatizirajo. V naslednji fazi se mora oseba naučiti, kako se delati »normalnega«. Stigmatiziran posameznik lahko doseže to na različne načine, bodisi se odseli in prekine stike s prejšnjimi znanci, lahko prikaže svojo stigmo kot da pripada kakšni drugi, manj

⁴ Primer prikrivanja stigme je, ko se oseba npr. po odpustu iz psihiatrične bolnišnice izogiba stikom z vsemi, ki so z ustanovo povezani. Ali pa ko se oseba npr. sprijazni s tem, da je na invalidskem vozičku in se osredotoča na stvari, ki jih še vedno lahko počne, kar kaže na to, da je svojo stigmo sprejela in se z njo ne obremenjuje.

zaznamovani skupini ali pa se odloči, da bo vso resnico povedal le ožjemu krogu ljudi, ostalim pa ničesar.

Za ljudi s težavami v duševnem zdravju lahko trdimo, da so v današnji družbi še vedno močno stigmatizirani. Najpogostejši vzroki za stigmatizacijo (Strbad, Švab 2005; po Heine 2008: 23) so neznanje, zastarela znanja o vzrokih in napovedih duševnih bolezni, strah in odpor pred drugačnostjo, zavajajoče obveščanje medijev in stranski učinki psihoaktivnih zdravil.

Nenazadnje pa splošno razširjena predstava o duševnih bolnikih povzroča tudi samostigmatizacijo, ki uporabnikom predstavlja oviro, da bi zahtevali boljše in bolj dostopne službe ter uveljavljali svoje pravice.⁵

1.2.5 Načini obvladovanja stigmatizacije

Švabova (2009: 63-67) piše, da je stigmatizacijo mogoče obvladati. Našteva štiri oblike: protest, izobraževanje, kontakt in družbena gibanja.

Protest opisuje kot najobičajnejšo strategijo proti krivicam, a je za protest značilno tudi to, da ni najbolj uspešna. S protestom proti osebi, ki stigmatizira, lahko naletimo še na bolj odklonilno vedenje, saj takšne osebe običajno ne sprejemajo vsiljevanja drugih stališč. Avtorica dodaja primer, ko je protest lahko uspešen in sicer v primerih, ko služi npr. nadzoru nad medijskimi poročili. Protest lahko vpliva na mnenje novinarja, ki nato napiše članek brez »dramatičnih« podrobnosti.

Ena izmed metod za zmanjševanje stigmatizacije in diskriminacije duševnih stisk je izobraževanje. Če so predsodki iracionalni, potem jih lahko premagamo z razumom. Ljudje naj bi s predelavo informacij na racionalen način zabrisali svoje predsodke, ki temeljijo na napačni presoji.

Z znanjem o drugačnih (bodisi invalidih, homoseksualcih, ljudeh s težavami v duševnem zdravju) bi tako lahko dosegli manjšo zagledanost vase in zmanjšali predsodke proti drugačnim.

Izobraževalni programi promovirajo stike med diskriminiranimi in nediskriminiranimi, vendar tudi različne raziskave dokazujejo, da izobraževanja niso vedno uspešna. Švabova

⁵ Dostopno na: <http://www.drmed-mb.org/zborniki/zbornikdm/DM%20na%20sticiscu%20kultur%2085-90%20Svab%20et%20al%20Dusevni%20bolniki.pdf>.

pravi, da je problem neuspešnega izobraževanja v tem, da se pri izobraževanju osredotočamo na tiste, ki so izločeni in ne na tiste, ki izločajo oz. diskriminirajo.

Vzpostavljanje direktnih kontaktov z ljudmi, ki imajo izkušnjo duševne bolezni in njihova pričevanja ter pripovedi, so močna orožja proti stigmatizaciji. Izredno uspešna so pri premagovanju občutkov strahu.

Za premagovanje stigme lahko ogromno storijo znane osebnosti, ki so imele težave v duševnem zdravju. Švabova v zgoraj omenjenem delu opisuje primer znanega novinarja, ki je spregovoril o svoji depresiji in s tem naredil pomemben korak za premagovanje stigme v javnosti.

Način zmanjševanja predsodkov je, da jih povežemo s političnim in socialnim okoljem (družbena gibanja). S socialnim gibanjem proti boljšemu finančnemu, zaposlitvenemu in socialnemu statusu ljudi s težavami v duševnem zdravju lahko odpravimo prikrito stigo. Pomembno je, da vsakršno intervencijo za zmanjševanje stigme prilagodimo lokalnim izkušnjam.

Avtorica dodaja, da lahko kot posamezniki na stigo vplivamo z dobrim vzgledom in da odkrito nasprotujemo zmotni uporabi izrazov in stereotipov o ljudeh s težavami v duševnem zdravju.

Mislino, da je eden izmed glavnih načinov za zmanjševanje stigmatizacije neposreden stik oseb z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. Česar ljudje ne poznamo, se običajno bojimo, naša sklepanja velikokrat temeljijo na nepopolnih in včasih varljivih podatkih. Prav tako je izrednega pomena izobraževanje strokovnega kadra, ki je ključnega pomena za kakovostno pomoč.

Seveda ne smemo pozabiti na javno mnenje. Ravno mediji so pogosto tisti, ki zaradi neznanja in želje po čim večji branosti novic, pri ljudeh povzročajo dodatne stereotipe in s tem ohranjajo ter povečujejo stigmatiziranost oseb, ki imajo kakršnekoli težave v duševnem zdravju.

Enega izmed glavnih načinov za zmanjševanje stigmatizacije vidimo v neposrednem stiku oseb z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. Česar ljudje ne poznamo, se običajno bojimo, naša sklepanja velikokrat temeljijo na nepopolnih in včasih varljivih podatkih. Primer

iz prakse⁶, Matjaž ni želel na ogled Hrastovca, saj je dejal: »Če grem enkrat tja, ne pridem več ven«. Kljub razlagi, da ima možnost bivanja v stanovanjski skupnosti, tega ni verjel, ker je Hrastovec pri mnogih ljudeh še vedno sinonim 'enosmerne ceste', kar izhaja iz zgodovine. Stigma je tudi odraz javnega mnenja, na katerega močan vpliv imajo mediji. Ravno mediji so pogosto tisti, ki zaradi neznanja in želje po čim večji branosti novic (kar je povezano s dobičkom) pri ljudeh povzročajo dodatne stereotipe in s tem ohranjajo in povečujejo stigmatiziranost oseb (primer so filmi, kjer so osebe z duševnimi stiskami pogosto prikazani kot serijski morilci).

1.3. TEORETIČNI KONCEPTI SOCIALNEGA DELA

1.3.1 Razvoj socialnega dela

Stroka socialnega dela se je razvila na prelomu prejšnjega stoletja. Pred industrijsko revolucijo je pomoč drugim temeljila predvsem na dobrodelnosti, kasneje na človekoljubju in od 20. stoletja dalje se imenuje socialno delo. Od začetka je bilo socialno delo razdeljeno glede na orientacijo, in sicer na delo s posameznikom in s skupnostjo; razvijalo se je ob iskanju rešitev za številne socialne stiske različnih skupin ljudi. Srž socialnega dela ni pozicija, ki jo ima strokovnjak, ni dobrodelnost, ni filantropija, ampak je akcija, ustvarjanje nečesa. Je neinstitucionalna, skrbniška stroka, ki 'pomaga' tako, da ustvarja nove pogoje v uporabnikovem okolju (Flaker 2006: 56-59).

Healy-jeva (2005: 103) kot najrelevantnejše teorije za prakso socialnega dela našteva reševanje problema, sistemske teorije, teorije krepitve moči, anti-zatiralno socialno delo in postmoderne pristope.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2007: 14-15) trdi, da spremembe pri razvoju konceptov pomoči v psihoterapiji veljajo tudi za socialno delo. Različni avtorji, ki jih povzema, razvojne stadije stroke socialnega dela poimenujejo drugače.

Saul Karsz (2000) pravi, da je bil temelj socialnega dela naprej dobrodelnost, nato koncept skrbi. Danes socialno delo vključuje nove možnosti, ki jih Karsz imenuje upoštevanje – ravnanje, ki omogoča soustvarjanje (*ibid.*). Lena Dominelli (2005) je prvo obdobje poimenovala altruizem, dobro delo, humanitarno ravnanje; drugo obdobje imperializem, da socialno delo vzpostavi neenakovredno razmerje moči med uporabnikom in strokovnjaki; kot

⁶ Obvezna praksa v študijskem letu 2008/09.

tretje je tu partnerstvo z uporabnikom, v katerem s strokovnjakom soustvarjata dobre izide (*ibid.*). O'Hanlon (1993) zgodovino konceptov pomoči strne v tri valove: »Pri val v psihoterapiji je temeljil na patologiji. Drugi val je bil usmerjen v problem in reševanje problema. Tretji val se je usmeril v rešitve in v iskanje rešitev. Četrty val prihaja, vendar še nihče nima imena zanj« (*ibid.*). Avtorica (*ibid.*) četrty val interpretira kot postmodernizem, v katerem se rešitve soustvarjajo, osrednja elementa sta prav gotovo ravnanje iz etike udeležnosti, kot jo opredeljuje Lynn Hoffman (1994) ter ravnanje iz perspektive moči avtorja D. Saleebeya (1997).

Neposredno osebno financiranje je premik k četrtemu valu, saj je uporabnik v tem delovnem procesu na mestu eksperta, enakopraven sodelavec, kjer strokovnjak skupaj z njim soustvarja možne rešitve.

1.3.2 Teoretični koncepti pri načrtovanju, koordiniranju in izvajanju

Metoda individualnega načrtovanja se je razvila v osemdesetih letih dvajsetega stoletja, k nam je prišla leta 1994 iz Velike Britanije (avtorja David in Althea Brandon sta je izvirno poimenovala *care planning*), leta 1998 se pri nas uveljavi ime 'individualni načrt za samostojno življenje' (Videmšek 2004: 283). Danes uporabljamo ime osebno načrtovanje in izvajanje storitev.

Izhodiščne metode za njen nadaljnji razvoj so vodenje primera, načrtovanje in izvajanje oskrbe ter neodvisno posredništvo storitev. Načrtovanje in izvajanje storitev vsebuje elemente klasičnega dela s posameznikom (upoštevamo enkratnost in samodeterminacijo uporabnika) in tudi elemente zavodske oskrbe (službe uporabniku omogočijo oskrbo s sredstvi in storitvami ter podporo, ki jo potrebuje) (Flaker in drugi 2010 b: 8-9). Čeprav je klasično delo s posameznikom podlaga, in nekatere njune izhodiščne metode enake, so metode, ki so jih razvili za osebni pristop k organiziranju oskrbe, drugačne, tako kot pri *caseworku*, kot tudi pri institucionalni oskrbi (Flaker in drugi 2010 b: 17).

Pri osebнем načrtovanju je pomembno upoštevati delo s posameznikom, saj osebni načrt izhaja iz človekovih potreb, želja, ciljev. Osredotočanje le na skupnost bi lahko povzročilo, da bi storitve za uporabnika postale same sebi namen. Samo delo s posameznikom tudi ni dovolj, saj lahko načrtujemo vse mogoče, vendar brez mreženja, vključevanja skupnosti in drugih služb, spremembe ne bodo mogoče. Zato je za uspešno osebno načrtovanje in izvajanje potreben fokus na oboje.

Pomembno je razlikovati tradicionalno socialno delo s posameznikom in metodo osebnega načrtovanja in izvajanja storitev glede odnosa med uporabnikom in strokovnjakom (Flaker in drugi 2010 b: 6). Pri osebnem načrtovanju in izvajanju storitev odnos med njima ni v ospredju, načrtovalec ali koordinator tudi ne igra vloge nadomestnega starša, skozi katerega bi uporabnik razreševal 'konflikte', ampak ima bolj podporno vlogo pri soustvarjanju rešitev (Flaker in drugi 2010 b: 28). Vendar odnosa med uporabnikom in načrtovalcem, koordinatorjem ne smemo zanemariti. Upoštevanje elementov delovnega odnosa in (nekaterih) Lüssijevih metodičnih načel in načel osebnega načrtovanja pri delu je dobra izkušnja za uporabnika in način krepitev moči. V eksperimentu so načrtovalci in koordinatorji izpostavili, da je težko vzdrževati mejo, distanco med uporabniki in njimi. Upoštevanje delovnega odnosa in načel omogoča, da je odnos med uporabnikom in strokovnjakom spoštljiv, da je uporabnik ekspert v svoji izkušnji, je naročnik in soustvarjalec, hkrati pa ohranja distanco, da delovni odnos ostane delovni in ne prijateljski.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2007: 17-21) delovni odnos definira kot ključni element za to, da uporabnik in strokovni delavec postaneta sodelavca v skupnem projektu soustvarjanja rešitev.

Elementi delovnega odnosa so:

1.) Dogovor o sodelovanju.

Uporabnik in strokovni delavec se dogovorita o tem, kako bo delo potekalo in opredelita vloge udeleženih ljudi (dogovor o delovnem odnosu). Ključnega pomena je pristanek uporabnika na sodelovanje tu in zdaj.

2.) Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Lüssi 1991).

Vsak uporabnik ima svojo definicijo problema in tudi svoje možne rešitve. Uporabnik je ekspert za svoje življenje, skozi dialog in sodelovanje s strokovnjakom soustvarjata rešitve.

3.) Osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995).

Delovni odnos je oseben, strokovnjak se odziva osebno (pove svoje izkušnje, ravna empatično) in ne »robotsko«. Osebnost odnosa je za uporabnika dobra izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu. Vodenje pa gre v smeri zaželenih rešitev.

4.) Perspektiva moči (Saleebey 1997).

Ta paradigmski premik temelji na iskanju virov moči v uporabniku samem.

5.) Etika udeležnosti (Hoffman 1994).

Strokovnjak odstopi od moči in posedovanja resnice in skupaj z uporabnikom raziskuje neznano področje uporabnikovega življenjskega sveta. Strokovnjak ni tisti, ki ve, ampak je to uporabnik.

6.) Znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002).

Znanje, ki ga je mogoče prevesti v akcijo, je potrebno podeliti z uporabnikom, ker je jezik socialnega dela jezik uporabnika. Z uporabnikom je nemogoče sodelovati, če strokovnjak uporablja besednjak, ki ga uporabnik ne razume.

7.) Ravnanje s sedanostjo ali koncept so-prisotnosti (Andersen 1994).

Ne obračamo se na preteklost, ampak prihodnost (majhni koraki). Preteklost dobra je le toliko, kolikor iz nje lahko črpamo vire.

Pri osebnem načrtovanju (verjetno) ne moremo popolnoma preslikati in neposredno uporabiti elementov delovnega odnosa, vendar so pomembno izhodišče za delo.

V priročniku za osebno načrtovanje in izvajanje (Flaker in drugi 2010 b: 28) kot elemente vzpostavitve delovnega odnosa navajajo predstavitev načrtovalca in načrtovanja, podelitev mandata za načrtovanje in sklenitev dogovora o načrtovanju. Stik lahko uporabnik vzpostavi neposredno ali posredno (preko CSD). Pri predstavitvi načrtovanja gre podobno kot pri dogovoru o sodelovanju za to, da načrtovalec pove, kakšen je namen srečanj, opredeli vloge in formalnosti; uporabnik pove, ali se bo odločil za sodelovanje. Pri mandatu gre za to, kdo načrtovalcu ali koordinatorju podeli pooblastilo za delo; je to uporabnik (ponavadi je, ker se z dogovorom o sodelovanju strinja s sodelovanjem), lahko je javni (CSD) ali splošni (načrtovalec stoji za načeli socialnega dela). S sklenitvijo dogovora, ki ima tako simbolično kot uporabno vlogo, uporabnik načrtovalca povabi v svoj življenjski svet in mu s tem podeli mandat (Flaker in drugi 2010 b: 28-31).

Če povežemo elemente delovnega odnosa z načrtovanjem in koordiniranjem, je uporabnik izvedenec, ki definira cilje v skladu s svojimi željami. Načrtovalec in koordinator ga vodita k želenim ciljem, odnos je oseben, delo temelji na iskanju uporabnikovih virov, zato se pri delu osredotočajo na močne plati uporabnika, spretnosti in ne iščejo slabosti. Uporabnik je soustvarjalec rešitev, strategij za doseg ciljev, lastnik načrta in naročnik storitev. Načrtovalec in koordinator nista posredovalca vednosti, ampak imata podporno vlogo. Jezik, ki ga uporabljajo, je jezik uporabnika.

Sistemske socialno delo dobro ilustrirajo Lüssijeva metodična načela (Čačinovič Vogrinčič 2007: 50-53):

- 1.) načelo vsestranske koristi,
- 2.) načelo kontakta (socialni delavec vzpostavi kontakt z vsemi udeleženi, ki lahko prispevajo k rešitvi),
- 3.) načelo interpozicije (»Interpozicija pomeni vlogo, ki ji, mu omogoči spreminjanje bližine in oddaljenosti, empatijo in sočutje ali »vsestransko pristranskost«, kot pravi Stierlin (1987), in distanco, ki je nujna za ravnanje, za akcijo, za projekt rešitve.« (Čačinovič Vogrinčič 2007: 50),
- 4.) socialnoekološko načelo (najprej krepitev naravnih socialnih mrež),
- 5.) načelo sodelovanja (sodelovanje z drugimi službami, drugimi ljudmi, ...),
- 6.) načelo odpiranja problema,
- 7.) načelo pogajanja.

Pri osebni načrtovanju in izvajanju so pomembna nekatera načela; uporabnik je lastnik osebnega načrta in sam zastavlja svoje cilje, vendar je sodelovanje svojcev pomembno. Imajo vlogo pri načrtovanju in izvajanju načrta (nastopajo kot izvajalci ali pa je želja po stikih z njimi zapisana v ciljnih uporabnika) (Flaker in drugi 2010 b: 85). Načrtovalec ali koordinator mora vzpostaviti delovni odnos z bližnjimi in drugimi udeleženci, vendar mora paziti, da ne zmanjšajo vpliva uporabnika, ampak ga le krepijo (2010 b: 34). Interpozicija omogoča načrtovalcu in koordinatorju, da ohranja mejo med prijateljskim in delovnim odnosom. Odnos je hkrati spoštljiv, oseben, ne-uradniški, vendar mora ostati delovni, da se ne preplete zasebno življenje uporabnika in načrtovalca ter koordinatorja v preveliki meri⁷. Socialno ekološko načelo in načelo sodelovanja govorita o osebnih virih uporabnika ter o sodelovanju z drugimi službami, ljudmi, skupnostjo, kar je nujno za izvajanje ciljev. Načelo odpiranja problema lahko preslikamo na pravico do napak, saj si tako uporabnik, kot tudi načrtovalec in koordinator lahko privoščijo napake. Slednji se za svoje napake opravičijo in jih popravijo, pri uporabniku pa gre za močno povezavo te pravice in odločanja o svojem življenju. Zelo pogosto živijo pod pritiskom, da ne smejo delati napak, ker se vsaka napačna odločitev, nespretnost, slab dan, 'neprimeren' odziv na situacijo šteje kot odmik od 'normalnega' oziroma kot posledico njegove nalepke (2010 b: 25-27). Vsi delamo napake, družba pa ljudi s stigmo hitreje in močneje sankcionira.

⁷ Udeleženci raziskave pilotskega projekta so izpostavili problem postavljanje meja med zasebnim življenjem in delom.

1.3.3 Jezik socialnega dela

Z jezikom poimenujemo, določamo, zato je pomembno zavedanje, da z uporabo le-tega vplivamo na spremembe na področju družbenega izključevanja. Žaljivi izrazi, npr. gluhi, epileptik itd, človeka razosebljajo in enačijo osebo s pomanjkljivostjo, ki jo imajo. Stroke se pogosto osredotočajo na človekove pomanjkljivosti, primanjkljaje, poškodbe, obolenja, primerja se jih z zdravimi in se jih skuša vrniti v normalno stanje. Nalepka primanjkljaja vpliva na podobo človeka, vendar nam ničesar ne pove o posamezniku, njegovih osebnih izkušnjah, njegovi zgodovini, ipd. Psihološki in specializirani defektološki programi so uvedli izraze: osebe z motnjami v razvoju, z motnjami vida, sluha, gibalno ovirani, klienti, pacienti, duševno prizadeti, ljudje z motnjami v razvoju, kar je še vedno medicinski model, saj ne govori o človekovih sposobnostih in zmožnostih, ampak o tem, česar človek ne zmore. Skupnostna skrb uporablja izraz uporabnik, potrošnik, kar pa je še vedno stigmatizirajoče, saj nima nadzora nad plačilom storitev (Škerjanc 2006: 13-15).

Jezik socialnega dela mora biti jezik, ki je spoštljiv, ki vključuje ter opogumlja. Gabi Čačinovič Vogrinčič (2007: 10) pravi, da je to »jezik soustvarjanja, jezik sodelovanja«. Pomembno je, da je jezik, ki ga uporablja strokovnjak, socialni delavec tak, da ga uporabnik razume, saj se le na ta način lahko uporabniku pridruži v procesu iskanja rešitev.

Pri uvajanju novih izrazov na področju socialnega dela vedno znova naletimo na dve težavi, in sicer se vsak nov izraz navezuje na nevredno socialno vlogo, kakršno ima v skupnosti posameznik, ki prejema socialnovarstvene storitve. Druga težava je, da se kontekst, kjer se novi izraz pojavi, ni spremenil. Predsodki ostajajo in otežujejo, da bi uporabniki sami odločali o svojem življenju. Škerjančeva vprašanju jezika pripisuje močan političen pomen, saj je za mnoge ljudi ključnega pomena glede statusa in položaja v družbi. Pri uvajanju novega jezika, izrazov je torej pomembno, da se spremeni kontekst; da ozavešča nesorazmerja med uporabnikom in službami. Šele nato lahko nov izraz spremeni kakovost življenja uporabnika (Škerjanc 2006: 16).

Socialno delo kot antiinstitucionalna stroka ni razvilo, tako kot medicina ali psihologija, nekega svojega ezoteričnega jezika, ki bi ga razumeli samo strokovnjaki. Jezik socialnega dela je vedno jezik uporabnika. Ta 'pomanjkljivost' je velik izvor moči, prednost stroke, saj

lahko uporabnika spozna v njegovem lastnem kontekstu in ne skozi oči institucij (Flaker 2006: 59).

Pomen vsakdanjega jezika kot socialno delavskega jezika Flaker poudarja tudi v povezavi z multidisciplinarnostjo; socialno delo v skupnosti ne poteka v nekih standardnih okoliščinah, situacijah in vsaka akcija je posebna, zato je pomembna integracija različnih disciplin, šol, ipd. Ravno pri procesih integracije ima vlogo prevajanje socialno delavskega jezika v vsakdanji jezik (Flaker 1995: 362).

Izogibanje strokovnjaškemu žargonu je pomembno tudi pri osebnem načrtovanju. V priročniku navajajo točke, kjer lahko strokovni delavec 'skrene s poti'. Uradniško-strokovnjaški slog je brezoseben, abstrakten, nekonkreten, pogosto se izkaže za nesmiselnega. Uporaba pasiva je hladna, kaže na uradniško neprizadetost, subjekt ni določen in ni jasno, kdo je kaj naredil. »Janko je bil obravnavan.« Vprašanje je, kdo ga je obravnaval. Izražena je uporabnikova pasivnost, kot da je samo prejemnik storitev in ne soustvarjalec. Neosebna oblika povratnega zaimka »se« ima podobne učinke. Samostalniške oblike glagolov naredijo stavke veliko bolj nedoločene, vloge udeleženih niso jasne, manj je razvidno, kaj se z uporabnikom dogaja, je razosebljen: »Vključitev v skupino po izgubi brata mu je prinesla olajšanje«. Namesto »ki«, »kjer« uradniški jezik pogosto uporablja oziralne zaimke »kjer«, »kateri«. Namesto nerazumljivih birokratskih govornih figur je boljša uporaba preprostega jezika, tehnične izraze je treba pojasniti, prav tako strokovni žargon. Amebne besede so prazne besede, povedo zelo malo, vendar se slišijo učeno (npr. komunikacija). Uporaba tega žargona stigmatizira uporabnika, saj poudarjajo razliko med uporabnikom in strokovnjakom, uporabnika naredi pasivnega in mu uničuje pogodbeno moč (Flaker in drugi 2010 b: 55-64).

Ljudje, ki vstopijo v sistem socialnega varstva, doživijo izgubo vpliva, saj o njihovem življenju odločajo strokovne delavke in delavci, zdijo se nesposobni za delo in samostojno življenje. Globoko vsajeni predsodki ustvarjajo družbeni kontekst, v katerem je ljudem odvzeta pravica do odločanja o svoji življenjski poti, poklicu, osebnem stilu življenja. V terminologiji se odražajo predsodki, saj so (bila) mnoga poimenovanja obarvana tako, da so ljudje predmet strokovne obravnave, kar povzroči, da iz subjekta postanejo objekt. Jezik, ki ga strokovnjaki uporabljajo je lahko način krepitev moči. Izrazi, ki ne stigmatizirajo, večajo uporabnikovo kompetentnost. Drug pomemben vidik je, da strokovnjak uporablja jezik uporabnika oziroma mu strokovne koncepte približa na tak način, da jih razume (znanje za ravnanje).

1.3.4 Koncepti pri zagotavljanju storitev socialnega varstva v državi blaginje

1.3.4.1 Medicinski model

Za medicinski pristop je značilno, da je usmerjen k pomanjkljivostim posameznika in razlog, da je izključen iz družbe, postavlja v uporabnika samega. Posameznik je tisti, ki bi se moral prilagoditi okolici in družbi, pri čemer naj bi mu pomagala rehabilitacija. Medicinski pristop se v središču ukvarja s tem, kaj je s človekom narobe, v čem odstopa od normalnega. Je statičen, pojem normalnosti je privzet iz industrijske proizvodnje. Ta pristop prezre človekove sposobnosti, talente, spretnosti in njegov prispevek v skupnosti (Škerjanc 2006: 19).

V medicinskem modelu imajo strokovnjaki vedno prav, uporabljajo jezik, ki ga uporabnik ne razume, ampak je razumljiv le zaposlenim. Izvor stisk, ki v resnici izhajajo iz okolice, neenakosti, diskriminacije, postavlja v človeka. Te težave razlaga z 'boleznijo', ki je razlog in izvor za vse tegobe. Zaradi tega se vsako odklonsko vedenje uporabnika obravnava kot odraz njegove nalepke ali poslabšanja stanja. Ljudje z nalepko duševnega bolnika zato redkokdaj lahko legitimno izrazijo svojo jezo, žalost in ostala negativna čustva, ki so pri t.i. zdravih ljudeh popolnoma normalna (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 30).

Primer je zgodba študentke, ki potrebuje invalidski voziček, ki se je vpisala na želeno fakulteto v Ljubljani. Kmalu je ugotovila, da se nekaterih predavanj in vaj ne more udeleževati, saj niso imeli urejenih klančin in dostopov do predavalnic. Študijskih obveznosti ni opravila, zato se je naslednje leto prepisala na drugo fakulteto. Namesto, da bi okolica omogočila dostop do prostorov, se je morala študentka prilagoditi okolju.

1.3.4.2 Socialni model - Teorija družbenega izključevanja

Ta model umešča vzroke za izključevanje posameznikov v način delovanja in organizacije družbe ter sledenju idealu popolnega telesa. Problem za posameznikovo izključenost ni v človeku samem in njegovih nezmožnostih, ampak v okolju, ki mu ne omogoča, da zaradi svojih lastnosti zadovolji svoje potrebe. Težave povzroča način, kako deluje skupnost in ne posameznikovo telo ali um. Ta koncept premakne fokus iz tega, da je problem v človeku, ki ga je treba popraviti in normalizirati k temu, da je težava v okolju in je treba vplivati na okolje. Tako da tudi jasne smernice za načrtovanje učinkovitih ukrepov za odpravljanje težav,

medtem ko jih medicinski model ne. V jedru teorije družbenega izključevanja je socialna pravičnost (Škerjanc 2006: 21-22).

Primer socialnega modela: v gimnaziji nismo imeli dvigala, niti urejenih klančin. Na maturitetni tečaj se je vpisal fant, ki je bil na invalidskem vozičku. Obiskovanje pouka so mu omogočili tako, da so vsa predavanja prestavili v učilnice v pritličju in postavili klančine. V tem primeru se je okolje prilagodilo dijaku.

Tudi Saleebey (1992) in Rapp (1998) sta izpostavila pomen preusmeritve strokovnjakov s področij šibkosti uporabnika in pomanjkanja virov na njegove prednosti, zmožnosti in vire, ki jih ima na razpolago (Ramon 2003: 215).

1.3.4.3 Koncept skrbi: pristop »od zgoraj navzdol«

Ta pristop izvira iz usmiljenja in iz krščanske dolžnosti premožnih prispevati za pomoč soljudem, ki jih v življenju doleti nesreča, da so hendikepirani in ubožni. Načelo pridobitne nesposobnosti narekuje državi skrbeti za državljane, ko jih doleti izguba telesnih ali psihofizičnih sposobnosti. Posameznik je postavljen na pozicijo, kjer je nekompetenten in pasiven prejemnik družbene pomoči.

Nadzor nad doslednim uveljavljanjem načela nepridobitne sposobnosti zadržujejo politiki in avtorji ukrepov tudi z načrtovanjem storitev po principu od zgoraj navzdol. Potrebe ljudi so ocenjene s strani strokovnjakov, te potrebe pa so ustvarjenje na strokovni in politični oceni neke širše sfere potreb, ki vključujejo različna področja človekovega življenja. Te storitve so zato enotne, saj so načrtovane za povprečne potrebe povprečnih skupin ljudi, ki sploh ne obstajajo, saj je vsak človek edinstven kot posameznik (Škerjanc 2006: 23-24).

Koncept skrbi od zgoraj navzdol onemogoča dvig kakovosti življenja uporabnikov vsaj zaradi naslednjih vzrokov:

- posplošene ocene ne morejo v polnosti zajeti obsega posameznikovih potreb po storitvah niti v času, niti po vsebini,
- posameznik ne prejme storitev, s katerimi bi izboljšal kakovost življenja,
- posameznik je prisiljen sprejeti storitve, ki jih ne želi ali ne potrebuje,
- zato so takšne storitve neučinkovite, pri čemer gre za negospodarno in potratno porabo proračunskih sredstev,

- posamezniku odvzamejo pristojnost definiranja svoje situacije in mogočih rešitev, zaradi česar izgubi vpliv nad pomembnimi odločitvami v svojem življenju (Škerjanc 2006: 24).

Pokroviteljska skrb države povzroči izgubo vpliva posameznika nad svojim življenjem in tako posredno usmeri njegovo življenjsko pot (Škerjanc 2006: 25).

1.3.4.4 Koncept pravic: načrtovanje »od spodaj navzgor«

Postopno spremenjene prakse načrtovanja socialno varstvenih storitev je spodbudila pravica do kakovostnega življenja, ki je postala eden izmer ciljev Združenih narodov. Značilnost načrtovanja pravic od »spodaj navzgor« je, da storitev izhaja iz posameznikove ocene potreb po storitvah, s katerimi bo uresničeval svoje življenjske cilje in izboljšal kakovost svojega življenja. Izhodišče je posameznik, ki si zastavi življenjske cilje, vpliv na načrtovanje in izvajanje storitve in jo sam oceni, uresničuje državljanske pravice in izboljšuje kakovost svojega življenja. Pri individualiziranem zagotavljanju storitev je uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitve ter upravljavca tega procesa.

Prednosti tega pristopa so:

- omogoči načrtovanje storitev, ki jih posameznik potrebuje, kar pomeni, da so takšne storitve učinkovite,
- uporabnik prevzame in zadrži vpliv nad storitvami in posledično tudi nad svojim življenjem,
- krajevnim oblastem prinaša informacije o potrebah občanov po določenih storitvah, kar omogoča učinkovito načrtovanje in razvoj potrebnih storitev.

Na državni ravni zbrane potrebe krajevnih okolij pokažejo trende, smeri učinkovitega načrtovanja in razvoja, sprejemanje ukrepov, določanje prioritet (Škerjanc 2006: 25-26).

1.3.5 Koncept krepitve moči uporabnika

Krepitev moči je ena izmed temeljnih metod socialnega dela. Strokovnjaku preprečuje vsevedno držo, uporaba te metode v praksi uporabnika postavi na mesto enakovrednega sogovornika. Osrednjega pomena je uporabnikova vizija, ki ji strokovni delavec v procesu pomoči sledi. Uporabnik je ekspert, ki ve, kaj si želi in česa ne, usmerja proces pomoči in ima moč nad odločitvami. S krepitvijo moči uporabnik dobi večji vpliv nad odločanjem o svojem

življenju, spoznanje o družbenih ovirah, neenakostih ter izvoru diskriminacije, hkrati pa večjo moč, da lahko uresničuje svoje cilje ter nadaljuje po poti, ki si jo je sam načrtal.

Na vprašanje, kaj moč pravzaprav je, odgovarja Srečo Dragoš, ki jo najkrajše opredeli kot »zmožnost učinkovanja na okolje«. Nadaljuje, da moč ni vedno vidna, njeni viri in pojavne oblike se med seboj razlikujejo. Max Weber moč definira kot »vsako stopnjo verjetnosti, da akter v družbenem odnosu vsili svojo voljo kljub odporu drugega in ne glede na osnovo, iz katere ta verjetnost izhaja« (Weber 1987; po Dragoš 2008: 11).

Bistveno je, koliko pogodbene moči ima človek, saj je ta osnova v naši družbi za dajanje in prejetje. Pogodbena moč določa status – položaj, ugled in denar. Tisti, ki ne delajo, imajo nižji status kot zaposleni ljudje (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 43-50).

Dragoš (2008: 36) piše, da je »človek družbeno bitje, kar pomeni, da je odvisen od drugih ljudi in stvari«. V razmerjih odvisnosti ljudje uresničujemo svoje interese, vendar so ta razmerja različna. Tisti, ki v odvisnem odnosu uresničuje svoje interese, hkrati zmanjšuje uresničevanje interesov odvisnega udeleženca. Smer, kamor se prevesi tehtnica, določajo razmerja moči«. Stroka socialnega dela je usmerjena na področja izvajanja pomoči tistim ljudem, skupinam in skupnostim, ki sami, same ne zmorejo rešiti svojih težav. Prav zato je (ne)moč teh ljudi in skupin osrednje vprašanje socialnega dela (*ibid.*).

Definicije krepitev moči so številne. Angleški izraz *empowerment* v Sloveniji zelo različno prevajajo, najbolj pogosto uporabljeni izrazi so opolnomočenje, dodajanje moči in krepitev moči. Dragoš (2007: 25-28) zgoraj napisanih pojmov ne enači, ampak izpostavlja razliko med krepitevjo moči in opolnomočenjem.

Najprej se bova posvetili krepitev moči, kot so jo definirali različni avtorji:

Dragoš pravi (2008: 36), da je »krepitev moči regulacija razmerij odvisnosti, ne pa njihovo odpravljanje«.

Adams (2003: 8) krepitev moči definira kot načine, s katerimi posamezniki, skupine in/ali skupnosti postanejo sposobni prevzemati kontrolo, vplivati na okoliščine in dosegati svoje lastne cilje. Postanejo sposobni pomagati samim sebi in drugim, tako pa tudi povečajo kvaliteto svojega življenja na najvišjo možno raven.

The Dictionary of Social Work krepitev moči povezuje s samopomočjo; ta metoda se navezuje na participacijo uporabnikov, na samopomoč v splošnem. Skupine prevzemajo kontrolo, vpliv

nad svojimi odločitvami, dejanji, in sicer skupaj s strokovnjaki ali neodvisno. V nadaljevanju opisuje krepitev moči kot pojem, ki se nanaša tako na teorijo, kot na prakso. Prvenstveno se ukvarja s tem, kako naj ljudje pridobijo večjo moč za vpliv nad potekom lastnega življenja in za doseganje lastnih ciljev in interesov. Je metoda, s katero socialni delavci pomagajo zviševati stopnjo moči tistim uporabnikom, ki je imajo premalo (Thomas, Pierson; po Adams 2003: 8).

Koncept krepitev moči je močno povezan z uporabniškimi gibanji, participacijo, socialnim modelom ter antidiskriminatorno prakso v socialnem delu. Flaker v recenziji druge izdaje Adamsove knjige *Social work and empowerment* (1996) dodaja, da je krepitev moči »pojem, ki bi [lahko] združeval raznolikost različnih borb proti družbenim krivicam, ne da bi jih pri tem reducirjal na neki skupni obrazec in predpisoval splošno in dokončno rešitev« (Flaker 1996: 543).

Adams (2003: 3-6) poudarja, da krepitev moči kot koncept potrebuje konstantno redefiniranje in (pre)oblikovanje. Vendar ne le s strani strokovnjakov, ampak je pomembneje, da se to doseže skozi dejanja in besede ljudi, ki si želijo večjega vpliva nad storitvami, katere potrebujejo. Verodostojnost, mandat krepitev moči mora priti od spodaj, s strani uporabnikov, ne pa od tistih, ki storitve zagotavljajo. Ta koncept bi po njegovih besedah moral v vseh svojih domenah, področjih delovanja postati centralna energetska funkcija socialnega dela. Je osrednjega pomena za teorijo in prakso naše stroke; brez krepitev moči bi bilo iz prakse socialnega dela izpuščeno nekaj fundamentalnega.

Dragoš (2007: 25) krepitev moči nanaša na »razpoložljivost virov moči in spreminjanje moči v vpliv«. Škerjančeva (2010: 16) pa dodaja, da »v pristopu iz perspektive moči v središču pozornosti niso več težave, temveč je pozornost usmerjena v oživljanje virov osebnih moči, moči v družini in skupnosti, da se bo uporabnik [...] lahko pomaknil naprej«.

Dennis Saleebey prakso, ki temelji na perspektivi moči pojmuje, »da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, urediti, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč« (Saleebey 1997; po Čačinovič Vogrinčič 2007: 20).

Če se od teorije preusmerimo k praksi, je Saleebeyjeva formula za (socialno) delo, ki uporabnika podpira na poti k pridobivanju kontrole in vpliva nad svojim življenjem, po njegovih besedah enostavna: »Mobiliziraj moč strank (talente, znanja, sposobnosti, vire) s ciljem, da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in stranke bodo

imele boljše življenje, ki bo v skladu z njihovimi koncepti kakovosti. Čeprav je recept enostaven, mu sledi trdo delo« (*ibid.*).

Pomembno je, da socialni delavci, kot strokovnjaki s potrebnim znanjem in mandatom, delamo v smeri porazdeljevanja moči k šibkejšim pripadnikom družbe, da bi le-ti živeli avtonomneje. Dragoš (2008: 39) navaja več načinov za povečanje avtonomije ter redukcijo tveganj pri spreminjanju razmerij odvisnosti:

- aktiviranje obstoječih virov,
- kreiranje novih virov,
- povečevanje dostopnih virov,
- redistribucija virov,
- mediacija.

Dragoš (2007: 26) opolnomočenje razloči od pojma krepitve moči. Izraz opolnomočenje zajema le enega izmed načinov krepitve moči, in sicer redistribucijo virov. Opolnomočenje, kot način za krepitev moči uporabnikov, deluje po logiki, da krepitev ene strani oslabi drugo. Na ta paradoks opozarja tudi Minow (1985, po *ibid.*), saj ima krepitev moči hkrati tudi funkcijo odvzemanja moči.

Adams (2003: 4-5) v svoji knjigi opozori na razmerje med krepitvijo moči in tveganjem. Parsole (*ibid.*) pravi, da krepitev moči ne more biti v vseh primerih prvenstveni cilj socialno delavske akcije. Včasih ranljive skupine ljudi, kot so otroci, starejši, šibkejši, ipd. potrebujejo zaščito. Naloga socialnega delavca je, da v takih primerih zagotovi zaščito za uporabnika, potem pa se usmerita na večanje vpliva nad potekom uporabnikovega življenja; vendar je prvi imperativ zmanjšanje tveganja.

To je pomembno tudi pri ljudeh, ki imajo težave v duševnem zdravju, saj pride do obdobj, ko je potrebno predvideti tveganja. Več o tem v poglavju o analizi tveganja.

Na tem mestu bi radi izpostavili le še trditev, da je za krepitev uporabnikove moči nujna krepitev moči strokovnjaka, socialnega delavca, saj je za krepitev moči drugega potrebna lastna moč. Načini za doseg tega cilja so različni: usposabljanje, supervizija in strokovna podpora, preprečevanje izgorevanja (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 148-149), uporaba konceptov pomoči (postmodernega) socialnega dela, zaupanje v socialni model, zaupanje v svojo stroko in konstantno učenje.

Krepitev moči je široko polje, zato so definicije različnih avtorjev številne. Pogodbena moč je v sedanjem sistemu osnova za to, da lahko prejemamo storitve ali dajemo. Uporabniki socialnega dela imajo te moči običajno premalo. Krepitev moči je metoda, ki se je razvila iz

radikalnega socialnega dela, temeljila je na prizadevanjih za odpravo družbenih neenakosti. V praksi socialnega dela gre pri krepitvi moči za pomoč pri zviševanju stopnje moči tistim ljudem, ki jim moči primanjkuje, vzpostavljanje novih virov, krepitev in oživljanje že obstoječih virov, pomen podelitve uporabniškega mandata in upoštevanje koncepta »od spodaj navzgor« pri oblikovanju storitev. Cilj krepitve moči je, da uporabniki (v večji meri) prevzemajo vpliv nad svojim življenjem, vpliv nad okoliščinami, dosegajo svoje lastne cilje, ki temeljijo na njihovih željah, da so sposobni pomagati sebi in drugim.

1.3.6 Osebni načrt kot metoda krepitve moči

Petra Videmšek (2004: 283-284) kot metodo krepitve moči izpostavlja individualni načrt. Bistvo načrtovanja je premik moči od strokovnjaka k uporabniku, saj se strokovnjaki odpovejo položaju, na katerem odločajo o tem, kaj so najboljše rešitve. Na mestu nadzora, izbire in odločanja je uporabnik, ki je največji ekspert za svoje potrebe, želje in rešitve. Kot lastnik individualnega načrta uporabnik dobi dobro izkušnjo nadzora nad nekim procesom ter »najpomembnejše, omogoča jim spoznanje, da tudi sami nekaj znajo in zmorejo [...] in da imajo uporabniki nadzor in prevzamejo vpliv na bistvena vprašanja o svojem življenju«. Flaker in drugi (2010 b: 23) krepitev moči označujejo za »osnovno temo, refren načrtovanja«. Spisi, ki jih pišejo strokovnjaki v institucijah pogosto temeljijo na medicinskem modelu, saj pišejo o človekovih napakah, tegobah, zamujenih priložnostih. Življenjska zgodba⁸ uporabnika je skrčena, prazna, ne omenja njegovih spretnosti. Pomembna sestavina narativnega dela osebnega načrta je uporabnikova zgodba. V ospredje pridejo pozitivne lastnosti, človekova zgodba je bolj celovita, predstavi človeka v njegovem kontekstu in krepi njegovo moč (Krepitev moči v teoriji in praksi 2007: 150).

Načela načrtovanja tej metodi zapovedujejo visoko etičnost, vedno mora potekati v smeri krepitve moči uporabnika. Koliko moči ima posameznik, je merilo uspešnosti načrtovanja. Uporabnik je lastnik načrta, zato mora imeti nadzor nad vsem dogajanjem; je zraven, ko je le lahko, odloča se o načinu načrtovanja, obliki in vsebini načrta, ciljih, strategijah, ipd (Flaker in drugi 2010 b: 19-20).

⁸ O tem piše Mojca Urek, Zgodbe na delu.

Najprej so uporabnikov individualni načrt načrtovalci pisali v tretji osebi, vendar to ni bilo vedno v skladu s konceptom krepitve moči, saj so bile to konec koncev le strokovnjakove sodbe. Zdaj se uporabnik običajno predstavi sam, s svojimi besedami, napisano v prvi osebi. Načrtovalec piše v tretji osebi v primerih, ko dela načrt za človeka, ki ne more govoriti ali ki skače iz ene misli na drugo, itd. Poudarek je vedno na tem, kaj človek zmore, zna, kaj ima rad; fokus se premakne s človekove diagnoze in hendikepov na spretnosti. Uporabnika lahko načrtovalec v načrtu predstavi kot heroja ali kot poraženca (Flaker in drugi 2010 b: 41-43).

Osebno načrtovanje temelji na uporabnikovih željah, ciljih. Izražanje ciljev in želj uporabniku pomaga, da vidi svoje življenje bolj celovito (refleksija), težave umesti v zgodovino, hkrati pa odpre nov prostor za bodoče akcije. Želje temeljijo na domišljiji, ki da idejo, kakšne bi spremembe lahko bile. Cilj je mešanica želja in domišljije in dejanske situacije uporabnika. Cilji so pot k ustvarjanju novega ali izboljševanju starega (Flaker in drugi 2010 b: 12).

Pomembno je dodati, da si ljudje, ki so dolgo časa živeli v institucijah, ne znajo več želeli (Flaker 2006: 65). »Nekateri trdijo, da je najpomembnejše, koliko izbor ima prizadeti človek, ki mora sam izraziti svoje želje. Pri tem ljudje ne upoštevajo, da so hendikepirani vse življenje živeli brez izbir, in k diskriminaciji sodi to, da ne znajo ali pa si ne upajo izraziti svojih zahtev« (Zaviršek 2000: 18).

Osnovna metoda osebnega načrtovanja je raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in omogočanje dostopa do sredstev. Raziskovanje pomeni raziskovanje skupaj z uporabnikom o tem, kako živi, kakšne ima želje, potrebe in iskati vire moči (obstoječe in tiste, ki manjkajo). Tehnike za raziskovanje življenjskega sveta so nestandardiziran intervju⁹, pogovori z drugimi udeleženci situacije (najpogosteje so to bližnji, svojci; to še posebej pride v poštev, ko se uporabnik ne more pogovarjati, kadar je uporabniku odvzeta opravilna sposobnost. Lahko se tudi kombinira pogovor z uporabnikom in drugimi, vendar je treba paziti, da je uporabnik vedno prisoten pri teh pogovorih.), opazovanje (načrtovalec dobi dodatne podatke – ki jih je nujno preveriti pri uporabniku, lahko je osnovna ali dodatna tehnika) in eksperiment (uporablja se ga skupaj z opazovanjem, ko želi načrtovalec preveriti neka dejstva) (Flaker in drugi 2010 b: 32-35).

Metoda osebnega načrtovanja je sestavljena iz načrtovanja in izvajanja (načrtovanje se preobrazi v izvajanje takrat, ko je načrt potrjen). Oba dela sta sestavljena iz procesa in izdelka. Izdelek je načrt, ki ga izdelamo po določenem metodičnem postopku. Pri načrtovanju

⁹ To je pogovor, oblika intervjuja, ki nima vnaprej določenih vprašanj.

je ključno vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in poseben način zapisovanja načrta.

Načrt je sestavljen iz pripovednega oz. narativnega dela (predstavitev uporabnika, analiza življenjske situacije) in izvedbenega oz. operacionalnega dela. Vezni del med obema deloma so cilji, ki so projekcija pripovedi v prihodnost.

Izdelek izvajanja so izvedene storitve in ukrepi, resnični cilji so uresničeni cilji. Skupek uresničenih ciljev in sredstev za doseganje teh ciljev, imenujemo osebni paket storitev (predstavlja tisto, kar uporabnik prejme kot posledico načrtovanja). Pri uresničevanju osebnega paketa je pomembna kronološka logika (pridobitev izvajalcev in njihova podpora, upravljanje z budžetom, poročilo o izvedbi). Vse te storitve izvede koordinator z udeležbo uporabnika (Flaker in drugi 2010 b: 12-13).

Pogovor načrtovalec beleži (sproti ali kasneje po spominu) natančno, lahko tudi dobesedno. Zapis pogovora je predmet pogovora med načrtovalko in uporabnikom. Vsebovati mora jasno in pregledno strukturo: naslovnico, ki vsebuje naslov dokumenta, ime in priimek nosilca ter načrtovalca (če ima uporabnik skrbnika oz. zakonitega zastopnika pa tudi njegovo ime in priimek), datum, uvod (predstavitev uporabnika in njegove življenjske zgodbe), magnet, povzetek ciljev in izvedbeni načrt. Načrt postane verodostojen s podpisom uporabnika, načrtovalca in morebitnega skrbnika oz. zakonitega zastopnika. Načrt lahko uporabnik in načrtovalec spreminjata, nadgrajujeta. Pomembno je, da ugotavljata pravilno razumevanje drug drugega. Na vsakem srečanju načrtovalec in uporabnik preverita, kaj je načrtovalec (ali uporabnik, če načrt piše sam) zapisal prejšnjič. Uporabnik lahko kaj doda, če ima pripombe, napišeta na novo, kaj popravita, dopolnita, izbrišeta. Uporabnik se mora strinjati v vsem, kar piše v osebni načrt, da lahko nadaljujeta z delom. V primeru, ko za osebnim načrtom pridejo na vrsto finančna sredstva in plačnik, je potrebno narediti logično kontrolo (če stroške napačno načrtujemo, je načrt težje izvajati ali njegovo izvajanje sploh ni mogoče) (Flaker in drugi 2010 b: 36-37).

Ko je načrt zrel za izvedbo (ali ko je potrebno opraviti nujne dejavnosti načrta) in ga lahko začnemo izvajati, pride do trenutka potrjevanja načrta, takrat dejavnostna komponenta pretehta nad načrtovalno. Ko je načrtovanje del formalnega postopka, je potrebno načrt potrditi tudi formalno (dogovori načrta tako dobijo formalno veljavo, načrt pa dobi sredstva za njegovo izvedbo). Načrt lahko potrdi posamezni organ (npr. občina), komisija ali tim (v primerih, ko gre za večja sredstva in so paketi zapleteni, ko gre za potrditev medinstitucionalnega sodelovanja).

Pri nas imamo izkušnje s posamičnim potrjevanjem načrtov (eksperiment na obali), komisijo (projekt IF), mestoma tudi s timi (npr. Hrastovec) in tudi nekaj izkušenj s timskimi konferencami (2010 b: 67-68).

Izvajanje je enakopraven del metode, morda tudi najpomembnejši (če načrta ne izvedemo, je zgolj literarni izdelek, kjer so zapisane želje in hotenja, ki izvirajo iz življenjske zgodbe).

1.3.6.1 Analiza tveganja

Ljudje v življenju sprejemamo tveganja kot del realne možnosti. Ko se odločamo o nekem ravnanju, tehtamo in izbiramo, kakšne odločitve bomo sprejeli. Ko se na primer odločamo o službi, premišlujejo kaj je za nas najboljše. Odločimo se glede na prednosti, čeprav se zavedamo tveganja, ki obstaja. Tvegamo zato, ker razmišljajo o pozitivnih rezultatih svojih ravnanj in ne o negativnih posledicah (Flaker, Grebenc 2010: 3).

Brandon (1992: 18) piše, da so ljudje z različnimi težavami v preteklosti živeli v izoliranem svetu in bili zavarovani pred vsakim resničnim ali namišljenim tveganjem. Vendar takšen način življenja ljudem ne omogoča bogatih življenjskih izkušenj (kot so npr. potovanja, ples, počitnice v tujini, večerje v restavracijah), saj zanje nimajo priložnosti. Ljudem je potrebno omogočiti doživljanja takšnih izkušenj na lastni koži (ljudje se učijo le, če so situacije primerno resnične), vendar to pomeni tudi določeno nevarnost in tveganje.

Strokovni delavci so tisti, ki so odgovorni za primerno pripravljenost ljudi za nove izkušnje in da pretehtajo tveganje.

V socialnem delu uporabljamo analizo tveganja z namenom, da uporabnikova tveganja izenačimo z navadnim tveganjem (kakršnega imajo polnopravni ljudje) ne glede na njihov predznak, stigmo, sposobnosti ipd. Njihove možnosti tveganja so namreč pogosto omejene, naš odnos do njih je pokroviteljski (mislimo, da so npr. nezreli, premalo 'pri sebi'). Analiza tveganja je tako metoda dela, s katero naj bi krepili svobodo ljudi.

Analizo tveganja uporabljamo v dveh primerih in sicer:

- pri omejevanju ljudi: z namenom, da bi bile omejitve čim bolj minimalne (ko ljudi varujemo),
- pri širjenju možnosti: z namenom, da ljudem omogočimo dejavnosti, dejanja, ali dogodke, pri katerih so bili prej omejeni (ko ljudem širimo prostor svobode).

Predmet analize tveganje je ugotavljanje, ali obstaja nevarnost, da bi nekdo s svojimi dejanji škodoval sebi ali drugemu. Z analizo tveganja tako posegamo v življenje osebe proti njeni volji ali brez njenega pristanka, zaradi česar moramo biti zelo previdni.

Izvajane ukrepov, ki izhajajo iz analize tveganja, je dopustno v primerih, ko je ogroženo življenje, predvidevamo hude telesne poškodbe, ko lahko pride do hujših psihičnih travm (npr. izgube, psihične in spolne zlorabe) in v primerih, ko lahko nastane huda premoženjska škoda. Če naštetih kriteriji niso izpolnjeni, lahko analizo tveganja kljub temu opravimo (za svoje razumevanje situacije), vendar ne moremo iz nje izvajati nobenih posledic oz. ukrepov.

Analizo tveganja lahko delamo ustno (v primerih, ko je nevarnost majhna) ali pisno (ko je grožnja resna, nevarnost velika ali ukrepi omejevalni). Opravijo jo lahko za posameznika in njegovo ravnanje, za skupino ljudi ali za značilne dogodke.

Pri ocenjevanju tveganja poznamo naslednja načela:

- upoštevanje verjetnosti: z analizo tveganja ugotavljamo verjetnost, da se bo nekaj zgodilo in predvidevamo načine zmanjševanja tveganja
- nepokroviteljstvo: nosilci odgovornosti za druge se pogosto bojijo le posledic, ne uživajo pa koristi tveganja (npr. starše uporabnika bo skrbela za njegovo varnost na morju – vendar bo on užival).
- fokusiranost: pomembno je, da se zadeve ne lotimo preširoko, temveč pozornost razdelimo (npr. bojimo se, da uporabnik povzročil prometno nesrečo. Zgolj zaradi tega ga ne bomo zaprli, temveč mu bomo vzeli izpit, ključe od avta).
- proaktivno zmanjševanje škode: samo oceniti tveganje ni dovolj, temveč moramo določiti taktike zmanjševanja tveganja.

Pri analiziranju tveganja moramo zavzeti dvojno perspektivo: oceniti tveganje z vidika verjetnost dogodka in hkrati obdržati perspektivo uporabnika.

Pri analizi tveganja je ključnega pomena, da ločimo grožnjo in nevarnost.

Za grožnjo velja, da:

- je nujen pogoj, da smo izpostavljeni nevarnost, a ne zadosten pogoj, da se nam kaj zgodi,
- nas opozarja na nevarnost, je pogoj, da se lahko dogodek zgodi,
- je njeno zaznavanje pomembno, ker tako izvemo o tveganju,
- je pogoj, da do dogodka pride in je dejavnik, ki s svojo resnostjo večja ali zmanjšuje verjetnost dogodka,
- je stalno prisotna.

Za nevarnost je značilno, da:

- predstavlja dogodek, izid, za katerega obstaja določena verjetnost, da se bo zgodil,
- je realna (medtem ko je grožnja potencialna).

Ko delamo analizo tveganja je pomembno, da ločimo tveganje na grožnjo in nevarnost (tako ugotovimo, kaj se lahko zgodi in kakšne bi bile posledice tega dejanja).

Pomembno vlogo pri analizi tveganja imajo tudi ukrepi zmanjševanja tveganja in škode, s katerimi se preprečuje, zmanjša ali popravlja posledice prevzetih tveganj. Ukrepe zmanjševanja tveganja in škode izbiramo glede na oceno tveganja. Ukrepi se lahko odvijajo na različnih točkah tveganja in sicer: preprečevanje tveganja, zmanjševanje morebitne škode, popravljanje škode (lahko so tehnični ukrepi, informiranje, socialni ukrepi, pravni in formalni ukrepi¹⁰).

Pri zmanjševanju tveganja gre torej za večanje profita in za manjšanje škode (Flaker, Grebenc 2010: 3-7).

Analizo tveganja so uporabljali tudi udeleženci pilotskega projekta. V procesu načrtovanja so načrtovalci naredili tri analize in sicer:

- prvo glede možnih nesrečnih dogodkov pri izvajanju načrta (ali obstaja možnost, da se ob izvajanju storitev uporabnik ponesreči, zapete v konflikt, pride do materialne škode, telesnih ali duševnih poškodb),
- drugo za tveganja, ki so bila povezana z denarjem (do kakšnih zapletov lahko pride pri izplačevanju sredstev, ali uporabnik zna ravnati z denarjem, ali obstaja nevarnost, da uporabnik nesmotrno porabi prejeti denar),
- tretjo za primer, če se financiranje paketa ustavi (kako bo uporabnik dosegel cilje in vodil svoje življenje na način, kot si ga želi, če pride do prenehanja izplačevanja sredstev).

Analizo tveganja je načrtovalka (oz. načrtovalec) lahko naredila sproti, ko se je ob izdelavi načrta pojavila možnost tveganja. Nujno pa jo je morala narediti ob koncu načrtovanja, saj je takrat bilo mogoče oceniti tveganje v celoti.¹¹ Vzrok za izdelavo je lahko bil subjektiven (na

¹⁰ Dostopno na: http://www.fsd.si/seminarji/aktualni_seminarji/2010010216340165/.

¹¹ Analizo tveganja so v projektu vključili šele v drugem kontingentu, saj sprva niso predvidevali, da bi vsak načrt potreboval analizo tveganja. Vendar pa so se ob izstopu Zavoda Hrastovec-Trate iz vloge zagotavljanja strokovne podpore projektu postavila vprašanja glede odgovornosti za varnost vključenih uporabnikov, glede

željo uporabnika, načrtovalke) ali objektiviziran (željo po analizi tveganja izrazi občinstvo, npr. svojci).

Komisijiski pregled načrtov z vidika ocene tveganj (opravljen je bil po končanem načrtovanju) je pokazal naslednje:

- pri več kot polovici uporabnikov je bilo moč zaznati tveganja, povezana z družinskimi konflikti, ekscesnim pitjem, razmišljanjem o samomoru, tveganja v zvezi z izvajanjem paketa (npr. negotovost glede izvedbe),
- pri polovici uporabnikov se je pokazalo tveganje glede porabe denarja (največ primerov tveganja je bilo povezanih z nesposobnostjo ravnanja z denarjem¹² in v treh primerih je bilo tveganje povezano z nevarnostjo, da denar za druge namene porabijo svojci ali partnerji).

Z analizo tveganja so v projektu okrepili varnost pri izvajanju paketa in v načrt vključili ukrepe, ki so zmanjševali tveganje (Flaker in drugi 2007: 160-164).

Z analizo tveganja lahko predvidimo nevarnosti, a pomembnejše je načrtovanje ukrepov, ki zmanjšujejo nevarnost in škodo.

1.3.7 Zagovorništvo

Na podlagi različnih raziskav in analiz so v zahodnem svetu že v osemdesetih letih prejšnjega stoletja ugotovili, da je za preprečevanje kršitev pravic na področju duševnega zdravja potrebno zagotoviti nov profil oz. službo zagovornika. Gre za osebo, ki je neodvisna od psihiatričnih in drugih socialnovarstvenih ustanov (Kovačič 2004: 118).

»Zagovorništvo poskuša uravnovežiti razmerje moči med ustanovo in njenimi uporabniki ter posredovati pri nesoglasjih« (Lamovec 2006:223).

Kljub več oblikam zagovorništva, so skupni cilji naslednji:

- da se zagovornik zavzema za dosledno spoštovanje pravic uporabnika,
- da si prizadeva navezati pristen stik s posameznimi uporabniki,

porabe denarja ter vprašanja glede stanja uporabnikov v primeru, da se projekt ustavi (Flaker in drugi 2007: 163).

¹² Ukrepi so bili: izročitev kartice skrbniku ali koordinatorju, pisni dogovori, pooblastila in načrti porabe sredstev (Flaker in drugi 2007: 164).

- uporabnike spodbuja k temu, da sami prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih interesov (Lamovec 2006: 223).

»Cilj zagovorništva je v končni fazi opolnomočenje uporabnikov (*empowerment*), njihova emancipacija« (Lamovec, Flaker: 1993: 41).

Lamovec in Flaker (1993: 44) pravita, da ima zagovornik nalogo popraviti škodo, ki jo je utrpel uporabnik. To »popravljanje škode« imenujemo emancipacija. Naloga zagovornika je, da uporabniku vedno znova pokaže, da je njegovo življenje smiselno, uporabnik pa je tisti, ki se mora znova naučiti zaupati lastnemu doživljanju. Zagovornik in uporabnik morata sodelovati (zagovornik ne sme biti pretirano zaščitniški in početi stvari namesto uporabnika), postopoma pa naj uporabnik ob podpori zagovornika dobiva aktivnejšo vlogo.

1.3.7.1 Proces emancipacije

Ta proces poteka po fazah, ki pomenijo postopno premikanje iz pasivizacije in izoliranosti k večji avtonomiji. Med fazami poteka neprestana interakcija, vrstni red med fazami se spreminja.

Prva faza je namenjena obojestranskemu spoznavanju. Zagovornik spoznava življenjsko zgodbo uporabnika, pozornost namenja predvsem njegovim trenutnim življenjskim okoliščinam. Uporabnik v obojestranskem odnosu v obliki dialoga spoznava vrednote in način dela zagovornika. Pomembna so skupna doživetja, ki si jih udeleženca delita.

Druga faza se imenuje tematizacija in se neposredno navezuje na prvo fazo. Zanj velja, da iz podrobnih opisov uporabnikovega doživljanja izvlečemo generativne teme (kot sta npr. odtujenost in vdanost v usodo). V tej fazi zbiramo podatke in poslušamo uporabnika. Spodbujamo ga k izražanju svojih stališč in mnenj (večinoma gre za izražanje pritožb, ki jih obravnavamo v poznejši fazi, kjer jim postavimo širši okvir).

Tretja faza je problematizacija, v njej zagovornik svojega zornega kota na kritičen način predstavi problem, o katerem je uporabnik govoril v prejšnji fazi. Zagovornik predstavi uporabnikove zakonite pravice in dolžnosti, obenem pa pomaga zastaviti problem na način, ki omogoča akcijo. Odziva se na uporabnikove pozitivne pobude in mu nudi oporo pri njihovem uresničevanju.

Četrta faza je faza negotovosti, kjer se uporabnik odzove na problematizacijo stvarnosti. To obdobje ni brez nevarnosti in zagovornikovo ravnanje je odločilnega pomena. Vpliva namreč na to, ali se bo kriza uspešno rešila in odprla možnosti za nadaljnji razvoj (v nasprotnem

primeru se lahko zgodi, da se uporabnik vrne na začetno točko). V tej fazi je pomemben intenziven stik med zagovornikom in uporabnikom (ta mora vedeti, da mu je vedno na voljo oseba, na katero se lahko obrne po pomoč). Sledi peta faza izbire. Uporabnik se je do te faze že odločil, kaj želi spremeniti v svojem življenju. Izbira spremembe mora biti sporazumna (če se zagovornik z določeno akcijo ne strinja, jo lahko odkloni, vendar uporabnika ne sili v dejanja, ki so dobra zanj po njegovem prepričanju). Šesta faza se imenuje strateški načrt, kar pomeni natančno pripravo na določeno akcijo. Vedeti moramo kaj želimo doseči in kako. Uporabnik mora biti natančno seznanjen z svojo vlogo in tudi z vsemi možnimi posledicami. Sedma faza je izvedba akcije, ki poteka praviloma ob sodelovanju uporabnika (razen, ko to ni priporočljivo). V osmi fazi je akcija končana in sledi ocena rezultatov in kritična refleksija doživljanja vseh udeležencev. Tudi če objektivnega cilja nismo dosegli, smo z akcijo krepili uporabnikovo avtonomijo in občutek solidarnosti, ker je akcija v subjektivnem smislu uspešna. Zadnja faza predstavlja razumevanje zunanje in notranje stvarnosti ter vzpodbuja aktivni odnos do nje, obenem predstavlja izhodišče za načrtovanje naslednje akcije (Rose, Black 1985; po Lamovec 2006: 232-237).

1.3.7.2 Naloge zagovornika

Proces zagovorništva obsega pet glavnih nalog. Te so:

- 1) negovalna vloga: ko uporabnik potrebuje pomoč zagovornika, je običajno pol strahu, nezaupanja, občutkov osamljenosti in obupa. Naloga zagovornika je, da sprejme uporabnika v njegovem stanju in mu daje občutek, da ga jemlje resno ter da mu želi pomagati.
- 2) vloga priče: zagovornik se v procesu dialoga uglasí na doživljajsko stanje uporabnika, ga posluša in pri tem ostaja miren, s čimer pri uporabniku spodbuja občutek sprejetosti. Pomembno je, da na svet uporabnika gleda z določeno objektivno distanco, ki mu pomaga razumeti problematiko uporabnika kot del širše celote in s tem določiti najbolj primeren tip zagovorniške akcije.
- 3) vloga protestiranja: večkrat se zgodi, da so uporabniki podvrženi različnim zlorabam moči in naloga zagovornika je, da uporabniku omogoči izražanje jeze in nemoči, ki jo je občutil ob teh trenutkih. Obenem pa zagovornik protestira, da so se stvari zgodile na način kakršen so se in s tem uporabniku daje občutek, da v svoji stiski ni sam ter ga spodbuja, da se v prihodnje postavi zase.

4) vloga interpretiranja in sporočanja: uporabnik je tisti, ki institucijam in ostalemu svetu na čimbolj učinkovit način sporoča občutke in želje uporabnika v postopku zagovarjanja njegovih pravic.

5) vloga čustvene opore in podpore: zagovornik uporabnika opogumlja in spodbuja k njegovemu aktivnejšemu pristopu ter ga podpira v tem, da se bodo stvari izboljšale. (Brandon, 1995; po Kovačič 2004: 119).

1.3.7.3 Vrste zagovorništva

Ločujemo med profesionalnim in laičnim zagovorništvom.

1. Profesionalno zagovorništvo

Profesionalno zagovorništvo pomeni, da ima uporabnik zakonsko pravico do zagovornika, ki je neodvisen od institucije, v kateri se uporabnik nahaja. Naloga zagovornika je, da nadzoruje postopke, ki se izvajajo v zvezi z uporabnikom, se z njim pogovarja, sprejema njegove pritožbe in želje (Kovačič 2004: 121).

Profesionalno zagovorništvo je lahko bolniško zagovorništvo (kot npr. v Avstriji) ali v obliki zagovorniških služb, ki jih ustanovijo nevladne organizacije (v Sloveniji Altra in Evros), delujejo v javnem sektorju, kjer zagotavljajo zagovorniške storitve za ljudi v stiski na različnih področjih življenja (npr. na delovnem mestu) in na področju institucionalnega življenja (npr. pri povrnitvi poslovne sposobnosti).

Med profesionalne zagovornike štejemo tudi odvetnike, ki zastopajo pravice uporabnikov v sodnih sporih (Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju 2009: 12).

2. Laično zagovorništvo

Poznamo štiri oblike in sicer:

Samozagovorništvo

Je nastalo vzporedno z ustanavljanjem združenj uporabnikov (prvo združenje, ki vključuje uporabnike in pridružene člane se je imenovalo Survivors Speak Out in je v Veliki Britaniji nastalo leta 1985). Opredelimo ga lahko kot proces, v katerem posameznik ali skupina ljudi deluje v korist svojih potreb oz. interesov. Pomembno je, da cenimo sami sebe, saj bomo

lahko le tako uresničevali svoje cilje. Avtorica dodaja, da zagovorništvo praviloma ni učinkovito, če za njim ne stoji razmeroma močna organizacija, npr. organizacija, ki si prizadeva za izboljšanje razmer na področju duševnega zdravja (Lamovec 2006: 224).

Pri samozagovorništvu gre za temeljno obliko zagovorništva, ki je bolj ali manj prisotno v vseh ostalih vrstah. Cilj je, da uporabnik prevzame aktivno vlogo in nadzor nad lastnim življenjem (Kovačič 2004: 121).

Vrstniško zagovorništvo

Pri vrstniškem zagovorništvu je osnova za pomoč občutek solidarnost, ki se razvije iz delitve podobnih izkušenj. Ta oblika zagovorništva je pomembna, saj gre pri njej za krepitev vzajemnih vezi in prijateljstva med uporabniki ter za večanje socialnih vezi (Brandon 1995; po Kovačič 2004: 120).

Pri vrstniškem zagovorništvu torej osebe pomagajo druga drugi pri zastopanju interesov, ker imajo iste ali podobne izkušnje.

Kolektivno zagovorništvo

Izhaja iz vrstniškega zagovorništva, je oblika družbene akcije in vključuje delovanje več ljudi, ki se zavzemajo za skupen cilj. Pri tej obliki zagovorništva gre za kolektivno akcijo, kjer sodeluje več ljudi, pomembna pa je tudi sama organiziranost, saj individualno delujoči posamezniki ne bi dosegli večje pozornosti. Pri kolektivnem zagovorništvu gre za poskus spremeniti določen vidik družbene realnosti (Kovačič 2004: 121).

Zanj je značilna družbena in politična dejavnost (Lamovec 2006: 225).

Občansko zagovorništvo

Za to obliko zagovorništva velja, da vključuje ugledne člane skupnosti, ki se zavzemajo za stigmatiziranega človeka, pri katerem obstaja nevarnost, da ga okolica izključi. Občanski zagovornik ni odvisen od institucije in za svoje delo ni plačan. Njegova naloga je, da vzpostavi stik s človekom, ga podpira v njegovih interesih in ga poveže s krogi vsakdanjega življenja v skupnosti (Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju 2009: 12).

Ne smemo pozabiti na zagovorništvo, ki ga opravljajo sorodniki in prijatelji. Ravno ti so pogosto najbolj zavzeti, prvi, ki so v stiku z uporabniki.. mogoče tudi najbolj učinkoviti, saj

gre tako, kot pri vrstniškem zagovorništvu za krepitev vezi med pomembnimi členi socialne mreže človeka. Tu gre za krepitev uporabnika na mikro ravni.

1.3.7.4 Pravila zagovorništva

»Zagovornik nima pravice odločati o nobeni pomembni stvari, ki zadeva uporabnika, temveč le svetuje in pomaga do odločitve.« (Lamovec 2006: 235).

Lamovec (2006: 248-249) povzema pravila zagovorništva, ki jih je objavila Angleška organizacija MIND. Nekatera izmed teh pravil so:

- ne vsiljujejo svojih mnenj, temveč uporabniku pomagamo, da izrazi svoja stališča,
- uporabniku ponudimo čim več informacij o tem, kar mu je na voljo, nato se sam odloči
- uporabnika opogumljamo, da se sam zavzame zase,
- za dobro sodelovanje je potreben zaupen odnos, ki potrebuje določen čas,
- spoštujemo zasebnost in zaupnost uporabnika,
- zavedati se moramo svojih omejitev in o le-teh biti iskreni do uporabnika. Ne obljubljam več, kakor lahko izpolnimo.
-

1.3.7.5 Zagovornik ali zastopnik

V Sloveniji se je v zadnjih petnajstih letih na različnih področjih varovanja človekovih pravic uveljavil izraz zagovornik (in zagovorništvo). Tako imamo npr. profil zagovornika načela enakosti, ki deluje v okviru Urada za enake možnosti po Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja.

Zagovornik oz. zagovorništvo je prevod angleškega termina »*advocate oz. advocacy*«. A ne glede na razširjeno rabo besede zagovornik, Zakon o duševnem zdravju¹³, ki je bil sprejet 23. julija 2008 (Ur. l. RS, 77/2008) uvaja profil zastopnika oz. zastopnice pravic oseb na področju duševnega zdravja. Do novega poimenovanja je prišlo, ker naj bi beseda zagovornik prinašala zmedo. Izraz zastopnik namesto zagovornik naj bi omogočala razlikovanje med odvetnikom, ki nastopa kot zagovornik v postopkih pred sodiščem ter zagovornikom, po novem zakonu zdaj zastopnikom, ki zagovarja pravice uporabnika v bolnišnicah in drugih zavodih.

¹³ Prvi predlog zakona o duševnem zdravju je uporabljal besedo zagovornik in ne zastopnik. Imenoval se je Zakon o bolniškem zagovorništvu in pravicah v duševnem zdravju.

Vendar je izraz zastopnik semantično ožji. Zastopnik namreč zastopa interese osebe, ki jih sama iz najrazličnejših razlogov (ker ne more, ker je odstotna, ker nima poslovne sposobnosti, ker je manj vešča itd) ne more izraziti oz. uveljavljati. Zastopnik torej po eni strani pomeni pooblaščenca, ki ga uporabnik za to pooblasti. Medtem ko je zastopanje uporabnika le ena izmed vlog zagovornika.

Vendar pa novi profil naj ne bi le zastopal ljudi in njihovih interesov, temveč se aktivno zavzemal za zagovor pravic uporabnika, opozarjal na kršitve človekovih pravic, krepil glas uporabnika v dnevnih stikih in vsakdanjem življenju (Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju 2009: 7-9).

1.3.7.6 Zakon o duševnem zdravju

Zakon o duševnem zdravju uradno uvaja profil zastopnika ter določa pravila in naloge zastopnika.

Zastopnik je lahko oseba, ki ima najmanj visoko izobrazbo, opravljen izpit za zastopnika, pet let delovnih izkušenj s področja duševnega zdravja in ni pravnomočno obsojen na nepogojno kazen zapora (25. člen). Zastopnika imenuje in razrešuje minister za socialno varstvo, prav tako nad njegovim delom opravlja nadzor (26. člen).

Oseba si s pisnim pooblastilom (le-tega lahko kadar koli prekliče na kakršen koli način) izbere zastopnika iz seznama, ki ga na spletni strani objavi Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Seznam vsebuje osebno ime, službeno telefonsko številko ter naziv psihiatrične bolnišnice in območje, na katerem zastopnik deluje (26. in 27. člen).

Oseba pravico do zastopnika v postopkih obravnave v oddelku pod posebnim nadzorom, v varovanem oddelku ter v nadzorovani obravnavi (23. člen).

Zakon v 24. členu določa naloge zastopnika, ki so:

- zagovornik osebo na primeren način informira o njegovih pravicah, načinih ter možnostih njihovega uveljavljanja ter daje konkretne usmeritve za uveljavljanje teh pravic,
- osebi svetuje,
- si prizadeva za spoštovanje pravic osebe,
- spoštuje želje osebe, če le-te niso zanj škodljive,

- zastopnik je dolžan kot poklicno skrivnost varovati vse, kar pri opravljanju svojega dela zve o osebi.

Prav je, da se je profil zagovornika oz. kot ga poimenuje zakon, profil zastopnika, končno pravno uredil tudi pri nas. Vendar se nama zdi pomembno, da ima uporabnik možnost zagovornika tudi po odpustu iz bolnišnice. Tukaj ne mislima le na profesionalnega zagovornika, ampak tudi druge oblike. Po končanem bolnišničnem zdravljenju namreč pride na vrsto urejanje drugih, za človekovo kvalitetno življenje, pomembnih stvari. Včasih je to urejanje bivanjskih razmer, ureditev statusa (npr. da uporabnik želi z nadaljevanjem izobraževanja), iskanje nove zaposlitve. Prisotnost zagovornika in njegova podpora uporabniku predstavlja dodatno podporo in pomoč, kar pozitivno vpliva na doseganje uporabnikovih želja.

1.3.8 Dez institucionalizacija

»Dez institucionalizacija je družbeni fenomen, ki v večjem obsegu poteka zadnja desetletja; kaže se v zmanjševanju obsega totalnih ustanov in vzpostavljanju skupnostih služb« (Flaker 1998: 249). V hebrejskem jeziku izraz *al misud* pomeni preseganje institucij in njihovo odpravo, kar na kratko pove bistvo koncepta deinstitutionalizacije (Ramon 2003: 211).

V Sloveniji so bili izpeljani poskusi deinstitutionalizacije (Hrastovec), vendar je zavodska oskrba še vedno glavna oblika skrbi za hendikepirane. Za učinkovito preoblikovanje dolgotrajne oskrbe v Sloveniji je potreben premik iz institucionalizirane skrbi v skupnostno. Za spodbujanje deinstitutionalizacije naštevajo naslednje: preoblikovanje socialnovarstvenih zavodov v skupnostne službe, uvajanje služb, ki so usmerjene k podpori pri samostojnem življenju (večino predvideva predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi) in preseljevanje uporabnikov iz zavodov v skupnost, kar vključuje zagotavljanje stanovanj, prehodnih oblik bivanja, in podobno (Flaker in drugi 2010 a: 155-156).

»Izraz de[z]institucionalizacija ponavadi povezujemo z odpravo velikih represivnih ustanov. S tem izrazom opisujemo bodisi družbeni premik iz azila v skupnost in trend zmanjševanja hospitalizacij in časa, preživetega v bolnišnici, bodisi družbeni gibanje, ki je k temu premiku aktivno prispevalo. [...] Hkrati pa de[z]institucionalizacija ne pomeni zgolj zapiranja velikih bolnišnic (dehospitalizacija) in ustvarjanja zunajbolnišničnih oblik zdravljenja, ampak tudi

spremembe v samem lotevanju duševne stiske, ki upošteva tudi socialne in predvsem kontekstualne vidike duševne stiske« (Flaker 1998: 157).

V svetu začetek procesov dezinstitutionalizacije sega v 50-a in 60-a leta, v 60-ih pa se v psihiatriji pojavi tudi prva resnejša kriza. Druga svetovna vojna je bila ključnega pomena za kasnejše dezinstitutionalizacijske procese, saj so za potrebe rehabilitacije vojakov izumili terapevtske skupnosti, duševne stiske pri vojakih so se pojavile zaradi zunanjih dogodkov in ne zaradi »individualne patologije«, kar pomeni, da niso bili stigmatizirani ter so živeli v skupnosti – kot običajni prebivalci, v procese rehabilitacije so se poleg psihiatrov začele vključevati tudi druge stroke, nekatere bolnišnice za duševno bolne so izpraznili zaradi potreb po oskrbi vojnih ranjencev in so prejšnje prebivalce odpustili. Rezultat je bil, da lahko ljudje z diagnozo duševne bolezni živijo v skupnosti brez povečanja nasilnih dejanj, ogorčenja javnosti itd. Zaradi dogodkov v drugi svetovni vojni je družba hlepela po napredku in pravičnejši družbi, kar je vplivalo na psihiatrijo (Flaker 1998: 164-165).

Stroj dezinstitutionalizacije ne deluje zgolj z odpravljanjem institucionalnih oblik oskrbe, ampak hkrati razvija in vzpostavlja drugačne, skupnostne oblike. Posebno mesto imajo programi za t.i. kronične bolnike, ljudi s težkimi hendikepi ipd., saj se ti najtežje vključijo v družbo. Flaker (1998: 251-252) pod naloge dezinstitutionalizacije med drugim uvršča krepitev družbene moči uporabnika, zanikanje vloge strokovnjakov, spremeniti skrbniško vlogo strokovnjaka v zagovorniško, vključevanje raznih udeležencev, bližnjih, soseske; izhajati iz enkratnosti posameznika in se hkrati usmerjati h kolektivnosti, ustvarjati nove mreže ter s tem preprečiti izolacijo in individualizacijo posameznika.

Dezinstitutionalizacija je mogoča, vendar je za uspešen premik pomembnih več dejavnikov. Spremeniti se mora notranja in tudi zunanja kultura (proces mora biti podprt od zunaj in od znotraj), nujne so strukture, ki uporabnikom ponujajo podporo v skupnosti (pridobitev socialnih znanj), pomembno je osveščanje javnosti (posledično tudi spreminjanje javnega mnenja o »nezmožnosti ljudi iz zavodov za samostojno življenje«), ponudniki storitev in politika morata zavzeti neinstitutionalno stališče, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih v institucijah ter podpora uporabnikovih svojcev pri tej spremembi (Ramon 2003: 213-217).

Zdravila imajo pri razvoju dezinstitutionalizacijskih procesov svojo vlogo, saj »so nedvomno eden izmed najbolj razglašanih vidikov modernizacije psihiatrije in njene delne deinstitutionalizacije. Pogosto jih navajajo kot njen vzrok, po drugi strani pa so predmet

kritike in jih označujejo kot kemične prisilne jopiče; zdravila so omogočila odpiranje vrat, ker so norost vklenila v glavi« (Flaker 1998: 171).

Zdravila imajo v dezinstitutionalizacijskem procesu drugačno vlogo, in sicer so temelj za nadaljevanje odnosa med zdravnikom in uporabnikom, ko slednji odide iz bolnišnice. Poleg tega zdravila omogočajo skrčitev vseh tegob – družbenih, medosebnih, osebnih, političnih, bioloških – na eno samo tableto. Tako imenovana »pil-kultura« je instant metoda za premagovanje različnih vrst frustracij. Z ekonomskega vidika zdravila prinesejo spremembo. Dolgotrajni procesi reševanja težav se skrčijo na trenutek, ko pacient poje tableto oziroma trenutek, ko zdravnik zdravilo predpiše (Flaker 1998: 172-173).

Pojem dezinstitutionalizacije je za stroko socialnega dela zelo pomemben, celo bolj zavezujoč kot za druge profesije. Ramonova piše, da je imelo socialno delo glavno vlogo pri izvajanju dezinstitutionalizacije, še posebno pri telesno hendikepiranih in otrocih, manj pa pri ljudeh z diagnozami duševnih bolezni (tu je prevladoval strah pred tveganji). Zavezanost socialnega dela temu procesu temelji na glavnih vrednotah stroke (spoštovanje uporabnikov, pravica do napake, pravica uporabnikov do normalnega življenja, osredotočanje na uporabnikove sposobnosti in ne slabosti, ...) pomen pa na tem, da zajema vse starostne skupine in vse skupine ljudi, ki imajo kakršne koli hendikepe (Ramon 2003: 212).

Model dezinstitutionalizacije je zahteven, vendar uresničljiv, kar dokazujejo primeri iz tujine. Temelji na kritikah zapiranja, kritiki strokovne moči, konceptih osvobajanja, boja proti družbenemu izločanju in zatiranju. Stroka socialnega dela mora za temi koncepti trdno stati in jih izvajati v praksi. S takim pristopom lahko vplivamo na odnos ostalih strok do dezinstitutionalizacije ter tudi na odnos, ki ga imata politika in javnost.

1.3.8.1 Goriška izkušnja

Uresničevanje glavne naloge dezinstitutionalizacije, zapiranja bolnišnic in ustvarjanja novih nadomestnih služb, se je v Gorici začelo s Francom Basaglio (1924-1980), ko je leta 1961 postal direktor goriške psihiatrične bolnišnice. Psihatrija v Italiji je bila takrat precej zastarela, Basaglijev namen jo je bil preobraziti, in sicer uporabiti model terapevtske skupnosti.

Način dela, ki so ga razvili, je nastal na fenomenološki in eksistencialistični podlagi, kjer je bilo osrednjega pomena, da so uporabnikom prisluhnili neposredno, v medsebojni konfrontaciji, v srečanju. Delo Basaglie in njegovih sodelavcev ni temeljilo na vprašanjih moči, avtoritete, institucije in institucionalni dejavnosti. Na institucijo gledajo kot na kraj, kjer družba odlaga marginalizirane ljudi in njihove probleme. Na srečanjih terapevtskih skupnostih (*assemblee*), kjer so bili prostovoljno (če so želeli) udeleženi vsi – osebje in pacienti, predsedujoči pa so se menjavali predvsem med uporabniki, sta sčasoma glavni temi postali odnosi moči in družbena protislovja. Krivdo za to, da so uporabniki zaprti, so z osebne odgovornosti prestavili na družbeno raven (Flaker 1998: 187-189). Gre za premik iz medicinskega v socialni model. Medicinski model razloge za to, da uporabnik potrebuje zavodsko oskrbo, umešča v človeka, je krivec za svojo usodo. Socialni model se ne osredotoča le na »telo«, ampak na celoten kontekst. Razlogi za zapiranje ljudi so v družbi; da so odstranjeni iz družbe na obrobje, da jih lažje kontrolirajo, ker družba ne poskrbi za njihove potrebe, so primorani oditi v institucije, ipd.

Basagila je zapisal: »Ko pokažeš na protislovja, odpiraš razpoko. Na primer, ko pokažemo, da psihiatrične ustanove obstajajo samo kot aparat družbene kontrole, je država prisiljena ustvariti nekaj, kar jih bo nadomestilo. Od trenutka, ko protislovje prvič eksplodira v zavest, do trenutka, ko ga neizbežno prikrijejo, obstaja trenutek, priložnost, ko ljudje lahko dojamajo, da zdravstveni sistem ne ustreza njihovim potrebam, ker tudi družba sama ni organizirana, da bi poskrbela za te potrebe« (Basaglia; po Flaker 1998: 190).

V goriški bolnici so uvedli še druge spremembe; odpravili so neplačano »delovno terapijo«. Stanovalci so za svoje delo znotraj bolnišnice dobili plačilo. Politika odprtih vrat je prinesla odpiranje oddelkov, ljudje so se prosto premikali in niso več vladala pravila in omejitve, ki bi »debilizirala paciente« (Flaker 1998: 191).

Same terapevtske skupnosti še vedno niso pomenile (popolnega) premika moči k uporabniku, saj se je, kot piše Flaker (1998: 191) »v nekem trenutku zgodilo, da so bili pacienti še vedno pasivni in hvaležni zdravniku«, in s tem manj uporni. Naslednji korak bi bil odhod iz bolnišnice, kar pa za psihiatrijo pomeni, da mora ustvariti službe, ki bi uporabnikom nudile podporo v skupnosti ter odpraviti bolnišnice. V Gorici so prvi del uspeli uresničiti, drugega je odpor lokalnih skupnosti onemogočil (Flaker 1998: 90-92).

1.3.8.2 Tržaška izkušnja

Leta 1971 je Basaglia začel z delom v tržaški bolnišnici Sv. Ivana, kjer je bil način dela zastarel, razmere slabe. Začeli so, kakor v Gorici, s terapevtskimi skupnostmi, vendar je bila tu že od začetka želja po odpravi azila jasna. Pacienti so postali gostje; pravno formalno so dobili civilni status in pravice svobodnega človeka, tudi tisti, ki bolnišnice takrat še niso mogli zapustiti (Flaker 1998: 193).

Flaker piše, da »so si močno prizadevali, da bi goste opremili s pogodbeno močjo: s sredstvi (tudi denarnimi), statusom in možnostmi za stopanje v pogodbene odnose. Konkretno to pomeni, da uporabniki dobijo stanovanje, kjer imajo lahko svoje stvari, kamor lahko povabijo znance in prijatelje in kjer imajo stalno prebivališče; da dobijo svoj denar, bodisi s socialnimi dajatvami, z delovnimi štipendijami in z delom, da si lahko kupijo obleko, se uredijo, povabijo ljudi na kavo ali pijačo, da imajo pomoč pri raznih uradnih kot tudi neformalnih opravilih v soseski, v drugih službah, kot tudi pri urejanju formalnosti [...] in v vrsti drugih situacij« (Flaker 1998: 194).

Spremenili so bolnišnično razdelitev, in sicer namesto po oddelkih glede na tip diagnoze, glede na to, iz katerega območja je gost. V teh območjih so kasneje začeli delovati centri za duševno zdravje v skupnosti. Poleg tega, da so se uporabniki začeli povezovati s skupnostjo, se je skupnost začela povezovati z bolnico. V Sv. Ivana so začeli prihajati prostovoljci, umetniki in študenti. Osem let po začetku sprememb v tržaškem sistemu duševnega zdravja so bolnišnico skoraj izpraznili. V kompleks bivše bolnišnice so med drugim naselili izobraževalne ustanove, enega izmed centrov za duševno zdravje v skupnosti, stanovanjske skupine, prostore delovnih zadrug in hotel za prostovoljce. Tako jim je uspelo vključiti marginaliziran predel v mesto (Flaker 1998: 195-196).

V Trstu deluje pet centrov za mentalno zdravje, odprti so 24 ur na dan, namenjeni so različnim aktivnostim; od druženja do preživljanja krize. Za slednje primere imajo na voljo manjše število postelj, uporabniki tam ponavadi prostovoljno preživijo nekaj dni. Kadar teritorialno pristojni centri ne sprejemajo novih uporabnikov, to je ponoči, za to poskrbi psihiatrični oddelek v splošni bolnišnici. Kot piše Flaker, je to »nekako urgentna služba za celo mesto« (Flaker 1998: 197), nato uporabnike z oddelka napotijo v centre.

V centru za mentalno zdravje v kompleksu Sv. Ivana so na voljo štiri postelje, ki uporabnikom nudijo 24 urno namestitve. V okrožje, ki ga zajema center Sv. Ivana, spada 58.445 prebivalcev. Večina uporabnikov (2/3 vseh) je v letu 2008 doživljala hujše duševne stiske, vendar je le 109 oseb potrebovalo 24 urno namestitve v centru (skupaj 2.022 dni) (Vodnik po storitvah s področja mentalnega zdravja 2009: 65-68).

Poleg rehabilitacijskih in integracijskih služb, imajo v Trstu stanovanjske skupine, ki so za nekatere uporabnike prehodnega značaja, medtem ko za nekatere predstavljajo način bivanja. Učinki dezinstitutionalizacije so bili pozitivni: zmanjšano število prisilnih hospitalizacij, zmanjšanje stopnje samomorilnosti, ustaljeno število obveznih zdravstvenih ukrepov, večja statusna raznolikost uporabnikov psihiatričnih služb in večje število ljudi, ki jih te službe zajemajo.

V Trstu je tako uspela resnična dezinstitutionalizacija, odpravili so azil. Ta uspeh je botroval izglasovanju Zakona 180 (1978), ki je formalno na nacionalni ravni pomenil odpravo psihiatričnih ustanov prejšnjega tipa in premik uporabnikov iz oskrbe v psihiatričnih bolnišnicah v skupnostne službe (Flaker 1998: 202).

V maju 2009 smo študenti Duševnega zdravja v skupnosti imeli priložnost spoznati sistem skrbi za duševno zdravje v Trstu. Zaposleni v kompleksu Sv. Ivana so nam predstavili Zakon 180, ki je osnova za njihovo današnje delo. Pogledali smo kratek film o življenju v stanovanjski skupini in si ogledali celotni kompleks.

Opazili smo, da imajo vse pisarne na stežaj odprta vrata, ljudje so se prosto sprehajali, zgolj z opazovanjem nismo mogli razločiti, kdo je zaposlen in kdo uporabnik. Prosto se niso gibali le ljudje, ampak tudi živali; majhen pes nam je sledil ves čas ogleda. V enem prostoru znotraj centra je bilo dovoljeno kajenje, tam je tudi avtomat za kavo, kjer se družijo tako uporabniki kot zaposleni. Dragocena izkušnja je bil ogled stavbe, kjer je Center za mentalno zdravje in Univerzitetna psihiatrična klinika, ki nudi 24 urno namestitve za uporabnike. Ta oblika namestitve je še najbolj podobna našim psihiatričnim bolnišnicam, vendar je že na prvi pogled razlika očitna: vrata so odprta, ljudje se prosto gibljejo, sprejemno pisarno predstavlja le miza, ki stoji ob vhodu.



Slika 1: Velikanski modri konj - *Marco Cavallo* (foto: V. Lamovšek)

Slika 1 prikazuje študente smeri Duševno zdravje v skupnosti, študijsko leto (2008/2009) pred Modrim konjem, ki stoji v kompleksu Sv. Ivana v Trstu. Konj je izdelek enega izmed najbolj znanih projektov, ki je nastal v sodelovanju z umetniki, gosti in osebjem. Simbolizira željo po svobodi, saj so ga ob ceremoniji zapiranja odpeljali iz bolnišnice (Flaker 1998: 195).

Slika 2 ponazarja mrežo dejavnosti, ki so namenjene duševnemu zdravju. Slika visi na steni Centra za mentalno zdravje v Sv. Ivanu, Trst.



Slika 2: Prikaz mreže dejavnosti (foto: V. Lamovšek)

1.4 OSEBNO IN NEPOSREDNO FINANCIRANJE

»Za neposredno financiranje storitev gre v primeru, ko uporabnik neposredno plačuje prejete storitve ali usluge. Uporabnik od države prejme sredstva, namenjena za plačevanje njegovih ali njenih storitev, in jih porabi sam, po svoji izbiri, glede na svoje potrebe, nuje, hotenja in želje« (Flaker in drugi 2007: 9-10).

Poznamo posredno in neposredno financiranje. Za neposredno financiranje je značilno, da uporabnik prejme denarna sredstva, s katerimi razpolaga sam (plačuje storitve, ki jih potrebuje). Pri posrednem financiranju uporabnik ne prejme denarja, temveč storitev oz. dajatve v naravi, ki jih plača nekdo drug, praviloma že vnaprej. Za osebno financiranje ni nujno, da je neposredno in obratno, neposredno financiranje ni nujno, da je osebno. Dejstvo je, da je neposredno in osebno financiranje obrat od ustaljenih, posrednih načinov plačevanja storitev, za katere velja, da država proračunska sredstva nakaže izvajalcem storitev, ki jih nato nudijo uporabnikom. Obenem je zgoraj omenjena oblika financiranja ena izmed ključnih elementov sprememb socialnega varstva, saj ima uporabnik tako večji izbor storitev in nadzor nad njimi ter večjo učinkovitost. Neposredno in osebno financiranje v polje socialnega

varstva vnaša dinamiko, spremeni se odnos med dobavitelji uslug, uporabniki in financerjem. Obenem pomeni spodbujanje procesa pluralizacije, decentralizacije ter uveljavljanja skupnostne skrbi (Flaker in drugi 2007:10).

Neposredno in osebno financiranje predstavlja enega izmed ključnih elementov sprememb v socialnem varstvu. Uporabniku omogoča večjo izbiro storitev, nadzor nad njimi in posledično vpliva na večjo kakovost in učinkovitost (*ibid.*).

V projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« se osebno in neposredno financiranje poslužuje dveh vidikov. Prvi vidik ima poudarek na osebnem in se izvaja s pomočjo metode osebnega načrta.¹⁴ Drugi vidik neposrednega financiranja temelji na izhodišču, da uporabnik sam, neposredno izbira in plačuje potrebne storitve. Oba omenjena vidika sta bila v projektu povezana in se med seboj nista izključevala.¹⁵ V Sloveniji poznamo dodatek za pomoč in postrežbo in dodatek za tujo nego in pomoč. Obe dajatvi sta obliki neposrednega financiranja, vendar nista osebni, poleg tega se oseba zgolj s tema dvema dajatvama ne more izogniti institucionalni oskrbi v primeru, ko potrebuje večji obseg storitev (Flaker in drugi 2007: 17).

Osebno, neposredno financiranje je tako z vidika ukrepov kot postopkov izredno pomembna inovacija. Konceptualne osnove eksperimenta temeljijo na paradigmatiskih spremembah, ki so jih doživljale različne stroke v zadnjih nekaj desetletjih, prav tako temeljijo na nacionalnih dokumentih in osnutkih zakonov. Pomembno je, da uvajanje te oblike financiranja upošteva značilnosti prebivalstva, ki mu je namenjeno, koncepte in metode osebnega načrtovanja ter seveda tako tuje kot domače izkušnje.¹⁶

V nekaterih evropskih državah je neposredno in osebno financiranje uveljavljeno že več kot desetletje. V Nemčiji deluje kot način obveznega zavarovanja za primer odvisnosti od tuje pomoči, v Avstriji kot vsem dostopna socialna dajatev in v Veliki Britaniji kot posebna dajatev in odnos z državo. Čeprav so izkušnje pozitivne (izboljšala se je kakovost življenja oseb, ki prejemajo neposredne dajatve, okrepila se je moč uporabnikov, povečala se je izbira in ustreznost storitev), so si izoblikovani sistemi neposrednega financiranja, ki so si med seboj dokaj različni (Flaker in drugi 2007: 16).

Glede na to, da je v Avstriji in Veliki Britaniji neposredno financiranje uveljavljeno že dlje časa, bova v nadaljevanju opisali ta dva sistema.

¹⁴ Uporabnik ima možnost, da skozi osebni načrt sam definira svojo zgodbo in cilje ter potrebo po določenih storitvah.

¹⁵ Dostopno na: <http://www.agencija-in.si/index.php/Dosedanje-izkusnje-v-Sloveniji>.

¹⁶ Dostopno na: <http://www.agencija-in.si/index.php/Namen-projekta>.

1.4.1 Velika Britanija

Neposredno financiranje (*direct payments*) so v Veliki Britaniji uzakonili leta 1996 s *Community Care Act-om*, ki je začel veljati leto pozneje, čeprav so obliko neposrednega financiranja poznali že pred tem časom in sicer preko sklada neodvisnega življenja (*Independent Living Fund*). Glavno vlogo pri financiranju socialne oskrbe ima država, vendar so lokalne oblasti tiste, ki odločajo in načrtujejo, kako bodo omejena finančna sredstva razdeljena, odločajo pa tudi o ostali socialni oskrbi v državi (Glasby, Littlechild 2002; po Rafaelič 2008: 8).

Rafaeličeva (2008: 9-10) opisuje, da mora oseba po angleškem Zakonu o skupnostni oskrbi (neposrednem financiranju) podati soglasje k temu, da želi prejemati dajatve, obenem mora biti sposobna upravljati z denarjem sama ali s pomočjo tretje osebe. Drugi pogoji so, da je oseba starejša od 18 let in da je na kakršenkoli način hendikepirana (ima težave v duševnem zdravju, je fizično, senzorno ali intelektualno ovirana, itd). Zakon med drugim določa, da lokalna oblast odloča o vsakem posamezniku posebej, kar pomeni, da je neposredno financiranje individualizirano.

Osebe, ki iz neposrednega financiranja prejemajo sredstva, lahko le-ta porabijo:

- 1) za zaposlitev osebnega asistenta,
- 2) za podporo pri zaposlitvi oz. obiskovanju šole ali
- 3) plačajo socialni službi, ki posamezniku nato posreduje osebo za nudenje podpore (*ibid.*).

Glede prejetanja storitev imajo osebe dve možnosti. Prva možnost je, da uporabnik sam postane delodajalec in zaposli osebnega asistenta, vendar to pomeni, da mora skrbeti tudi za vse davke in ostale obveznosti. Druga možnost je, da uporabnik najame osebne asistente preko socialne službe; nato uporabnik postane asistentov delodajalec. Tak sistem omogoča popoln nadzor nad porabo sredstev.

Najvišji znesek, ki ga posamezna oseba lahko prejme, je omejen s tem, da mora biti nižji ali enak ceni institucionalne ali kakršnekoli druge posredno financirane oskrbe. Minimalni znesek za določeno osebo ni določen (*ibid.*).

Razlika med neposrednim financiranjem v Veliki Britaniji in pilotskim projektom pri nas je, da angleški sistem uporabnikom ne dovoljuje, da bi s sredstvi iz neposrednega financiranja kupovali obleke in hrano, medtem ko je v našem pilotskem projektu to bilo omogočeno

(hrana in obleka sta spadala med tako imenovane življenjske stroške). Druga razlika je, da v Veliki Britaniji sorodniki oz. osebe, s katerimi uporabnik živi, ne smejo nuditi plačljivih storitev socialnega varstva, medtem ko je bilo v pilotskem projektu pri nas to možno (*ibid.*). Do te izjeme je prišlo, ker so morali sodelujoči pri projektu to zadevo aplicirati na klasičen sistem institucionalnega varstva, kar se je pozneje izkazalo za učinkovito, saj so ugotovili prednosti, če so sorodniki lahko tudi izvajalci. Uporabnik jih je navajen, sorodniki že poznajo delo, ki ga je potrebno opraviti, med njimi obstaja tudi neka čustvena naklonjenost.

A na drugi strani je smiselno razmisliti tudi o izvajalcih kot o tujih ljudeh. Prednosti tega so, da si uporabnik širi socialno mrežo, sorodniki oz. druge bližnje osebe se nekoliko razbremenijo, poleg tega se uporabnik težje pritoži nad izvajalcem, ki prihaja iz njegovega ožjega kroga. Na ta način se uporabnik lažje posluži 'pritožbe', kar je eden od elementov krepitve moči.

A najboljša rešitev je verjetno kombinacija obojega, formalnih in neformalnih izvajalcev oz. pomočnikov. Pri storitvah, ki so bolj osebne in je zaželeno večja domačnost, je morda boljše, če vlogo izvajalca prevzamejo svojci oziroma bližnji. Pri strokovnejših storitvah, ki zahtevajo več znanja in spretnosti (uveljavljanje pravic, zdravstvena nega), so lahko boljše izbira formalni izvajalci.

1.4.2 Avstrija

V Avstriji je dajatev za dolgotrajno oskrbo (*Long Term Allowance*) univerzalna pravica, ki je dostopna vsem na območju Avstrije (Lorndler, et. al., 1998; po Rafaelič 2008: 11).

Dajatev za dolgotrajno oskrbo je predvidena za vsakogar, ki potrebuje takšno obliko oskrbe, je odvisen od tuje nege in pomoči in ki bi jo naj potreboval vsaj naslednjih šest mesecev. Finančno stanje posameznika ne vpliva na upravičenost do dajatve, višina dajatve je odvisna od količine pomoči, ki jo uporabnik potrebuje. Glede na število ur podpore obstaja sedem razredov, za vsak razred je predvidena višina zneska (npr. I. razred več kot 50 ur na mesec, višina zneska 148,30 EUR na mesec, VII. razred več kot 180 ur nega za osebo, ki se ne more premikati, višina zneska 1562,10 EUR na mesec). Pomembno je, da na višino prejetega zneska vpliva število ur podpore, ki jo oseba potrebuje in ne njegova diagnoza.

Sicer pa sistem neposrednega financiranja ni popolnoma oseben. Posameznik je namreč upravičen do zneska glede na število ur podpore pri čemer se zanemari dejstvo, da so cene storitev različne (Rafaelič 2008: 12).

1.4.3 Razlike med angleškim sistemom neposrednega financiranja in avstrijsko dolgotrajno oskrbo

Spodnja razpredelnica prikazuje glavne razlike med neposrednim financiranjem med Anglijo in Avstrijo.

	Anglija	Avstrija
Višina sredstev	ni omejena	omejena (največ 1500€)
Nadzor nad porabo sredstev	popoln računovodski nadzor, regulacija porabe	brez nadzora
Upravičenost do dajatev	Oseba, ki ima več kot šest tisoč funtov premoženja, ni upravičena do neposrednega financiranja.	Premoženje osebe ne vpliva na upravičenost do neposrednega financiranja.

Razpredelnica 1: Primerjava angleškega in avstrijskega modela.

Kljub v razpredelnici omenjenim razlikam, je sistemoma neposrednega financiranja skupno, da:

- uporabniki prejmejo denar in nato sami plačajo storitve,
- temelj vstopa in dodelitve denarja je ocena potreb osebe,
- višina dohodkov osebe ne vpliva na višino dajatev.

(Flaker in drugi 2007: 17).

Zanimivo je, da v avstrijskem sistemu ni uveljavljenega nadzora nad načinom porabe denarja, ki ga uporabniki dobijo. Morda je v tem pogledu angleški sistem boljši, ker kljub nadzoru omogoča neomejeno višino sredstev. To storitve naredi bolj po meri uporabnika.

V Avstriji premoženje osebe ne vpliva na upravičenost do storitev, kar je predvsem pomembno za tiste, ki si v primeru plačevanja storitev, le-teh ne bi mogli privoščiti.

1.4.4 Prednosti neposrednega financiranja

Jon Glasby in Rosemary Littlechild v knjigi *Social work and direct payments* opisujeta številne narejene raziskave, ki so izpostavile mnoge ključne prednosti za prejemnike neposrednega financiranja. Te so:

- odzivnejše službe in povečana oz. širša izbira ter nadzor,
- izboljšana moralna in duševna blaginja,
- kreativnejša uporaba virov, ki so včasih cenejši; vsekakor pa zagotavljajo boljši izkoristek porabe denarja),
- povezovanje med zdravstveno in socialno oskrbo.

1.4.4.1 Izbira in vpliv

Avtorja pravita, da je dandanes že široko sprejeto, da neposredno financiranje poveča izbiro in vpliv uporabnika ter da je to prevečkrat razumljeno kot samoumevno.

V zgodnjih 90ih letih so raziskave sklada neodvisnega življenja (*Independent Living Fund*) razkrile, da neposredno gotovinsko izplačevanje uporabnikom servisov zvišuje njihov občutek nadzora in izbire.

Uporabniki imajo možnost, da si sami izberejo asistente oz. izvajalce, s katerimi se počutijo dobro in za katere menijo, da imajo potrebne sposobnosti in znanja. Oseba ima tudi možnost, da se odloči za asistenta določenega spola ali katere druge značilnosti, ki ji je pomembna (npr. jezik, osebnost osebe, vera). Oseba lahko izvajalca tudi odpusti, če ji ne ustreza. Skratka, uporabnik ima možnost, da izbere asistenta po svojih željah in zahtevah, nekoga, s katerim bo lahko po njegovem mnenju ustvaril kvaliteten odnos. Raziskave so pokazale, da je pozitivna posledica če si uporabnik sam izbere izvajalca ta, da dlje časa sodelujejo. Uporabniki so se zaradi statusa delodajalca počutili samozavestnejši.

Leta 1993 so sodelujoči v Morrisovi raziskavi opisali prednosti, če oseba zaposli osebnega asistenta. Nekaj izjav sodelujočih:

- a) Sem mož, oče in hranilec družine. Pred desetimi leti sem bil v instituciji, kjer se nisem mogel odločiti niti o tem, kdaj bom šel na stranišče.
- b) Imeti pravico se odločiti kdo me bo dvignil in položil v posteljo.

- c) Živim sam, živim na način, ki mi je všeč. Lahko grem in pridem kadarkoli želim.
- d) Jaz zaposlujem ljudi, kar mi omogoča, da imam življenjski stil, ki si ga izbiram sam.

V neki drugi raziskavi iz leta 1994 so ugotovili, da je največja prednost, da ima uporabnik vpliv nad dogovori.

Avtorja povzemata Petra Brawleyja, predsednika Centra za neodvisno življenje iz Glasgowa, ki pravi, da je neposredno financiranje ogromen korak naprej za ljudi z oviranostmi. Mnogi njegovi somišljeniki so mnenja, da bodo bodoče generacije neposredno financiranje jemale kot nekaj samoumevnega, in ne bodo mogli verjeti, da so bili časi, ko takšna oblika financiranja ni bila na voljo.

Zanimiva je tudi raziskava iz leta 1999, ki jo je izvedel *Social Services Inspectorate*, in sicer kaže na to, da so bili prejemniki neposrednega financiranja bolj zadovoljni z dogovori za oskrbo kot prejemniki posrednega financiranja, občutek kontrole nad storitvami so izpostavili kot ključni faktor.

1.4.4.2 Morala in dobro počutje

Literatura s področja psihologije kaže na to, da je vpliv nad svojim življenjem ključnega pomena za dobro počutje osebe, prav tako je seveda pomemben element pri tem, kakšno bo posameznikovo življenje in v kolikšni meri bo občutljiv na stres.

Ljudje, ki imajo večji nadzor nad svojim življenjem, so telesno bolj zdravi kot tisti, ki se počutijo brez moči (Kobasa 1979; po Glasby, Littlechild 2002).

Neposredno financiranje omogoča ljudem, da so manj odvisni od drugih, da se sami odločajo o svojem življenju. Vse to vpliva na kakovost življenja: na zdravje, blagostanje in psihosocialni razvoj osebe in na odnose uporabnika z drugimi.

Za ljudi s težavami v duševnem zdravju neposredno financiranje pomeni pridobitev zaupanja in podpore, ki jo potrebujejo za okrevanje.

Avtorja navajata, da povečan občutek nadzora, ki je posledica neposrednih izplačil, izboljša počutje in kakovost življenja uporabnika.

Izkušnje iz eksperimenta so pokazale, da je ljudem veliko pomenilo, da so lahko npr. z denarjem plačevali položnice, da jim ni bilo potrebno skrbeti za osnovne stvari. Hkrati so preko plačevanja storitev dobili vlogo delodajalca, kar je pozitivno vplivalo na njihovo življenje (samovrednotenje, krepitev moči).

1.4.4.3 Uporaba virov

Ko so v angleškem parlamentu razpravljali o možnosti neposrednega financiranja, so očitali neposrednemu financiranju preseganje stroškov obstoječih storitev. Zaradi tega so v nekaterih nadaljnjih raziskavah o neposrednem financiranju raziskovalci ugotavljali stroškovno učinkovitost; ali je takšna oblika financiranja učinkovitejša in cenejša od že uveljavljenih načinov financiranja. Dandanes obstaja veliko literature, ki nakazuje na to, da je neposredno financiranje ne samo učinkovitejše od obstoječih storitev, ampak lahko tudi cenejše.

Metodologija v raziskavi iz leta 1994 (Zarb, Nadash 1994; po Glasy, Littlechild 2002: 91) za primerjanje podatkov je zapletena, vseeno sta raziskovalca prišla do sklepa, da so paketi financiranja z neposrednimi ali posrednimi plačili povprečno cenejši za približno od 30 do 40 odstotkov kot velja za neposredne storitve.

Ljudje, ki prejemajo neposredna plačila so dosti bolj zadovoljni kot ostali uporabniki storitev. Obenem je denar, ki ga razporejajo uporabniki sami bolje izkoriščen.

1.4.4.4 Povezovanje zdravstvene in socialne oskrbe

V Veliki Britaniji sta zdravstvena in socialna oskrba¹⁷ ločeni z zakonodajo. To povzroča zmedo pri uporabnikih, saj včasih ne vedo, katera oblika je odgovorna za določeno storitev.

Glede na številne opravljene raziskave so ključne meje med zdravstvenimi in socialnimi storitvami naslednje:

- strukturna razdrobljenost in kompleksnost
- razlike v postopkih
- finančne razlike
- poklicne razlike

¹⁷ Ravno povezovanje med obema sektorjema je zapoved nove paradigme dolgotrajne oskrbe, ki jo opisujeva v nadaljevanju.

- razlike v statusu in v legitimnosti (Hudson 2000; po Glasby, Littlechild 2002: 94).

V pogledu na ločevanje med zdravstvom in socialo ima neposredno financiranje možnost zagotavljanja večje kontinuitete za ljudi s posebnimi potrebami (*disabled people*) in lahko začne premagovati umetne ovire med omenjenima sektorjema.

Raziskava iz leta 2000, ki jo je financiralo Ministrstvo za zdravstvo v Veliki Britaniji, se je osredotočala na neposredna plačila in mejo med zdravstvom in socialo. S pomočjo intervjujev in fokusnih skupin, ki so jih sestavljali uporabniki neposrednega financiranja, osebni pomočniki ter strokovni delavci z obeh področij, so prišli do zaključka, da zelo malo ljudi s posebnimi potrebami dela razlike med zdravstveno in socialno oskrbo. Eden izmed sodelujočih v raziskavi je dejal, da ne moremo ločevati osebne oskrbe (*personal care*) na razdelke kot so zdravstvena oskrba in socialna oskrba. Gre namreč za holistični pristop in dobrobit celotne osebe. Za dobro počutje in zdravje osebe sta pomembna oba dela oskrbe.

Skratka, oba sektorja sta med seboj povezana in pomembna za dobrobit osebe s posebnimi potrebami. Neposredno financiranje uporabnika postavi v položaj, ko se sam odloča o storitvah, ki jih potrebuje, storitve se tako veliko bolje približajo njegovim potrebam, ima večjo moč in vpliv nad svojim življenjem, hkrati pa pomaga združevati ta dva ločena sektorja. Avtorja zaključujeta s tem, da je neposredno financiranje prav gotovo z ekonomskega vidika učinkovitejše, povečuje dolgoročnost, zadovoljstvo in fleksibilnost ter omogoča ljudem, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, storitve po njihovi meri (Glasby, Littlechild 2002: 85-99).

1.4.5 Škotska študija – opis prednosti in slabosti

V nadaljevanju povzemamo ugotovitve škotske študije, ki je nastala v sodelovanju z *Scottish Executive*. Raziskovali so učinke izvedljivosti neposrednega financiranja na ljudi z duševnimi stiskami.

Raziskava se je osredotočala na uvajanje neposrednega financiranja na Škotskem ter mnenje uporabnikov, izvajalcev in strokovnjakov o njem (Ridley 2002: 95).

Uporabniki tistih storitev, ki so namenjene ljudem s težavami v duševnem zdravju, so se v splošnem pozitivno odzvali na neposredno financiranje. V tem so videli možnost večjega vpliva in nadzora nad izvajalci storitev (kdo storitve izvaja, na kakšen način in kdaj).

Samostojno življenje nekaterim pomeni svobodo, za druge pomeni ustrezno izvajanje in delovanje služb in posameznikov, ki jim zagotavljajo storitve. Eden od sodelujočih uporabnikov je dejal, da mu odločanje o svojih storitvah viša samozavest.

Oskrbovalci oziroma izvajalci (*carers*) so kot prednost neposrednega financiranja ljudi s težavami v duševnem zdravju izpostavili potencial te metode, da pripomore k zmanjševanju izključenosti in povečuje vključenost ljudi v vsakdanje življenje.

Strokovnjaki s področja socialnega dela so predvidevali, da bo uvedba neposrednega financiranja prinesla ljudem z dolgotrajnimi stiskami zagotovila večjo izbiro storitev, večjo fleksibilnost in prilagojenost ter vpliv nad njimi, večjo samostojnosti, krepitev moči ter višjo samozavest. V neposrednem financiranju so videli možnost izhoda iz kolesja klasičnih storitev duševnega zdravja in širjenje uporabnikovih obzorij in sveta.

Zagovorniške organizacije v tem načinu financiranja vidijo možnost vzpostavitve ravnovesja med neenako stopnjo moči uporabnikov ter strokovnjakov (Ridley 2002: 101-102).

Ridley-jeva (2002: 103) piše, da so v raziskavi izpostavili tudi nekatere slabosti, in sicer so bili vsi sodelujoči mnenja, da bi sprememba oziroma poslabšanje duševnega stanja uporabnika negativno vplivala na njegovo sposobnost samostojnega opravljanja denarnih transferjev, poslov.

Ena sodelujoča oseba je dejala, da bi neposredno financiranje lahko pomenilo prevzete dodatnega enega birokratskega bremena na svoja pleča; posebno v stanjih, ko bi čutila, da ni zmožna opravljati nalog v zvezi z neposrednim financiranjem, bi to pomenilo dodaten izvor stresa. Nekateri skrbijo, da bi ljudje zaradi svojega duševnega stanja denar porabili za druge stvari, kot je bil namenjen. Ena od sodelujočih uporabnic je izrazila strah, da bi zaradi manične depresije v stanju evforije preveč zapravila za »druge« stvari (*ibid.*).

Vprašanja glede financ so v pilotskem projektu reševali s pomočjo analize tveganja. Z analiziranjem nevarnosti in groženj (da bi oseba z denarjem nepremišljeno ravnala in si s tem naredila škodo), so tveganja lažje predvideli in našli načine za zmanjševanje škode.

1. 5. PILOTSKI PROJEKT INDIVIDUALNO FINANCIRANJE STORITEV SOCIALNEGA VARSTVA

Programska izhodišča pilotskega projekta »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« temeljijo na Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005, ki akterjem socialnega varstva nalaga načrtovanje sistemov in izvajanje storitev na načelih, kot so individualiziran pristop, nadzor nad porabljenimi sredstvi, pluralizacijo izvajalcev, povečan obseg izbire storitev in povečano soodločanje pri izvajanju storitev. Ta izhodišča je potrdila Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010, ki eksplicitno predvideva uvajanje neposrednega plačevanja dolgotrajne oskrbe, osebno plačevanja storitev ter pluralizacijo izvajalcev (Flaker in drugi 2007: 9).

Projekt je sicer nastal po naročilu Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (v nadaljevanju MDDSZ). Namen je bil preizkušati individualizirano in neposredno financiranje storitev socialnega varstva pri nas. Gre torej za eksperimentalni projekt, ki so ga izvajali Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo kot posredni naročnik projekta in soizvajalec projekta ter Fakulteta za socialno delo in Agencija IN. Slednjo so ustanovili za potrebe projekta, saj fakulteta ne more izvajati storitev socialnega varstva (Rafaelič 2008: 23).

Glavni akterji projekta so bili:

- 1) MDDSZ kot naročnik projekta,
- 2) Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo kot posredni naročnik in soizvajalec projekta (sodeloval je predvsem pri raziskovalnem delu eksperimenta),
- 3) Fakulteta za socialno delo kot organizacija, ki je vodila raziskavo,
- 4) Agencija IN kot serviser projekta in njegovih udeležencev (nudila je storitve načrtovanja, koordiniranja in posredovanja storitev socialnega varstva tako za potrebe projekta kot tudi za zasebne naročnike).

V projektu so sodelovali še:

- 5) Centri za socialno delo,
- 6) občine,
- 7) Komisija za potrjevanje individualnih načrtov,
- 8) Projektni svet,
- 9) Projektni tim,
- 10) Zavod Hrastovec – Trate,

11) razne izvajalske organizacije (*ibid.*).

Kot posamezne osebe v projektu nastopajo udeleženci projekta, načrtovalci, koordinatorji storitev in izvajalci storitev (fizične osebe). Glede na to, da sva se v najinem empiričnem delu diplomske naloge osredotočili predvsem na uporabnike, načrtovalce ter koordinatorje storitev, bova v nadaljevanju te podrobneje opisale.

1. 5. 1. Agencija IN

»Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev (Agencija IN) je zasebni in neprofitni zavod, ki so ga ustanovili uporabniki in sodelavci projekta, da bi zagotovili projektu pravno subjektiviteto in organizacijsko trdnost pri podpori projekta« (Flaker in drugi 2007: 121).

V sami zasnovi projekta agencija kot taka ni bila predvidena, ampak se je ideja o ustanovitvi takšne strukture pojavila v začetku aprila 2006. Vzrok temu je bil odstop Zavoda Hrastovec – Trate kot aktivnega udeleženca v projektu. Posledično so se začela pojavljati vprašanja v zvezi z odgovornostjo, poslovanjem projekta in podpore pri organizaciji storitev koordinatorjem, izvajalcem, načrtovalcem in uporabnikom.

Po sklepu sodišča je bila Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje storitev socialnega varstva, vpisana v sodni register 4. oktobra 2006.

Ob ustanovitvi Agencije IN so ustanovitelji v aktu o ustanovitvi zapisali, da je namen zavoda ljudem v stiski omogočiti načrtovanje, dostop, koordiniranje in izvajanje storitev, ki bodo najbolj ustrezen odgovor na njihove potrebe in življenjsko situacijo. Prav tako naj bi zavod uporabnikom ponujal storitve individualnega načrtovanja in koordiniranja, posredovanja storitev zlasti na področju socialnega varstva (Flaker in drugi 2007: 121).

Agencija IN naj bi tako opravljala naloge kot so:

- zagotavljala dotok sredstev iz individualnega paketa storitev (IPS) za vodenje projekta in režijske stroške,
- omogočala naročevanje in plačevanje storitev,
- se prijavljala na razpise za sredstva,
- skrbela za strokovno podporo udeležencev projekta,
- koordinirala dejavnosti različnih dejavnikov,

- nudila podporo pri izvajanju postopkov (srečanje komisije, pridobivanje soglasij),
- nudila odgovornost za uporabnike ob selitvi iz socialnovarstvenih ustanov,
- zagotovila oceno tveganja in ukrepe zmanjševanja tveganja,
- prevzemala odgovornost za kontinuiteto in zanesljivost storitev,
- posredovala v nesporazumih.

Poleg tega delovanje agencije ni omejeno le na projekt, temveč ima možnost tudi drugih dejavnosti, kot so izvajanje zagovorništva, sodelovanje pri razvoju metod, oblik in raziskovanja na področju načrtovanja in neposrednega financiranja. Agencija tudi podpira uporabniške pobude, izvaja ocenjevanje potreb in načrtovanje storitev v lokalni skupnosti ter ne izvaja nobenih storitev, kar ji onemogoča, da bi prišlo do navzkrižja interesov pri izvajanju storitev (Flaker in drugi 2007: 122-123).

V aktu o ustanovitvi je zapisano tudi, da bo zavod upošteval etična načela, ki veljajo v socialnem varstvu in si prizadeval za izboljšanje kvalitete življenja, deloval po načelih individualizacije, krepitve moči in dialoga ter upošteval uporabniško perspektivo in razvijal demokratične odnose.

1. 5. 2. Uporabniki

»Praviloma so uporabniki neposrednega financiranja uporabniki ne le socialnovarstvenih storitev, temveč tudi zdravstvenih, izobraževalnih in drugih. Ožje gledano, zlasti na področju socialnega varstva, govorimo o ljudeh, ki potrebujejo tujo, organizirano in kontinuirano pomoč oziroma dolgotrajno oskrbo. Uporabnike tega načina financiranja najdemo med ljudmi, ki potrebujejo pomoč, ki je ne morejo najti v neformalnih mrežah pomoči, jo navadno potrebujejo dalj časa, imajo razmeroma stabilne (trajne ali periodične) potrebe po storitvah, še zlasti, če so te potrebe nestandardne in kompleksne ter zahtevajo več koordinacije in usklajevanja« (Flaker in drugi 2007: 14).

Oseba, ki potrebuje zgoraj opisane storitve, je lahko:

- oseba s senzorno ali gibalno oviro,
- oseba s težavami v duševnem zdravju,
- oseba, ki se opredeljuje kot duševna prizadeta,
- oseba, ki potrebuje kontinuirano pomoč zaradi starosti ali dolgotrajne bolezni.

(Flaker in drugi 2007: 14-15)

Ko uporabnik vstopi v IF s tem formalno postane uporabnik institucionalnega varstva (a to ne pomeni, da postane tudi stanovalec zavoda), zavod mu omogoči, da prejema finančna sredstva za izvajanje osebnega paketa storitev. S tem uporabnik ohrani oz. pridobi (če je že stanovalec kakšnega zavoda ali pa je vključen v drugo obliko celodnevne varstva) civilni status, kot bi ga imel, če ne bi bil stanovalec zavoda. Tako uporabnik načeloma ohrani suverenost pri odločanju o svojem življenju, zavod mu ni dolžan ponuditi nobenih storitev ali prevzemati odgovornost za porabo sredstev, ki jih uporabnik prejme (Flaker in drugi 2007: 61).

Uporabniki so se v projekt vključevali predvsem na podlagi predlogov različnih akterjev. Sodelavci projekta so ob raznih priložnostih predstavljali pilotski projekt in ljudi povabljeni k sodelovanju. V letu 2005 in 2006 so bili v ta namen organizirani trije posveti, kamor so bile povabljene nevladne organizacije, zavodi, občine, centri za socialno delo, potencialni uporabniki. Povabljeni so tako imeli priložnost predlagati vključitev oseb, za katere so menili, da ustrezajo zahtevam projekta. Osebe, ki so se vključile v projekt so predlagali Zavod Hrastovec – Trate, Sklad Silva, Altra, Posebni socialnovarstveni zavod Prizma Ponikve, Socialnovarstveni zavod Dutovlje, centri za socialno delo in drugi. Nekatere osebe so vstopile v projekt po lastnem interesu oziroma v interesu njihovega ožjega neformalnega omrežja, nekatere pa na predlog sodelavcev projekta. (Flaker in drugi 2007: 81).

1. 5. 3. Načrtovalci

V Pravilniku za potrjevanje osebnih načrtov (6. člen) piše, da je načrtovalec oseba, ki izvaja proces načrtovanja. Ta oseba je praviloma strokovnjak, ki je opravil usposabljanje za metodo osebnega načrtovanja.

V Osnutku etičnega kodeksa načrtovalcev v projektu osebno financiranje (5. člen) kot načrtovalca v projektu določa oseba, ki se je usposobila za metodo osebnega načrtovanja in s praktičnim delom potrdila etično zavezanost uporabniški perspektivi v strokovnem delu

Temeljna vloga načrtovalke v procesu uveljavljanja dostopa do storitev osebnega financiranja je zagovorniška, obenem je uporabnikova zaveznica pri zapisu načrta. Vlogo načrtovalca lahko opravlja tudi svojec uporabnika, a le v primeru, da je opravil usposabljanje za individualno načrtovanje. Prav tako je lahko uporabnik sam svoj načrtovalec.

V 8. členu Osnutka etičnega kodeksa so zapisane naloge načrtovalcev. Naj povzameva nekatere od naštetih:

- vzpostavitev prvega stika z uporabnikom,
- prilagoditi način svojega sporočanja uporabnikovemu,
- uporabnika seznaniti z namenom sodelovanja v projektu, z metodo, potekom dela in pravicami,
- se dogovoriti za kraj, času srečevanj in o načinu beleženja,
- prihajati točno na dogovorjena srečanja,
- vsakokrat s seboj prinesiti zapis prejšnjega srečanja in naprej preveriti, ali vse zapisano v njem še drži,
- vzpostaviti sodelujoč odnos, ki temelji na spoštovanju in zaupnosti,
- opozoriti uporabnika na morebitna tveganja in po potrebi sodelovati pri izdelavi načrta za zmanjševanje tveganja,
- upoštevati načelo krepitve moči sogovornika,
- skupaj z uporabnikom raziskovati razpoložljive vire za uresničevanje ciljev,
- zapiše načrt in stroškovnik po predvideni metodi
- na željo uporabnika sodeluje pri predstavitvi načrta pred komisijo za odobritev načrta.

Načrtovalec mora pri svojem delu varovati osebno dostojanstvo, zasebnost in nedotakljivost stanovanja uporabnika, s katerim dela ter tudi spoštovati zasebnost bivših uporabnikov in varovati tajnost vseh informacij, tudi po končanem delu.

Načrtovalec je za svoje delo po vesti odgovoren uporabniku, dolžan mu je tudi omogočiti vpogled v vso dokumentacijo, ki je nastala v zvezi z uporabnikom.

1. 5. 4. Koordinatorji storitev

Koordinator storitev je zadolžen za uresničevanje načrta. Njegova temeljna naloga je, da zastopa interese uporabnika in zagotavlja vpliv uporabnika v procesi izvedbe storitev. Ko oba akterja predvidita potrebne naloge in si jih razdelita, uporabnik koordinatorju storitev podeli mandat za dogovorjeni obseg storitev. Obseg mandata je lahko omejen na spodbujanje in sodelovanje, lahko pomeni spremljanje na prizorišče, lahko je le v navzočnosti uporabnika, lahko pa delovanje s pooblastilom za posredovanje v imenu uporabnika. O samem poteku dela se sproti obveščata (Flaker in drugi 2007: 111).

Uporabnik si koordinatorja storitev izbere sam ali mu pri izbiri pomaga načrtovalka.

Pri izbiri koordinatorja moramo upoštevati spol, starost, podobne interese in dejavnosti, ali obstaja vzajemno spoštovanje med uporabnikom in koordinatorjem, naklonjenost, ali se osebno skladata glede na versko prepričanje, rasno pripadnost, jezik, politično opredelitev in drugo (Brandon 1992; po Flaker in drugi 2007: 111).

Temeljne naloge koordinatorja storitev so:

- zastopati interese uporabnika,
- skrbeti, da niso kršene njegove pravice,
- mu pomagati pri uresničevanju ciljev, ki so izraženi v osebni načrtu,
- ga usmerjati in podpirati,
- biti njegov zagovornik,
- preverjati njegovo zadovoljstvo s storitvami, spremljevalci in drugimi akterji.

Med naloge koordinatorja sodi beleženje svojega dela in stroškov osebnega načrta. Skupaj z uporabnikom vodita ladijski dnevnik¹⁸, vsak mesec pa v mesečni zbirni list¹⁹ zabeležita stroške osebnega paketa (Flaker in drugi 2007: 112).

Koordinator storitev je za svoje delo odgovoren predvsem uporabniku, ki ima pravico do zamenjave, če z njegovim delom ni zadovoljen. V tem primeru ima Agencija IN nalogo poiskati novega koordinatorja, saj izkušnje kažejo, da si uporabniki sami težko najdejo novega (Rafaelič 2008: 35).

1. 5. 5 Učinki projekta ²⁰

Metoda osebnega načrtovanja se je začela pri nas uvajati sredi devetdesetih let, ko so se na Obali pojavili tudi prvi eksperimenti v neposrednem financiranju. Vendar razvoju metode osebnega načrtovanja ni sledil razvoj organizacijskih ter finančnih pogojev za to obliko

¹⁸ Ladijski dnevnik je pripomoček, namenjen spremljanju izvajanja storitev, vanj pa pišejo zlasti izvajalci storitev (kaj so izvedli in kdaj ter plačana cena storitve), vendar ne brez vednosti uporabnika. Dnevnik je od uporabnika, zato mora biti seznanjen z vsem, kar je vanj zapisano, služi mu za njegovo podporo (Flaker in drugi 2007: 112-113).

¹⁹ Mesečni zbirni list izpolnjujeta uporabnik in koordinator storitev skupaj, nastane na podlagi ladijskega dnevnika in je nadaljevanje popisa stanja. Popis stanja opravita načrtovalka in uporabnik in nastane pred začetkom izvajanja neposrednega financiranja.

Popis stanja in mesečni zbirni list omogočita primerjavo življenjskih stroškov in prejetih storitev uporabnika pred vstopom v pilotski projekt in po vstopu v projekt. Primerjava je mogoča v znesku, ceni storitev, izvajalcih storitev, virih in načinih plačevanja ter obsegu storitev (*ibid.*).

²⁰ Celotno poglavje Učinki projekta je povzeto po: Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva: protislovja uvajanja dolgotrajne oskrbe (končno poročilo).

financiranja. To dokazuje tudi eksperiment, v okviru katerega sva naredili kvalitativno analizo. Pilotski projekt se je začel že leta 2003, prvi uporabniki pa so se začeli vključevati šele leta 2006. Udeleženci projekta so med njegovim uresničevanjem naleteli na veliko ovir in zastojev.

Akcijski eksperiment se je izvajal z namenom, da na omejenem številu uporabnikov preizkusi način osebnega in neposrednega financiranja storitev. V eksperimentu naj bi opazovali učinek na uporabnika (kakovost življenja, nabor in stroški storitev), preizkusili metodo in postopek, ter ob tem pridobili vedenje o organiziranju in možnosti za uveljavljanje novega načina zagotavljanja storitev pri nas.

1. 5. 5. 1 Vzorec

Skupna značilnost vključenih v projekt je bila, da potrebujejo dolgotrajno, organizirano in kontinuirano oskrbo. Uporabniki so se med seboj razlikovali po:

- *tipu težav in nalepk*; največ vključenih je imelo kombinirane težave, z intelektualno oviranostjo se je vključilo osem ljudi, s težavami v duševnem zdravju pet ljudi in štiri osebe s telesnimi ali senzornimi ovirami.
- *po intenzivnosti potreb*; število potrebnih ur podpore pod 100 ur mesečno ali nad 200 ur mesečno, nekaj oseb je imelo vmesno število ur,
- *in po tem, ali so ob vstopu v projekt živeli doma ali v obliki organizirane namestitve*; dve tretjini vključenih je ob začetku živelo doma, ostali v organizirani obliki varstva.

V projektu je sodelovalo pet žensk, ostali so bili moški. Starostni razpon je bil med 26 in 60 let, od tega pet udeležencev starih med 40-50 let in devet udeležencev starih med 30-40 let (starost upravičencev je bila od 18 do 65 let). Polovica sodelujočih je imela stalno bivališče v Ljubljani, ostali pa v drugih občinah, ki so sodelovale v projektu (Domžale, Grosuplje, Koper, Mengeš, Piran, Škofja Loka, Sevnica, G. Radgona).

Ljudje, ki so se vključili v projekt, so živeli v materialni in socialni stiski, bili so izolirani od drugih in pogosto osamljeni, imeli so nizko stopnjo izobrazbe ter šibka omrežja in bili so odvisni od pomoči (pri opravljanju življenjskih dejavnosti so bili vsi v večji ali manjši meri odvisni od drugih). Polovica izmed vključenih je imela od otroštva trajajoče institucionalne kariere in mnogim je ravno podpora okolja omogočala, da niso vsi postali stanovalci zavodov.

Od tistih, ki so pred vključitvijo v projekt živeli doma, je večina živela pri starših, le trije pa so živeli v najetem ali solastniškem stanovanju.

Tveganje institucionalizacije je pred začetkom eksperimenta obstajalo skoraj pri vseh uporabnikih, manjše je bilo pri petih osebah, za katere so skrbeli starši ali partnerji.

V eksperiment se je vključila skupina ljudi, ki je deloma reprezentativna za celotno populacijo ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Vendar ugotovitev eksperimenta ne moremo posplošiti na celotno populacijo.

1. 5. 5. 2 Uresničevanje ciljev

Osebni načrti so vsebovali cilje, s katerimi so udeleženci projekta želeli:

- spremeniti življenje, da bi bilo bolj varno, samostojno, zanimivo
- s pomočjo osebnega paketa storitev postati bolj vključeni v družbena dogajanja,
- doseči večjo gotovost in vpliv v življenju,
- razbremeniti svojce.

Ločimo naslednje cilje:

- a) cilji, ki so usmerjeni v urejanje življenja in bivanja (ureditev stanovanjskih razmer, podpora pri opravilih, gospodinjstvu)*
- b) cilji, ki pomenijo aktivacijo (delo, prosti čas, izobraževanje, družabni dogodki)*
- c) cilji, ki urejajo razmerja do pomembnih drugih (do staršev, strokovnjakov, ustanov)*
- d) cilji za osamosvajanje in vključevanje v družbo (stiki, aktivnosti).*

Osebni načrti so vsebovali od enega in največ do štirinajst ciljev, v povprečju šest.

Devet uporabnikov je uresničilo (skoraj) vse zastavljene cilje, pri ostalih je bila uresničitve delna. Razlogi za neuresničene cilje:

- izvirajo iz uporabnikov (npr. zaradi spremembe življenjskih okoliščin, ker so si premislili, zaradi spremembe cilja),
- težavnosti in dolgotrajnosti doseganja ciljev (nestrinjanje akterjev, ki bi morali sodelovati pri uresničevanju ciljev, pomanjkanje sredstev)
- pomanjkljive metode in postopka oz. ravnanja strokovnjakov in ustanov (npr. slabo delo koordinatorke).

1. 5. 5. 3 Stroški osebnih paketov storitev

Osebni paket storitev je osnovna organizacijska struktura osebnega in neposrednega financiranja. Za to strukturo je značilna individualnost, posamičnost in enkratnost, v njej neposredno sodelujejo uporabnik, načrtovalec, koordinator in izvajalci.

Cena osebnega paketa storitev je v povprečju znašala 1.214, 91 € (najmanj 564,96 € in največ 1.918,55 €). Takšna je bila cena celotnega zneska osebnega paketa storitev, od katerega je nato pristojni center za socialno delo odbil prihodke uporabnika. Povprečni osebni paket je obsegal 74 ur storitev mesečno (najnižja omejitev v projektu je bila 30 ur). Večina plačil v projektu je bila opravljena tako, da so uporabniki neposredno plačali izvajalcu, cene so bile okrog 5 €.

Stroški posameznih paketov so bili razdeljeni na življenjska stroške (ki predstavljajo 50,05 % vseh stroškov paketa) , stroške storitev (34, 22 %) in sredstev (manj kot 5 %).

Vzpodbuden je podatek, da so bile cene paketov v povprečju za 227,11 € nižje od cen institucionalnega varstva v posebnih zavodih. Na ceno je deloma vplivalo tudi omejevanje cen, kar je zmanjšalo možnosti uresničevanja ciljev osebnih načrtov.

1. 5. 5. 4 Rezultati

1) Ugodni učinki na ravni zagotovitve boljših pogojev življenja:

- 5 uporabnikov se je preselilo iz ustanove v hišo oz. najemniško stanovanje (naredi opombo: preselitve so bile eden zahtevnejših elementov uresničevanja osebnih načrtov oz. izvajanja osebnih paketov),
- 1 uporabnik se je odselil od doma.
- trije uporabniki so se vključili v dnevno varstvo,
- vsem se je stabiliziral finančni položaj, glede česar so uporabniki občutili bistveno manjšo stisko (materialna varnost, preskrbljenost, odsotnost finančne in posledično tudi eksistenčne stiske),
- razbremenitev svojcev (glede odgovornosti in financ).

Vidimo, da je projekt pripomogel k zmanjšanju finančne stiske, kar je mnogim pomagalo, da so se lahko preselili in s tem postali samostojnejši.

2) Ugodni učinki na ravni aktivacije:

- postali so bolj aktivni, predvsem v prostem času, pri vsakdanjih opravkih in skrbi zase,
- nekateri se vključili na delovno področje.

Zaradi odsotnosti konstantne stiske glede finančnega in stanovanjskega vprašanja, so uporabniki lahko začeli usmerjati energijo tudi v druga področja in postali aktivnejši.

3) Ugodni učinki na ravni socialnih stikov:

- tretjina uporabnikov je doživela vidne spremembe v odnosu z ožjimi sorodniki (nekateri imajo več in redne stike, drugi boljše, eden je stike prekinil),
- nekateri so ponovno vzpostavili odnose z oddaljenimi sorodniki, starimi prijatelji,
- en ima boljše stike s sosedi, nekdo pa slabše.

Vse te tri stopnje so med seboj krožno povezane. Učinki na eni ravni imajo ugodne učinke na drugi ravni.

Med pomembne učinke projekta spada tudi emancipacija in krepitev moči. Osamosvojitve se najbolj kaže v preselitvah in osamosvajanju od sorodnikov, krepitev moči pa v stopnji večje moči v razmerju do formalnih in neformalnih pomočnikov.

1. 5. 5. 5 Težave projekta in potrebne (možne) izboljšave

Projekt »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva« je bil pilotski projekt, ki je razvil veliko novosti.

A kljub temu se je ves čas srečeval s težavami, zastoji in tudi nasprotovanji. Vse to je pripomoglo k slabemu slovesu, ki je, ne le zasenčil uspehe, temveč tudi samo idejo neposrednega in individualnega financiranja postavil v slabo luč. Če bi bilo teh zastojev, ki so povzročali zmedo in negotovost tako pri uporabnikih kot vseh ostalih udeležencih projekta, manj in če bi celoten postopek potekal hitreje (to so onemogočale zamude pri izplačilih, revizije, ki niso bile ažurne), bi sam projekt lahko dosegel tudi večje učinke. Na projekt sam je destruktivno vplivala tudi negotovost usode projekta ter posegi inšpekcije in komisije.

Glede na organizacijsko plat so se težave pojavljale zaradi pomanjkanja finančnih sredstev, podpore naročnika, notranje organizacijske slabosti eksperimenta ter nerazumevanja in nasprotovanja ideji projekta.

Težave so se pojavljale tudi pri izvedbenem delu, kjer so včasih pomembne postavke stroškovnika predvsem zaradi neizkušenosti in začetne neizdelanosti tega dela metode izpadle.

Del metode, ki jo je potrebno še najbolj razviti, je koordiniranje. Tudi koordinatorji sami so bili v projektu še razmeroma neizkušeni. Predvidevanja so, da bi bolj asertivno delo koordinatorjev in pressing na terenu doprineslo k boljšim rezultatom. Pri samem izvajanju osebnih načrtov je torej še veliko rezerve, na čemer bi bilo potrebno delati v prihodnje (Flaker in drugi 2010 a).

1.6 DOLGOTRAJNA OSKRBA

Na področju socialnega in zdravstvenega varstva ter na področju organiziranja socialne varnosti se je v zadnjih desetletjih razvijala tema dolgotrajne oskrbe ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno in organizirano pomoč ter podporo drugih ljudi. Zaradi te nove potrebe se po eni strani kaže potreba po novem stebru socialne varnosti, po drugi strani pa potreba po drugačnem organiziranju odgovorov na potrebe ljudi. Slovenija ima kot socialna država vzpostavljene mehanizme socialne varnosti za primer brezposelnosti, bolezni ter invalidnosti, ne pa tudi za primer odvisnosti od pomoči drugih. Tako je trenutno odgovornost na ramenih svojcev oz. neposrednega okolja, ko pa ta mreža odpove, je posameznik deležen institucionalnega varstva, saj so druge možnosti slabe (Flaker in drugi 2008: 19). Tudi Zavirškova (2000: 30) pravi, da se »s hitrejšim življenjskih tempom povečuje število ljudi, ki postanejo invalidni, ker ne zmorejo hitrega tempa, ki je postal del 'normalnega delovanja'«. Tako človek v drugem sistemu (v našem primeru socializem – kapitalizem) postane bolj omejen pri izbira o svojem nadaljnjem življenju, čeprav se mu dejanske sposobnosti ne spremenijo; spremenijo se okoliščine, ki zahtevajo več, večjo storilnost. Na primer, oseba se odloči za namestitev v institucionalno oskrbo zaradi pomanjkanja virov v svoji neformalni mreži in ne zgolj zaradi (fizične) oslabelosti (Flaker in drugi 2010: 73).

Število ljudi, ki potrebuje dolgotrajno oskrbo, se zaradi različnih demografskih sprememb povečuje. Obenem pa se zmanjšuje delež aktivnega prebivalstva, ki je na voljo za pomoč. Tako se je razmerje med tema dvema skupinama ljudi radikalno spremenilo; povečalo se je tveganje, da ljudje ne bodo prejeli ustrezne pomoči in podpore, in povečala se je obremenitev tistih ljudi, ki pomagajo (Flaker in drugi 2008:19).

Ko govorimo o spremembi temeljnih obrazcev zagotavljanja pomoči, je poleg družbenih vzrokov in povodov (npr. drugačne kulture neformalne pomoči, napredek medicine) potrebno omeniti tudi deinstitutionalizacijo. Ta proces sva že opisovali, a ga ponovno omenjava, saj je v drugi polovici 20. stoletja ta proces tisti, ki pomeni zapiranje velikih ustanov in prestrukturiranje v drugačne skupnostne službe. Sam proces prav tako povzroča organizacijske spremembe ter spremembe vrednot kar pomeni, da se ljudje vedno bolj zavedajo, da imajo pravico do življenja v skupnosti (da so vključeni v družbene tokove, da sami odločajo o svoji usodi), ne glede na njihovo stanje (bodisi da so slabotni, bolni, manj prisebni). Vzporedno s procesom individualizacije (ter tudi kot njena posledica) se je pojavila potreba po individualizaciji oskrbe (Flaker in drugi 2008: 19-27).

»Dolgotrajna oskrba je torej fenomen, ki prinaša veliko novosti na ravni zagotavljanja socialne varnosti zlasti kot povsem drugačna paradigma sui generis, ki presega stare obrazce organiziranja oskrbe, načinov pristopa k človeški stiski, statusa uporabnikov in bistva procesov pomoči.« (Flaker in drugi 2008: 21).

Ključne pojme dolgotrajne oskrbe predstavlja spodnja slika (vir: Flaker in drugi 2010 a: 17).



Slika 3: Ključni pojmi dolgotrajne oskrbe

Krožna povezava ključnih pojmov predstavlja delovanje sistema dolgotrajne oskrbe. Storitve in njihovo izvajanje izhajajo iz potreb državljana (ki jih naroča, kupuje ali celo ustvarja) (Flaker in drugi 2010 a: 71).

Pomembno je tudi izpostaviti, da je za kvalitetno dolgotrajno oskrbo značilno, da ni več razmejitve med zdravstvenim in socialnim sektorjem (kar je predstavljalo oviro za celostno in učinkovito oskrbo posameznika). Prav tako je dobra novost ta, da upravičenost do dajatev in storitev ni več pogojena s posameznikovim statusom (npr. ali je zaposlen ali ne), prav tako ni pogojena z diagnozo (npr. status invalida), temveč temelji na posameznikovih objektivnih in subjektivnih potrebah po pomoči. Prav tako količina prejetih storitev ni omejena glede na zaposlitev ali višino dohodkov, temveč glede na količino potrebnih storitev.

V sistemu dolgotrajne oskrbe je v večini primerov uveljavljena možnost neposrednega plačila storitev uporabnikom. To pomeni, da sredstva prejmejo neposredno uporabniki (v ustaljenem sistemu prevladuje posredno plačevanje storitev, to pomeni, da finančna sredstva prejmejo izvajalci storitev in ne uporabniki sami). V pilotskem projektu, na katerem sva opravili svojo kvalitativno raziskavo, so uporabniki prejeli denar neposredno in potem sami plačevali izvajalcem določenih storitev. Ta premik od posrednega do neposrednega financiranja spremeni razmerje uporabnikov do izvajalcev storitev in strokovnjakov. Uporabnik ni več v podrejeni, odvisni vlogi, temveč dobi vlogo »delodajalca«, ki sam sprejema odločitve o storitvah, ki jih potrebuje, ustvarja podobo uporabnika kot produktivnega potrošnika (Flaker in drugi 2008: 19-23). Denar uporabnikom tudi omogoči večjo neodvisnost od strokovnjakov, zaradi posedovanja denarja in moči pa so v družbi bolj spoštovani. Poleg tega pa tak način financiranja spodbuja razvoj neinstitucionaliziranih uslug in daje pravi pomen moči uporabnikov (Brandon 1994: 38).

1.6.1 Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi

1.6.1.1 Opredelitev pojma dolgotrajna oskrba

Predlog zakona dolgotrajno oskrbo opredeljuje kot »dejavnost, ki osebam, ki so zaradi posledic bolezni, poškodb, invalidnosti ali drugih vzrokov v daljšem časovnem obdobju odvisne od pomoči drugih, zagotavlja pomoč pri opravljanju temeljnih dnevnih opravil in podpornih dnevnih opravil« (ZDO, 2. člen, str. 1).

Področje dejavnosti dolgotrajne oskrbe pa obsega tudi storitve, ki so namenjene ohranjanju preostalih psihofizičnih sposobnosti brez pomoči druge osebe, zmanjšanju potrebe po pomoči na najmanjšo možno mero in povrnitvi sposobnosti osebe za življenje brez pomoči druge osebe, če je to možno (ZDO, 2. člen, str. 1).

Definicija dolgotrajne oskrbe po Zakonu temelji predvsem na zdravstvenem vidiku. Iz tega razloga je potrebno pojem dolgotrajne oskrbe razširiti tudi na socialno raven in na storitve vključevanja v vsakdanje življenje. Razlog za razširitev definicije je na ozko omejeni definiciji, ki temelji na vzdrževanju telesa in minimalni reproduktivni funkciji. Flaker in sodelavci (2010: 81) obstoječi definiciji dodajajo družbeno vključevanje in ohranjanje in izboljševanje kakovosti življenja in uresničevanje življenjskih ciljev uporabnika.

1.6.1.2 Upravičenci do zavarovanja

Po zakonu so osebe, upravičene do storitev dolgotrajne oskrbe tiste, ki plačujejo prispevek za zavarovanje za (obvezno) zavarovanje. Čas zavarovanja mora biti neprekinjen zavarovanje plačuje oseba sama ali pa je zavarovana preko druge osebe (ZDO, 24. člen).

Oseba lahko uveljavlja pravice iz obveznega zavarovanja pod naslednjimi pogoji:

	Starost zavarovane osebe	min. neprekinjen čas zavarovanja
1	Manj kot 60 let	3 leta
2	60 in več, manj kot 70 let	2 leti
3	70 let ali več	1 leto
4	3 leta ali manj	Ni pogoja

Razpredelnica 2: Pogoji za uveljavljanje zavarovanja za dolgotrajno oskrbo

Zakon v 130. členu določa pogoje za delno ali popolno oprostitev plačila prispevkov za dolgotrajno oskrbo:

- Kadar oseba nima dohodkov in premoženja ter zanjo plačuje prispevek Republika Slovenija.
- Kadar oseba prejema denarno socialno pomoč ter
- drugi upravičenci, ki izpolnjujejo pogoje po predpisih s socialnega varstva.

Za tiste osebe, ki jim država plačuje prispevek za zdravstvene storitve, tujce, osebe z neznanim prebivališčem ter vojne invalide, gredo stroški za oskrbo iz proračuna Republike Slovenije (ZDO, 132. člen).

Pomembno se nama zdi, da Zakon predvideva možnosti tudi za tiste ljudi, ki si zavarovanja ne morejo plačevati. Slovenija je kot socialna država dolžna skrbeti za blaginjo svojih državljanov, zlasti tistih, ki so socialno ogroženi. Predvidevava, da se bo v praksi pojavilo več ljudi, ki zavarovanja ne bodo imeli urejenega, a bodo storitve dolgotrajne oskrbe najbolj potrebovali, kar se odraža zaradi trenutne gospodarske situacije (npr. visoka brezposelnost, psihosocialne stiske,). Davidson (2007; v Flaker in drugi 2010: 83) pravi, da podatki iz drugih držav kažejo, da se ljudje ne zavarujejo kljub temu, da obstaja visoka verjetnost, da bodo potrebovali storitve dolgotrajne oskrbe.

Potrebno je izpostaviti, da potrebe po dolgotrajni oskrbi niso omejene le na starost, temveč so na voljo tudi mlajšim osebam, ki zaradi različnih razlogov (bolezen, poškodbe, telesna ali duševna prizadetost) potrebujejo pomoč druge osebe. Potrebe po storitvah dolgotrajne oskrbe pa so (naj)pogostejše v starosti (Lundsgaard 2005: 9).

1.6.1.3 Zavarovanje za dolgotrajno oskrbo

Zakon predvideva dve vrsti zavarovanja, in sicer obvezno zavarovanje (prispevke zanj plačujejo zavarovanci/uporabniki, njihovi delodajalci, država, občine ter druge pravne in fizične osebe) in prostovoljno zavarovanje. Obe obliki zavarovanj se financirata iz dveh strani, iz javnih ter iz zasebnih virov.

(ZDO, 118., 120. člen).

Obvezno zavarovanje upravičencu zagotavlja:

1. kritje stroškov dolgotrajne oskrbe
2. kritje stroškov za prilagoditev stanovanja
3. plačilo pripomočkov za izvajanje dolgotrajne oskrbe (ZDO, 26. člen)

Obvezno zavarovanje krije upravičencu plačilo storitev, ki presegajo 230€. To je odbitni znesek, ki ga je uporabnik (razen, če ni zavarovan za primer kritja odbitnega zneska in sam oziroma njegovi bližnji ne more/jo kriti odbitnega zneska, je lahko upravičenec delno ali

popolnoma oproščen tega plačila; to pa urejajo predpisi socialnega varstva) dolžan sam plačati. Odbitni znesek se plačuje mesečno, in sicer ga izvajalcem plača Zavod, uporabnik pa nato to vsoto povrne. Plačevanje odbitnega zneska se lahko uredi tudi s sklenjenim prostovoljnim zavarovanjem odbitnega zneska, v tem primeru uporabnik dobi samo informativni izračun stroškov, izvajalec pa denar za kritje odbitnega zneska dobi od nosilca prostovoljnega zavarovanja odbitnega zneska (ZDO, 30. člen).

Storitve, ki jih obvezno zavarovanje ne krije, plača uporabnik sam. To so:

- plačilo odbitnega zneska,
- razliko plačil za pripomočke,
- plačilo nadstandarda.

Te stroške lahko uporabnik zavaruje s prostovoljnim zavarovanjem (ZDO, 129. člen).

1.6.1.4 Oblike in storitve dolgotrajne oskrbe

Zakon določa naslednje oblike dolgotrajne oskrbe, ki se ločijo predvsem glede na lokacijo izvajanja storitev:

1. dolgotrajna oskrba na domu uporabnika (posebna oblika dolgotrajne oskrbe na domu je osebni pomočnik.)
2. institucionalna dolgotrajna oskrba
3. kombinirana dolgotrajna oskrba, ki je kombinacija dolgotrajne oskrbe na domu in institucionalne dolgotrajne oskrbe.

(ZDO, 10. člen)

Storitve, ki jih ureja zakon o dolgotrajni oskrbi, se glede na namen delijo na 4 glavne skupine:

1. namenjene pomoči pri opravljanju temeljnih dnevnih opravil,
2. namenjene pomoči pri opravljanju podpornih dnevnih opravil,
3. rehabilitacija,
4. svetovanje in učenje.

Kot temeljna dnevna opravila zakon našteva:

- a) prehranjevanje in pitje

- b) osebna higiena
- c) oblačenje in slačenje
- d) izločanje in odvajanje
- e) gibanje
- f) spanje in počitek

Temeljno dnevno opravila	Storitve	Obseg storitev
Prehranjevanje in pitje	pomoč pri hranjenju in pitju, zagotavljanje ustrezne prehrane, pomoč in skrb pri jemanju zdravil, priprava in dajanje zdravil ter nadzor nad jemanjem zdravil	delna ali popolna pomoč
Osebna higiena	kopanje, umivanje, tuširanje, ..., vzdrževanje pripomočkov za osebno higieno, čiščenje pripomočkov, dezinfekcija, preprečevanje okužb,	delna ali popolna pomoč
Oblačenje in slačenje	pomoč pri oblačenju in slačenju, zagotavljanje ustrezne telesne temperature	delna ali popolna pomoč
Izločanje in odvajanje	pomoč pri izločanju in odvajanju	delna ali popolna pomoč
Gibanje	pomoč pri gibanju, posedanju, vstajanju, nameščanju v ustrezen položaj	delna ali popolna pomoč
Spanje in počitek		
Ostalo	pomoč pri uporabi medicinskih pripomočkov, spremljanje vitalnih funkcij in zdravstvenega stanja uporabnika, oskrbovanje ran in razjed ter preprečevanje njihovega nastanka, zdravstvena nega umirajočega bolnika, vzpodbujanje k samooskrbi v okviru zmožnosti	

Razpredelnica 3: Temeljna dnevna opravila, storitve in obseg.

Podporno dnevno opravilo²¹	storitev
gospodinjstva dela	kuhanje, pranje, pomoč pri nakupu življenjskih potrebščin, prinašanje, priprava in postrežba toplega obroka ter pomivanje posode
druga hišna opravila	Pospravljanje, vrtna dela, urejanje okolice, ...
urejanje bančnih poslov, poštnih ali telefonskih storitev	pomoč pri opravljanju bančnih poslov, plačevanju računov, sprejemanju in odpošiljanju poštnih pošilk (oseba pooblasti izvajalca), ...
povezava z okoljem s pomočjo telekomunikacijskih naprav	Pomoč pri telefoniranju, uporabi interneta, ...
Povezava upravičenca z okoljem	prevoz in spremstvo

Razpredelnica 4: Podporna dnevna opravila in storitve.

Obvezno zavarovanje uporabniku omogoča predvsem pomoč pri opravilih, ki v večji meri izhajajo iz telesnih in zdravstvenih potreb. Le pri podpornih dnevnih opravilih lahko zaznamo nekaj socialnih prvin. Takšni sta na primer spremljanje in povezava uporabnika z okoljem, kar spodbudno vpliva na ohranjanje in širjenje socialnih mrež.

Cilji, ki so jih navajali uporabniki pilotskega projekta, so bili predvsem socialne narave in ne toliko zdravstvene (Flaker in drugi 2010: 14).

European Commision (2008: 3-4) med elemente dolgotrajne oskrbe vključuje rehabilitacijo, osnovne medicinske storitve, nego na domu, socialno oskrbo, storitve, kot so transport in hrana, krepitev moči in tako tudi vključujejo naslednje oblike pomoči: priprava hrane, upravljanje z denarjem, nakupovanje špecerije ali osebnih potrebščin, upravljanje lahkih in težkih gospodinskih del, pomoč pri uporabi telefona.

Pravico do dolgotrajne oskrbe imajo običajno ljudje z fizično in mentalno ovirani, ljudje z duševnimi težavami, oslabei starejši ljudje in zlasti skupine, ki potrebujejo podporo pri izvajanju vsakodnevnih dejavnosti. Dolgotrajne oskrbe so najbolj potrebni ljudje iz starejših starostnih skupin, pri katerih obstaja velika nevarnost trajnih kroničnih bolezni, ki povzročajo telesne in duševne oviranosti.²²

²¹ Podporna dnevna opravila so tista, ki uporabniku omogočajo živeti neodvisno v domačem okolju.

²² Dostopno na: http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_protection/2008/hc_ltc_en.pdf.

Storitve rehabilitacije služijo doseganju in ohranjanju čim večje stopnje samostojnosti ter s tem zmanjšujejo odvisnost uporabnika od druge osebe. Oseba ima pravico do rehabilitacijskih storitev šele po zaključeni medicinski rehabilitaciji.

Kot rehabilitacijske storitve zakon opredeljuje storitve, ki so:

- povezane z izvajanjem telesnih aktivnosti,
- na področju kognitivnega funkcioniranja,
- na področju komunikacije,
- na psihosocialnem področju (ZDO, 14. člen).

Najina opazka na tem mestu je, da pogojevanje rehabilitacije v okviru dolgotrajne oskrbe z medicinsko rehabilitacijo ni *primerna*. Zdi se nama sporno, da psihosocialna rehabilitacija temelji na medicinski, saj se v ospredje ponovno postavlja zdravstveno stanje posameznika in posledično zdravstveno oskrbo. Poleg tega pa je za upravičenost do medicinske rehabilitacije potrebna diagnoza.

Lundsgaard (2005: 9) pravi, da je dolgotrajno oskrbo potrebno razlikovati od zdravljenja ali rehabilitacijske nege, ki imata namen spremeniti oziroma izboljšati zdravstveno stanje, medtem ko dolgotrajna oskrba le nadomešča izgubljene sposobnosti za opravljanje dnevnih opravil. A dodaja, da se to dvojno pogosto prepleta z dolgotrajno oskrbo.

1.6.1.5 Pravice iz zavarovanja za dolgotrajno oskrbo

Zavarovanje ne zagotavlja in ne krije stroškov nastanitve, bivanja in prehrane v okviru katere koli oblike dolgotrajne oskrbe, to je na domu ali v kombinirani ali institucionalni dolgotrajni oskrbi. Te stroške mora kriti oseba sama oziroma njeni svojci. Če tega ne zmore oz. ne zmorejo svojci, se to ureja s predpisi s področja socialnega varstva.

V pilotskem projektu so bili stroški stanovanja in prehrane predvideni kot stroški, ki se poravnajo z individualnim neposrednim financiranjem. Predlog zakona tega ne umešča med pravice dolgotrajne oskrbe. To se nama zdi velika slabost omenjenega zakona, saj je ureditev stanovanjske problematike pomembna za dvig kakovosti uporabnikovega življenja na najvišjo možno raven.

Pomemben je podatek, da so uporabniki v projektu kot pogost cilj navajali ravno urejanje življenja in bivanja, kar vključuje ureditev stanovanjskih razmer. O pomenu zadovoljenih osnovnih potreb, med katere spada streha nad glavo, govori hierarhija potreb po Maslowu²³. Teorija govori o petih stopnjah potreb:

1. fiziološke potrebe (hrana, voda, počitek, streha nad glavo)
2. potrebe po varnosti
3. socialne potrebe (ljubezen, podpora, sprejetost, pripadnost)
4. potreba po samospoštovanju (visokem občutku lastne vrednosti, priznanju okolice)
5. potreba po samouresničitvi (uresnitvi lastnih potencialov)

Višje potrebe ne morejo biti zadovoljene, če niso zadovoljene potrebe pred njo; iz tega je razviden pomen urejenosti stanovanjskega vprašanja.

Tudi rezultati pilotskega projekta kažejo, da stabilizacija stanovanjskega položaja pozitivno vpliva na:

- Občutek varnosti posameznika
- Odsotnost eksistenčne stiske
- Ohranjanje in širjenje socialne mreže (več stikov)
- Aktivacijo in vključevanje uporabnikov v različne dejavnosti
- Izboljšano fizično zdravje.

Pravice in storitve, ki ne spadajo v dolgotrajno oskrbo, ker jih ureja druga zakonodaja:

- zdravljenje, zdravila ter medicinsko- tehnični pripomočki, ki jih krije že obvezno in prostovoljno zdravstveno zavarovanje,
- programi otrok in izobraževanja po predpisih o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami,
- programi usposabljanja po predpisih o socialnem varstvu,
- programi in ukrepi po predpisih o rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov,
- storitve, programi, ukrepi in pravice po drugih predpisih, ki urejajo pravice, ki potrebujejo pomoč (ZDO, 17. člen).

Prednost Zakona je v povezovanju socialnega in zdravstvenega sektorja, vendar je zelo pomembno, da je jasno razloženo, pod kateri sektor določena storitev spada. Če strokovnjak ali uporabnik ve, pod kateri sektor določena storitev spada, dolžnosti in pravice tudi lažje uveljavlja oziroma izpolnjuje.

²³ Dostopno na: <http://www.netmba.com/mgmt/ob/motivation/maslow/>.

Obvezno zavarovanje za dolgotrajno oskrbo ne zagotavlja plačila storitev v času, ko se osebi krite storitve, zdravljenje iz drugih zavarovanj (ko je oseba v bolnišnici, se sredstva krijejo iz obveznega zdravstvenega zavarovanja).

Kot sva napisali že v poglavju o zavarovanju, so uporabnikove pravice kriti stroške storitev dolgotrajne oskrbe, kriti stroške za prilagoditev stanovanja ter plačilo pripomočkov za izvajanje dolgotrajne oskrbe. Uporabnikove potrebe in želje so predvidene v individualnem načrtu in če človek želi storitve, ki presegajo finančni obseg storitev, kot so bile predvidene v individualnem načrtu, si to razliko krije sam. Kritje nadstandarda si oseba lahko zagotovi s prostovoljnim zavarovanjem ali pa kot že rečeno, z lastnimi sredstvi (ZDO, 26. in 28. člen).

"Pravico do plačila storitev dolgotrajne oskrbe ima upravičenec, ki za izvajanje storitve izbere izvajalca v mreži javne službe. Te pravice nima upravičenec, ki si izbere osebnega pomočnika, razen v času nočnega počitka." (ZDO, 30. člen, 1. odstavek).

Denarno nadomestilo dobi uporabnik, ki za izvajanje storitev zbere izvajalca izven mreže javne službe. Uporabnik je dolžan porabiti denarno nadomestilo za storitve dolgotrajne oskrbe, kot je zapisano v individualnem načrtu. Nadzor nad porabo denarja je naloga koordinatorja dolgotrajne oskrbe, sankcija za zlorabo denarnega nadomestila pa je ukinitve te pravice. (ZDO, 33., 35. člen). Možna je tudi kombinacija, in sicer si lahko uporabnik izbere posamezne storitve pri izvajalcih dolgotrajne oskrbe v mreži javne službe in deloma v obliki denarnega nadomestila za storitve, za izvajanje katerih si izbere nepoklicne izvajalce.

pravica	mreža izvajalca	kdaj ni te pravice?
plačilo storitev dolgotrajne oskrbe	javna služba - poklicni izvajalci?	/
denarno nadomestilo	izven javne službe - nepoklicni izvajalci, poklicni izvajalci	osebni pomočnik, uporabnik potrebuje manj kot 4 ure storitev dolgotrajne oskrbe tedensko
kombinacija	oboje	/

Razpredelnica 5: Mreža izvajalcev za določene pravice uporabnika.

Ena od pravic je tudi kritje stroškov za prilagoditev stanovanja (prilagoditev stanovanjskih prostorov, sanitarij, dostop do prostorov, ureditev varnostnih sistemov, namestitvev naprav za pomoč na daljavo). Pogoji za to je, da je uporabnik lastnik stanovanja ali hiše, v kateri se izvaja dolgotrajna oskrba oziroma se mora lastnik strinjati. Zavod lahko krije celotno prilagoditev stanovanja ali pa le del tega: prizna se prilagoditve v okviru tehničnih standardov, največja skupna višina stroškov pa ne sme presegati 7-kratnika odbitnega zneska, kar pomeni da uporabnik za prilagoditev stanovanja lahko dobi največ 1610 € (ZDO, 38. člen).

Kritiko tega člena vidiva v omejevanju kritja stroškov za prilagoditev stanovanja, saj imajo nekateri ljudje bistveno višje potrebe. Tako jim je odvzeta izbira med institucionalno in skupnostno oskrbo (če seveda nimajo lastnih sredstev). »Upoštevanje tržne logike in nudenje pomoči, ki je čim cenejša in čim učinkovitejša, se pogosto pokaže kot dajanje pomoči tistim, ki potrebujejo manj skrbi, torej so »cenejši« in sodijo med manj »zahtevne« uporabnike« (Zaviršek 2000: 23).

Zavarovanje krije tudi stroške tehničnih pripomočkov za izvajanje dolgotrajne oskrbe. Nekatere dobi uporabnik v trajno last, druge pa v brezplačno izposojajo.

V trajno last dobi na primer: katetre, sonde, inkontinenčne pripomočke, materiale za zdravstveno nego, pripomočke za sporazumevanje in sporočanje.

V izposojajo pa sodijo: negovalna postelja, voziček in drugi pripomočki za mobilnost, toaletni stol, trapez, prenosni sedež s podvozjem, blazine za preprečevanje preležanin, naprave za izvajanje pomoči na daljavo (39. člen).

Na tem mestu bi ponovno izpostavili usmerjenost na medicinsko nego in oskrbo. Izjema so le pripomočki za sporazumevanje in sporočanje.

1.6.1.6 Izvajalci storitev dolgotrajne oskrbe

"Storitve dolgotrajne oskrbe izvajajo izvajalci v okviru mreže javne službe ali izven okvira javne službe" (ZDO, 11. člen).

Ločijo se na poklicne in nepoklicne izvajalce.

Storitve dolgotrajne oskrbe v mreži javne službe lahko izvajajo le poklicni izvajalci, med javne službe pa spadajo:

- javni zavodi za izvajanje dolgotrajne oskrbe,
- pravne in fizične osebe s koncesijo za izvajanje dolgotrajne oskrbe,
- pravne in fizične osebe z dovoljenjem za izvajanje dolgotrajne oskrbe (ZDO, 40. člen).

Poklicni izvajalci so dolžni opravljati vse storitve dolgotrajne oskrbe, ki jih določa zakon. Za nepoklicne tega določila ni. Poklicne izvajalce zavezujejo normativi in standardi, medtem ko nepoklicne izvajalce zavezuje le individualni načrt (ZDO, 40., 43. člen).

Tako poklicni kot nepoklicni izvajalci morajo uporabniku zagotavljati storitve v skladu z individualnim in izvedbenim načrtom." (ZDO, 41. člen, 1. odstavek).

Cena storitev poklicnih izvajalcev, ki delujejo izven mreže javnih služb, je določena s strani ministrstev, in sicer ne sme presegati ena in pol - kratnika povprečne cene pri izvajalcu, ki deluje znotraj mreže javne službe (ZDO, 74. člen).

Nepoklicnih izvajalcev je več, in sicer zakon (ZDO, 40. člen) našteva:

- fizične osebe, ki imajo status osebnega pomočnika,
- osebe, ki to opravljajo kot dopolnilno delo,
- svojci upravičenca,
- nevladne organizacije, ki imajo status društva v javnem interesu na področju socialnega in zdravstvenega varstva,
- prostovoljci.

V projektu so se pokazale tako pozitivne kot negativne plati svojcev v vlogi izvajalcev. Prednosti so, da uporabnik svojca pozna, si je z njim domač, lažje mu zaupa, hkrati pa »delo v senci« postane plačano. Slaba stran je, da si uporabnik ne širi socialnih mrež, verjetnost izražanja nezadovoljstva nad opravljenimi storitvami je manjša, s tem tudi večje tveganje za nerazkrito zlorabo (npr. finančno). S tem, ko uporabnik dobi druge izvajalce, se razbremenijo svojci.

V projektu je bilo iskanje izvajalcev ena izmed večjih težav, ker ni bilo ustvarjene neke »baze« izvajalcev; zato so ti izhajali predvsem iz vrst svojcev in prijateljev uporabnikov ter drugih udeležencev projekta.

Dobro stran Zakona vidiva v tem, da predvideva kombinacijo obeh vrst izvajalcev, glede na uporabnikove potrebe in želje.

Nepoklicni izvajalci so se dolžni udeležiti programov usposabljanja, da pridobijo potrebna znanja, preden začnejo z izvajanjem dolgotrajne oskrbe. Usposabljanje izvajata socialna in zdravstvena zbornica, financira ga Zavod, za nepoklicnega izvajalca pa je brezplačno (ZDO, 40. in 73. člen).

Upravičenec do osebnega pomočnika je oseba, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh temeljnih dnevnih opravil. Če ima uporabnik osebnega pomočnika, ni upravičen do denarnega nadomestila, ima pa pravico do prilagoditve stanovanja, do pripomočkov in pravico do zdravstvenih storitev, za katere se osebni pomočnik ne more usposobiti (pomoč in skrb pri jemanju zdravil, spremljanje vitalnih funkcij, priprava in dajanje ter nadzor nad zdravili, oskrbovanje ran in razjed, zagotavljanje ustrezne diete, zdravstvena nega umirajočega, preprečevanje okužb) (ZDO, 83. člen).

Storitve, ki jih opravlja osebni pomočnik, so razdeljene na temeljna dneva in podporna dnevna opravila ter rehabilitacijo, ki so opisane zgoraj. Poleg tega pa ima pomočnik tudi zakonsko določeno kanček bolj socialno vlogo. Zakon V 89. členu našteva tudi "spremstvo in udejstvovanje v različnih socialnih in družabnih aktivnostih (kulturne, športne, verske, izobraževalne) ter omogoča, da zakonit zastopnik, če ga upravičenec ima, opravlja svoje naloge". Flaker in drugi (2010: 58-59) kot pomanjkljivost osebnega pomočnika izpostavljajo, da je obseg storitev v povprečju omejen na manj kot pet ur dnevno (4,66 h), ter zato uporaben za ozek del populacije. Ocena avtorjev je, da je takšnih uporabnikov od 5 000 do 10 000. Prednost pa je razmeroma nizka cena. Za najbolj fleksibilen način oskrbe po njihovem mnenju velja denarno nadomestilo.

Nadzor nad osebnim pomočnikom na prvi stopnji opravlja koordinator, ki spremlja njegovo delo z lastno izkušnjo ter preko uporabnika. Uporabnik o delu osebnega pomočnika lahko kadarkoli seznani ali koordinatorja ali Zavod. Komunikacija in nadzor med koordinatorjem ter osebnim pomočnikom poteka tudi v obliki letnih poročil (ZDO, 91. člen).

Zanimiv je 95. člen ZDO, ki uporabniku nudi določeno stopnjo varnosti, saj določa, da je osebni pomočnik, če ne želi več nuditi pomoči, dolžan opravljati storitve, dokler uporabnik ne

dobi zagotovljene druge oblike dolgotrajne oskrbe. Če tega ne upošteva, se mu pri uveljavljanju pravic šteje, kot da je osebnemu pomočniku pogodba o zaposlitvi prenehala iz krivdnega razloga.

Zavod vodi evidenco osebnih pomočnikov (ZDO, 152. člen).

Prostovoljci se kot izvajalci storitev lahko vključijo v okviru izvajalca ali samostojno na željo uporabnika. Lahko delujejo v mreži javne službe ali pa izven te mreže (ZDO, 99. člen).

Tudi prostovoljci morajo pred začetkom opravljanja storitev opraviti usposabljanje, ki ga financira Zavod, izvajata pa zbornici (100. člen).

1.6.1.7 Postopki in način uresničevanja pravic iz obveznega zavarovanja za dolgotrajno oskrbo

1) Koordinator

Koordinatorji dolgotrajne oskrbe imajo več funkcij, najpomembnejši nalogi pa sta svetovanje in pomoč (ZDO, 102. člen).

Zakon določa tudi naslednje naloge in pristojnosti koordinatorja (ZDO, 103. člen): uporabniku nudi pomoč uporabniku pri zagotavljanju ustrezne zdravstvene in socialne oskrbe, pomaga pri pripravi vloge, ga seznani z možnostmi dolgotrajne oskrbe, skupaj z uporabnikom pripravi predlog individualnega načrta, na uporabnikovo željo mu pomaga uskladiti izvedbeni načrt ter iskati izvajalca dolgotrajne oskrbe, sodeluje pri delu komisije in opravlja naloge koordinacije oziroma organizacije dolgotrajne oskrbe.

Zakon določa le profil koordinatorja, medtem ko sta v pilotskem projektu načrtovanje in koordiniranje opravljali dve osebi – profil koordinatorja in načrtovalca je bil ločen. Razmejitev teh dveh vlog je bilo eno glavnih vprašanj najine raziskave. Tudi Zakon o duševnem zdravju omenja le en profil, profil koordinatorja je v obeh zakonih odgovoren za izdelavo in izvedbo načrta. Zaradi komplementarnosti obeh funkcij se zdi združitev smiselna, vendar to ni nujno, saj ima združitev lahko slab učinek na kakovost načrtovanja (Flaker in drugi 2010 b: 99-100).

2) Komisija

Komisijo dolgotrajne oskrbe imenuje Zavod, sestavljajo pa jo strokovnjaki iz različnih področij, in sicer s področja socialnega varstva, zdravstvene nege in splošne ali družinske medicine (po potrebi tudi zdravstvene in druge rehabilitacije), zdravnik specialist s posameznega področja, strokovnjak gradbene stroke in drugi. Komisija je sestavljena iz komisije I. In komisije II. Stopnje (ZDO, 110. člen).

Multidisciplinarnost pripomore k obravnavi individualnega načrta z različnih zornih kotov.

Naloge obeh stopenjskih komisij so:

- Komisija ugotavlja, ali ocena potreb, predlagana oblika in obseg dolgotrajne oskrbe ter druge vsebine individualnega načrta ustrezajo uporabnikovim potrebam in željam. Preverja tudi ustreznost bivalnih razmer uporabnika, v katerih naj bi se dolgotrajna oskrba izvajala. Zgoraj napisano komisija ugotavlja s pomočjo ogleda bivalnih prostorov, razgovora z uporabnikom in svojci ter dokumentacije.
- Ugotavlja, do katerih pripomočkov je uporabnik upravičen.
- Ugotavlja ustreznost izbranih nepoklicnih izvajalcev, se pravi, ali izpolnjujejo pogoje, da lahko uporabniku nudijo potrebne storitve.
- Komisija izda mnenje, s katerim potrdi (lahko pa tudi spremeni ali dopolni) individualni načrt uporabnika (isto vlogo je imela komisija v projektu).

Tudi v pilotskem projektu je bila naloga komisija potrjevanje individualnih načrtov. Včasih je prišlo do zamikov pri uresničevanju načrta, ko je komisija načrt že potrdila, vendar izvajanje še ni bilo možno, ker nakazilo še ni prišlo do uporabnikov.

3) Izvedbeni načrt

Izvedbeni načrt je dogovor med upravičencem/uporabnikom in izvajalcem storitev. Gre za dogovor o izvajanju storitev dolgotrajne oskrbe, katerih podlaga je individualni načrt. Predlog izvedbenega načrta pripravi izvajalec, potem pa ga skupaj z uporabnikom in svojci uskladijo. Če uporabnik tako želi, pri tem pomaga tudi koordinator. Sestavljen je iz določitev o obsegu storitev dolgotrajne oskrbe, predvidenem času izvedbe, koliko časa bo to trajalo, kje se bodo storitve izvajale, kako/koliko/kdaj se bodo vključevali poklicni in nepoklicni izvajalci ter izvajalci socialno varstvenih in zdravstvenih storitev ter plačila – ločeno tista, ki jih krije obvezno zavarovanje ter ločeno druga plačila, ki niso pod okriljem obveznega zavarovanja (ZDO; 113. člen).

1.6.1.8 Kakovost, varnost in nadzor nad uresničevanjem dolgotrajne oskrbe

Nadzor nad storitvami poteka enkrat letno preko izvajalcev, ki o svojem delu poročajo Zavodu in pristojnima ministroma (ZDO, 150. člen).

Strokovni nadzor nad izvajanjem dolgotrajne oskrbe izvaja Socialna inšpekcija skupaj z medicinskim delom nadzorstva, in sicer Ministrstvom za zdravje, Zvezo strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije (ZDO, 161. člen).

Finančni nadzor nad poslovanjem Zavoda izvaja Računsko sodišče RS, upravni nadzor pa upravna inšpekcija. Nadzor nad zakonom izvajata pristojni ministrstvi.

1.6.1.9 Zaključek

V tradicionalnem sistemu so načini izvajanja in načrtovanja oskrbe temeljili na standardnih storitvah. Uporabnik je bil deležen paketa storitev, ki je bil že vnaprej sestavljen in je odgovaljal povprečnim potrebam za njegovo kategorijo stiske. Uporabnik je bil tako pasivni prejemnik storitev (uporabnik se je prilagajal storitvam in ne obratno).

V novem sistemu velja ravno obratno. Uporabnik si izbere storitve, ki si jih želi ter potrebuje, glede na njegove potrebe. Ta nov način oskrbe naj bi delitev med neformalno pomočjo in institucionalno oskrbo presegel s kontinuiteto oskrbe, s podpiranjem neformalnih oblik preden se le-te izčrpajo in z omogočanjem, da posameznik ostane v svojem okolju. Nov sistem bi moral podpreti neformalne pomočnike (ki so trenutno preobremenjeni ali izključeni iz organizirane pomoči) ter vzpostaviti povezavo med uporabnikom in skupnostjo, s čimer bi krepili uporabnikov socialni kapital (Flaker in drugi 2008: 22-23).

Sistem neposrednega financiranja storitev predstavlja cenejšo ter posameznikom in njihovim potrebam prilagojeno izvajanja storitev. Takšna oblika storitev bi morala predstavljati vodilo pri oblikovanju prihodnjih rešitev.²⁴

Flaker in drugi (2008: 25) kljub številnim pozitivnim stvarjem novega sistema oskrbe, opozarjajo na ovire za uveljavitev novih oblik pomoči in podpore. Prve ovire se pojavijo že

²⁴ Dostopno na: <http://www.ds-rs.si/kb/seje/?View=entry&EntryID=584> .

pri sredstvih ter novih načinih zbiranja in razdeljevanja teh sredstev. Kažejo se tudi potrebe po novih organizacijskih strukturah in metodah. Prav tako novemu sistemu niso naklonjene politike omejevanja javne porabe.

Nasprotje skupnostni skrbi je institucionalna oskrba, ki v ospredje postavlja posameznika. Spodaj navedeni statistični podatki prikazujejo število ljudi, ki se nahajajo v različnih domovih, socialno-varstvenih zavodih, varstveno-delovnih centrih.

Podatki za obdobje 2006-2008 so prikazani v spodnji tabeli²⁵

	DOMOVI ZA STAREJŠE	POSEBNI SOCIALNO- VARSTVENI ZAVODI	VARSTVENI-DELOVNI CENTRI
2006	13.699	2.590	2.587
2007	13.856	2.531	2.621
2008	15.235	2.478	3.016

Razpredelnica 6: Podatki za število ljudi v različnih institucijah za obdobje 2006-2008.

Opazimo lahko, da število ljudi v domovih za starejše vsako leto narašča, kar kaže na to, da se potrebe po dolgotrajni oskrbi povečujejo. Tudi število ljudi v varstveno-delovnih centrih se povečuje, izjema so le posebni socialno-varstveni zavodi (vendar se pri teh številka ne zvišuje tako izrazito kot pri ostalih dveh).

Zanimivo je tudi število čakajočih oseb. Javnih zavodov za starejše, zasebnih zavodov s koncesijo, javnih kombiniranih zavodov ter javnih zasebnih zavodov je v Sloveniji 96 (največ jih je na območju Ljubljane, kjer jih je 29 in najmanj na območju Novega Mesta, kjer so skupno le štirje). V vseh skupaj na namestitev čaka 17.663 oseb (največ v Ljubljani in sicer 7962 ljudi).²⁶

Te številka se zdi visoka, saj predstavlja število ljudi, ki že potrebujejo dolgotrajno oskrbo, ampak je iz različnih razlogov še ne prejemajo.

²⁵ Dostopno na: <http://www.stat.si/>.

²⁶ Dostopno na: <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=0>.

2 PROBLEM

Problem raziskave je bil ugotoviti dosedanje dobre in slabe izkušnje uporabnikov, načrtovalcev/koordinatorjev in komisije, ki sodelujejo z Agencijo IN, njihove predloge glede nadaljnjega dela v projektu. Predlogi uporabnikov pa bodo služili tudi pri oblikovanju novega zakona o dolgotrajni oskrbi.

Agencija IN se je pri dosedanjem delu srečavala z več težavami, ki so v večini zadevale uporabnike in načrtovalce/koordinatorje. Težave so: težave pri iskanju in vključevanju novih uporabnikov, težave s centri za socialno delo, saj vsi ne želijo izdajati odločb, na katerih temeljijo denarna nakazila, težave z rednim plačevanjem načrtovalcev/koordinatorjev in izvajalcev, težave pri iskanju izvajalcev, težave zaradi premajhne zavezanosti izvajalcev, načrtovalcev/koordinatorjev k delu, težave pri predaji dela koordinatorjev/načrtovalcev, premalo načrtovalcev, ki bi bili pripravljeni sodelovati dlje časa.

Pomanjkanje kadra so do sedaj reševali s tem, da so k sodelovanju vabili študente Fakultete za socialno delo, (svoje) znance in svojce uporabnikov.

Nekaj težav (npr. pridobivanje novih uporabnikov, finančne težave) bi rešila pridobitev koncesije, k čemur stremijo v prihodnje.

Vprašanja, na katera sva z raziskavo želeli dobiti odgovor v vseh treh fokusnih skupinah so:

- »Ali naj vlogo načrtovalca in koordinatorja za enega uporabnika izvaja ena oseba ali naj bosta to dve osebi?«
- » Kakšne izkušnje ima posamezna skupina s projektom?«
- » Kakšne predloge ima posamezna skupina za izboljšanje dela v prihodnje?«

3 METODOLOGIJA

3. 1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

3. 1. 1. Vrsta in model raziskave

Raziskava je:

- Evaluativna z elementi deskriptivne in eksplorativne raziskave. Glavni namen raziskave je evalvacija projekta, delno eksplorativna je zato, ker izvajanje individualnega financiranja v praksi do sedaj še ni bilo evalvirano, torej raziskujemo nekaj novega; zgoraj opisane težave, ki so nam znane, kažejo na to, da je raziskava tudi delno deskriptivna, saj so že postavljeni določeni okvirji, kjer se kažejo problemi. Vendar, še enkrat, so to le okvirji problemov, ne poznamo in ne znamo definirati vseh njihovih sestavin ter izvora;
- glede na vrsto zbiranja podatkov je to kvalitativna raziskava, saj sva operirali z besednimi opisi, postavljena vprašanja so bila odprtega tipa. Gradivo je bilo analizirano na beseden način, brez uporabe merskih postopkov (Mesec 2007: 11);
- šlo je za končno evalvacijo pilotskega projekta, vendar je Agencija IN svoje delo imela namen nadaljevati, zato je za njih predstavlja tudi formativno evalvacijo, ki je glede na namen in vlogo namenjena oblikovanju in izboljševanju programa. Ocena se kot povratna informacija uporabi pri nadaljnjem načrtovanju in modifikaciji programa (Mesec 2007: 147).

Pri evalviranju uspešnosti projekta sva se opirali na subjektivno doživljanje sodelujočih in njihova mnenja.

Pri tej raziskavi sva se srečali s številnimi težavami. Prva je, da nisva bili vključeni v načrtovanje raziskave, niti v zbiranje podatkov. Sodelovanje sva začeli v fazi, ko je bilo gradivo zbrano. Zvočni zapisi so bili slabi, govorjenje je bilo tiho, mnogokrat so udeleženi govorili eden čez drugega, zato je bilo izjave težko zapisati natančno in je zagotovo del mnenj izpadel.

3. 1. 2. Spremenljivke

Glede na to, da je najina raziskava kvalitativna, nisva imeli vnaprej določenih spremenljivk, temveč sva določili teme, ki so naju pri raziskovanju zanimala.

3. 2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatki so bili zbrani s spraševanjem, šlo je za skupinski intervju oziroma fokusno skupino. Le okvirne teme so bile formulirane vnaprej, zato je šlo za delno strukturirano in nestandardizirano obliko spraševanja. Vprašanja je vodja določene fokusne skupine prilagajala trenutni situaciji, intervjuvanci so izrazili svoje mnenje.

Viri podatkov so bili udeleženci na fokusnih skupinah.

3. 3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo je predstavljajo:

- 37 uporabnikov, ki so bili na dan 30. 10. 2008, vključeni v Agencijo IN,
- 11 načrtovalcev in koordinatorjev, ki so bili na dan 28. 10. 2008 vključeni v projekt in ki so aktivno²⁷ sodelovali z Agencijo IN,
- 6 članov komisije, ki so bili na dan 30. 10. 2008, člani komisije²⁸ za potrjevanje načrtov Agencije IN.

V raziskavi smo preučevali populacijo, vendar je pri slednji prišlo do osipa. Na fokusnih skupinah so sodelovali:

- 6 uporabnikov,
- 8 načrtovalk in koordinatork,
- 4 člani komisije.

Agencija IN je vsem enotam populacije poslala povabilo za udeležbo fokusne skupine, vendar se nanj niso vsi odzvali. Zakaj je prišlo do osipa v takšni meri, ne moreva zanesljivo trditi.

3. 4. ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov je potekalo na treh fokusnih skupinah;

- fokusna skupina za uporabnike je potekala 30. 10. 2008, na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo, od 11. 00 do 13. 00. Vodila jo je Romana Zidar z Matejo Nagode, sodelovali so 4 uporabniki in 2 uporabnici,

²⁷ Aktivni načrtovalci in koordinatorji so tisti, ki aktivno načrtujejo oz. koordinirajo storitve za vsaj enega uporabnika Agencije IN.

²⁸ Komisijo imenuje projektni svet, ki ga sestavljajo: 2 predstavnika FSD, 2 predstavnika MDDSZ, 1 predstavnik Inštituta za socialno varstvo Republike Slovenije, 1 predstavnik uporabnikov, 1 predstavnik Centrov za socialno delo, 1 predstavnik občin, 1 predstavnik zdravstvene zavarovalnice, 1 predstavnik ustanoviteljev. Člane komisije za nedoločen čas potrdi MDDSZ.

- fokusna skupina za načrtovalce in koordinatorje je potekala 28. 10. 2008, na Fakulteti za socialno delo, od 15. 30 do 17.40. Vodila je Romana Zidar z Matejo Nagode, sodelovalo je 8 načrtovalk in koordinatorik,
- fokusna skupina za komisijo je potekala 30. 10. 2008, na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo, od 15. 30 do 17. 15. Vodila je Andreja Rafaelič s Polonco Jakob, sodelovali so 4 člani komisije.

Vse fokusne skupine so bile zvočno posnete, s čimer so bili sodelujoči seznanjeni ob začetku srečanja. Sodelujočim so zagotovili, da posnetkov ne bodo zlorabili in da jih bodo uporabili izključno za namen raziskave.

Reakcije udeležениh

Zasledimo podobnosti v reagiranju udeležениh v vseh treh fokusnih skupinah: nekateri sodelujoči so se aktivneje vključevali v pogovor kot drugi. Vodja fokusne skupine je člane, ki niso veliko govorili, spodbujali za izražanje svojega mnenja in podeljevanja izkušenj.

3. 5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

1. faza: urejanje gradiva

Gradivo sva uredili tako, da sva zvočne zapise fokusnih skupin naprej poslušali, nato pa transkribirali po metodi antropološkega zapisa – tako, kot je bilo govorjeno.

2. faza: določitev enot kodiranja

Določili sva enote kodiranja: označili (podčrtali) sva za najino raziskavo relevantne dele izjav, enote kodiranja sva določali smiselno, zato so mešane – odstavki, stavki, besedne zveze.

Enote kodiranja (se pravi, podčrtane dele besedila) sva prepisali²⁹ in jih označile s številkami.

Uporabili sva drugačen način oštevilčenja:

- uporabniki: oštevilčenje izjav glede na osebo,
- načrtovalci/koordinatorji: oštevilčenje izjav glede na časovno zaporedje,³⁰

²⁹ Odločili sva se za parafraziran zapis zaradi boljšega razumevanja (nekatero osebo so govorile v izrazitem narečju).

- komisija: oštevilčenje izjav glede na spol.³¹

Enote kodiranja sva razvrstili tako, da je bila vsaka v svoji vrsti, kar je pripomoglo k večji preglednosti.

Nato sva pregledali zapise in poiskali teme, ki se pojavljajo, vlečejo skozi besedilo. Osredotočeni sva bili na tisto, kar so rekli ljudje in nisva iskali le tistih tem, ki so bile predpisane od prej. Najino izhodišče je bilo, da ljudje govorijo o tistem, kar se jim zdi pomembno, zato sva pregledali, kaj vse so ljudje povedali. Teme, ki sva jih izluščile, sva primerjali med seboj in pogledali, katere so se ponavljale, pokrivalo v vseh treh skupinah (uporabniki, komisija, načrtovalci in koordinatorji). Pozorni sva bili tudi na to, katere teme se razlikujejo.

3. faza: odprto kodiranje

Izjave (oz. enote kodiranja) sva razvrstili glede na osebe. Nato sva vsako enoto razvrstili v teme, ki sva jih dobile iz besedila. Razvrščene izjave sva prenesli v razpredelnico (oblikovali sva tabelo z dvema stolpcema; v levega sva vnesli besedilo iz fokusnih skupin, v desnega sva vpisovali kode in pojme) in empiričnim opisom pripisale pojme. Pri kodiranju sva uporabile tehniko neposrednega poimenovanja. K vsaki kategoriji sorodnih pojmov sva dodali oštevilčene pripadajoče izjave.

VSTOP V PROGRAM IF (IZJAVE)	POJMI/KODE
1. Ja, do mene je prišla gospa Zlata in mi povedala, da bi lahko tudi jaz prišla v ta projekt, da naj se obrnem na gospo Kristino in tako je stekel ta projekt.	Izvedela preko uporabnice
11. Kristina mi je takrat priporočila in sem tudi v ta projekt šel.	Izvedel preko socialne delavke
12. Že leto dni sem not.	Že sodeluje v projektu
35. S projektom sem se seznanil preko moje socialne delavke,	Izvedel preko socialne

³⁰ Oštevilčenja glede na osebo tukaj nisva uporabili zato, ker je bilo iz časovnega zaporedja izjav razviden pomen nekaterih izjav, ki so se nama zdele pomembne. Če bi oštevilčile glede na osebo, teh izjav ne bi bilo mogoče razumeti v kontekstu, kot se nama je zdel pomemben.

³¹ Oštevilčenja glede na osebo nisva uporabili zato, ker je iz zvočnega posnetka bilo nemogoče spoznati, katera oseba govori. Uporabili sva edino delitev, ki je bila razvidna (sodeloval je le en moški)

pač mi je predstavila to možnost, a ne	delavke
36. vključil sem se zaradi izboljšanja finančnih pogojev	Finančni status
37. Jaz sem še nekaj pol koraka do tega, da bom not.	Še ni vključen
49. V projekt pa še nisem vključen, ker, bom kr direkten, ker me tale socialna delavka (ime) omejuje, da bi jaz prišel do projekta.	Še ni vključen
52. dve leti sodelujem že v projektu.	Že sodeluje v projektu
53. ker sem bila že dve leti v Polju, pa sem s Polja domov prišla, pa sem bila čist hroma, ne, sem skoz ležala....	Negativne izkušnje s predhodno institucijo
54. ...In je k meni prišla Oreški Suzana, ki jo mogoče poznate, in mi je predstavila Kristino in tako sva začeli delat ta projekt.	Izvedela preko socialne delavke
67. v projekt sem se vključil leta 2005, s tem da sem aktivno začel z izvajanjem leta 2007.	Že vključen v projekt

4. faza: definiranje kategorij in pojmov

Vsako kategorijo oz. temo³² posebej sva definirali tako, da sva izrazile bistvo in podale definicijo, ki je po našem mnenju najboljše opisala konkretno kategorijo.

UREJANJE IZJAV V KATEGORIJE PO KODAH

TEMA: VSTOP V PROGRAM

Izvedel preko uporabnice

1. Ja, do mene je prišla gospa Zlata in mi povedala, da bi lahko tudi jaz prišla v ta projekt, da naj se obrnem na gospo Kristino in tako je stekel ta projekt.

Izvedel/a preko socialne delavke

11. Kristina mi je takrat priporočila in sem tudi v ta projekt šel.

35. S projektom sem se seznanil preko moje socialne delavke, pač mi je predstavila to možnost, a ne,

54. ...In je k meni prišla Oreški Suzana, ki jo mogoče poznate, in mi je predstavila Kristino in tako sva začeli delat ta projekt

Še ni vključen v projekt

37. Jaz sem še nekaj pol koraka do tega, da bom not.

³² V tej fazi sva se odločili za različne načine; pri načrtovalcih in koordinatorjih sva definirali kategorije, ker sva imeli kategorije razdeljene na podkategorije in bi z definiranjem zgolj tem izgubile pomene.

49. V projekt pa še nisem vključen, ker, bom kr direkten, ker me tale socialna delavka (ime) omejuje, da bi jaz prišel do projekta.

Čas vključitve

12. Že leto dni sem not.

52. dve leti sodelujem že v projektu.

67. v projekt sem se vključil leta 2005, s tem da sem aktivno začel z izvajanjem leta 2007.

Vzrok vključitve

36. vključil sem se zaradi izboljšanja finančnih pogojev,

53. ker sem bila že dve leti v Polju, pa sem s Polja domov prišla, pa sem bila čist hroma, ne, sem skoz ležala....

5. faza: odnosno kodiranje

Kategorije, ki sva jih definirali, sva razporedili v domnevne odnose (Mesec 2007: 34).

Uporabniki so opredelili vključenost in definirali svoj vstop v program glede na vir informacije o programu, vzrok vključitve in čas vključitve.

6. faza: oblikovanje teorije

Za vsako temo posebej sva oblikovali teorijo.

Uporabniki so za program IF izvedeli preko socialnih delavk ali že sodelujočih oseb v programu. Vsi udeleženci fokusne skupine še niso popolnoma vključeni v projekt, čeprav z načrtovalci že sodelujejo. Vzrok za vključitev so finančne razmere ali negativne izkušnje s predhodno institucijo.

Pri kvalitativni analizi s kategoriziranjem in klasificiranjem enot gradiva oblikujemo pojme, ki jih nato združujemo v kategorije, le – te med seboj povežemo v izjave, nato oblikujemo pojasnitve (Mesec 2007: 29).

Postopek kvalitativne analize je potekal tako, da sva najprej izluščili relevantne dele izjav, jih razvrstili v tabelo in jim pripisali najširši pomen (kode, pojmi). Nato sva pod pojme napisali vse izjave, ki so pod določen pojem sodile. Zbrane izjave pod določenim pojmom sva združili v podkategorije in nato ključne pojme še definirali.

Primer postopek urejanja gradiva sva prikazali v tem poglavju. Zaradi obsežnega gradiva navajava le en primer.³³

³³ Postopek celotne analize je na voljo pri avtoricah diplome.

4 REZULTATI

4. 1. UPORABNIKI

Uporabniki so za program IF izvedeli preko socialnih delavk ali že sodelujočih oseb v programu. Čisto vsi udeleženci fokusne skupine v času raziskave še niso bili popolnoma vključeni v projekt, čeprav so z načrtovalci že sodelovali. Vzrok za vključitev so bile finančne razmere ali negativne izkušnje s predhodno institucijo.

Uporabniki so povedali, da je sam projekt pozitivno vplival na njihovo telesno počutje in širjenje socialnih mrež.

Najpogosteje izrečena slabost programa, ki so jo izpostavili uporabniki, so bila neredna nakazila. Uporabniki so se večkrat znašli v situaciji, ko tudi po več mesecev zapored niso prejeli nakazila (»Jaz sem bila letos od januarja do maja brez denarja«). Na nereden pritok denarja so vplivale tudi revizije, ki so jih opravljali vsake tri mesece. Uporabniki so kot slabost izpostavili dolgotrajen potek postopkov, preden so se v program sploh lahko vključili (»vsi ti postopki [...] preveč dolgo trajajo«).

Slabost v programu je bilo tudi nakazovanje denarja uporabnikom preko posrednika, to je bil Zavod Hrastovec. Plačevanje preko posrednika je prispevalo k še dodatnemu časovnemu zamiku nakazila.

V povezavi s preteklimi institucionalnimi izkušnjami je moč zaslediti pozitivne in negativne izkušnje. Uporabnik je povedal, da so zanj dobro poskrbeli, a da si je vseeno želel domov. Drug uporabnik je pripovedoval o tem, da ima negativno izkušnjo, saj je (bivši) zavod imel velik vpliv na njegovo življenje (»Zavod mi je naredil veliko škodo v življenju«). Povedal je, da so ga tam prikrajšali za kvalitetno izobrazbo, saj je moral hoditi v šolo s prilagojenim programom, obenem pa je po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb pridobil status invalida, za kar sam pravi, da ga po definiciji omenjenega zakona ne potrebuje. Glede načrtovalcev in koordinatorjev je ena oseba povedala, da je imela s svojo koordinatorko prijateljski odnos, druga drugo sta tudi tikali. Pozitiven odnos s koordinatorko je imel uporabnik, ki je rekel, da si je svojo koordinatorko izbral sam.

Pri odnosu med uporabnikom in koordinatorjem oz. načrtovalcem je bil izpostavljen pomen vloge uporabnika. Pomembno je bilo, da lahko zamenja koordinatorja, če z njim ni zadovoljen, pri iskanju novega koordinatorja pa je uporabnica povedala še, da bi pri izbiri izhajala iz preteklih izkušenj. Za samo uspešnost sodelovanja med akterji (načrtovalec,

koordinator, uporabnik) so kot pomembno izpostavili, da si oseba okrog sebe zbere ljudi, s katerimi bo uspela sodelovati, je pa od vsakega posameznika posebej odvisno, v kakšni meri mu to uspe.

Izražena slabost je bilo pomanjkanje časa koordinatorjev. Uporabnica je povedala, da si želi, »da bi si čas za mene vzela«. Do težav je prihajalo zato, ker »vsi živijo družinsko življenje«.

Pomembno debatno vprašanje je bilo, ali naj bo vloga koordinatorjev in načrtovalcev v eni osebi, ali v dveh osebah. Mnenja so bila različna. Nekateri uporabniki (trije) so povedali, da se strinjajo, da sta to dve različni osebi. Na takšen način so se že navadili, obenem pa dve osebi predstavljata dva različna pogleda na situacijo in dva različna pristopa, in manj možnosti za napake. Na isto temo je uporabnik povedal, da bi bilo boljše, da bi v teh dveh vlogah nastopala ena oseba, saj je boljše, če načrt dela nekdo, ki uporabnika pozna dlje časa, tako iz človeškega kot iz strokovnega vidika.

En uporabnik je povedal svojo slabo izkušnjo, ki jo je imel z izvajalcem. Bil je njegov znanec, a je med njima prišlo do fizičnega nasilja. Grozil je tudi koordinatorki uporabnika, zaradi česar slednja ni upala priti k uporabniku. Zadevo so uredili s prepovedjo približevanja.

Pomemben dejavnik pri sodelovanju uporabnikov in izvajalcev so bile finance. Uporabnica je povedala, da je bil njen mož hkrati tudi izvajalec storitev, finance pa sta imela urejene tako, da sta si stroške delila. Drug uporabnik je povedal, da je bil njegov izvajalec tudi sostanovalec, s katerim sta se dogovorila za določeno kompenzacijo stroškov (uporabnik mu je nudil sobo in poskrbel za najemnino). Podpisala sta tudi pogodbo.

Glede kakovosti storitev je uporabnik povedal, da vsaka asistenca ni bila najboljša, a da je imel sam srečo, ker je imel asistenco urejeno preko javnih del, kar mu je financirala občina.

Zaradi nekontinuiranih nakazil so bili uporabniki primorani uporabiti druge razpoložljive finančne mire. Ena uporabnica je povedala, da je tisti čas, ko ni prejemale nakazila, bila finančni priliv njena pokojnina.

Uporabnik je povedal, da je vmesna obdobja reševal s pomočjo študentskega dela in honorarnega dela. A ta rešitev ni več mogla trajati več dolgo, saj se mu je status študenta iztekal.

Vse osebe, ki so sodelovale v projektu individualnega financiranja, niso same razpolagale z denarjem. Uporabnik je povedal, da je z njegovim denarjem razpolagala koordinatorka, s čimer je bil zelo zadovoljen (»Jaz z denarjem nimam nič«). Uporabnica je povedala, da je finance urejal njen mož (»Meni to vse razporeja mož«).

Uporabniki so podali različne predloge, kako bi se lahko med sabo več družili. Uporabnica je predlagala skupen fond, iz koder bi na dva ali tri mesece financirali skupni piknik. Uporabniki

bi se tako med sabo bolje spoznali, se lažje bolj odkrito pogovarjali, si izmenjevali izkušnje. Uporabnica je predlagala, da bi se povezali še z ljudmi iz Altre in da bi skupaj hodili na fitnes in telovadbo v Polje.

Predlogi, povezani z Agencijo IN so bili, da bi le-ta čim prej pridobila koncesijo in tako opravljala svoje dejavnosti. Druga pomembna tema so bile revizije. Uporabnik je dejal, da so bile revizije dovolj pogoste, če so bile enkrat na leto. Obenem je dodal, da bi bilo pomembno razmisliti, ali so revizije sploh potrebne, glede na to, da program je izhajal iz tega, da so bile osebe samostojne, kar naj bi pomenilo tudi to, da so bile sposobne same upravljat z denarjem. Uporabnik je kot predlog povedal, da bi moral biti »projekt ful fleksibilen«, se prilagodit uporabnikovim potrebam, ki jih je imel v sklopi projekta.

Glede na to, da je bil namen evalvacije tudi izraziti mnenja uporabnikov, ki naj bi se upoštevala pri pripravi zakona o dolgotrajni oskrbi, so uporabniki spregovorili tudi o teh predlogih. Uporabnik je izrazil željo, da bi ministrstvo pri pripravi zakona imelo posluh za individualizacijo posameznika, čeprav so finančna sredstva omejena. Dodal je, da določeni ljudje ne morejo ustvarjat, a si vseeno zaslužijo dostojanstveno življenje na neki individualni ravni.

Ob koncu srečanja so sodelujoči povedali, da so se v redu počutili, da so bili v projektu zadovoljni. Uporabnik je spregovoril o pozitivni naravnosti sodelujočih na življenje, za kar je predvideval, da je imel zaslugo ravno projekt. Uporabnica je dejala, da se je na srečanju marsikaj naučila od poslušanja drugih. Povedali so še, da si želijo več takšnih srečanj (»rad bi, da bi bilo več takšnih srečanj«).

Če na kratko povzameva rezultate fokusne skupine uporabnikov, ugotovimo, da so uporabniki za projekt izvedeli preko socialnih delavk ali ljudi, ki so v projektu že sodelovali, zanj so se odločali predvsem zaradi svojih neugodnih finančnih razmer. Projekt je na večino uporabnikov vplival pozitivno (boljše telesno počutje, širše socialne mreže), kot največjo težavo projekta so izpostavili neredna nakazila. Uporabniki so tudi odnose z načrtovalci in koordinatorji ovrednotili v večini pozitivno. Trije uporabniki so dejali, da je boljše če vlogo koordinatorja in načrtovalca opravljata dve osebi, en uporabnik je zavzel nasprotno stališče.

4. 2. NAČRTOVALCI IN KOORDINATORJI

Dosedanje izkušnje pri delu načrtovalci in koordinatorji opredeljujejo kot dobre, slabe (»...je pač odpor uporabnik doživel, pa ne samo z mano, ampak tudi z agencijo.«) ali od uporabnika do uporabnika različne. Pri delu z uporabniki so opazili, da menjava koordinatorja ali

načrtovalca pri slednjih vzbudi negative občutke, »kaj bo zdaj, ..., ali bo ona nazaj, ali sem lahko jaz, al mora biti nazaj spet«. Pri nekaterih pa so opazili, da jim je menjava všeč. Izpostavili so tudi možnost zamenjave koordinatorja/načrtovalca, če je uporabnik z njim nezadovoljen.

Načrtovalci in koordinatorji kot pomembne elemente oziroma dejavnike pri dobrem odnosu med uporabnikom in njimi oziroma izvajalci vidijo v pravilih, ki so določena individualno, na podlagi potreb, ne pa v splošnih pravilih. Poudarjajo pomen določenih in zavezujočih pravil sodelovanja tudi za uporabnika, saj je »najvažnejše pri načrtovanju to, da imajo jasna navodila, jasna pravila, kako se bo načrtovalo in pač steče delo na takšen način«. Izpostavljajo pomen medsebojnega spoštovanja ter jasno definirane želje uporabnika preden se izbere in predstavi izvajalca oziroma vključi v projekt. Dodajajo tudi pomen kontinuiranih srečanj načrtovalcev/koordinatorjev z uporabniki, saj »se precej pozna na odnosu, ker je veliko zaupanja«, ki vplivajo na razvoj prijateljskega odnosa, le-ta pa veča veselje do dela.

Načrtovalci in koordinatorji imajo s svojci različne izkušnje. Nesodelovanje svojcev so doživeli preko oviranja izvajanja ciljev projekta, ko »...ni bilo dopuščeno, da pridem do njega«. Doživeli so tudi vsiljevanje ciljev s strani svojcev, namesto da bi jih definirali uporabniki sami, preveliko vpletenost svojcev v izvajanje storitev, ko so čutili, da »ne načrtujem za uporabnika, ampak za svojce, za želje svojcev«. Doživeli so tudi konflikte s svojci in negativen vpliv svojca na uporabnika, kar je za načrtovalce in koordinatorje pomenilo oteženo delo. Nekateri s svojci nimajo stikov. Pri svojcih, kot izvajalcih, se načrtovalci in koordinatorji srečujejo tudi z negativnimi vplivi, saj uporabniku s tem ne omogočajo širjenja socialne mreže. Poleg tega pa se svojci s prevzemanjem vloge izvajalcev ne razbremenijo vsakdanje skrbi za uporabnika.

Načrtovalci in koordinatorji imajo s svojci tudi dobre izkušnje, ko z njimi sodelujejo, se podpirajo in razvijajo prijateljske odnose.

Načrtovalci in koordinatorji z izvajalci nimajo ali pa imajo redke stike .

Negativne izkušnje z izvajalci so doživeli zaradi konfliktov ali zaradi suma kaznivega dejanja izvajalca do uporabnika (»...prijatelj ga pretepel«). Menjavanje izvajalcev je pogosto zaradi premajhne zavezanosti, niso dovolj informirani o ciljih in delovanju projekta, »...oni v bistvu ne vejo, ne vejo nič o projektu, ne vejo sploh za kaj in za koga delajo«. Na drugi strani pa so izvajalci po mnenju načrtovalcev in koordinatorjev preobremenjeni zaradi visokih pričakovanj uporabnika

Če sta načrtovalec in koordinator dve različni osebi pri enem uporabniku, so prednosti širša socialna mreža uporabnika, saj ima človek dve osebi, na kateri se lahko opre«. Večja

senzibilnost dveh oseb, ki lahko več opazita, kot ena sama in na ta način uporabnik dobi »drugo mnenje«; dopolnjujeta znanja, »ker ravno to, ne, ker koordinator nekaj zna, kar ti mogoče nisi vedel«; uporabnik je bolj zaščiten pred manipuliranjem; lažje izrazi nezadovoljstvo, se pritoži, če ni vezan le na enega človeka. Načrtovalci in koordinatorji si zaradi poznavanja uporabnika z različnih zornih kotov lahko nudijo tudi več medsebojne podpore pri delu.

Prednost, da je načrtovalec in koordinator združen v eni osebi pri istem uporabniku, je boljše poznavanje uporabnika zaradi pogostejših, kontinuiranih srečanj.

Načrtovalci in koordinatorji imajo negativne izkušnje z delom zaradi težavnosti dela samega ter nedoločene meje, katere naloge spadajo v profesionalni odnos in kje se začne poseganje v uporabnikovo in tudi načrtovalčevo/koordinatorjevo zasebno življenje: »Pa se pri tebi dogaja še vse drugo, da voziš hrano, kar nikjer ne piše«. Načrtovanje vidijo v povezavi z opravljanjem še ene ali dveh vlog, kot »kombinacija načrtovalca in kakega koordinatorja ali pa izvajalca«, dopuščajo pa tudi možnost, da bi bilo načrtovanje samostojno delo. Število aktivnih uporabnikov, za katere načrtovalci lahko opravljajo načrtovanje, je po njihovem mnenju manjše od deset. Če gre za načrtovanje kot edino dejavnost, dopuščajo možnost, da število aktivnih uporabnikov preseže število deset. Za kakovostno opravljanje dela imajo velik pomen skupni sestanki, kjer poteka izmenjava informacij in reševanje težav; medsebojno sodelovanje in dober pretok informacij med načrtovalci in koordinatorji, da »smo na tekočem, tudi karkoli se dogaja pri uporabniku«; odgovorna predaja dela, ki vključuje sodelovanje s prejšnjim načrtovalcev/koordinatorjem, predaja informacij ter jasna pravila glede opravljanja in predaje dela, »da so tu kao neka pogodba, neki sporazumi...«.

Načrtovalci in koordinatorji si želijo pomoči pri opredelitvi nalog ter meja, do kam sega njihova profesionalna vloga pri delu z uporabnikom: »do kje so in do kje lahko grejo«. Želijo si tudi več pravnih znanj, poznavanje in uporabno zakonov, ki so relevantni na področju socialnega varstva. Prav tako potrebujejo več praktičnih znanj. Za kakovostno začetno usposabljanje so izpostavili sodelovanje novega načrtovalca/koordinatorja z že aktivnim, kar vključuje informiranje in predajo dela (»...predn sm začela načrtovat, dobila s prejšnjo načrtovalko, pa sem potem malo več zvedela.«), učenje oziroma sodelovanje ob konkretnih primerih, da »bi sodeloval najprej pri enem načrtovanju. Ne da sam dela, ampak da sodeluje z nekom.«, sodelovanje med aktivnimi načrtovalci/koordinatorji ter udeležbo na sestankih še pred samostojnim opravljanjem dela. Priročnik je vir informacij o ciljih in nastanku projekta, dosedanje začetno usposabljanje je ocenjeno kot neučinkovito. Načrtovalci in koordinatorji za večanje kakovost dela izpostavljajo medinstitucionalno sodelovanje, in sicer s Centri za

socialno delo ter strokovnjaki iz služb, s katerimi sodelujejo uporabniki. Izpostavljajo pomen rednih timov, v katerih bi sodelovali »CSD pa vse te institucije, ..., bi kakšen širši sestanek naredil. Pa tim, kaj takega....«. Izpostavljajo tudi željo po superviziji.

Ker Centri za socialno delo ne izdajajo odločb v pravem času, so uporabniki daljša časovna obdobja brez denarja; to pa ovira izvajanje projekta: »tega pravega načrtovanja tudi še nisem začela, ker je problem CSD in finance«. Neredna nakazila imajo slab vpliv na uporabnika: »ta človek, pri katerem sem jaz načrtovala, da ... ful živčen, ne. Zdaj zaradi tega, ker ni vedel, če bo prišel denar ali ne«. Delo načrtovalcev in koordinatorjev otežuje premajhno število kandidatov, ki bi delo opravljali dlje časa, saj gre za honorarno delo ob službi in premajhna zavezanost. Kot slabost so izpostavili veliko fluktuacijo - pogosto menjavanje ter odstop od dela načrtovalcev oziroma koordinatorjev, zaradi napačnih predstav o delu ter nesigurnosti dela. Po njihovem mnenju prihaja do težav ob predaji dela, ki zato ni izpeljano na korekten način (Jaz sem ful hitela in načrt je bil bolj tako narejen, ne, slabo, ..., drugače bi ostal brez denarja.«), vpeljevanje novega načrtovalca/koordinatorja pa je dolgotrajno, ki ne omogoča kontinuiranega sodelovanja z uporabnikom. Srečanja z uporabnikom so zgoščena pred roki za oddajo revizij, »načrtovalci nimajo tako pogostega stika z človekom, ga ima, ampak tako, v enem obdobju ful, pol pa nič...«.

Opažajo tudi slabosti na ravni projekta, saj se učinek projekta včasih ne sklada z deklariranimi cilji: »Načrtovanje naj bi vodilo k bolj samostojnemu življenju... v mojem primeru se mi zdi, da je gospa že dojela, v čem je finta. In včasih mi to ne gre skupaj. Jaz ji pravim, vedno bolj boš samostojna, ona pa vidi, aha, ne smem bit toliko samostojna, ker... V bistvu je denar.« Težavo vidijo tudi v tem, da izvajalce iščejo koordinatorji, ki nimajo baze izvajalcev, zato je izbor ozek.

Načrtovalci in koordinatorji za povečanje svoje zavezanost in zavezanosti bodočih načrtovalcev oz. koordinatorjev predlagajo redno plačilo, ki ga dobijo, ko so njihove naloge opravljene; razgovor s kandidatom pred začetkom dela, kjer se bodočega načrtovalca oz. koordinatorja seznani s pričakovanji in obveznostmi, ki jih ima do projekta in v njem sodelujočih in da lahko tudi sam vidi, če je sposoben za to delo. Predlagajo tudi podpis pogodbe o predaji dela ter določenim odpovednim rokom. Pri predaji dela predlagajo sodelovanje Agencije, ki naj poišče novega načrtovalca/koordinatorja; da se uporabniku zagotovi kontinuirano delo s hitro zamenjavo načrtovalca/koordinatorja in zagotovilom, da bo delo potekalo naprej, »da ni v tisti negotovosti, kaj bo pa zdaj, ne. Da se ima že rešitev za naprej«. Če je krivda oziroma pobuda na strani uporabnika, predlagajo, da se pred obvestilom Agencije, načrtovalec/koordinator pogovori z uporabnikom. Ob predaji dela predlagajo sklic

sestanka vseh akterjev: uporabnika, načrtovalca, koordinatorja in nekoga iz Agencije. Za povečanje kakovosti dela načrtovalci/koordinatorji predlagajo tudi usposabljanje izvajalcev ter usposabljanje načrtovalca za koordinatorja in obratno do te mere, da prvi pozna delo drugega. Predlagajo, da je v odnosu do ostalih akterjev uporabnik v vlogi delodajalca, saj »on zaposluje koordinatorja, izvajalca in dejansko plača in agencijo in načrtovalca«. Poleg tega kot pomembno predlagajo opredelitev pravil o pogojih, načinu dela in sodelovanja za vse akterje, ki bi bila zapisana in v večji meri določena individualno s strani vseh akterjev. Za izboljšanje kakovosti dela predlagajo tudi izdelavo profila načrtovalca, vzpostavitev »informatijskega središča« načrtovalcev/koordinatorjev, kjer bi dobivali informacije in se povezovali; odprtost za uporabnikovo zgodbo ob začetku dela, da načrtovalec/koordinator nima že izdelane predstave o uporabniku, »da prideš brez določenega predznanja in predstav«. Predlog je tudi stalna pravna pomoč »pravnika, ..., stalnega, del tima, k bi bil na področju socialnega varstva vešč«.

Tudi načrtovalci in koordinatorji imajo z uporabniki dobre in slabe izkušnje. Za dobro medsebojno razumevanje in delo vidijo rešitev v pravilih, ki niso splošna, temveč se posamezni akterji dogovorijo osebno. Tudi za uporabnike bi morala veljati določena pravila. Pomembna tema je bila tudi o svojcih, saj nekateri svojci sodelujejo preveč vsiljivo, drugi premalo. Spregovorili so tudi o vlogi načrtovalca in koordinatorja kot ene osebe oziroma kot dveh oseb. Prednosti dveh oseb so večja senzibilnost, znanje se dopolnjuje, uporabnik lažje izrazi nezadovoljstvo. Če obe vlogi opravlja ena oseba, je prednost v tem, da le ta oseba bolje pozna uporabnika, saj je število njunih srečanj večje.

4. 3. KOMISIJA

Skozi fokusno skupino, na kateri so sodelovali člani komisije v projektu individualnega financiranja smo lahko prišli do nekaterih spoznanj. Komisija je delala po navodilih, ki so jih imeli za delo komisije, preverjali so ustreznost, veljavnost in verodostojnost dokumentov oz. osebnih načrtov uporabnikov. Pri potrjevanju načrta je komisija največ pozornosti posvetila uporabnikom - skozi razgovore, preverjanje, če stvari potekajo njemu v prid in po njegovih željah: »Se trudimo da bi bile čimbolj naklonjene lastniku, da mu to pokažemo, in da mu tudi povemo tisto kar še ne, če je prvič, da mu povemo iz katerega področja je katera in da želimo predvsem to vedeti, če je ta načrt tako narejen kot on želi in da je res njegov in da se on s tem načrtom strinja«. Če uporabniku kaj ni bilo jasno, so stvari ponovili in jih ponovno obrazložili - tudi v obliki neformalnega pogovora. Komisija se je na srečanja z uporabniki pripravila, na

splošno pa so člani komisije menili, da so svoje delo opravljali dobro: »Samo delo komisije pa mislim, da je zelo v redu in bolj učinkovitega se ga skoraj ne da narediti«.

Glede sodelovanja med udeleženi v projektu so dejali, da imajo člani komisije največ kontakta z agencijo in pa uporabniki, manj pa z izvajalci in koordinatorji. Sodelovanje z uporabniki so izpostavili kot zelo pomembno. Nekateri člani komisije so povedali, da je sodelovanje s koordinatorji in načrtovalci v projektu individualnega financiranja potekalo pretežno skozi dokumentacijo, »neposrednega sodelovanja z koordinatorji in načrtovalci jaz ne pogrešam, to sodelovanje poteka bolj zgolj skozi dokumentacijo«. Izkušnje sodelovanja z uporabniki je en koordinator opisal kot zelo dobro in zanimivo, dva pa kot dobro.

Odnosi med akterji projekta individualnega financiranja so bili večinoma ocenjeni kot dobri, nekoliko se je zataknilo pri svojcih uporabnikov, ki so prevzemali preveliko vlogo in uporabniku odvzemali vpliv: »včasih se zgodi, da svojci enostavno preglasijo uporabnika. Govorijo v njegovem imenu...«. Svojci so po opažanjih člana komisije včasih govorili v uporabnikovem imenu, ali pa je prišlo do nesporazumov glede koriščenja prednosti, ki so jih imeli uporabniki v projektu. Večinoma je bilo sodelovanje s svojci dobro in slednji so bili zadovoljni s projektom: »večinoma pa, so bili svojci zelo prizadevni in zelo zadovoljni tudi s samimi načrti in so jih tudi zelo želeli tudi, ker so videli da so to velika izboljšanja pomenili za lastnika načrta«.

Člani komisije so odnose z agencijo ocenili kot dobre in fleksibilne.

Obsežno polje kritike je bilo pretok informacij in pomanjkanje podatkov. Izpostavili so pomanjkanje informacij, podatkov oz. nekih vmesnih posnetkov (»mislim, da tukaj dejansko manjkajo eni bistveni členi, neki posnetki samih stanj na primer«), ki bi boljše prikazali situacije uporabnikov. Nekaj pomanjkljivosti se je tudi nanašalo na samo izvajanje ciljev, in sicer da se »določeni cilji sploh niso izvajali ampak so se dostikrat našli neki drugi«.

Povedano je bilo tudi, da je bilo delo komisije obsežno - potrebni so bili pogovori, veliko pisanja, potrjevanja, ipd (»...je pa samo delo dosti obsežno, tudi delo ne samo področje, ampak tudi koliko je te, in pogovora in potem tudi pisanja zaključkov in še to da je treba zaključke tako hitro oddati, čeprav ti je že jasno da je načrt v redu in da ga potrdimo...«).

Glede pomanjkljivosti načrtov so izpostavili, da so bili nekateri pomanjkljivo napisani, nekateri med njimi pa so bili neveljavni, ker niso bili podpisani (»Meni je najhujše bilo to, ko recimo dobiš na komisijo nepodpisan načrt, delavci komisije pa pravijo, da je to je nujno, to bi morali it najprej.«). Kot težavo so izpostavili pomanjkanje koordinatorjev. Če ni bil določen koordinator za uporabnika, je bilo težko takšen načrt priznati. V primeru, ko uporabnik in koordinator nista razvila odnosa zaupanja, ni bila mogoča zamenjava

koordinatorja ravno zaradi pomanjkanja kadra. Tudi komisija je izpostavilo, da v projektu ni bilo nikakršnih zagotovil, da bi uporabniki dobili denar, ki jim pripada oz. da bodo dobili pravišnjo vsoto denarja, ki naj bi jim preko individualnega načrta pripadala (»...mene je skozi to morilo no, tako kot uporabnike, ali bojo ta denar dobili ali ne bodo dobili ali bo res ta vsota, kot je načrt narejen...«). Največkrat omenjena slabost pri delu komisije so bile časovne stiske, saj je bil čas dela komisije omejen, potrebno je bilo hitro izdajati sklepe (»...časovne stiske, načrti se zelo dolgo delajo in potem ko pridejo do tega da so izdelani je potrebno zelo hitro izdat sklep...«). Sklepi so bili zato lahko slabše napisani. Potrebovali so več časa za komunikacijo, na splošno je bilo predvidenih premalo ur za načrtovanje.

Večina članov komisija se je strinjala, da bilo delo komisije podcenjeno ali razvrednoteno (»...mislim da je tukaj dosti velika odgovornost in menim, da je to delo podcenjeno...«), saj so svoje delo opisali kot odgovorno in slabše plačano glede na plačila načrtovalcev in koordinatorjev. Podali so predloge, da bi bili plačani v skladu s cenikom, ki velja v socialnem varstvu in da plačilo ne bilo odvisno od porabljenega časa, ampak bi dobili plačano delo glede na to, za koliko uporabnikov so delali (»...delo komisije je ovrednoteno v načrtu oz. v reviziji in tam ima vsak uporabnik določen znesek in plačilo bi bilo smiselno ne na uro ampak na uporabnika...«).

Večina članov komisije je bilo mnenja, da bi morala biti načrtovalec in koordinator ena oseba, saj je lažje vzpostaviti odnos zaupanja z eno osebo, to bi bilo bolj smotno in bi se tako spremljalo uporabnika pri realizaciji zastavljenih ciljev. Povedali so, da je bolje, če sodeluje manj ljudi, saj več kot je sodelujočih, bolj je zakomplicirano - potrebno je več telefonskih klicev in usklajevanja.

Člani komisije so izpostavili, da so pri svojem delu velikokrat potrebovali nekoga, da je pojasnjeval stvari oz. da so se člani komisije pri svojem delu obračali na koordinatorja, saj je on vedel, kaj se je dogajalo pri uporabniku (»...zdaj smo se obračale dostikrat na koordinatorja, ker se mi zdi da ima koordinator zelo pomembno vlogo v teh načrtih. Koordinator je dosti na tekočem kaj se dogaja in kaj je bilo uspešno, kje so bile ovire...«). Poudarili so, da je bilo pomembno, da so uporabnikovo mnenje o prisotnosti drugih pri delu komisije preverili, če so se uporabniki s tem strinjali.

Člani komisije so poudarili, da bi morala biti komisija za neodvisno odločanje povsem avtonomna (»...če bi želeli imeti popolno neodvisno komisijo in popolno neodvisno odločanje mislim, da bi komisija kot komisija morala biti samostojno-avtonomen organ.«).

Pri predlogih so člani komisije izpostavili, da so potrebovali miren prostor, kjer bi jim bila zagotovljena zasebnost in čas. Pri svojem delu so pogrešali tehnične pripomočke – računalnik in tiskalnik.

Med naloge komisije umeščamo preverjanje ustreznosti, veljavnosti in verodostojnosti osebnih načrtov uporabnika. Člani komisije so pozornost namenjali uporabniku. Tudi tukaj so sodelujoči v raziskavi izpostavili težave s svojci, saj so le-ti večkrat govorili kar v imenu uporabnika. Opozorili so na slab pretok informacij med akterji projekta ter na pomanjkanje podatkov.. Mnenja so bili, da bi moralo vlogo načrtovalca in koordinatorja opravljati ena oseba, saj je tako lažje vzpostaviti odnos zaupanja, manj je usklajevanja kot pri dveh različnih osebah. Člani komisije so dejali, da je njihovo delo večkrat razvrednoteno in da za svoje delo potrebujejo primerne delovne pogoje

4. 4 UGOTOVITVE SKUPNIH TEM

4. 4. 1 Slabosti

Pri temah, ki so jih na fokusnih skupinah uporabniki, načrtovalci in koordinatorji ter člani komisije poudarjali kot slabosti, so se nekatere pokrivala. Uporabniki, načrtovalci in koordinatorji ter člani komisiji so vsi kot slabost omenjali, da ni bilo zagotovil, da bi uporabniki denar, ki jim je bil namenjen preko projekta individualnega financiranja, dejansko izplačan oz. kdaj točno bi bil denar izplačan ter v kakšni vsoti. Neredna nakazila so po besedah načrtovalcev in koordinatorjev pomenila slab vpliv na uporabnike, ki so bili zaradi tega v stiski, saj niso vedeli ali bo denar prišel ali ne. Uporabniki so kot slabost projekta individualnega financiranja izpostavili neredna nakazila, saj so se večkrat znašli v situaciji, ko več mesecev niso prejeli nakazila. Eden izmed članov komisije je dejal, da je bilo njemu najhuje, ko ni bilo nikakršnega zagotovila, da bodo uporabniki denar dejansko dobili oz. se jim bo nakazal oz. se ni vedelo v kakšni vsoti in kdaj naj bi uporabniki denar dobili.

Načrtovalci in koordinatorji in člani komisije so kot slabost pri projektu izpostavili premalo kadra - premalo število kandidatov, ki bi delo opravljali dlje časa, saj je šlo za honorarno delo ob službi.

Tako načrtovalci in koordinatorji kot tudi člani komisije so opazili, da se učinek projekta včasih ni skladal z deklariranimi cilji oz. da cilji, ki so bili napisani v načrtu, niso uresničevali.

4. 4. 2. Načrtovalec in koordinator

Uporabniki so bili glede vprašanja, ali naj bosta načrtovalec in koordinator dve ali ena oseba, razdvojeni. Nekaterim je bilo všeč, da sta bili to dve osebi, drugi so lažje vzpostavili odnos le z eno osebo. Načrtovalci in koordinatorji so se večinoma strinjali, da je boljše, če to delo opravljata dve različni osebi zaradi širše socialne mreže posameznika, možnostjo več zornih kotov na težavo, več ljudi pomeni več znanja, med seboj se lahko podpirajo, hkrati pa uporabniku omogoča lažjo možnost za pritožbo nad delom enega ali drugega.

Članom komisije se je zdelo, da je boljše, da sta načrtovalec in koordinator združena v eno osebo, saj bi se boljše poznala in bi lažje vzpostavila odnos zaupanja. Uporabniki in načrtovalci in koordinatorji so na svoji fokusnih skupinah govorili o prednostih, ki jih prinaša dejstvo, da sta koordinator in načrtovalec dve različni osebi, medtem, ko so se člani komisije predvsem osredotočali na prednosti načrtovalca in koordinatorja v eni osebi.

Iz predstavljenih rezultatov ugotovimo, da se je večina uporabnikov, načrtovalcev in koordinatorjev nagibala k temu, da vlogo načrtovanja in koordiniranja izvajata dve različni osebi. Argumenti so se nanašali predvsem na boljšo pozicijo uporabnika v tem primeru.

Člani komisije so dejali, da je bolje če to vlogo opravlja ena oseba. Eden izmed razlogov je bil predvsem tehnične narave – dejali so, da je v primeru ene osebe manj dogovarjanja med različnimi akterji.

5 RAZPRAVA

Pretekle institucionalne izkušnje uporabnikov so bile različne. Uporabnik je povedal, da so v zavodu zanj lepo poskrbeli. Mnenje drugega uporabnika je bilo nasprotno; povedal je, da je življenje v instituciji pri njem pustilo nepopravljivo škodo, ker je priložnost za šolanje dobil zelo pozno in zamudil dodatke, ki bi mu pripadali do 26. leta in tako olajšali šolanje. Storitve, ki jih imajo na voljo ljudje znotraj institucij so posplošene in niso prilagojene uporabniku. To je potrdila tudi izjava uporabnika, da mu v zavodu niso nudili storitev, ki bi jih potreboval, ampak je za svoje potrebe moral poskrbeti sam. Dogaja se tudi obratno in sicer, da uporabniki dobijo storitve, ki jih sploh ne potrebujejo; uporabnik je povedal, da je dobil status invalida, čeprav po vseh kriterijih tega ne potrebuje, ampak je potreboval le pomoč pri nekaterih dnevnih opravilih. Analiza totalnih ustanov govori tudi o odnosu med zaposlenimi in stanovalci. Uporabnikova izkušnja v instituciji je bila, da so bili zaposleni mehanični. Poskrbeli so za njegove življenjske funkcije, socialne potrebe pa so zanemarili.

Pred vključitvijo v projekt se je večina uporabnikov srečevala s finančno stisko. Sredstva za življenjske stroške so uporabnikom v projektu pripadala, zato so se po vključitvi v eksperiment lahko usmerili tudi na druga področja življenja. Uporabnica je povedala, da se lahko drži diete odkar je vključila in bolje skrbi za svoje zdravje.

Ena izmed pomembnih tem raziskave je upravljanje z denarjem. V projektu približno polovica uporabnikov ni sama upravljala z denarjem. Za nekatere so finance urejali svojci (npr. mož), drugi so bančno kartico zaupali svoji koordinatorki. Zanimivo je, da nihče od uporabnikov v okviru fokusnih skupin ni izrazil nestrinjanja s takšnim načinom ravnanja. Eden od uporabnikov je npr. izjavil, da je bila pametna odločitev, da je finančne zadeve prepustil koordinatorki in on z denarjem nima nič. Sklepamo lahko, da uporabniki ne izražajo želje po upravljanju s svojim denarjem zato, ker tega niso vajeni. V različnih zavodih, bolnišnicah, kjer so bivali prej, večinoma niso imeli možnosti nadzora nad financami. Nekateri imajo tudi slabe izkušnje, npr. ena uporabnica je celotno pokojnino izgubila in od takrat naprej za vse skrbi njen mož, saj jo je strah, da bi se ji kaj takšnega ponovno zgodilo. Ravno pri vprašanju upravljanja z denarjem ima pomembno vlogo metoda, ki jo imenujemo analiza tveganja. Predmet metode je ugotavljanje nevarnosti (npr. kakšna je nevarnost, da bo oseba s svojimi dejanji škodovala sebi ali drugim). V procesu načrtovanja so načrtovalci

opravili tri analize tveganja, eno z namenom ugotoviti, kakšna so tveganja, povezana z denarjem (npr. kolikšna je nevarnost, da bo uporabnik nesmotrno porabljal denar).

Osnovna metoda osebnega načrtovanja je raziskovanje življenjskega sveta uporabnika. Običajna tehnika, ki so jo uporabljali načrtovalci je bila nestandardiziran intervju, vendar je včasih potrebno tudi opazovanje. Ljudje, ki imajo izkušnje neenakosti, zatiranja svojih želja, si sčasoma ne znajo več želeti ali želja pretvarjati v cilje. Načrtovalci, koordinatorji in komisija so omenili izkušnje, ko uporabnik ni takoj definiral svojih želja, ampak so se te izkristalizirale šele kasneje – npr. v stiku z izvajalcem ali šele pri potrjevanju načrta. Tudi sam uporabnik je izpostavil, da ima načrtovalec lahko delo, kadar lastnik načrta ve, kaj želi. Težje je takrat, ko mora uporabniku pomagati, da definira svoje cilje, vendar nanje ne vpliva.

Načrtovalke in koordinatorke so izpostavile, da je njihovo delo marsikdaj preseglo delo koordiniranja in načrtovanja. Udeleženke so se ubadale z vprašanjem, kje je meja med zasebnim in javnim. Kako vzpostaviti optimalno ravnovesje med tem, da nudijo uporabnikom oporo, ki jo potrebujejo pri doseganju ciljev in hkrati ločujejo delo od zasebnosti, saj so se večkrat počutile, da uporabniki potrebujejo več, kot one lahko dajo. Uporabniki so si želeli več kontaktov z načrtovalkami, koordinatorkami, eden je celo izpostavil, da je težava, če ima koordinatorica družino. Opazimo lahko razkorak med tem, kakšna je vloga načrtovalk in koordinatork po mnenju uporabnikov in predstavami načrtovalk in koordinatork o svojem delu. Uporabniki so imeli mejo med zasebnostjo in delom v primerjavi z načrtovalkami in koordinatorkami postavljeno bližje zasebnosti. Slednje je to bremenilo, ker so želele ustreči uporabnikom in hkrati poskrbeti za svoje potrebe.

Večina uporabnikov je doživela izkušnjo bivanja v instituciji. Ena od značilnosti totalnih ustanov je, da se vse dogaja na enem prostoru. Znotraj totalne ustanove se prostor javnega in zasebnega spoji; prevlada kolektivnost. Zasebnost v ustanovah lahko najdemo v sledeh, življenje uporabnika poteka vsem na očeh. Ločnica med delom in prostim časom izgine, ker delo nima več funkcije zaslužka, ampak je le nujno terapevtsko sredstvo, prosti čas postane izgubljeni čas. Osebe ima do uporabnikov precej nadzorovalno vlogo, življenje znotraj ustanove poteka po pravilih, ki so postavljena od »zgoraj«. Za dejanja, ki so zunaj samoumevna, morajo spraševati za dovoljenje. To vdira v uporabnikovo zasebnost in predstavlja mejo med tem, kaj je pri človeku zasebno in javno. Lahko ugibamo, da različni pogledi na vprašanje zasebnosti vsaj deloma izhajajo iz institucionalnih izkušenj uporabnikov.

Mati ene izmed uporabnic je opozorila koordinatorko, da se hči zelo hitro naveže na druge ljudi in naj zaradi tega pazijo na distanco, nekateri uporabniki so izpostavili željo po pogostejših srečanjih. To željo lahko vidimo tudi kot posledico šibkejših socialnih mrež uporabnikov. Veliko uporabnikov namreč nima stika s svojci ali pa so odnosi slabi. Stiki mnogih uporabnikov so skrčeni na ljudi, ki imajo podobne nalepke. Družijo se npr. z uporabniki, ki obiskujejo iste programe, nevladne organizacije, ki so jih spoznali v času bivanja v institucijah. Močno vejo uporabnikove socialne mreže predstavljajo tudi različne službe in strokovnjaki.

Izkušnja hospitalizacije pri ljudeh s težavami v duševnem zdravju, hendikep, bivanje v različnih zavodih vpliva na socialno mrežo ljudi. Ravno šibkejša socialna mreža, mobilnost navzdol, slabša samopodoba osebe in nižji socialni status so nekatere posledice stigme. Te posledice se kažejo tudi na nekaterih uporabnikih, ki so sodelovali v projektu. Koordinatorica, ki se je počutila kot v vlogi skrbnice uporabniku, je bila včasih edina, ki je bila uporabniku blizu. V drugem primeru se je zgodilo, da je uporabnik iz strahu, da se bi mu kaj hudega zgodilo, ključne stanovanja zaupal koordinatorki, saj je bila v tistem obdobju edina, ki ga je obiskovala. Poleg tega je bila edina uporabnikova kontaktna oseba, zato so jo klicali iz različnih institucij (npr. ob hospitalizaciji uporabnika v Polju). Oba primera dokazujeta, da imajo uporabniki v svojem življenju zelo malo ljudi, na katere se lahko zanesejo ali pa jih sploh nimajo.

Kot sva napisali, lahko oseba postane stigmatizirana že ob rojstvu, npr. zaradi prirojene fizične pomanjkljivosti (to vrsto stigme imenujemo fizična odbojnost). En uporabnik je dejal, da nima stikov s svojo družino, saj ga mati ni nikoli sprejela takšnega, kot je. Dvomila je v njegove sposobnosti in ga podcenjevala, bila je šokirana, ko je njen sin začel obiskovati šolo. Mislila je namreč, da je 'pravilna pot' VDC Sonček, ker drugega ne zmore. Ta primer dobro ponazarja, kako lahko stigmatizacija in predsodki svojcev in okolja vplivajo na posameznika in njegovo življenje. Če uporabnik, katerega primer opisujemo, ne bi spoznal ljudi, ki bi vanj verjeli in mu pomagali, ne bi mogel izkoristiti svojega potenciala, se izobraževati v splošnem šolskem sistemu in slediti svojim željam. Uporabnik je povedal, da si želi le živeti 'normalno življenje'.

Nekateri ljudje postanejo stigmatizirani kasneje v življenju. Sem spadajo bodisi ljudje z nalepko duševne bolezni ali ljudje, ki postanejo stigmatizirani zaradi poškodbe. Eden izmed uporabnikov, ki je sodeloval v projektu, je moški, ki je prvih 30 let svojega življenja živel popolnoma normalno. A njegovo življenje se je spremenilo čez noč, ko je doživel nesrečo, v

kateri je oslepel in ostal brez rok. Povedal je, da je po nesreči imel občutek, da se ljudem okrog sebe smili in to ga je 'ubijalo'. Želel si je, da njegova pot doseže enak nivo kot ga je imel pred nesrečo, kar je uspel doseči tudi ob pomoči projekta. Našel je ljudi, v katerih je dobil oporo, dodatna finančna sredstva pa so mu omogočila pomoč stalne osebe.

Za osebe, ki so stigmatizirane, obstaja nevarnost, da sčasoma začnejo verjeti v stereotipna mišljenja. V projektu je sodelovala uporabnica, stara 35 let, ki se je glede vsake odločitve najprej posvetovala z mamo. Slednja je namesto nje urejala praktično vse, uporabnica si ni upala iti sama niti na pošto. Takšna pretirana zaščitena je uporabnici jemala voljo do samostojnosti, prispevala k izgubljanju zaupanja vase. Ne le, da takšno ravnanje povzroča uporabnici škodo že v trenutnem obdobju, posledice bodo še posebej vidne takrat, ko mati ne bo več zmogla opravljati nalog v imenu hčere.

Glede na naloge, ki so jih opravljali načrtovalci in koordinatorji, lahko zasledimo tudi nekatere oblike zagovorništva. Če izhajamo iz ciljev zagovorništva, kamor spada zagovornikovo zavzemanje za spoštovanje pravic uporabnika, za prizadevanje in spodbujanje k temu, da uporabnik prevzema aktivnejšo vlogo pri uveljavljanju svojih interesov, lahko z večjo gotovostjo trdimo, da so načrtovalci in koordinatorji včasih nastopali tudi v vlogi zagovornika. Primer je izkušnja načrtovalke, ki je z uporabnikom dobro sodelovala, vendar je kmalu opazila, da se njegovo vedenje v prisotnosti mame spremeni. Slednja je večkrat vsiljevala svoje cilje v načrt. Načrtovalka se je temu uprla in ji razložila, da je osebni načrt namenjen uporabniku in njegovim ciljem. S tem dejanjem je stopila na stran uporabnika in se zavzela za njegove pravice.³⁴

Znotraj projekta je odnos med uporabniki in načrtovalkami in koordinatorkami mnogokrat presegel profesionalni odnos in postal prijateljski. To je bila za uporabnike nova in za oboje dobra izkušnja. Zaupnost in določena mera domačnosti v odnosu je načrtovalkam in koordinatorkam veliko pomagala pri delu. Uporabnik je v takem odnosu bolj sproščen, dobro se počuti, lažje izraža svoje želje, načrtovalec lažje opazi neizrečene želje, itd.

Vprašanje, ki se pojavi na tem mestu, je zopet meja med delom in zasebnostjo. Dober odnos med uporabniki in ostalimi udeleženi je spodbujajoč in motivira vse udeležence za delo ter dobro vpliva tudi na samo kakovost dela, kar lahko vidimo v izjavi koordinatorke, da so ji povratne informacije od uporabnice dale zagon za delo. Vendar so se načrtovalke in koordinatorke znašle tudi v drugačnih situacijah. V odnosu med njimi in uporabniki oz.

³⁴ V primeru kot je ta, se zdi reakcija načrtovalke popolnoma na mestu, saj morda uporabnik materi ne bi zmoget povedati, da se z njo ne strinja. Morda zaradi čustvene navezanosti, ker noče povzročiti prepira in podobno.

uporabnikovimi svojci³⁵, ki so bili tudi pomembni udeleženci pri projektu, je prihajalo do konfliktnih situacij, do napetih odnosov, do odnosov, kjer se zaupnost ni razvila v veliki meri, do odpora do načrtovanja.

Načrtovalec, koordinator in uporabnik so akterji v delovnem odnosu; če na eni strani osebne značilnosti udeleženih lahko odnos poglobijo in imajo dobre učinke, na drugi strani osebne nesimpatičnosti ne smejo bistveno vplivati na kakovost dela.

Ključnega pomena za začetek načrtovanja in izvajanja uporabnikovih ciljev je vzpostavitev delovnega odnosa. Ko se načrtovalec uporabniku predstavi, razloži, za kaj se v procesu osebnega načrtovanja in izvajanja storitev gre in kakšne so vloge posameznih udeležencev. Načrtovalke in koordinatorke so v projektu izpostavile težavo, da niso vedele, do kam sega njihova vloga. V fazi predstavitve načrtovanja lahko načrtovalec predstavi glavne naloge posamezne vloge, potem pa se uporabnik odloči, ali je pripravljen na sodelovanje. Če je, sledi dogovor o sodelovanju. Dogovor o sodelovanju vzpostavi prostor, kjer lahko opredelimo nianse; dogovorita se o tem, kako bo sodelovanje potekalo, kdaj sta dosegljiva, kdaj želita imeti zasebnost, kakšna imata pričakovanja in kakšne zmožnosti. S sprejetim dogovorom uporabnik načrtovalcu podeli svoj mandat za delo. Ni dovolj, da se o sodelovanju dogovorita le načrtovalec in uporabnik³⁶, ampak je vsak odnos med udeleženi svoj delovni odnos³⁷ in zahteva svojo opredelitev, dogovor in mandat. Dogovor lahko udeleženi tekom sodelovanja vedno znova obnavljajo, preverjajo in tako ohranjajo prostor, kjer rešujejo nejasnosti glede vlog in meja. Načrtovalke in koordinatorke v projektu so izpostavile, da bi bilo potrebno pred začetkom sodelovanja skleniti dogovor o tem, kakšen je postopek predaje dela, vzpostaviti pravila dela. Dogovor o sodelovanju lahko vidimo kot mehanizem za oboje. Vnaprej postavljena pravila spominjajo na red v instituciji, kjer vse temelji na sistemu od »zgoraj« postavljenih pravil. Pravila, ki so vsiljena, niso prilagojena potrebam posameznika. Del pravil je vsekakor določen s postopkom načrtovanja, nalogami sodelujočih in načeli; je nujen in velja za vse. O tistih pravilih, ki so bolj specifična in odvisna od posameznika, se uporabnik in ostali udeleženci³⁸ dogovorijo in jih sprejmejo. Zato niso vsiljena in posplošena, ampak s prilagojena vsakemu udeležnemu. Vzpostavitev delovnega odnosa odpira prostor, kjer se lahko razvije zaupen odnos, ki delovnega preseže, hkrati pa ščiti, da »osebni« odnos med uporabnikom in načrtovalcem ali koordinatorjem ne onemogoči nadaljnjega dela.

³⁵ Bili so npr. v vlogi skrbnika.

³⁶ Če ima uporabnik zastopnika, skrbnika ali pa so pri načrtovanju prisotni svojci, naj sklene dogovor tudi z njimi. To je delovanje po načelu sodelovanja (Lüssi).

³⁷ Kadar sta načrtovalec in koordinator dve različni osebi, naj se dogovor o sodelovanju sprejme z vsekim posebej, enako z izvajalci.

³⁸ Tu gre za pomembno vprašanje zasebnosti.

V dogovoru o sodelovanju lahko vidimo način, kako določiti in ohranjati mejo med zasebnostjo in delom in ne odvzemati moči uporabniku. Poleg tega upoštevanje Lüssijevega načela interpozicije omogoča spreminjanje oddaljenost med uporabnikom in strokovnjakom. Hkrati gre za ohranjanje distance, ki je potrebna za delovni odnos, in za pozicijo, ko sta si uporabnik in načrtovalec ter koordinator blizu, odnos pa empatičen.

Svojci so v procesu načrtovanja pomembni udeleženci, lahko pomenijo vir moči, lahko pa delujejo zaviralno. Komisija, načrtovalci in koordinatorji so v projektu opazili, da so svojci včasih kakšnega uporabnika preglasili in niso dovolili, da bi uporabnik sam izrazil svoje želje, o čemer govori primer, ko je načrtovalka stopila v vlogo zagovornice.

V projektu so svojci nastopali tudi v vlogi izvajalcev storitev, kar se je v nekaterih primerih izkazalo za dobro, v drugih ne. Slaba stran svojcev kot izvajalcev je, da s tem ne širijo uporabnikove socialne mreže, poleg tega se uporabnik težje pritoži nad izvajanjem storitev. Kontrola nad njimi je tako manjša, kar dopušča večjo verjetnost za nepravilnosti. Kljub opaženim pomanjkljivostim, so svojci v vlogi izvajalcev večkrat olajšali nalogo koordinatorjem, saj jim ni bilo potrebno iskati drugih izvajalcev. Ena izmed težav projekta je bila ravno ta, da koordinatorji niso imeli ustrezne baze podatkov o izvajalcih. Prednost svojcev kot izvajalcev je tudi v tem, da ti uporabnika dobro poznajo in se uporabnik zato počuti domače.³⁹

Uporabnik je v odnosu do izvajalcev v vlogi delodajalca, zato je dobro, da ima vsak posebej možnost izbrati izvajalca, ki mu ustreza. Uresničevanje tega je v projektu ovirala odsotnost neke baze izvajalcev, ki bi pokrivala različna področja potreb. Z izvajalci so uporabniki sicer imeli različne izkušnje – od zlorabe, ko je izvajalec uporabnika pretepel, do dobrih izkušenj. Tudi na področju izvajanja, so uporabniki, načrtovalci in koordinatorji izrazili potrebo po oblikovanju nekih splošnih pravil in oblikovanju dogovora. Načrtovalci in koordinatorji so izpostavili, da izvajalcem pogosto ni bilo jasno, kaj je osnovna logika načrtovanja. V procesu načrtovanja in izvajanja storitev je uporabnik na mestu delodajalca, on izbira in odloča o storitvah, ki jih potrebuje. Koordinatorica je opisala izkušnjo, ko je izvajalec vedno znova imel za šefico njo in ne uporabnika. Element delovnega odnosa, znanje za ravnanje, govori o tem, da strokovnjak svoje znanje podeli z uporabniki. To lahko prenesemo tudi na izvajalce, ki izhajajo iz različnih področij in običajno nimajo ponotranjenih konceptov socialnega dela. Ta element v tem primeru lahko nastopa kot pomemben del pri procesu izvajanja.

³⁹ Nekateri uporabniki se s tem ne strinjajo. Eden izmed udeleženi v projektu je dejal, da ne želi svojca kot izvajalca, saj je bil mnenja, da lahko s tujim človekom lažje vzpostaviš normalen življenjski odnos.

Proces načrtovanja je način krepitve moči uporabnika. Vsi udeleženi v projektu so poudarjali, da so delali v smeri krepitve moči uporabnika. Načrtovalke in koordinatorke so povedale, da so bili v procesu načrtovanja uporabniki izvedenci za svoje potrebe, skrbele so za to, da niso bili preslišani. Uporabniki so bili soustvarjalci, naročniki storitev, kar je bila zanje dobra izkušnja, ki krepi moč. V narativnem delu osebnega načrta so se osredotočale na spretnosti, kasneje v procesu pa pomagale, da so uporabniki večali vpliv nad svojim življenjem, kar kaže na delovanje s perspektive moči. Izjave uporabnikov, da se odkar so vključeni v projekt, počutijo svobodne, da lahko sami odločajo o svojem življenju, sprejemajo odločitve in so bolj samostojni, to potrjujejo. Člani komisije so bili pri postopkih potrjevanja načrtov uporabniku naklonjeni, vedno so mu dali vedeti, da je on glaven. S tem, ko so potrdili pot, ki jo je uporabnik izbral, so skušali pripomoči k večji samozavesti.

Eden izmed uporabnikov je za cilj zapisal, da zopet vzpostavi stik s svojci. Z vidika krepitve moči to lahko vidimo kot aktiviranje že obstoječih virov. Lastnik načrta je uporabnik, zato so bile načrtovalke in koordinatorke posebej pozorne na to, ali cilji zares izhajajo iz uporabnikovih želja. Tudi komisija je pri potrjevanju načrtov še enkrat preverjala, če se uporabnik z napisanim strinja, vendar so povedali, da se niti enkrat ni zgodilo, da uporabnik ne bi potrdil napisanega.

Uporabnikova socialna mreža deluje kot vir krepitve moči. Mrežo so si uporabniki širili in kreirali nove vire tudi znotraj projekta. To potrjuje izjava uporabnika, ki je dejal, da se mu je znotraj projekta povečala mreža ljudi, ker ima vedno nove potrebe, zato srečuje vedno več ljudi. Z ljudmi, ki jih je spoznal v sklopu projekta, ima zelo dober odnos.

Vprašanje, ki zadeva tudi področje krepitve moči je bilo, ali naj bosta načrtovalec in koordinator združena v eni osebi ali naj bosta za enega uporabnika to dve različni osebi. Komisija je videla več prednosti in manj komplikacij v tem, če sta vlogi združeni v enega izvajalca, uporabniki, načrtovalci in koordinatorji so zagovarjali dve osebi. Kadar z uporabnikom sodeluje več oseb, se mu povečujejo možni viri. Lažje se pritoži nad delom enega, kar pomeni večji nadzor nad delom in manjšo možnost zlorab uporabnika. Z vidika krepitve moči strokovnjaka, je načrtovalcem in koordinatorjem v oporo, če z enim uporabnikom sodelujeta dve osebi, ki si med seboj lahko pomagata, ko pride do težav in dilem.

Moč strokovnjaka je v procesu krepite moči uporabnika pomembna, saj so drugače poskusi redistribucije moči bolj jalovo delo. Načrtovalci in koordinatorji so kot vire krepite moči videli v dobrem odnosu z uporabniki, medsebojni podpori na sestankih in dobrem sodelovanju s svojci. Negotovost glede finančnih sredstev jim je, tako kot uporabnikom, odvzemala motivacijo.

6 SKLEPI

S kvalitativno analizo vseh treh fokusnih skupin smo ugotovili, da so bili odnosi med samimi načrtovalci in koordinatorji pozitivni, medtem ko so odnosi članov komisije do koordinatorjev in načrtovalcev potekali predvsem skozi dokumentacijo. Uporabniki so odnose z koordinatorji/načrtovalci opredelili večinoma pozitivno, težave so opažali le pri tistih, ki so imeli svoje družine, saj se tako niso mogli ves čas posvečati uporabnikom. Povedali so tudi, da so imeli občasno težave z izvajalci, saj nekateri dela niso opravili kvalitetno, prihajalo je do nesoglasij. Probleme z izvajalci so omenili tudi načrtovalci/koordinatorji, ki so se spopadali predvsem s pomanjkanjem izvajalcev.

Več uporabnikov je bilo mnenja, da vlogi načrtovalca in koordinatorja opravljata dve različni osebi, isto mnenje je prevladalo tudi pri načrtovalcih in koordinatorjih, saj so v takšni obliki dela videli več prednosti, kot so npr. širša socialna mreža, dopolnjevanje znanja, širša medsebojna uporaba pri delu. Člani komisije so dejali, da bi morala ti dve vlogi opravljati ena oseba, ker naj bi uporabnik z eno osebo lažje vzpostavil odnos zaupanja. Poleg tega sodelovanje več oseb predstavljalo dodatno usklajevanje, več telefonskih klicev.

Kot skupna težava so se v vseh treh fokusnih skupinah pojavljale finance. Pri uporabnikih je prihajalo do nekontinuiranih nakazil, kar jim je povzročalo težave v vsakdanjem življenju. Na ta problem so opozorili tudi načrtovalci/koordinatorji. Tudi sami so imeli namreč težave zaradi nesigurnosti rednega plačevanja dela. Želeli so, da plačilo sledi končanemu delu. Člani komisije so izpostavili, da je bilo njihovo delo premalo cenjeno, razvrednoteno, plačilo pa glede na odgovornost dela premajhno.

Načrtovalci/koordinatorji so kot pomembno temo izpostavili nujnost podpisa pogodbe med različnimi akterji, ki so sodelovali pri izvajanju individualnega načrta. S pogodbo so želeli določiti pravila o predaji dela, odpovedni rok, navodila za delo, kar vse je vplivalo na dober medsebojni odnos. Ta pravila so po njihovem mnenju morala biti določena individualno, na podlagi potreb. O podpisu pogodbe z izvajalcem je govoril tudi uporabnik, kar je pozitivno vplivalo na njun odnos. Ostali uporabniki takšnih pogodb niso imeli sklenjenih. Člani komisije so se pri svojem delu ravnali po navodilih, ki so bila določena.

7 PREDLOGI

Predlogi izhajajo iz ugotovitev udeležencev raziskave in iz sklepov, ki sva jih izpeljali iz rezultatov.

Oblikovali sva jih v tri glavne skupine, ki jih utemeljiva v nadaljevanju.

1. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE PROJEKTA⁴⁰

- Denarna nakazila uporabnikom, načrtovalcem in koordinatorjem naj bodo redna, saj negotovost glede plačila slabo vpliva na počutje uporabnikov in ostalih akterjev.
- Komisija naj za svoje delo dobi plačilo, ki je v skladu s cenikom, veljavnim v socialnem varstvu.
- Kandidati za bodoče načrtovalce, koordinatorje ali izvajalce naj pred začetkom sodelovanja z predstavniki Agencije IN opravijo uvodni razgovor, kjer se pogovorijo o pričakovanjih, obveznostih in drugih za delo pomembnih stvareh.
- Koordinatorji in člani komisije se naj redno srečujejo na sestankih vsaj enkrat mesečno, s čimer vzdržujejo medsebojno komunikacijo in pretok informacij.
- V primeru zamenjave dela, se naj določijo konkretni postopki predaje dela, kjer naj sodelujejo tako bodoči kot prejšnji načrtovalec oz. koordinator, saj le takšen način omogoča kvalitetno predajo vseh potrebnih informacij.
- V primeru odpovedi sodelovanja, naj uporabniku Agencija IN poišče novega načrtovalca oz. koordinatorja.
- Oblikuje se naj 'info točka', kjer bi lahko vsi sodelujoči v projektu dobili potrebne informacije, kontakte od izvajalcev. Ena izmed ponudb takšne info točke naj bo tudi pravna pomoč.

2. PREDLOGI O NAČINIH DELA

- Načrtovalci in koordinatorji naj sklenejo dogovor o sodelovanju tako z uporabniki kot z morebitnimi svojci. V dogovoru naj opredelijo smernice dela, omejitve, želje in pogoje dela, ki se nanašajo na njihov medsebojni odnos. Dogovorijo naj se tudi o pogostosti srečanj.

⁴⁰ Čeprav se je projekt končal, podajava predloge za izboljšanje, ki sva jih oblikovali na podlagi dobljenih rezultatov in osebnih izkušenj

- V vsakem konkretnem primeru naj uporabnik in koordinator skleneta osebni dogovor o tem, koliko sta pripravljena vložiti v njun odnos in kje so meje med službo in zasebnim življenjem. Takšen dogovor naj sproti obnavljata.
- Načrtovalec naj v času, ko ne načrtuje, z mesečnimi obiski vzdržuje stik z uporabnikom, saj tako ohranjata medsebojni odnos in pridobljeno zaupanje, kar je pomembno za kvalitetno načrtovanje.
- Koordinator naj uporabniku omogoči možnost anonimno izraziti zadovoljstvo ali nezadovoljstvo nad katerimkoli akterjem v projektu (npr. nad izvajalci, nad načrtovalcem) s pomočjo vprašalnika ali t.i. knjige pritožb.
- Agencija IN naj določi odpovedni rok sodelovanja za načrtovalce in koordinatorje. Takšen rok je potreben, da zaposleni v Agenciji IN pravočasno poiščejo zamenjavo in da se izvajanje osebnega načrta nadaljuje nemoteno.

3. PREDLOGI ZA ZAKON O DOLGOTRAJNI OSKRBI

- Vlogo načrtovanja in koordiniranja naj za enega uporabnika opravljata dve različni osebi.
- Vloge naj se med seboj dopolnjujejo (npr. ena oseba je načrtovalka za osebo A in koordinatorka za osebo B).
- Začetno usposabljanje novih načrtovalcev in koordinatorjev naj ne temelji zgolj na teoriji, temveč na učenju ob konkretnih primerih, v obliki spremljanja že aktivnih načrtovalcev (ob dovoljenju uporabnika). Poudarek naj bo na praktičnih veščinah.
- Izvajalci naj pred začetkom dela opravijo uvodno izobraževanje in usposabljanje.
- Predlagava ustanovitev baze izvajalcev, kjer bodo uporabniki lahko izbirali med izvajalci, glede na svoje potrebe.
- Različni strokovnjaki (načrtovalec, koordinator, izvajalci, socialna delavka oz. delavec pristojnega centra za socialno delo, zdravnik, medicinska sestra in ostali), ki sodelujejo pri enem uporabniku, naj bodo v medsebojnem kontaktu. Predlagava, da se takšen razširjen tim sestane enkrat mesečno.

8 VIRI IN LITERATURA

- Adams, R. (2003), *Social Work and Empowerment*. Palgrave: Macmillan (tretja izdaja).
- Brandon, D. (1994), *Jing in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Brandon, D., A. (1992), *Praktični priročnik za osebje v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo in Pedagoška fakulteta.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003), Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 5-6: 199-203.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S. (2002), Socialni kapital: Dragocena, nejasna in nevidna dobrina. *Socialno delo*, 41, 2: 71-89.
- Dragoš, S. (2007), *Skupnostno socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlih, P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec Demšar, P. (2008), *Krepitev moči. Katalog socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (1996), Recenzija (Robert Adams (1996), *Social Work and Empowerment*. London: Macmillan/BASW. 221 str.). *Socialno delo*, 35, 6: 543-547.
- Flaker, V. (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Flaker, V. (2006), Social work as a science of doing: In the praise of a minor profession. V: Flaker, V., Schmid, T. (ur.), *Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft*. Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag Ges. m. b. H. & Co. KG (55-79).
- Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Grebenc, V. (2010), *Analiza tveganja*, interno gradivo
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Udovič, N. (2010 b), Individualno načrtovanje in izvajanje storitev: Kako koordinirati obravnavo v skupnosti: Osnutek priročnika (verzija 2.11). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (za interno uporabo).
- Flaker, V., Nagode, M., Brišar, I., Jakob, P., Jurančič, I., Kresal, B., Podbevšek, K., Podgornik, N., Škerjanc, J., Udovič, N., Zidar, R. (2008), Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva (raziskovalno poročilo za leto 2007). Ljubljana: neobjavljeno besedilo.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2010 a), Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva: Protislovja uvajanja dolgotrajne oskrbe (končno poročilo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Urek, M. (1988), Hrastovski anali za leto 1987. Ljubljana: Republiška konferenca ZSMS, Center za mladinsko prostovoljno delo.
- 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 uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo in Fakulteta za socialno delo.
- Foucault, M. (1998), Zgodovina norosti v času klasicizma. Ljubljana: Založba / *cf.
- Glasby, J., Littlechild, R. (2002), Social work and direct payments. Bristol: The Policy Press.
- Goffman, E. (2008), Stigma: zapiski o upravljanju poškodovane identitete. Maribor: Aristej.
- Green, G. (2009), The end of stigma: Changes in the social experience of long-term illness. Routledge: New York.
- Healy, K. (2005), Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practise. London, Palgrave: Macmillan.
- Heine, I. (2008), Stigma žensk s psihiatrično diagnozo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Komisija evropskih skupnosti (2005), Zelena knjiga: Izboljšanje duševnega zdravja prebivalstva. Pot k strategiji na območju duševnega zdravja za Evropsko unijo. Bruselj
- Kovačič, B. (2004), Zagovorništvo. V: Vesna Švab (ured.), Psihosocialna rehabilitacija. Ljubljana: ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje.
- Krepitev moči v teoriji in praksi (2007). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo in Leonardo da Vinci Pilot projects.
- Lamovec, T. (2006), Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup: Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Lamovec, T., Flaker, V. (1993), Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije. *Socialno delo*, 32, 3-4: 39-51.

Lundsgaard, J. (2005), Consumer Direction and Choice in Long Term Care for Older Persons, Including Payments for Informal Care: How Can it Help Improve Care outcomes, Employment and Fiscal Sustainability? OECD Health Working Papers No. 20. Paris: OECD Publishing.

Mesec, B. (1997), Metodologija raziskovanja s statistiko¹. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Mesec, B. (1997), Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Mesec, B. (2003), Navodila za pisanje diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, VŠSD.

Mesec, B. (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo, 2. izdaja).

Nastran Ule, M. (1997), Temelji socialne psihologije. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Osnutek etičnega kodeksa načrtovalcev v projektu individualno financiranje v: Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Pravilnik za potrjevanje individualnih oziroma osebnih načrtov (2007) v: Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), Vzpostavljanje osebnih paketov storitev: Poročilo o pilotskem projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo (2010).

Rafaelič, A. (2008), Stroški osebnih paketov storitev. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).

Ramon, S. (2003), Osrednja vloga deinstitutionalizacije v socialnem delu in izobraževanju za socialno delo. *Socialno delo*, 42, 5-6: 211-218.

Ridley, J. (2002), »Direct what?«: Exploring the suitability of direct payments for people with mental health problems. V: Janet Leece, Joanna Bornat (ured.). *Developments in direct payment*. Southampton: Hobbs the Printers.

Rose, S.M., Black, B.L. (2002), *Advocacy and Empowerment: Mental health care in the community*. London, New York: Routledge.

Smonker, T. (2007), Perspektiva moči na področju duševnega zdravja v skupnosti. *Socialno delo*, 46, 1-2: 47-55.

Stanley, N. (1999), *Institutional Abuse: Perspective across the Life Course*. London: Routledge.

Škerjanc, J. (2006), Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev. Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Škerjanc, J. (2010), Prispevek uporabnikov socialnovarstvenih storitev k oblikovanju konceptov za praktični študij socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).

Švab, V. (1996), *Duševna bolezen v skupnosti*. Radovljica: Didakta.

Švab, V. (2009), *Duševna bolezen in stigma*. Ljubljana: ŠENT Slovensko združenje za duševno zdravje.

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu. Pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba /**cf*.

Videmšek, P. (2004), Individualni načrt kot metoda dela. *Socialno delo*, 43, 5-6: 283-285.

Vodnik po storitvah s področja mentalnega zdravja (2009). Trst: Stella Arti Grafiche.

World Health Organization, (2003), *Advocacy for mental health: mental health policy and service guidance package*. Geneva: WHO.

Zakon o duševnem zdravju (2008). Ur.l. RS, 77/2008.

Zaviršek, D. (2000), Hendikep kot kulturna travma: Historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi. Ljubljana: **cf*

Zaviršek, D., Zorn J., Videmšek P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu. Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

INTERNETNI VIRI

<http://apt.rcpsych.org/cgi/content/full/6/1/65> obiskano dne 15. 05. 2010.

http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_protection/2008/hc_ltc_en.pdf

obiskano dne 07. 06. 2010.

<http://www.afmh.org.uk/> obiskano dne 12. 06. 2010

<http://www.agencija-in.si/> obiskano dne 07. 05. 2010.

<http://www.drmed-mb.org/zborniki/zbornikdm/DM%20na%20sticiscu%20kultur%2085-90%20Svab%20et%20al%20Dusevni%20bolniki.pdf> obiskano dne 15. 05. 2010.

<http://www.ds-rs.si/kb/seje/?View=entry&EntryID=584> obiskano dne 02. 06. 2010

http://www.fsd.si/seminarji/aktualni_seminarji/2010010216340165/ obiskano dne 11.05.2010.

<http://www.netmba.com/mgmt/ob/motivation/maslow/> obiskano dne 02.06.2010.

<http://www.pb-begunje.si/Osnova/stran.php?tid=213> obiskano dne 12. 06. 2010.

<http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=0> obiskano dne 06.06. 2010.

<http://www.stat.si/> obiskano dne 05. 06. 2010.

http://www.triestesalutementale.it/english/mhd_department.htm obiskano dne 14. 06. 2010.

9 POVZETEK

Diplomsko delo začneva s pregledom zgodovine totalnih ustanov. Sprehodimo se od srednjeveških oblik kolektivnega življenja, kot sta samostan in dvor preko leprozorija in špitala do razsvetljenskega azila in velikega zapiranja v tem času. Nadaljujeva z značilnostmi totalnih ustanov, ki temeljijo na Goffmanovi analizi te vrste ustanov. Glavne značilnosti so, da zajemajo vse vidike človekovega življenja, da se vse dogaja pod isto streho in da imajo na ljudi škodljive učinke. Iz tega izhaja močna kritika in pobuda za premik skrbi za ljudi izza zidov totalnih ustanov v skupnost.

Eden izmed škodljivih učinkov totalne ustanove na človeka je stigma. Stigma je lastnost, ki posameznika diskreditira, povzroča slabši socialni status in mu odvzema spoštovanje in zaupanje. Dotakneva se tudi posledic stigmatizacije in načinov, kako lahko človek stigmatizacijo obvladuje. Kljub več možnim načinom stigma človeku odvzema moč za sklepanje pogodbenih odnosov. Socialno delo se je od svojega začetka ukvarjalo s temi skupinami ljudi, najprej je temeljilo na dobrotah, nato na skrbi za ljudi in danes je socialno delo akcija, so dejanja, ki uporabniku pomagajo, da doseže svoje cilje in izboljša kakovost življenja. Pomemben premik se je zgodil pri postmodernem socialnem delu, ki temelji na soustvarjanju rešitev. Strokovnjak in uporabnik postaneta sodelavca, saj le uporabnik ve, katere rešitve so zanj najboljše. Uporabnik ni več le pasiven prejemnik storitev, ampak postane njihov naročnik in soustvarjalec. Delo z ljudmi izhaja iz načela krepitve moči, saj mora vse, kar počne socialni delavec, potekati v smeri večanja moči uporabnika. Pri tem ima pomembno vlogo jezik socialnega dela, ki je opogumljajoč, nestigmatizirajoč in najpomembneje, uporabniku razumljiv.

Pri paradigmatskem premiku je pomembno upoštevanje socialnega modela skrbi ter načrtovanje storitev »od spodaj navzgor«, kar pomeni, da vsebino in obliko storitev določajo potrebe in ne obratno. V stroki socialnega dela so razvili različne metode, ki upoštevajo novo paradigmo in temeljijo na krepitvi moči. Najpomembnejša se nama zdi metoda individualnega načrtovanja, ki v svoji preprosti obliki dosega zvezde. To je metoda, ki temelji na uporabnikovih ciljih ter mu s tem podeli moč, kompetentnost in išče vire moči v že obstoječih mrežah oziroma se trudi vzpostaviti nove. Druga metoda, ki sva jo opisali, je analiza tveganja. Ta metoda predvidi uporabnikova tveganja, nevarnosti in grožnje ter jih izenači s tveganju polnopravnih ljudi. Ljudem, ki so stigmatizirani, je pogosto odvzeta pravica do tveganj. Ravno iz tveganih situacij lahko največ pridobimo in se naučimo. S pravicami ljudmi, ki

imajo določene nalepke in so zaradi njih stigmatizirani, se ukvarjajo zagovorniki. Naloga zagovornika je vzpostavljati ravnotežje med uporabniki in institucijami ter preprečevati kršitev pravic ljudi. Temeljna naloga zagovornika je opolnomočenje uporabnika, da lahko tudi sam vstopa v pogodbene odnose.

Proces, ki je predpogoj za razvoj individualnega financiranja, je dezinstitutionalizacija. To je pojav, ki stremi k zapiranju velikih totalnih ustanov in selitvi skrbi za ljudi v skupnost. Temelji na krepitvi moči uporabnika, na novi paradigmi. Slovenija je še vedno močno institucionalizirana država, čeprav proces dezinstitutionalizacije poteka. Dotakneva se zapiranja ustanov v Italiji, in sicer v Trstu in Gorici. Za neposredno financiranje, ki je osrednja tema naloge, gre takrat, ko uporabnik od države prejema sredstva, ki jih po svoji lastni izbiri porabi za storitve, ki jih potrebuje. Pri nas je bil izpeljan pilotski projekt Individualnega financiranja (Agencija IN), v nalogi sva opisali tudi primere iz tuje prakse. Glavna pravna podlaga individualnega financiranja je Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi. Predlog tega zakona sva analizirali in primerjali z rezultati evalvacij, ki sva jo naredili ob koncu pilotskega projekta »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«.

Podatke sva zbirali na fokusnih skupinah, za obdelavo sva uporabili kvalitativno analizo. Pri evalvaciji so kot viri podatkov sodelovali uporabniki Pilotskega projekta, načrtovalci in koordinatorji ter komisija za potrjevanje individualnih načrtov. Vse tri skupine so izpostavile dobre izkušnje s projektom. Uporabnikom se je izboljšala kakovost življenja. Slabost, ki so jo izpostavile vse tri skupine so bila neredna nakazila denarja uporabnikom. Uporabniki in načrtovalci so se strinjali, da je boljše, če sta koordinator in načrtovalec dve različni osebi, komisija je menila drugače. Uporabniki in načrtovalci in koordinatorji so izpostavili, da je dobro, če ima uporabnik pravico zamenjati koordinatorja, če s slednjim ni zadovoljen. Načrtovalci in koordinatorji so govorili tudi o poteku dela, sploh o težavah pri predaji dela, ker so pravila predaje premalo določena. Težave so imeli tudi z izvajalci, ker jih je premalo in ker so se pogosto menjavali. Komisija je kot slabost izpostavila časovne stiske za delo in željo po večji avtonomnosti. Predlogi uporabnikov so bili uporabljeni pri predlogu Zakona o dolgotrajni oskrbi.

10 PRILOGE

10.1 ZAPIS ZVOČNIH POSNETKOV FOKUSNIH SKUPIN IN OZNAČENI (PODČRTANI) DELI BESEDILA

UPORABNIKI

Bojana: »Z nami je tudi Vanja, ki bo skrbela, da stvari tečejo tako, kot je treba, malo bo pomagala, če bo treba pa snemala naš pogovor. Naj povem, da se ta naš pogovor ne bo kakorkoli zlorabljal ali uporabil, snema se zato, ker če človek piše, marsikaj spusti, ne. Danes se bomo pogovarjali o vaših izkušnjah, ki jih imate v projektu, da kakšne težave osvetlite, poveste, kaj je ok, kaj ni ok. Običajno se ne srečate v taki zasedbi kakor ste se zdaj, s takšnim namenom. Z nami je še Lana, ki je študentka Fakultete za socialno delo. Mogoče če poveš sama, zakaj si se nam pridružila.«

Lana: »Jaz sem se pridružila zato, ker me je Teja prosila, če se lahko udeležim te fokusne skupine, pač da se bom seznanila s tem, kako deluje individualno financiranje.«

Bojana: »Tako da boš izvedla nove stvari, tudi jaz verjetno. Jaz sem Bojana, z nekaterimi se že poznam, pa tudi za vsakega od vas približno vem, kdo je, ker ko smo začeli s projektom sem malo tudi sodelovala zraven kot načrtovalka, zdaj malo manj, bolj kar se tiče drugih obveznosti, približno vem, kako stvari tečejo, ampak zdaj že dve leti ne vem nič. Tako da, recimo da nič ne vem in boste kar malo tle nekaj osvetlili. Zakaj pa gre verjetno vete. Vi ste edini v Sloveniji, ki prejimate to obliko financiranja in ste vključeni v tovrstni projekt, zato so vaše izkušnje res izjemne in zato pomembne. Veste, da se pripravlja zakon o dolgotrajni oskrbi in te vaše izkušnje bi radi nekak na dober način, koristen način, vključili v ta zakon, da ne bodo izključili vaših izkušenj, torej da vas bodo slišali in upoštevali, nekak tko. Zdaj, plan dela je, da sedimo tukaj dve uri, če bo treba, bomo tudi malo prej končali, Zlata že mal gleda... Bom dala kar uro na mizo, da bom videla in bomo upoštevali stvari, bi vas že zdaj vprašala, ali ste zato, da vmes naredimo petminutni odmor. Tisti, ki ste kadilci, pa bi radi verjetno na cigaret al ne? No, po eni uri vas bom to vprašala še enkrat, če se vam bo zdelo, da bi rabli pet minut za čik, al pa kaj spit, al pa mal pogovorit, al pa za sprehod.... Tako da vas bom vprašala čez eno uro no, če ste za če pa ne..drugače pa bomo končali čez cirka dve uri, če je zaj ura pol dvanajst, bomo končali ob...«

Ana: »Enih...«

Bojana: »Ob enih?...ob pol dveh...«

Marko: »Ob pol dveh...«

Bojana: »Ja, al pa recimo kar ob enih. Neje se nam je pridružil. Mogoče vas bomo zdaj na hitro seznanli, se boste zdaj med sabo mal predstavili, smo se dobili da se malo pogovorimo o vaših izkušnjah v projektu. Ste edini v Sloveniji, ki ste nekako vključeni v to obliko financiranja in takšen projekt in te vaše izkušnje so neprecenljive in tudi za nadaljnje raziskovanje na tem področju pa tudi za delo tovrstnih projektov. Dve uri bomo tukaj sedeli, čeprav Ana že navija za uro pa pol, no, če bomo hitri bomo pa manj. Nekje vmes bomo pa šli na eno čikpavzo tak da to je zdaj plan dela. Zdaj pa z nami je Vanja, ki bo snemala, Lana, študentka socialnega dela, ki nas bo malo spremljala, spoznala. Jaz bi vas pa zdaj lepo prosila, če se kar predstavite, pa če začnete kar vi, gospa Meta.«

Meta »Jaz sem Meta, upokojenka invalidska.«

Bojana: »Kako ste pa pršli v ta projekt, če bi mogoče to povedali, zakaj ste se vključili v projekt.«

Meta: »Ja, do mene je pršla gospa Ana in mi povedala, da bi lahko tudi jaz pršla v ta projekt, da naj se obrnem na gospo Tino in vse je.. tako je stekel ta projekt.«

Bojana: »Koliko časa pa ste že vključeni v projekt?«

Meta: »Pol leta.«

Bojana: »Ste pa vidli pozitivne... se vam je zdelo fajn, ker ste del tega programa?«

Meta: »Ja.«

Bojana: »Hvala.«

Marko :«Jaz sem (priimek) Marko. Bil sem v zavodu Prizma Ponikve. Jaz sem hudi pljučni bolnik. Imel sem 33 kil, sem se sam k sebi spravo. Tina mi je takrat priporočila in sem tudi v ta projekt šel. Jaz sem na invalidskem vozičku in sem napredoval do te meje, da sem lahko v ta projekt šel. Stanovanje sem si sam najdo. Bančne kartice nimam pri sebi, ma jo moja koordinatorica, tko da vse ona ureja, vse finančne zadeve mi ona ureja. Če rabim kaj, ji rečem, mi kupi.«

Bojana: »Koliko časa pa ste v projektu?«

Marko: »Že leto dni sem not. Sam naj nekaj povem, jaz sem na invalidskem vozičku, ne pa na kisiku sem, ne, jaz mam ful močen, močno dozo kisika. Jaz sem 24 ur na kisiku, ne. In zdaj ena punca hodi k meni, ena Nuša, pa me pelje 2 krat na teden za 2 uri ven. In to meni zlo pomeni ne. Ker jaz, kot sam, sem nesiguren, ne. Mel sem pa prej enega prijatla, ki je bil kot prostovolc, ne, pa me je pretepo, ne. Jaz sem mel hud pretres možganov, ne. «

Bojana: »Ste mel torej tudi slabo izkušnjo?«

Marko: »Sam sem bil v nezavesti, sosedje so me najdl, pa še zdaj mam četrto rebro zlomljeno.«

Bojana: »Hvala. Nejc?«

Nejc: »Jaz sem Nejc (priimek). Trenutno sem absolvent Fakultete za upravo, v bistvu se pripravljam na magisterij iz ekonomije. S projektom sem se seznanil preko moje socialne delavke, pač mi je predstavla to možnost, a ne, vključil sem se zaradi izboljšanja finančnih pogojev, da bi lahko poleg svojih šolskih obveznosti lahko še kakšne dodatne dejavnosti opravljal, na primer kak tečaj jezikov in podobne zadeve, pač uresničiti neke cilje, da bi pač ratal bit bolj konkurenčen na trgu delovne sile in da se pač lažje zaposlim.«

Bojana: »Hvala.«

Zvone: »Zvone (priimek). Jaz sem iz Hrastovca. Zgodba je pa taka: jaz sem bil alkoholik, sem bil zapit, telo ni zdržalo, sem tako padel da sem si glavo poškodoval in sem bil v komi, dobil sem poškodbe glave in sem bil v komi, čudežno preživel, potem so me dali pa v Hrastovec. Tja so me dali pa moja hči pa brat, z namenom, da se polastita mojega dela hiše. Ker nisem umrl sta našla pač še eno varianto, da me data v pač v zavod, da zgubim opravilno pravico in da se polastita... Sem mel pa to srečo, da sem spoznal krasne ljudi v zavodu, pa z fakultete, z vaše fakultete, tako da sem prišel domov v Ljubljano.»

Bojana: »Zakaj recimo je bil razlog, da se vrnete domov?«

Zvone: »Ja, razlog je bil v tem, ker v bistvu so me odstranili, pa ne vem, ni blo potrebe, da bi bil jaz tam. Sam ker majo, če čist po domače povem, slovensko nacionalno bolezen, pogoltnost pa lakomnost, pa tko naprej, pohlep, ne, saj to je jasno... V projekt pa še nisem vključen, ker, bom kr direkten, ker me tale socialna delavka (ime) omejuje, da bi jaz prišel do projekta.«

Bojana: »Tako da še niste aktivno vstopili v projekt?«

Zvone: »Ne, ker so me na vse možne načine onemogočali in bi jo zlo rad enkrat vprašal, kakšen motiv ma.«

Nejc: »Jaz sem še nekak pol koraka do tega, da bom not. Sem že podpisal dogovor, vse sem že izpolnil, samo formalnosti še zdaj pa one stvari je treba do moje socialne delavke privlečt, sam da izda pač to vlogo.«

Bojana: »Tko da si tik pred vstopom v projekt?«

Nejc: Tik pred tem, no, saj pravim.«

Bojana: »Ana je malo dlje, če se kar predstaviš.«

Ana: »Jaz sem (priimek) Ana. Upokojena sem že šest let, dve leti sodelujem že v projektu.«

Bojana: »Zakaj ste se pa odločili?«

Ana: »To, ker sem bla že dve leti v Polju, pa sem s Polja domov prišla, pa sem bla čist hroma, ne, sem skoz ležala. In je k meni prišla Oreški Suzana, ki jo mogoče poznate, in mi je predstavlja Tino in tako sva začeli delat ta projekt. Sama sem že čist obupala, da iz tega ne bo nič, pa je vseglah ratal.«

Bojana: »Pa še ti, Igor, če se predstaviš.«

Igor: »Sem Igor (priimek) in prihajam iz obale. Dejansko, v projekt sem se vključil leta 2005, s tem da sem aktivno začel z izvajanjem leta 2007. Moram vam povedat, da dejansko kot uporabnik vidim tukaj obremenjujočo okoliščino, da vsi ti postopki, kot so omenili že sogovorniki, preveč dolgo trajajo, da se dejansko sploh vključiš v vso zadevo, potem ko si pa enkrat vključen pa s temi raznimi intervali, s katerimi se zopet stvari mal zapletejo, zavlečejo zaradi birokracije, potekajo stvari zelo pozitivno in zelo v redu. Bistvo tega projekta bi naj bilo, da se pomaga ljudem, ki potrebujejo tovrstno pomoč in mislim, da rezultat je, točno v tej smeri, je pa res, da preden pride do tega rezultata, preteče zelo veliko vode, in včasih ljudje, ki bi potrebovali to pomoč hitreje in bolj ažurno, zgubijo tudi mal upanja in energije in tako naprej.«

Bojana: »Kaj pa pri ostalih? Kakšna je vaša situacija, kaj vas je pripeljalo v ta projekt?«

Marko: »Ja, pri meni je bil problem, jaz kar sem mel finančnih sredstev, sem investiral v svoje stanovanje. Jaz sem mel stanovanje v najemu celo.«

Bojana: »Vam je to pomagal?«

Marko: »Jaz sem mel prišparanih 4000 evrov, jaz sem ta denar vložil v stanovanje, prvi denar, ki mi je pa pritekel not, mi je pa po dveh mesecih pritekel.«

Bojana: »In v vmesnem času, kako ste preživeli?«

Marko: »Ja, kakor sem vedel in znal.«

Bojana: »Kaj pa se vam zdi, da bi lahko takrat drugače naredili oziroma, kaj bi pričakovali?«

Marko: »Ja problem je v tem, ker revizije se delajo na vsake tri mesece in revizija se dela in potem je problem, ne, denar prihaja z zamudo, pač ni blo fiksnege datuma nakazila, ne... Ni blo denarja ne, pa nekih stvari nisem mogo plačat. Nisem mogo ne, jaz mam najemnino, položnice moram plačat, vse moram plačat in zdaj, jaz se moram znajt, kakor vem in znam. Ker jaz drugače rišem, ne, in pol sem se pač znajdo s tem ne, ker jaz rišem slike, in sem se s tem preživljal, da sem na trgu slike prodajal, stanovanje pa tako plačeval.«

Bojana: »Kako pa se vsi ostali znajdete, no, v takih trenutkih?«

Marko: »Zlo hudo, zlo hudo je to, no.«

Bojana: »Čist brez, ja. Kaj pa tisti, ki dobivate sredstva že? Kako rešujete te stiske, med enim in drugim nakazilom?

Meta :«Ja, jaz mam pokojnino.»

Je treba načrtovat kaj?»

Bojana: »Tako da, s tem si pomagajte. Je treba načrtovat kaj?»

Meta: »Ja.«

Bojana: »Komu ne rata prit skozi, na tak način? Kaj pa pravite na to tisti, ki to prvič slišite, kako se boste znašli?»

Nejc: »Ja, jaz lahko delam preko študentskega servisa, ker sem študent, sem že prej delal. Samo zdaj se več ne bom mogel zanašati na status študenta, si bom moral najt službo, imam tudi honorar od teh del, avtorskih, tud to ne vem, koliko časa bo še trajalo. Še zmeraj mam rad to odvisnost od servisa, ker nekako lahko še svoje dohodke pridobim, potem ko bom pa imel svoje dohodke urejene, bom pa predal to, naslednjemu, ki si to zasluži.»

Bojana: »Si še mlad, imaš še vse pred sabo, tisti, ki ste upokojeni, recimo Ana, ti si že dolgo časa v projektu, kako preživiš, med enim in drugim nakazilom?»

Ana: »Ja, jaz mam recimo... ta denar ne, jaz s tem nimam nič. Meni to vse razporeja mož. Zato ker enkrat ko sem šla v trgovino sem zgubila celo penzijo. In zdaj kaj bi se zgodilo, če bi jaz zgubila denar od projekta? Ne bi mela niti za položnice, niti za hrano, nič. Tko da je mož pooblaščen, ne. Če kaj rabiva, recimo hrano al pa kaj kupiva skupaj, ne, ker mava avto, pol mam otroka še devet let starega, pa smo skup ena družinca. V glavnem pa sin, ki je star 19 let je pa šel v posvojitev, ker me je na kolenih prosil, če ga dam posvojit in sem ga dala. Zdaj pa hodi na faks, drugi letnik, strojni inženir. Hčerka je pa letos končala... Hčerka je pa v internatu.»

Bojana: »To pomeni, da mate neko socialno mrežo ljudi, ki vas v takih trenutkih skoz spravijo. Potem pa ste rekli, da načrtujete, se znajdete, razmišljate dolgoročno. Kaj pa dobri učinki tega projekta? Kaj se vam je spremenilo, odkar ste v ta projekt stopli?»

Ana: »Ja men se je spremenilo celo življenje, ne. Če povem, da prej nisem mela za kilo kruha, je to veliko.»

Bojana: »Kako se je ostalim spremenilo?»

Marko: »Ja meni osebno se je spremenilo tole, da sem svoboden, odločam sam o sebi, vem, kaj lahko pa kaj ne. Prej, ko sem bil v domu, jaz sem bil v domu invalidov v Ponikvah, no, v bistvu je bil socialni zavod, Prizma Ponikve, tam sem bil pa omejen, ne. Meni je takrat Jelka Škerjančeva rekla, jaz sem šel k socialni ne, je rekla, tebe je škoda, da si tukaj notri, ne, ker jaz mam inteligenčni kvocient 147, ne. Mam zelo visok inteligenčni kvocient in tam jaz ne spadam, ne, ker tam so pa psihiatrični bolniki bli, ne. Saj jaz nimam proti nobenemu nič, ne, jaz še vsacga zastopim, ne, sam pač, jaz tam nisem mogo bit.»

Bojana: »Kaj pa vam tam recimo niso ponujali takega, kar bi vi rabli?«

Marko: »Ja, nič niso ponujali.«

Bojana: »Ja, kakšna je bila vaša izkušnja, rekli ste, da...«

Marko: »Jaz sem se sam rehabilitiral, jaz sem mel 33 kil.«

Bojana: Ste čist sami poskrbeli zase?«

Marko: »Sam, sam sem sforsiral, sam sem se na voziček spravo, sam sem si voziček kupo, sam sem si električni skuter kupo, vse z svojim lastnim znanjem.«

Bojana: »Kako ste recimo sodelovali z zaposlenimi tam pa zdaj, ko ste na projektu?«

Marko: »Em, tam sem... zaposleni so, kako bi rekel, mehanični. Oni svojo službo opravijo, te spravijo na voziček, dajo ti zdravila in to je to. In pol se ti znajdi, kakor veš in znaš.«

Bojana: »Kako je recimo v Hrastovcu blo prej pa recimo zdaj?«

Zvine: »A pr men? Ja, jaz sem bil takrat v bistvu šokiran, ne ko, sem prišel, mene so v bistvu ugrabil. Da boste boljše razumeli, najprej sem bil v kliničnem centru dva meseca, saj niti ne vem točno, potem sem šel v Sežano, tam pač odležiš tisto in so rekli, da grem domov. Jaz ves vesel, ne, in me pridejo gor na postajo iskat reševalna, ne in me peljejo v Ljubljano, in potem, namesto da bi zavil na levo stran, v naš konec Ljubljane, je zavil proti Mariboru. Jaz sem ugotovil, ko so mi možgani začeli delat, da so kljuge na vratih odmontirane, da ne morem ven. So mi pa rekli, da gremo po enega gospoda v Maribor, pa da me bodo nazaj pripeljali, pa so me peljali v Hrastovec, tako da so me dejansko ugrabili. Je pa mislo, da jaz nič ne vem, jaz pa sem slišal, da se je pogovarjal z nekom za dvesto eurotov, da mu mora nekdo plačat, tako da moja ta pot je stala dvesto eurotov.«

Bojana: »To je bil zasebni rešilec?«

Zvone: »Ne, jaz bom kar rekel Postojna, ker zdaj se tolko reklamirajo, pa saj dobr nardijo. Jaz sem mislil, da grem domov, pa sem jih čudn gledal, pa so me seveda takoj dali na zaprti oddelek, kar bi pa najbrž tud jaz naredu, ker mislim, da ni glih... ker oni sploh niso vedeli, kaj se dogaja, ker pričakovali so nekoga prizadetega in na invalidskem vozičku. Jaz sem pa hodil pa jaz sem bil tud zmeden, ker se ti ne zgodi vsak dan, da se znajdeš v taki situaciji. No, in potem sem bil tam dva meseca, potem se je pa socialna delavka Mira zame zavzela, potem sem spoznal Srečko, Srečo me je spoznal z Vitom, ti so prišli na idejo, da grem jaz domov, sem šel domov, tam sem spoznal Evo in potem sta naprej prevzeli Jasna in Teja.«

Bojana: »Koliko časa pa ste bli v Hrastovcu?«

Zvone: »V Hrastovcu sem bil pol leta.«

Bojana: »Kakšen pa je bil vaš odnos recimo, do samega osebja?«

Zvone: »V redu, zame so dobr poskrbel, jaz sem si želel pač nazaj it domov. Je blo težko it

domov, bo pa tko, mene sta not spravla moj brat pa moja hči, ker sta me zaprla, sta bla bla prepričana, da se nikoli ne bom vrnil, sem pa hvaležen ljudem s Hrastovca, ker so mi res pomagali, so se zame zavzeli.«

Bojana: »Tako da načeloma nimate zelo slabih izkušenj?«

Nejc: »Ja, jaz jih imam. Jaz sem dal dva zavoda čez, tri. Zdaj bil sem v Stari gori, to je bolnišnica za predšolsko mladino, tega zdaj ni več, formalno to spada pod šempetersko bolnišnico, od šestega do 15 ali 16 let sem bil pa v Vipavi, v centru za usposabljanje invalidnih otrok. Meni je bil ta zavod res, zdaj ko gledam, pripravljam tožbo proti republiki Sloveniji, zdaj že toliko prava vem, a ne, ker sem pač... ta zavod mi je naredil veliko veliko škodo v življenju. Prvič zato, ker pač sem tam bil oškodovan za to, na račun tega, da bi se lahko prej kaj izobrazil v tem smislu, ne. Hodil sem v šolo s prilagojenim programom pa čisto brezveze, sem hodu ke, ker danes sem na pragu magisterija in ta magisterij bi jaz rad dosegel po lepi poti. Na ta način sem bil jaz oškodovan za štipendijo, za razne dodatke, ker sem bil takrat, ko sem bil jaz vpisan na fakulteto, zdaj računajte, od sedmega do petnajstega leta sem bil v šoli s prilagojenim programom, ki velja, če obrneš po nekih normativih, za štiri leta normalne osnovne šole. Potem me je psiholog prešolal v Kamnik, ker me prejšnji psiholog, nekdanji dekan Pedagoške fakultete, ni hotel dat, me je en drug psiholog prešolal v Kamnik, tam sem končal peti, šesti, sedmi, osmi razred seveda in tisto sem pač nardil z odličnim uspehom, ja, ker sem pač mel voljo in potem sem šel z devetnajstimi leti na gimnazijo in ja, leta sem zgubil, deset, enajst let, na ta način ne in ko sem prišel na fakulteto, sem bil star 26 let, in sem zgubil vse finančne dohodke, ker s 26-imi nimaš več možnosti štipendije dobit, nimaš možnosti dodatka za nego, dodatek za pomoč in postrežbo so itak rekli, da sem preveč sposoben, in sem ostal brez vsega in na koncu sem moral vzet status invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, če prav jaz po defaultu tega statusa ne potrebujem.«

Bojana: »No, pa če primerjate, tudi ostali, vsi ste imeli stike z posameznimi institucijami, doživeli ste različne institucije in neke sisteme. In zdaj spet stopate v nek nov sistem v tem projektu, če to dvoje primerjate, če primerjate način dela v projektu z institucijami, s katerimi ste se srečevali v življenju, kaj bi lahko rekli o tem, kaj je v tem dobrega in kaj slabega?«

Marko: »Mislim, jaz mam dobre izkušnje, ne s projektom, ker projekt mi je dost pomagal, ne. Ker jaz tam, ko sem bil prej, sebe nisem videl. Morte pa razumet, da sem malo nazadoval letos, ker sem pljučno embolijo prebolel, jaz sem bil v bolnici šest mesecev. Jaz sem prebolel najhujšo stopnjo tuberkuloze. Pet križcev, ne, to se pravi, na milijon mogoče dva preživita. Meni je ratalo, ne. Meni so takrat rekli: šest mesecev življenja, pa gotovo. Samo jaz se nisem

dal, ne. Jaz še vedno vztrajam pri tem, živim zdravo, trudim se, res pa je, da zdaj hodim na sprehode in mi to pomaga. Ker jaz sem pač sam, ne. Jaz živim v garsonjeri, mam internat pa televizijo, računalnik.«

Bojana: »Kaj vam to pomeni, da živite sami? Kaj so dobre in slabe strani tega?«

Marko: »Glejte, jaz bi rad z nekom še bil, samo jaz ne morem stika navezat, ker ne morem daleč hodit, ne. Ker jaz sem na voziček vezan, ne.«

Bojana: »Bi bli pripravljeno z nekom delit stanovanje?«

Marko: »Seveda. Ker zdaj ko govorim s to advokatico... to mi je advokatica dala stanovanje v najem, ne, ona ma atrijsko stanovanje zdaj v Domžalah, in zdaj tale, ki tam živi, se bo preselil, pa bo mene not dala, tako da bom atrijsko stanovanje mel.«

Bojana: »Kaj pa ostali? Gospa, vi živite sama?«

Meta: »Ne, z možem.«

Bojana: »No, pa se vam kaj spremenilo ob vstopu v ta projekt tudi glede tega, vašega odnosa z možem, a boljše živita zdaj kot sta prej?«

Meta: »Boljše, ja.«

Bojana: »In kako, kje se to pozna?«

Meta: »Ja, vsaj dieto lahko zdaj držim, ker mam sladkorno, sem na inzulinu, pa prej nisem mogla.«

Romana: »Koliko vam to pomeni?«

Meta: »Velik.«

Bojana: »Kaj pa recimo se je še spremenilo na boljše?«

Meta: »Začela sem hujšat.«

Bojana: »Čestitam.«

Meta: »...s telovadbo, sprehodi.«

Bojana: »Tako se izboljšuje... kaj pa ostali? Kaj se vam je spremenilo, no, če pomislite?«

Igor: »No, pa če bi še jaz povedal- moja zgodba je malenkost drugačna od vaših tukaj. Jaz sem najprej svojih prvih 30 let preživel popolnoma normalno, kot normalno čuteč človek, izšolal sem se do svojega 19 leta, oziroma še prej, se zaposlil in kasneje odprl tudi svoje podjetje. Dejansko meni se je življenje spremenilo čez noč, doživel sem nesrečo, v kateri sem oslepel in ostal brez rok, in čez noč sem bil postavljen na čisto neko novo pot. Ta pot je šla čez vse bolnice in potem se je nadaljevala v sami rehabilitaciji za slepe osebe v Škofji Loki, no od tam... na tej točki sem bil dejansko postavljen na neko razpotje, ne in neko življenjsko odločitev, to pa je bla ta ne: ali dejansko s tem hendikepom, ko dejansko ne morem sam zase skrbet, se pač prepustit temu in it v neko ustanovo, kjer bi pomagal zame skrbet ali dejansko

poskušat vztrajati na neki poti samostojni- moja želja je bila, da ta pot doseže nek nivo, kot je bilo moje dosedanje življenje. In ko sem se dejansko vključil v ta projekt in sem spoznal ta projekt, s pomočjo tega projekta pridobil neka dodatna sredstva, zakaj- ker dobesedno invalidsko sem upokojen, in vsi vemo, da invalidske pokojnine in dodatki so dokaj nizki, sploh če nimaš svoje nepremičnine, v kateri bi živel in tako naprej. Dejansko, ta projekt mi je omogočil, če zdaj procentualno povem, da sem se nekje na 80% vrnil na tisti nivo, na katerem sem živel pred nesrečo. To pomeni, da mi omogoča dosti samostojnega življenja, popolnoma samostojno odločanje, seveda za to je treba ful velik truda, zato ker dejansko prej večasih, ko sem sam živel, sem sam odločal vse svoje stvari, in danes sam odločam, imam sam svoje pomembne mreže ljudi. Tukaj imama veliko oporo v tem, ker imam resnično eno konkretno stalno osebo, ki mi pomaga, moja želja vedno je bila, da to ni domač človek, ne zato, ker ne bi to želel, ampak zato, ker z drugim človekom lažje vzpostaviš nek normalen življenjski odnos, kot pa s staršem oziroma bratom ali sestro in tako naprej. Občutek, ki sem ga dobil po nesreči, ne, da se dejansko smilim svojim najbližjim, ne, je mene dobesedno ubijal. In tega občutka sem se dejansko znebil šele takrat, ko sem začel živeti in funkcionirati z ljudmi, ki niso bili iz moje bližnje okolice, ki so me pač vzeli takšnega, kot sem, in so se nekako prilagodili s svojim delom na moje potrebe. In to dejansko vse dobim, zahvaljujoč temu projektu. Brez tega projekta ne bi dobil sredstev, da bi si lahko privoščil pomoč.»

Bojana: »A vam je dal to samozavest, mislim, kako zdaj...«

Marko: »Neka samozavest sigurno je...«

Bojana: »Jaz sem nekako tako razumela, da si nek nov zagon dobil s tem projektom, neke nove priložnosti. Se počutite boljše?«

Meta: »Ja.«

Igor: »Ja, ker v bistvu...«

Bojana: »Zlata, kako ti kaj...«

Ana: »Bolj sem svobodna...«

Marko: »Jaz sem tudi bolj svoboden, ker imam sestro, s katero že 26 let ne govorim, zato, ker je ona preveč ponosna na sebe, jaz sem pa bil tak bedak, da letos, ko je bila zapuščinska razprava in sem ji vse premoženje prepisal. Mislim, toliko sem bil dober, da sem ji vse prepisal, pol me je pa čisto ignorirala.«

Bojana: »Ste bolj neodvisni od svojih svojcev, od ljudi...«

Marko: »Jaz sem čisto samostojen, pač ta suport rabim, da me kdo ven pelje, ker saj jaz lahko grem sam ven, samo se varnega ne počutim, ker sem bil pretepen, ker sem mel pretres možganov, jaz sem mel hud pretres možganov, ne in zdaj še mam rebro zlomljeno, ne, bolj

pazim, ne:«

Bojana: »Kaj pa s tem, ko sta v zakonskih zvezah obedve, no, recimo, zdaj ko ste v projektu imate kaj drugačen odnos s partnerji, recimo če se skregate, zdaj pa vete, da imate svoje denar, kaj je drugače al je isto kot prej ali je kaj boljše, se kaj kregate, se nič ne kregate?«

Ana: »No, moj mož neka dobi osebni dohodek iz tega ven, je zlo vesel, se ni nč spremenilo, ne. Edino to lahko zdaj vidim, ne, da sin sprašuje, od kje mu bom kaj kupila pa nimam denarja, pa reče: maš, maš, maš...«

Bojana: »A to je sin?«

Ana: »Pa gre v denarnico: mami, kje maš ti denar? Pa pravim, saj sem ti rekla, da nimam...«

Bojana: »Pa bi si želeli, da bi ta denar prišel direktno na vaš račun, koliko bi vam pomenilo, če bi lahko bolj svobodno razpolagali s tem denarjem, recimo zdaj tud dobivate dnar na drug način, kolikor vem, kako dobivate denar, razložite mi?«

Ana: »Ja, na banko pošljejo, ne.«

Bojana: »Na vaš račun?«

Marko: »Ja, pri meni je tako, jaz mam kartico, kartico ima koordinatorka, pol moja koordinatorka ureja vse stvari, kar se tiče finančnih sredstev, hrane, plačila položnic, najemnine in tako, tako da jaz s kartico nimam nič, ne.«

Bojana: »Kaj pa ostali?«

Ana: »Moža prosim, ne, položnice pridejo vse skup, gre na banko, dobim jaz denar, ne, in plačamo položnice. S tem, da denar deliva, vsak da pol, ne, ker tko je tud narjeno, ne, da vsak da enako. Zdaj je boljše, ne, jaz sem bila do lanskega dolžna stanovanjski skupnosti 1600 evrov. Tako da sem hvaležna projektu, če ne ne bi več stanovanja mela. Jaz prej nisem mogla plačevat, penzija je majhna, nisem mela niti za kruh iz meseca v mesec.«

Bojana: »Tako da so se vsaj tukaj stvari postavile na svoje mesto.«

Ana: »To dobim, jaz sem vsa vesela, hvala bogu, da ta projekt obstaja in ga ne smejo ukinit.«

Bojana: »Bi vam blo boljše, če bi ta denar res svobodno dobivali, da bi ga lahko uporabili, nekak da bi se zavezali, da gre za vaše potrebe, včasih pa je tud fajn, da daš sinu nekaj žepnine?«

Marko: »Glejte, svoboden... to je čisto odvisno od človeka, ne.«

Bojana: »Pa saj se vsi verjetno čutite...«

Marko: »Saj ni problema, ne, jaz mam črni fond, se pravi, jaz slikam, jaz rišem, tko da ni problema, ne, jaz denar vedno mam.«

Igor: »Svobodno upravljanje z denarjem je tko kot je rekel, treba se je zavedat svojega stanja. In treba se je dejansko zavedat, da s temi materialnimi sredstvi izboljšaš kvaliteto svojega

življenja. Jaz si mislim, da bi denar večkrat porabil oziroma dal za kakšne druge namene, ne, ampak na koncu koncev vedno prideš na isto, ne, na koncu porabiš denar, ker država pač klasificira v par razredov in na podlagi tega dobimo te pokojnine, dodatke, itd, ta denar pa nam dejansko omogoča neko individualnost, ne, na podlagi našega stanja, naših potreb, naših želja, se naredi nek načrt. Na podlagi tega načrta se potem skušajo speljat to financiranje in jaz mislim, da je to to, ne, ker v končni fazi žal nismo ene škatle iz proizvodnje, ki jih samo etiketirajo in pošiljajo nekam naprej, ne, oziroma ostanejo nekje v kotu, ne, smo čuteča bitja in imamo svoje potrebe, svoje želje, in predvsem svoja čustva, ne, ki pa jih dejansko ful zanemarjamo, oziroma okolica jih zanemarija, mi jih ne.«

Bojana: »Vsi ostali imate svoj načrt, ne...«

Marko: »To je zdaj o čustvih res, kar je gospod rekel, mi mam zlo močna čustva, ne, mene to kar preplavi in mi precej solze vdarijo. Naj povem jaz, kako sem se odločo, ne, jaz sem marsikaj žrtvoval. Jaz sem si kupil električni skuter v 7000 evrov vrednosti, sem si ga sam zaslužil. Sem si mogel vžigalnice kupit, sem si mogel barve kupit, sem si mogel it v Prometej v Malo ulico čopiče kupit, vse sem kupil sam, vse in vse sem sam šel prodat. Po snegu sem hodil, poleg tega sem še mogel plačevati ljudi, ki so me peljali, noben me ni hotel zastonj peljat.«

Bojana: »Tle pa se stvari malo uredijo...«

Marko: »Zdaj, ko pa mam električni skuter, pa se usedem na njega, pa se peljem kamor mi paše in se lahko peljem, 50 kilometrov imam radiusa, se peljem v Trzin, grem v Domžale, torej vsepovsod sam. To sem si sam naredil, sam sem ga zaslužil, noben mi ni pomagal.«

Bojana: »Prej ste odprli to temo, da dobivate denar preko Hrastovca, kaj se torej dogaja tukaj, kaj bi se vam zdelo boljše?«

Marko: »Redno nakazilo bi moralo biti.«

Bojana: »Direktno, ne?«

Marko: »Na določen datum bi moralo biti, tu je problem, tu so nihanja, ne, tu so taka nihanja med datumi. Enkrat pride 15.-ega, enkrat pride 23.-ega, enkrat pride 28.-ega in to so stvari, ki bi jih morali urediti.«

Bojana: »Se vsem to dogaja? In to vas moti?«

Marko: »To nas moti, ker ni denarja za položnice plačati. Potem se položnice nakopičijo in ne morem plačati. Če bi blo redno nakazilo, določen datum, se to ne bi dogajalo, kot pokojnina-21.-ega ali 20.-ega, tako bi morala biti isto tukaj. Takrat veš- aha, položnice in takrat vse plačaš.«

Igor: »Meni se je dejansko letos zgodilo, da... letos maja, ja, lani se mi je zgodilo, da sem

dobil delno plačilo za šest mesecev, od 1.6. do 31. 12. in je bilo plačilo narejeno šele v januarju 2008, tako da je to bilo z šestmesečnim zamikom, potem je bila pač potrebna revizija, in cel birokratski postopek, zaradi česar je bilo nakazilo šele šestega meseca. To omenjam zaradi tega, ker se omenja zamuda pri izvajanju samega projekta, kar se ti zgodi v praksi. Poglejte, vso srečo imam, ker imam eno asistenco urejeno preko javnih del in ta javna dela mi financira občina. Vse ostalo, ker ta javna dela so seveda omejena s šestimi urami dela na dan, vse ostalo je potrebno individualno in dejansko sem imel dve osebi, ki sta mi pomagali, od 1. 1. 2008 do 30. 5. 2008., ena oseba je po treh mesecih mojega neplačevanja rekla: ej, Iztok, jaz ti rad pomagam, ampak tud jaz moram od nečesa živeti in vem, da mi boš nekega dne plačal. In druga oseba mi je isto naredila maja. In kje potem ostaneš? Samo na tistih konstantnih zadevah. Edina moja konstantna zadeva je asistenca preko javnih del, vse ostalo pa je zato, ker niso prihodki resnično narejeni prav periodično, je zlo tko, ne, malo je malo ni, saj v mojem primeru, od maja dalje, dobivam vsak mesec med petim in desetim v mesecu. Ampak nastal bo spet problem s 1. 1. 2008, ko se bo spet naredila revizija in se bo spet čakalo, in to je tisto, kar nas ubija.«

Bojana: »Kaj predlagate?«

Nejc: »Ja, jaz bi predlagal, da se... meni spremstvo pripada kot študentu že tako, po defoltu, tako da... jaz bi predlagal, da zavod IN sam čim prej pridobi koncesijo za opravljanje tovrstne dejavnosti, da ni več tega midl mena vmes, kot ta Hrastovec, ker to samo še zavleče, občina, Hrastovec, IN, vse to, pač najboljša rešitev bi bila, da zavod IN čim prej dobi tovrstno koncesijo za opravljanje te dejavnosti, na podlagi te koncesije pač opravljal te dejavnosti in potem se s pravilnikom pač določi, pravno uredi in podobno...«

Marko: »No, jaz vam skušam povedat, jaz sem klical na občino, ne, meni Koprška občina nakazuje denar, pravijo: mi smo vam nakazali denar že pred desetimi dnevi. Jaz jih pokličem, ne, in ona meni pravi: pred desetimi dnevi smo vam mi nakazali denar. In pol sem jaz Hrastovec klical: joj, oprostite, bomo jutri nakazali.«

Bojana: »Imate tudi drugi takšne izkušnje?«

Ana: »Jaz sem bila letos od januarja do maja brez denarja.«

Bojana: »In, vas to v stisko spravlja, recimo, kaj se vam zgodi, ti si Iztok že povedal, ko pride en izvajalec in vi zaradi tega, ker se stvari zavlečejo, nimate denarja, da bi ga plačali? Kaj naredite potem?«

Meta: »Ne pokličem izvajalca.«

Bojana: »Pa se vam to zdi v redu, al bi se dalo drugače stvari spelat?«

Meta: »Ja seveda, ker jaz imam doma vsa vrata za prepleskat, ker že od začetka gradnje, 39

let, sploh še niso bila prepleskana.«

Bojana: »Ker pridejo ti zamiki, ne morete stvari speljat tako, kot ste načrtovali.«

Meta: »Tako je, kot sem načrtovala.«

Bojana: »Pa ostali?«

Marko: »Jaz edino, kar sem pametno naredil, je, da sem dal koordinatorki bančno kartico, da ona upravlja z denarjem. Ona vodi vso evidenco o tem, v zvezek zapiše, ko pride k meni, danes je pač ne bo, ker je šla na Hrvaško, ona vse napiše, jaz ji dam položnice, ona gre vse plačat. Ko prostovoljka Nuša pride, jo ona isto plača, tako da jaz z denarjem nimam nič.«

Bojana: »Kaj pa takrat, ko... fajn je, ker ste se sami odločili, kdo drug pa bi mogoče drugače.«

Marko: »Ja jaz mam še tisto žepnino, ki si jo sam naredim, jaz rišem, pa vžigalnike prodajam, to pa pač mam za svoje potrebe. Moje potrebe so pa zelo skromne pa zelo majhne, ker jaz sam daleč ne pridem nikakor. Ker se bojim hodit, ne.«

Bojana: »Se... bomo zdaj naredili, potrebuje kdo čikpavzo,... Pa se vam zdi, če mogoče mi kar nadaljujemo, da ne bomo prekinjali stvari...«

Marko: »No, pa še nekaj vam bom povedal, ne jaz sem si zaslužil lansko leto, sem si kupil Harley Davidsona, pa škornje...«

Bojana: »Povejte mi, kaj vas spominja v tem projektu na inštitucijo, na organizacije, s katerimi ste se celo življenje srečevali, kaj je tisto, kar vas spominja na to?«

Marko: »Ja, ti ki smo v projektu, bi se mogli čim več družit, tako med sabo, da bi se spoznavali med sabo pa da bi izkušnje izmenjali, ker to je zelo pomembno, za kakšen nasvet, ker ti ko si doma, si doma, se z okoljem pogovarjaš, s tistimi, ki ne živijo tam, pa ne veš...zavod je zavod, zavod je takšna funkcija in ta IN in načrt pa ni zavod, to je več. Jaz sem se pogovarjal osebno z gospodom Lukačem, ne, on je direktor Hrastovca, jaz sem bil tam na predavanju, pa Jelka Škerjanc je bila zraven, pa gospa (...), in sem bil tri dni takrat gor. Jaz sem marsikaj videl tam pa marsikaj sem doživel, jaz sem pač tko bolj odprtega tipa človeka in zato mi ljudje, ki smo pri tem, bi se res mogli več družiti. «

Bojana: »Kaj pa poznate ljudi, ki bi se vključili?«

Marko: »Mogoče bi lahko en fonda naredili, da bi mogoče vsak mesec dali pet evrov, pa bi na vsak etri mesece ali pa dva meseca en piknik naredili. Pa bi se združili, pa bi se skupaj usedli.«

Bojana: »Kaj pa vi pravite?«

Marko: »Tako bi se spoznali med sabo pa bi se bolj odprto pogovarjali.«

Bojana: »Pa bi se? Torej ste v tem projektu kljub vsemu včasih tudi osamljeni, še vedno

nimate ljudi okoli sebe, tukaj sklepam na podlagi izkušenj, ki jih imate.«

Nejc: »Jaz mam veliko ljudi okoli sebe, 3000 pa še nekaj, tako da nisem sam, ampak samota je relativna- ti maš lahko okrog sebe veliko veliko ljudi, pa se boš vseeno deep down počutil osamljenega. Jaz v bistvu imam tako- jaz z družino ne kontaktiram. Mama me ni nikoli sprejela takšnega kot sem, njena največji šok je bil, ko sem jaz šel naprej v šole, ona si je predstavljala, da bom jaz šel v VDC Sonček. No, moj oče pa je v zaporu, ne vem točno, zakaj, pretelefoniral sem vsa možna veleposlaništva, ampak itak nimava stike... mava neke spoštljive stike, no, tolk da mam občutek, da je, ker tam nima izhoda, ampak se da čist brez njega preživet. Meni je zelo pomembno prijateljstvo, na prvo mesto dam prijateljstvo, potem pa mogoče partnerka, katerakoli bo že prišla, torej, da pač lahko zaupaš enemu krogu ljudi okoli sebe, pa živiš dokaj normalno življenje, mam pa tudi sestro, ki mi pomaga, ona je pač nek zdrav del familije.«

Bojana: »Se ti zdi, da si tako nekako razširil svojo socialno mrežo, če primerjaš tako po nesreči pa zdaj?«

Igor: »Ja, prej je bilo več ljudi, je pa zdaj več možnosti, ki jih nudi ta projekt, hočeš nočeš se določene moje potrebe skoraj mesečno ali pa na pol leta spremenijo, in dejansko ker si vedno želiš nekaj novega, nekaj drugačnega, potem moraš dejansko iskat drugačne rešitve, iščeš nove ljudi, da ti pomagajo in moram reči, da se krog ljudi kar krepko širi. In dobro pri tem je to, da večina ljudi, katere sem na ta način spoznal in razširil mrežo, imamo ful dober odnos, recimo tudi če na tisti stvari več ne delamo, ne, na primer, se več ne potrebuje za tovrstno pomoč in podporo, ampak super je že to, ko vidiš, da te včasih folk pokliče, ne zato, ker bi rad nekaj zaslužil, ampak zato, ker pač mu je do družbe in obratno.«

Bojana: »Recimo, pa je to strah med vami, sploh med tistimi, ki še niste vstopili v projekt, recimo da bi se ljudje družili z vami, ker imajo nekaj od tega, ker imajo plačano, ti imaš dobro izkušnjo, kaj pa ostali? Da je ta strah, kaj pa če je z mano prijazen samo zato, ker je plačano?«

Nejc: »Ja, edini, ki bo na ta način plačan je moj cimer, ki sem ga jaz v bistvu v študentsko sobo vzel ravno zato, da mi pomaga in mava tako urejeno v nekem čisto poslovnem odnosu- sobo in najemnino mu nudim.«

Bojana: »Ampak sta prijatelja?«

Nejc: »Sva, se razumeva, jaz mu plačam najemnino in bone, tako da on praktično živi v Ljubljani tako rekoč zastonj, v zameno da on pomaga meni pri teh fizičnih opravilih.«

Bojana: »Kaj pa če bi začel izkoriščat, recimo a se je komu zgodilo, da bi kdo začel izkoriščat to?«

Nejc: »Ne, midva imava prav pogodbo podpisano.«

Bojana: »Dobra ideja. A je kdo imel slabo izkušnjo, da je kdo šel preko meje tega, da nekaj plačaš potem pa začne izsiljevat ali pa na primer da hoče nekaj več kot je dogovorjeno?«

Marko: »Ja pri meni je blo tako, jaz sem hiperaktiven in od mene so vsi pričakovali, da si bom vse lahko sam zrihtal, samo določenih stvari pa res ne morem sam zrihtat in pri meni je bil največji problem, da bi dobil prostovoljca, ki bi mene ven peljal in jaz sem si potem enega prostovoljca zrihtal, ki ga poznam. To je bil en moj bivši znanec. Se mi je pa zelo žalostna tragedija zgodila, me je pretepel, me je po stopnicah vrgel. Prišel je pijan, jaz sem mu dal motor, se je z motorjem vozil, vse sem mu dal, plačal sem ga .«

Bojana: »Sta imela podpisan kak dogovor? Mogoče je bil tukaj problem.«

Marko: »Saj se je pogovarjal z mojo koordinatorko, še koordinatorki je grozil, da jo bo ubil. Bil je nasilen in potem koordinatorka ni upala dvakrat prit k meni. Ker se je njega bala. Saj potem so ga policaji odstranili. Zdaj ma prepoved približevanja in se drži tega.«

Bojana: »Jaz bi vprašala, Zlata, vi plačate svojega moža, zdaj ste njegova delodajalka na nek način, kako to deluje?«

Ana: »Jaz mu plačam, pa rečem, pol da vsak za položnice.«

Bojana: »Kaj pa on naredi za to plačilo?«

Ana: »On za to plačilo naredi vse- opere perilo, ker mam sušilni stroj ga samo zloži in ga da v omaro, kuha, pere, po tleh počisti, wc počisti, kuhinjo počisti, on je kot ena ženska, on zna vse nardit, kuha in vse. Ko sem jaz zbolela, je bil otrok star 7 mesecev in je bil on na porodniški in je on fantka dvignil do teh let. Tko da ni šel otrok v rejo, ne, ker sem bila jaz v Polju, da ni šel otrok k drugim, ne.«

Bojana: »Jaz bi kar odprla novo temo, zdaj ko smo vsi skupaj in sicer v našem projektu se srečujete z raznimi izvajalci s koordinatorki in načrtovalci. A se vam zdi ok, da bi bila to ena in ista oseba, zdaj imate dve, en načrtuje, en skrbi za koordinacijo, kaj če bi bila to ista oseba?«

Igor: »Moje mnenje je, da je najboljša, da je to oseba, ki te pozna skozi neko obdobje. Koordinator naj bi svojega uporabnika srečeval enkrat do dvakrat na teden. Taka oseba lahko potem spremlja uporabnika in si dela neke posnetke stanja in življenja in tako naprej in jaz mislim, da bi bila taka oseba dost bolj primerna za izdelavo kakovostnega načrta, kot pa neka oseba, ki na podlagi mesečnih poročil, ki so zgolj statistične narave in trenutnih želja, ki jih uspe uporabnik izreči v enem tednu temu načrtovalcu, naredi načrt. Meni se zdi dosti bolj človeško in strokovno izpopolnjeno, če bi načrt delal, nekdo, ki uporabnika dalj časa pozna.«

Bojana: »Ste s tem strinjate? Ti si hotel nekaj povedat prej?«

Nejc: »Jaz boljše koordinatorka kot jo imam ne bi mogel met, tako da jaz sem zadovoljen,

sem si jo sam izbral.«

Marko: »Samo pri teh koordinatorjih je problem, ne, za Tino vem, da je dobra, ker jo dobro poznam, če pa maš ti koordinatorja, ki ima otroke, ss pa malo začne zatikat. Ker vsi živijo družinsko življenje. Jaz pokličem svojo koordinatorko, pa pravi: zdaj sem z otroci, zdaj gremo ven, zdaj gremo to.«

Bojana: »Kako pa bi vi rabli koordinatorko- cel dan, kako bi želeli?«

Marko: »Ne, ne, ne cel dan. Ona pri meni pride v četrtek, za pol ure in ona hodi v bivalne enote, ker je fizioterapevtka, majo v Mengešu tri bivalne enote in pridejo še vmes k meni. In jaz koordinatorko plačujem na mesec 120 evrov.«

Bojana: »Kaj pa če bi bla to ista oseba, da ne bi mela časa, se to bojite?«

Marko: »Ja, da bi čas mela, da bi si čas za mene vzela.«

Bojana: »Kaj pa če ne bi bili zadovoljni? Recimo, če bi bila koordinatorka ena oseba, ki ti ne bi bila všeč, in bi hkrati bila to načrtovalka? Zdaj imaš dve možnosti, ker sta vseeno dve osebi.«

Igor: »Vsak mora stremet k temu, da okrog sebe pridobi ekipo, s katero uspe sodelovat. Če meni koordinatorka ne bi bila všeč v smislu, da ne bi uspel razumet in izpolnjevati mojih želja, bi stremel k temu, da poskušam najt drugega koordinatorja in pri iskanju tega bi že izpostavil neke moje konkretne želje, ki jih z bivšim koordinatorjem nisem uspel realizirati. Na ta način jaz tudi iščem asistenco. Vsaka asistenca ni najboljša. Veliko asistentov, pomočnikov in spremljevalcev je že bilo, s katerimi se nisem ujel, oziroma s katerimi nismo prišli do nekega dobrega rezultata. Vedno, ko iščem novega, se išče na podlagi izkušenj s starim, isto bi naredil s koordinatorjem in načrtovalcem.«

Bojana: »A ste s kom težko sodelovali tudi ostali v projektu, da ste imeli težave?«

Meta: »Ne. Od začetka smo imeli malo treme, zdaj pa smo se navadli, tako da se tikamo med sabo, včasih hodimo na sprehod v mesto, smo meli kužka, mammo atrij. Načrtovalka pa je Teja.
«

Bojana: »Pa bi se vam zdelo fajn, da bi bila vaša koordinatorka tudi vaša načrtovalka?«

Meta: »Ne, sem kar zadovoljna.«

Bojana: »Kaj pa se vam zdi plus tega, da sta dve različni osebi?«

Meta: »Nič, sem se na obe kar navadla.«

Nejc: »Sta dva različna pogleda, dva različna pristopa. Ena mogoče ne vidi tega, kar druga opazi in obratno. Več glav več ve. Manj je možnosti za neke napake. Več je možnosti, da zajame celotno problematiko iz večih zornih kotov.«

Zvone: »Se strinjam.«

Bojana: »Kaj pa menite ostali, dve različni osebi- ja ali ne?«

Ana: »Se strinjam, da sta dve, sta obe fajn.«

Igor: »Jaz mislim, da je to stvar individualizacije- čisto odvisno je, koliko se katera oseba uspe organizirati in koliko uspe uporabnik prispevat k tej celoti. Določeni uporabniki imajo točno izdelane svoje potrebe, svoje želje in tam ima načrtovalec zelo enostavno delo. Vse mora samo lepo prenesti na papir, statistično vse lepo uskladiti in to je to. Pri določenih uporabnikih pa bi moral načrtovalec dosti boljše poznati samega uporabnika, če bi želel, da nekako naredi zelo kvalitetno zadevo, ker nekdo pride v trgovino pa ve- jaz rabim deset stvari in gre po policah pa si izbere. Nekdo drug pa pride pa reče- aha, jaz sem lačen. Vsak bo mel isti rezultat- šel bo domov z vrečko s stvarmi, samo eden bo imel v vrečki točno tisto kar želi in potrebuje, nekdo druga pa bo mel nekaj, kar mu bo trgovec priporočil, da je ok. To še ne pomeni, da je njemu dobro.«

Bojana: »Torej se strinjate, da je plus tega projekta, da si res lahko izbereš?«

Igor: »Ja in tudi zaradi tega bi moral biti projekt ful fleksibilen in če bomo prišli s tem projektom, če bo vse po sreči, na koncesijo, nekako to še bolj dinamično narediti. Se dejansko prilagoditi uporabniku, v smislu tega, kaj dejansko on sploh potrebuje od samega vodstva in samega projekta, kar se tiče administracij, urejanja in tako naprej.«

Bojana: »Hvala. Jaz mislim, da smo imeli zelo plodno srečanje in bi vas mogoče zdaj za zaključek prosila, da naredimo en zaključni krog, ura je že taka, da je Ana že nekak z mislimi pri svojem otroku. Kako ste se počutili v današnji skupini? Če bi želeli še mogoče kaj sporočiti komu, mogoče ministrstvu, agenciji, članom te skupine in s čim odhajate domov?«

Bojana: »Kako si se počutil v skupini, s čim odhajaš domov?«

Igor: »Počutil sem se zelo v redu. Mi je všeč, da so ljudje v tej skupini dokaj pozitivno, ne dokaj, temveč zelo polni pozitivnega pogleda na življenje, tisti, ki so že aktivno vključeni v projektu, oziroma ga izvajajo- mislim, da ima projekt to zaslugo, kar krepko pri tem, da so zadovoljni in tudi jaz sem.«

Ana: »Kaj naj rečem, sem zelo zadovoljna v tem projektu in da upam, da bo tudi ostal. Danes mi je bilo zelo všeč, sem se marsikaj naučila, en od družga poslušati in odhajam domov z dobrimi občutki.«

Zvone: »Meni je bilo kot ostalim zelo všeč. Zaenkrat še nisem v projektu, ne, želim si, ko bomo v projektu, da se bomo dobili, dajmo se čim prej dobit, kajti si vzeti. Všeč mi je, lepo.«

Lana: »Sem se v redu počutila. V bistvu si sploh ne znam predstavljati, kako je, ko ne upravljaš sam s svojim denarjem in se mi zdi zelo pozitivno, da so ljudje zadovoljni s tem programom.«

Nejc: »Ja, v redu sem se počutil, državi bi lahko še marsikaj sporočil, predvsem to, da naj bo zakon, tako kot je rekel gospod čim bolj fleksibilen, pa tudi mogoče bi blo sčasoma dobro premislit, če so revizije res tako zelo potrebne, ker če izhajaš iz tega, da si pač samostojen, izhajaš iz tega, da si pač sposoben sam uporabljat denar. Jaz bi bil vesel, če bi bile revizije namenjene tistim, ki dokažejo, da tega niso sposobni oziroma da iz nekih malomarnosti ne preživijo čez mesec, se mi pa zdi revizija kot taka in ti računovodski skladi kot da bi bil neko društvo, samostojno fizično društvo in na nek način omejuje in upam, da se bo to malo premislilo, načeloma da bi se to majčken reduciralo, revizija je enkrat na leto čisto dovolj.«

Marko: »No, meni je danes bilo zelo všeč, rad bi, da bi bilo več takšnih srečanj. To bi jaz priporočal, da bi se družili, da bi se spoznali med sabo pa bi si izmenjali izkušnje, ker jaz sem na primer član društva YHD, predsednica je Elena Pečarič, če jo poznate, ona je kandidirala za predsednico države, ona je drugače iz Škofij, sva drugače ful dobra prijatelja, jaz pa sem tretji član društva, tko da sem zelo aktiven, kar se tega tiče. Domov odhajam z dobrimi občutki in res bi želel, da se tako večkrat srečamo.«

Meta: »Ja, meni je bilo kar všeč na tej skupini, spoznaš več ljudi z raznimi težavami, kako se borijo z življenjem, za obstoj. Vsem želim dobro, imela pa sem eno vprašanje, samo ne vem, če spada sem. Fitnes je zelo drag, ne?

Vanja: »Povejte, bomo videli, kaj lahko pomagamo.«

Meta: »Zdaj pa v Polju imajo fitnes in telovadnico, pa če bi se dalo to dogovoriti s Poljem, da se enkrat tedensko tam dobimo, na fitnesu in na telovadbi.«

Bojana: »Super predlog. To sporočilo bomo posredovali Tini.«

Vanja: »Kdo da bi se dobival? A ta skupina?«

Meta: »Tudi drugi, naj se povežejo z Altro iz Zaloške in mislim, da jih je tam tudi dosti, ki bi hodili, ki bi radi šli.«

Bojana: »Super, bomo posredovali dalje. Jaz sem se tudi dobro počutila med vami, moram rečt in vaši predlogi, ki jih je bilo res veliko so bili izjemno dobri, veseli me, da srečam skupine ljudi, ki so res tako zelo pozitivni, se da eno enrgijo čutit z vaše strani in verjamem, da boste uspešno nadaljevali s svojim življenjem in svojim financiranjem, upam, da bo vse teklo tako, kot si vi želite, da bo. Najlepša hvala za udeležbo, pa srečno.«

NAČRTOVALCI IN KOORDINATORJI

Bojana: Dobrodošli na današnjem srečanju. (Brez ene članice). Zakaj smo se dobili? Kot prvo

mi je bilo rečeno, da naj vas opozorim, da ne gre za klasičen sestanek, kot ga mate, ampak za fokusno skupino v okviru projekta financiranja, na tej skupini nekaj naj bi se nekaj pogovarjali o vaših vlogah ko jih mate v projektu v tem sistemu, al načrtovalca al koordinatorja storitev, tle not bo fokus, namen tega pa je, da poiščemo neke predloge, oziroma da analiziramo vaše izkušnje in da ocenite nekaj vaše lastne izkušnje tega projekta, ter nekaj zaključimo z nekimi cilji bi rekla no. Namen tega pa je, da poiščemo opredelitve vaših vlog in da dobimo en tak predlog kar se tiče zakona o dolgotrajni oskrbi, oz. tudi samega sistema individualnega načrtovanja. Jaz sem drgač Bojana (priimek), tuki na fakulteti sem zaposlena kot asistenka, ampak so me povabili da vodim to fokusno skupin, ker mal pa ta projekt poznam, ker na začetku, pred kšnim letom, dvema, dvema zdej že ja, sem sodelovala kot načrtovalka, tko da nekaj tudi poznam, vsaj približno kaj delata, pa v bistvu mogoče celo prednost, da spet ne poznam tako dobro vašega dela, da bomo res ostali pri tem fokusu in poiskali neke rešitve, oziroma analizirali vaše izkušnje. Vanja bo tuki prevzela vlogo spremljevalca; ona je pr projektu ves čas pomočnik. Poskrbela bo zato, da se zadeva vse čas snema, upam da vas ne moti. Zagotovljena je tudi vaša anonimnost, tudi vseh posnetkov se nekaj ne bo uporabljal vaših imen in mnenj. Zdej, prej sem že povedala kaj je nekaj namen in cilj našega srečanja, mogoče samo kratko temo, ki se je bomo danes dotaknili, ena je vaša dosedanje izkušnje iz vaših vlog, ko jim mate kot načrtovalci ali koordinatorji, tisti, ki se srečujete z večimi vlogami hkrati, se mogoče že zdej odločte oz. tekom predstavitve, ko se bomo mal bolj spoznali, katero vlogo ste prevzeli. Jest si bom vaše vloge zapisala in imena na list papirja sicer vas večino že poznam in mislim da pol ne bo težav z našimi imeni, potem druga tema nekaj bo izobraževanje in usposabljanje, ki ste ga bili deležni, pogledali bomo, kaj ste dobili od tega in kaj bi si želeli v prihodnosti, organizacija samega dela, vaše izkušnje s tem, komunikacija, ampak ponovno iz vloge načrtovalca in koordinatorja. Izpuščam vse (), kar nekako izstopa od tega, in pa nekaj bomo preverli tut vaše vloge k jih mate, kaj si želite v prihodnosti in kakšen je vaš pogled na celoten sistem. Moderirala bom, kaj to pomeni? Postavljal vam bom vprašanja, ne pa podajala svojih menj, kar je v bistvu prednost. Vas bom poslušala, en kup vprašanj imam, na katere bom nekaj poskušala najdt odgovore. Vprašanj je cirka 20, če bomo vmes že odgovorili na njih se vprašanja ne ponavljajo. Z Vanja sva zračunali da bo prbližn 5 minut na eno vprašanje, tko da upam, da bo manj vprašanj na koncu, da boste res meli čas. Prosila bi, da enakomerno sodelujete, pri sami diskusiji, da ste nekaj v enakovredni vlogi, da ne prevzema kdo med vami besede in da si res dopuščate nek prostor, predvsem pa je zaželjena ena taka vroča diskusija no, da se ne boste preveč strinjali okrog vse ga, ker potem tut v sami vlogi manj uporabni, tolk. Začnemo zdej, končamo čez 2 uri, to

pomen ob 17:40, vmes pa bi meli en odmor, 10 minutni, če se strinjate? Mogoče bi blo fajn, da tekom cele diskusije nekako se opozori, čez eno uro 16:40, vas opozorim za odmor, če mislte da boste zmogli pa nadaljujemo ne. Verjetno kadilci bi bli veseli kakšnega 5 minutnega, tko da načeloma naj bi končali čez 2 uri, če bo pa treba podaljšat, pa upam, da boste tudi to sprejeli. Če vam bo naporno, če boste čutli, da ste utrujeni, pa povejte no, da mogoče tudi skrajšamo in zaključmo. Najprej bi vas prosila, da se na kratko predstavte in poveste svojo vlogo v projektu, na kratko.

Mojca: Jaz sem Mojca in sem koordinatorka Marjete.

Bojana: Hvala.

Nuša: Jaz sem pa Nuša (priimek) pa sem koordinatorka Aljažu (priimek) pa en čas sem bla tud Tinetu (priimek) in uradno sem zabeležena z Zvonetom (priimek), ampak je v fazi čakanja no, tko da še vedno. Bojana: O tem kolk mate uporabnikou o tem, vprašanja se bomo lotli potem.

Nuša: A, ok.

Bojana: Zdej fokus samo na tem. Kot koordinator in koordinatorka se zdej predstavljaš ane.

Nuša: Se prav aktivna sem pa samo Aljažu.

Bojana: Ok, hvala.

Urška: Jaz sem Urška (priimek) in sem načrtovalka.

Maša: Sem Maša, nčrtovalka in kooridnatorka, delam še na Agenciji IN, zdej bom prevzela vlogo načrtovalke.

Bojana: Boš zdej v vlogi nekaj koordinatorja al ?

Maša: Ne, kot načrtovalka.

Bojana: Kot načrtovalka. Hvala.

Tina: Sem Tina, bom pa prevzela vlogo načrtovalke.

Bojana: Dobro.

Teja: Jaz sem Teja (priimek) in sem načrtovalka.

Bojana: Hvala.

Katja: Jaz sem pa Katja in bom vstopla v vlogo koordinatorke.

Bojana: Ok. Tko da mam nekaj zastopnike nekaj treh koordinatorjev, treh načrtovalcev, kar je super uravnoteženo in verjetno tut zaradi tega bolj kvalitetna diskusija. Jaz sem v bistvu želela vas to vprašat, kakšno, kolk časa ste v projektu, pa mogoče kr začnemo diskusijo s tem vprašanjem, kolk časa ste v vlogi, ki jo sedaj mate, kolk uporabnikov mate, ste meli v preteklosti, kulk jih mate sedaj v tem trenutku.

Mojca: Jaz mam Marjeto že skor 2 leti zdej, mam od začetka njo, ker sem nasledila eno

prejšno ker je šla na porodniško, zdej sva pa skor 2 let že skupaj in mam sam njo. Aha, že ves čas... Ja, ves čas.

Nuša: Jaz sem pa se prvič srečala z Aljažem nek proti koncu, mislm da marca in od takrat nekaj sem njegova koordinatorica.

Bojana: Marca tega leta? Ja, tega leta. In to je edini uporabnik?

Nuša: Ja.

Urška: Jest sem načrtovalka Tinetu, to je zdej mislim da že več kot eno leto. Bla sem tudi Meti pa še Darji.

Bojana: Zdej trenutno si pa Tinetu?

Urška: Ja. Pa trenutno miruje zdej vse, razen Mete, k je pa prevzela ena druga.

Maša: Jest sem načrtovalka sedmim, plus dvema, ker sem imela (), zdej ne vem, a štejem unim dvema?

Bojana: Ne, ne..

Maša: Zdej so vsi aktivni, razen enga, dveh, dva pa čakata še.

Bojana: Ok.

Tina: Jest sem načrtovalka od leta 2006, februarja. Trenutno sem pa za tri primere aktivna načrtovalka.

Teja: Jest sem načrtovalka od letos od januarja in načrtujem za devet ljudi, med temi je eden, ni aktiven, eden pa je tako pol na pol aktiven no, mam delo z njim, pa ni premikov.

Katja: Jaz nastopam kot koordinatorica od letošnjega leta maja in mam dva aktivna pa ().

Bojana: Ok, hvala.

Vanja: Zdej, a lahko bl na glas probate govort, da se bo slišal. pretiho govorjenje!!!

Bojana: Ok.

Teja: Mogoče ja, bi jest še povedala, da med temi so tri na prehodu no, kot skupina. Ostali glede prehodnih, mate kšn poseben status uporabnika vašga.

Nuša: Jest bi pa tut še neki dodala. Jest sem v bistvu povedala sam za enga, k je v bistvu financiran, da sem koordinatorica, od marca, ampak sem pozabila pol še enga, k pa u bistvu ni bil financiran, sam sem kljub temu bla koordinatorica 4 mesce.

Bojana: Tko se je odprla v bistvu prva tema in sicer z vašimi dosedanjimi izkušnjami s projektom, ker pa bi se res osredotočili, ne na projekt kot takšen ne, ampak na vašo vlogo v tem projektu, bi vas najprej vprašala, pa dejmo prekint no, ta krog, pa res probejmo no diskusijo uvest in sicer, kako bi ocenli vaše sodelovanje z uporabniki, kakšne izkušnje mate s tem, kako bi ocenli te izkušnje, kot dobre, slabe, katere so dobre, katere so slabe? In ali ste prejeli potrebno podpro s strani uporabnikov, tle je fokus na uporabnikih. Maša, mal si se

zgrbančla, tle je mišlen prejet podporo v mislu da so bli pripravljeni z vami sodelovat in tudi bli udeleženi v celotenm precesu, al koordinatorja al načrtovalke.

Teja: Bilo je zelo različno od uporabnika do uporabnika. Pa ker mam izkušnjo z več uporabniki delat mogoče in nebi...() Največ podpore sem dobila od unih s prehodne. Samo v enem primeru negativne izkušnje. Da je pač odpor uporabnik doživel, pa ne samo z mano, ampak tudi z agencijo, temi vključenimi ne.

Bojana: Je bla to zate slaba izkušnja? Oziroma kaj je taka izkušnja tebi predstavljala?

Teja: Zgubla sem voljo za načrtovanje za njega.

Bojana: Kako pa je to vplivalo na odnos pri ostalih uporabnikih?

Teja: Ni, pri drugih ni tko, ne vem. Nisem, pa mogoče pri drugih se mi zdi bolj fajn delat z njimi. Mam zdej to slabo izkušnjo, pa...

Bojana: Kako bi ocenila situacijo zdej?

Teja: Zdej je aktualna ta situacija, tko da, katastrofa.

Bojana: Zakaj?

Teja: Ja, ker se mi pač noče več načrtovat, to je katastrofa ne. In bojim se da mi ne bodo tega niti prevzel tega človeka().

Bojana: Torej nisi v situaciji da bi predala delo, ampak bomo o tem mogoč pozneje. Zdej pa še ostali glede vaših izkušenj.

Maša: Mogoče še jest povem, da se strinjam z njo, da je različen od uporabnika do uporabnika. Jest mam več al mn dobre izkušnje, razn pr enmu, k je pršlo z njegove strani v bistvu do nerazumevanja projekta, tko da, tle mam eno tako izkušnjo iz katere sem se velik naučila, pa mi je edini problem, da se nimam časa se z njim ukvarjat, da bi se uredilo (). Pa še pr enmu no, k u bistvu nsem mogla z uporabnikom sodelovat, ker niti ni blo dopuščeno, da pridem do njega, maš te reči, pa u bistvu s svojci no, kar mi je pa tut, kar mi je pa dalo odpor isto.

Bojana: Si iskala takrt podporo drugje? Recimo če nisi mogla do uporabnika prit, neposredno? Na kakšen način si komunicirala z njim?

Maša: A z uporabnikom?

Bojana: Ja, z uporabnikom.

Maša: Ja, zavn so bli svojci ne.

Bojana: In si to ocenila kot težavo?

Maša: Ja, ker pač nism vidla v tem, da načrtujem za uporabnika, ampak za svojce, za želje svojcev.

Bojana: Kaj pa ostali?

Tina: Jest bi tko rekla no, da sem mela tut ves čas zlo pozitivne izkušnje z uporabniki. Tudi primer, da so me oni poklical, da spet pridem. Kadar se nismo mogli dogovoriti za točen datum. Mela sem pa dve izkušnje recimo kot načrtovalka, z eno punco, k je v bistvu tut potem po kšnih treh obiskih načrtovanja pa pršla do tega, da se ne želi vključiti v projekt, da se ji v bistvu zdi, da ne potrebuje, k je bla tut študentka drgač. Pr eni gospe je blo pa tko tut, da sm načrtvala, mislm, da ene tri obiske sva se dobile, pol je pa zginla. Blo je pa tko, da sva se dobivale v centrih za socialno delo. Gospa ni znala brat, sva se dobivale na centru in enkrat je ni več blo. Te dve recimo tko da sta prekinle, ostali pa so zelo veseli.

Tjaša: Živjo!

Bojana: No, mi smo že začel.

Tjaša: Ja, ja seveda...

Bojana: Prosila bi te če se na kratko predstavta, ker vaju ne poznam, jest sem pa Romana in bom moderirala to skupino, pa Vanja bo skrbela, da vse tko teče kot je treba.

Tjaša: Sem Tjaša (priimek), sem koordinatorica Marka (priimek).

Bojana: Sam njega?

Tjaša.: Samo njega.

Bojana: Ok. Bi mogoče mal na kratko, mal smo se predstavlj tut, kakšno vlogo maš, pa odprli smo prvi krog diskusije, k se nekak še ni zagrela, pa upam da se bo, neka ocena dela z uporabniki, izkušnje k jih mate s tem.

Tjaša: A zdele mene takoj?

Bojana: Ne, samo da vam obnovim, kaj smo delali. Tko da zdej mogoče še kdo, če ma izkušnjo...

Urška: Jest sem prej pozabila še na eno uporabnico, bla sem kt njena načrtovalka, sem začela načrtovanje, ampak smo ga potem zaključili, zaradi tega ker pač enostavno ni zneslo, ni bla ona sama prpravljena, da bi načrtvala, bolj s strani njene mame, da bi se načrtovalo. In, to je bla edina slaba izkušnja, drgač pa sam dobre no, res. Najvažnejš je pri načrtovanju to da majo jasna navodila, jasna pravila, kako se bo načrtovalo in pač steče delo na takšen način.

Bojana: Ok.

Tina: Aja, jest bi še tko ane recimo, k je blo vprašanje podpora strani uporabnikov, se mi zdi tko kot načrtovalc, k prideš, tko se mi kr pr dveh primerih to zgodi ne, da ti rečejo, da je zlo vesela, da prhajaš, recimo zdele ta zadnji primer gospa ane, tko je dala, da se tut zaradi mene bolj počut, ker načrtujeva zdel že od avgusta no, to je zdele že 3 mesce. Tko no, to se mi zdi ena taka podpora, da ti dajo feedback, da ti dajo, da so veseli, da komaj čakajo da bodo spet načrtval. Da je men to fajn, vsaj pr teh k jest delam.

Bojana: Mogoče še koordinatorji.

Mojca: Ja, jest sem, mislm z Marjeto mam pozitivne izkušnje, čeprav na začetku je blo tko, da sem jest klicala, ne, pa ona men kaj ti je to treba, zdej pa ona tut sama pokliče. A maš čas, pa dej prid, bomo to, pa bomo un, tko da, taka bolj zaupljiva je ratala no tut.

Bojana: Nuša.

Nuša: Ja, jest pa tko, morem rečt da osebi ker sem res bolj aktivna koordinatorka, pokliče takrt ko je razburjen, pa ma taka res velika nihanja, se mi zdi, da jih vzbudi, tut njegova mama, ampak, no tko da je kr res, velik sva mele, tut že konfliktnih situacij, na srečo sem mela do zdej kr velik podpore iz srečanj, k jih mam vsak torek, z ostalimi tut. Ja, včasih, mi je kar velika dilema, kaj narest, kaj je tu moja vloga. Drugač z dvema drugima, ostalima bi pa v bistvu, bi blo fajn delat, ampak ker pač še čakata, na vse ostale stvari, da bodo ugodne, pa ni te možnosti ne.

Katja: Ja, jest najbl intenzivno prhajam, pač tja, k hodm že od maja, pa se mi zdi ful pomembn, k tja hodm vsak teden. Se dost pozna na odnosu, ker je dost zaupanja, pa tut ta par, ne... žena mi je rekla, da sta ful vesela, k pridem., da mu ful pomen, da sem dobrodošla tm in da komej čakata da pridem in da, kličeta, kdaj pridem. Zdej nisem še primerjala, kako je z drugimi(). Zej tko, ne morem še, ne vem, kako je z drugimi, ker nisem še ... ker sm bla komej dvakrat kot koordinatorka, za V Šiški je pa tko, da se ni izdal še odločne, ne. In sm bla trikrat pr njej, am... pa je poznat no, da je opazna razlika tam, k hodm vsak tedn in redno, kot tle k ni no, k je dost bolš odnos in tko no. Obojestransko dajanje in ...

Tjaša: Ne vem, kaj naj bi povedala... zdej oktobra je blo eno leto in sem koordinacijo dobro sprejela, ker sm fanta poznala od prej, ne. Ker izhaja iz zavoda, kjer jest delam, tko da sm sprejela, je pa, ammm... tko da jest zdej pravm, po enmu letu, je kr krepko zelo. ()velik zahteva,

...kot uporabnik. Tako. Velik zahteva od koordinatorja in zdej po enem letu sm pršla do tega, da nisi samo koordinator, ampak velik veliko več., če si edini... Tko edini, pod narekovaji, ane, kateri si najbližji uporabniku. Zdej.. jaz sem mela tudi to prakso. V tem letu sva se tedensko vidla, ob četrtkih ponavad. Začetek je bil kr. Zelo zelo, ampak vedno sm mela tist občutek, k je bil ... v zavodu pač, je bla tud zdravljen alkoholik in tud v načrtu je blo tud, ane, potem dejavnik tveganja... zdej se je izkazalo, zdej že tri mesce, je težavno bit koordinator, ker je ogromno dela, če želim, da ta fant uspe tako naprej, oziroma tko, kot si je cilj postavu. Tukej sodelovanje... do zdej sem sodelovala z vsemi, z občino, s CSD, tud mam stike z njegovo osebno zdravnico, praktično res, s patronažno sestro, s Tino, praktično res, z vsem

ogromno, ogromno delajo, predvsem zato, ker ni več tako, kot je bilo na začetku...

Bojana: tem bomo kasneje, jest bi se res držala naših rdečih niti, da ne zbežljamo vse naokrog. Pa bi zdej jest mogoče povzela, ste pršli do svoje osi, ste pršli do svoje besede. In nekak ocenjujete kot dobro svoje delo, da se vam splača večkrat ko ste v stiski, ne glede na vlogo, koordinatorja ali načrtovalca, da se pogosto krat pojavljajo svojci, kot neka ovira, kot težava, in da se vzpostavlja nek odnos, neka zaupnost. Zato to zaupnost so potrebni redni stiki. Neki ste že povedali o svojcih, ste že načeli to temo. Če bi ocenili vaše izkušnje, ki ste jih pridobili v vlogah kot koordinatorji kot načrtovalci storitev, kot načrtovalci v razmerju do svojcev. Kako bi ocenili vaše sodelovanje, ali prejmete vso potrebno podporo, ki jo rabite tudi s strani svojcev?

Tina: Jest mam v 1 primeru, k načrtujem delo tud z mamom, tko da tu s strani svojca glede samga načrtovanja do uporabnika prejmem maksimalno, da pač mama pomaga, glede info o hčeri, po drugi strani se mi zdi, da kot načrtovalka, da v bistvu napaka, da mam več stika z mamom, kot z njeno hčerko. Tuki je tud v enmu konceptu tko, ker je problem financiranje, tega pravga načrtovanja tud še nism začela, ker je problem CSD in finance. Drugač pa je vredno sicer je včasih tko, da zavede to, ampak v tej situaciji, je kul.

Bojana: »Dobra izkušnja še? Mogoče slaba?«

Teja: () da tudi tko dobre izkušnje... Potem pa še v deh primerih, ko načrtujem, so svojci vključeni () in v 1 primeru, da uporabnik zelo dobro sodeluje, ko je mama zraven pa ne, se vse spremeni, včasih mama vsiljuje svoje cilje v načrt, kar se mi zdi, da ni fajn, potem pač, ko mam to vsili, potem sine reče, da je vredno.

Bojana: Kako pa ti takrat ravnaš?

Teja: Ene parkrat sva se že tko skregali z mamom.

Bojana: Kaj jo soočiš s tem?

Teja: Ja, ja. Ona pač ve, da je tak in ta cilj. Jest pa povem, da ne morem pač napisat, če on tega on ne pove. Potem takrat teži, potem pa naslednjič sin pove, da je to cilj.

Bojana: Ste vzpostavili neka pravila igre s starši v tem primeru, da se ne udeležujejo?

Teja: Ma je problem, ker je mama skrbnica in potem jest z njim vedno vedno načrtujem z mamom. Potem pa itak mama na koncu pogleda načrt.

Bojana: Se ti zdi, da bi tle mogli neka pravila spremenit?

Teja: Ja, to sigurno, bi mogli (spremenit pravila). Pravila igre, kje so meje, kje so z njim, kje so z mamom. mam še 1 izkušnjo, ko starši niti na splošno... se ne smemo pri njemu doma dobivat, ker starši ne pustijo.... mogoče starši bi hotli ..., ampak niti on ne želi, da so starši zraven.

Bojana: Kako ocenjuješ to situacijo?

Teja: Tudi težko je, če svojci ne sodelujejo. Če je doma, ... Dost boljše je, tam je lepše načrtovat, ko greš k komu domov, tam je okolje, tam je doma, vsidran. Morš bit bolj iznajdliv, najdt take prostore, kjer lahko načrtuješ.

Bojana: Kakšna slaba?

Maša: Nimam nobenih, ker nimam kot načrtovalka ne stikov s svojci, prekinla je vse. ()

Bojana: Ostali?

Nuša: Pridružujem se Teji kot načrtovalka osebi, in bi ji predlagala, da bi blo fajn vzpostavt neka pravila. In se meni zdi, da zelo podobno izkušnjo mam jest kot koordinatorka, da mama velikrat prevlada in da vnese čist neki svojga notr in da resno dela kr veliko škodo. Mogoče bi blo res fajn, za zaščito uporabnika.

Teja: Mogoče, da ta mama, jest bi predlagala, da bi tud ona rabla svoj IN. To je tak predlog.

Bojana: Da dobi kr paket... smeh. Ostali?

Mojca: Nobenga, nobenih svojcev. ()

Katja: »Jaz sem v bistvu z ženo, v zakonskem paru sta dva in oba sta ful skromna in oba imam ful rada in se vidi, da sodelujeta med sabo in hkrati moram biti pozorna na to, da sodelujem z obema enako. In zdaj že precej časa sodelujemo in sem se naučila, da kar obema povem vse. Če je en sestanek, pol pa pride mož recimo kasneje, pol pa še enkrat njemu povem vse, kar sem njej že povedala, da sta v bistvu oba na tekočem. Kar sta v bistvu eno, cel dan skupaj, sta skupaj v bistvu v projektu. In, no, ne skupaj v projektu, ampak vse kar se dogaja, za vse v bistvu vesta.«

Katja: »Za en primer pa imam malo slabšo izkušnjo, glih tako z mami, materjo, kar v bistvu vse ona, hčerka je polnoletna, ima opravilno sposobnost, ampak meni ne zaupa tako, da bi šla recimo položnice plačat in v bistvu se mora vse prve kontakte z mamo vzpostavljat, vsaj kar se tiče teh zadev, centrov in to, vse se mora z mamo, ne. Tako da punca v bistvu sploh ni vedla na kakšen način se vstopi v projekt, kaj za to potrebuje. In je pač v bistvu vse mama rihtala in je vse njej zaupala, no.«

Bojana: »Kaj pa bi tebi recimo pomagalo kot koordinatorki storitev, da bi recimo v tem primeru te mame, kako ohranit to vlogo uporabnice in da ne gre vse preko mame? Kaj bi ti odgovarjalo?«

Katja: »Jaz sem tej puncici rekla, zakaj mislim, sem rekla tko, proti tvoji mami, ne, sm misla, je stara že petintrideset let, ...in se mi zdi, da ti pač mama mogoče ne zaupa pa to, pa je rekla ne, sej je v tko v redu, da ona vse plača pa tko kupi...Pa sej ima vse tko prek računalnika, jaz grem na kavo sama, pa tko mislim... tko...rekla sem ji, predlagala, če bi šla vsej z mano za

začetek, bi šle skupi kaj plačat, ne, ker se bojim, da če ta punca enkrat ostane brez mame, je izgubljena, ne... In potem ne bo vedla nč, ne. Sploh nč, ne. Tko da niti sami na pošto, na banko si uredit osnovne zadeve, ne. Ampak tko, se mi zdi, da pol je bla kr mal pretresena in pol nisem več, no. Karkol o tem govorila. Ji ni blo fajn, no, se mi zdi. K sem jo mogoče postavla v vlogo ene nesposobne osebe, čeprav nisem imela tega namena. In, da pol.... mislim, tud je ne poznam tko dobro in mi ne zaupa, pa čeprav se nisva dostkrat vidle in se nočem spuščat, še posebi, če ne poznam dobro človeka«

Bojana: »Hvala, Maša še ni nekak nič povedala.«

Maša: »No, jaz imam v bistvu štiri uporabnike, ki imajo še svojce in zdaj v bistvu, z dvema recimo smo super sodelovali, pri enem pa je bilo tako, da ni želel, da se mati sploh kaj zraven vtika. Mislim, sploh ni bilo nobenih kontaktov, niti že od prej. Pri enem pa je bilo tako, da je imel malo več problemov to pa sem že tako prej govorila.«

Bojana: »Ok, hvala. Če povzamem, nekako zaključite odvisno od primera. Koordinatorji se letos mogoče malce manj srečujete s svojci oz. imate neke specifične situacije, katere vam niso blizu, da so bili večkrat problemi posesivne matere, ki ne svojim otrokom so nekako samostojni in da imate relativno dobre izkušnje, niso tako zelo slabe. Bi pa vas zdaj pri naslednjem vprašanju poprosila, da pohitimo, drugače ne bomo skozi prišli. Jaz sicer neko oceno sodelovanja z izvajalci, tisti ki imate to izkušnjo. Pa mogoče če predstavite kakšno slabo izkušnjo. Če jo imate.«

Tina: »Kot načrtovalci?«

Bojana: »Tako.«

Tina: »Jaz sem imela kot načrtovalka, mislim tko, na hiter, srečanje pri enem primeru z izvajalcu, tako da mislim, ko sem prišla tja načrtovat, je prišel izvajalec. Tko da zdaj kot načrtovalka jaz pač nisem imela. Verjetno imajo koordinatorju bl, ne. Zdej v vlogi načrtovalke pa se niti ne morem več spomnit čist točno. »

Teja: »Jaz tud, bolj malo. Kot načrtovalki nimamo tko da bi že v načrt lahko napisali kdo bo izvajalec, moram ga iskat al pa koordinatorju dat nalogo, da ga poišče.«

Bojana: »Koordinatorji, kako sprejmete to vlogo? »

Mojca: »Poznam pač ljudi, moja uporabnica ima več al manj enga, dva izvajalca, tko da take drobne stvari mal popravjo, jo kam peljejo, tko da so v zelo dobrih odnosih tud drugač, se družijo in grejo kam na lepš tud skupaj, da ni to sam izvajalec pa tak strogo.«

Bojana: »V redu. Ok. »

Tjaša: »Jaz mam, no, večkrat je tud zamenjal izvajalca, dobr... Al lahko rečem po imenu Marko al uporabnik? Kakor koli. Dobr. »

Tjaša: »Večkrat je zamenjal izvajalce, ker je vedno nekje, ne vem .. blo vmes... Marko je tud tko, do sprejemanja ljudi dost nezaupljiv. Ne vem, enkrat je sam eno izvajalko, pač, sam je prekino z njo stike, zato ker je pač sumu, da mu je dnar vzela, a ne. »

Bojana: »Kako pa ste vi takrat ravnali?«

Tjaša: »Ravnala sem pač, nč ni, izvajalka ni mene poklicala, nič se z mano pogovarjala, enostavno ni več pršla. Jz pač sem samo sprejela to infomacijo.«

Bojana: »Se vam zdi, da bi lahk takrat se mogoč vsi trije vsedli skupi, se pogovorili o tem?«

Tjaša: »Ne, ker je bil v takmu takrat, je to eno krizno obdobje blo Markota, ko je izgubil ogromno ljudi okrog sebe.«

Bojana: »Ste se pogovarjali z izvajalko po tem dogodku?«

Tjaša: »Tud je izgubil izvajalca, katermu je prevoz, tud je njega nekje skoraj obdolžo za en dnar. Potem je spoznal me z enim prijateljem, tud jaz sem ga imela kot prijatelja, ne kot izvajalca, ampak potem je nastal na koncu konflikt, tko je pršlo do, do, pač take meje, da se je on potem izsiljeval na, ker da je bil kot izvajalc. Čeprav jaz sem z njim prvi stik imela, dogovorila sva se, če je kot prijatelj, da potem pomaga kot prijatelj, če je pa kot izvajalc, potem za denar ne, da on ni prišel za denar, ampak Marko njemu pač pomaga nekatere stvari, on bo njemu in to je tko. Ampak potem pa je pršlo zlo grdo, da je tudi ta prijatelj ga pretepo, je tud končal na travmatološkem, meni je grozil sicer a ne, tud eno krajo je. tko, kar negativne izkušnje, ampak ne vem zdej al, tud z Markom sem se velik pogovarjala, tud sem mu povedala, da ima mogoče včasih v svoji situaciji preveč, tko, preveč ma, ne vem no, kar lahkotno obtoži ljudi, tako bom rekla.«

Bojana: Se vi pogovarjate, recimo v primeru obtožbe?

Tjaša: Ja, ja.

Bojana: Se pogovorite z izvajalcem?

Tjaša: Ja, eeem, .. Ne, ker on mi pove, da ni siguren in potem se ne. Tudi ta izvajalc ne ve..

Bojana: »Torej izvajalc izgine in ga ni več v sliki. »

Tjaša: »Zgine, tako, ni več.«

Bojana: »Še Katja.«

Katja: »Ja v bistvu sam enga izvajalca mam, tko da nimam stika z njim. Tam, kjer sem jaz bla več časa, no, je vedno delal probleme, no. Tko, da sem enih parkrat z njim, ko ga pokličem včasih kako gre, vprašam nasploh kako je zadovoljna, večkrat.«

Bojana: »Torej vzdržuješ stike?«

Katja: »Ja, ja tko je tud v načrtu. Mislim, preverjam njegovo znanje. Mislim, da je fajn, no.«

Bojana: Ok, jaz bi zaključla ta, to temo, pa mogoče še vaše.. Pardon.

Maša: »Ja jaz v bistvu nimam, nimam drugač nobenih stikov z izvajalci, razen takrat kadar nastopajo svojci, ne, v vlogi izvajalcev. No, prav to sem hotla povedat, da takrat kadar so svojci zraven, nastopajo v vseh vrstah, izvajalci in vse oni delajo, ne. Tko, ne zavedajo se, da je treba uporabniku širt mrežo za soljudi, socialno mrežo, tko, en tak problem, ne... »

Bojana: »Bi, se ti zdi primerno, da je svojc v vlogi izvajalca oz. na kakšen način uredit te stvari, da izvaja storitve na tak način, da skrbi tudi za širjenje socialne mreže?«

Maša: »Ja, jzt mislim da se, da v enmu, ne vem, za en manjši del mogoče je primerno, za vse dele pa ni primerno.«

Bojana: »Torej individualno presojanje. Torej res neka individualna presoja s strani načrtovalca ali koordinatorja? Kaj se vam zdi bolj primerno?«

Tina: »Uporabnika.«

Bojana: »Uporabnika samega, seveda. Ampak uporabnik je večkrat, kokr je Teja rekla, zlo vpleten v situacijo,.. tako da mogoče res vprašanje kaj se vam zdi primerneje, da bi koordinator skrbel za, za neko oceno oz. neko podporo al načrtovalec?«

Teja: »Ja mogoče odvisno kdaj, ne. Če je že v fazi načrtovanja, načrtovalec vidi, da mogoče pa res povsod se pojavi svojec, ne in je pač pametno da ga vpraša, ne. »

Maša: »Sej tud maš problem pri načrtovanju, ker ti svojci ne pustijo, da bi najdo drugega načrtovalca«

Bojana: »Vpletenost svojcev na vseh nivojih,ne. »

Urška: Ja, namesto da bi jih razbremenili, razbremenili njihovega dela, ki ga delajo skoz že, si pol še naložijo še te stvari druge zraven, ne.

Tina: Ja.

Bojana: »Kaj misliš, da je temu vzrok?«

Teja: »Oni vidijo denar, ne, nikol ga niso meli in tam kjer sta dve penziji, ki itak nista visoke, seveda hočejo nekak zadržat čim več denarja v njihovem, da si lahko tudi druge stvari mogoče, ne... »

Tina: Ja, pa ti na projekt pridejo s tem, ne, da majo zlo ne, kako skrbijo in da ne zmorejo sami.

Pol, k se pa načrtuje, v bistvu pa bi zdej kr oni vse, ne.. tko...

Bojana: »Se spremeni fokus, ne«

nedoločno: »Energija, stari.«

Tina: »Ja, ja, zdej pa z čist drugimi nameni, kontra, da se bodo razbremenili...«

Bojana: »Še eno vprašanje glede vašega medsebojnega sodelovanja. Prej je Nuša že rekla, da dobiva vso zaželeno podporo. Kaj pa ostali? Tko, dobro sodelujete?«

nedoločno: »Med sabo?«

Bojana: »Med sabo. Koordinatorji in načrtovalci?«

Tjaša: V bistvu v redu, smo na tekočem, tud karkol se dogaja pri uporabniku tud sporočim, ker tud seznam tud načrtamo, a ne. Tud povem, da se dogajajo stvari katere so tud v načrtu a ne grejo naprej, ker je pač sam Marko tukaj ustavlja al pa ne gre v kontekstu z načrtom, a ne. Tud vse, vse dogodke, ker so res pri njemu tud dogodki, tud. Mislim, da smo kar na tekočem, ne.

Teja: Davor nas tud sam obvešča, tko.

Tjaša: Da, tudi sam, ja. Potem pa sma na vezi midve, da mal razščistima kar je res in kaj ni res, a ne. Ker je ogromno stvari tko...

Bojana: »Torej lahko ocente to kot pomembno in dobro?«

Tjaša: Ja, sigurno.

Nedoločno: Ja, kr.

Bojana: »Pa ostali?«

Maša: »Jaz recimo nimam težav z koordinatorjem, iz mojega načrtovanja. Nimam težav z koordinatorjem, razen spet pri svojcih, ki jim sploh ne morem dopovedat, da koordinatorji ne smejo bit oni, da morjo bit druge osebe.... To je isto k sem prej povedala, na isto se veže, na težave, ne«.

Katja: »Ja, men se tako zdi, da načrtovalci nimajo tko pogostega stika z človekom, ga ma, ampak tko, v enem obdobju ful, pol pa nič, a ne. In se mi zdi ful pomembno to, da na teh sestankih, ki jih imamo vsak torek, se mi zdi ful pomembno, da jih mam, da se sprot obveščamo, ampak se mi zdi, da v določenih situacijah še zmeri ni zadost, ne. In da bi mogli načrtovalci zdej ko pišejo načrt, sicer zdej odvisno od situacije, ne, pač pazit, da ne vzamejo vpliv uporabniku, ampak vseeno bolj kot koordinatorja, pri prima predaji al pa že pred njo al pa takoj po njej, da skupaj delata načrt, ne. No, tako če vse drži kar piše v načrtu, no. Mogoče že pred dnevom predaje, no. Al pa že med samim procesom, ko sta bolj v stiku in da se dejansko vidi, al to kar je opazo koordinator se dejansko sklada s tem, kar piše v revizijah«.

Bojana: »Kakšno slabo izkušnjo mogoče, pri temu vezi, vse funkcionira? Ok.«

Teja: »Problem so te, ne, ne funkcionira vse. Problem so mogoče mesečni in tedenski listi, ki včasih niso ažurni..« Jaz mam ful dela s tem, tko, ko načrtujem, mislim, mam dosti dela s temi mesečnimi listi, ki se mi zdi včasih, da ni to moja naloga, ne, tko.

Maša: »V mojih primerih, ko sploh recimo niso točni, kljub temu, ko povem, da bom šla zneske preverjat pa račune. No, isti primer svojci, ne. Se mi zdi zlagano, no...«

Bojana: »Še kakšen komentar? Ok, zdej še eno dejstvo s katerim se dost srečujete je to, da je

to dost velika fluktuacija ljudi, ne, in načrtovalcev in koordinatorjev, ne. Kako poskrbite za prenos oz. je bilo poskrbljeno, ko ste vi vstopili v kakšen primer mal pozneje. Na kakšen način vi predajate dele, mal smo že govorili o pretoku informacij, ki je dost dober, a ne, naj bi bil.«

Teja: »Jaz imam sicer zelo slabe izkušnje, recimo, razen pri teh, ko nisem jaz začela in sem dobila sploh zelo malo informacij, no. Pa na tem, ki ni nobeden tistih dveh načrtovalcev predal dela, ne. To mi je neki Agencija povedala, neki, ampak dost premalo, no. Tko da to je ful slabo, ta pretok informacij.

Pri prehodni hiši pa sn se predn sn začela načrtovat, dobila s prejšnjo načrtovalko, pa sn pol mal več zvedla.

Bojana: »Kje si to, to je bla kot dobra praksa?«

Teja: »Ja, to je blo tko, fajn je blo, no. Ker dosti stvari, ki glih, takih birokratskih sn že prej zvedla no, preden sem začela načrtovati. Pa ful slabe izkušnje sem mela tudi pri tem, da sploh nisem mogla dobiti mesečnih prejemnih listov, no, za eno revizijo, ker ni blo več koordinatorce.«

Nuša: »Jaz se tudi pridružujem temu mnenju, ker se mi zdi, da je pol tolk enih, mislim, podvajanj tega in mislim spet na spet ponavljat celo zgodbo, jaz mislim takšne koordinatorke za en primer, nič zvedla in pol se mi zdi, da je tko tud za svojce za uporabnika zoprn, ne, spet razlagat ene stvari, k bi lahko bile že znane, čeprav ok. Etika socialnega dela in vse to, ampak ene stvari pa res fajn da so jasne.«

Bojana: »Kaj predlagate?«

Teja: »Moj predlog je sigurno, da se morjo pri predaji dobit prejšnji načrtovalec in sedanji načrtovalec in mogoče še nekdo iz Agencije.«

Bojana: »Na kakšen način bi se zavezalo ljudi, da se ta predaja zares opravi?«

Teja: »To je res problem..«

Maša: »Mogoče pa tud v praksi grejo, a ne... Da mam jaz recimo iste izkušnje kot oni, mislm, tle na Agenciji, ne. Mislim, težko je, plani počas, svoje delaj in tko, mislm, tko kot ti, ko greš iz ene službe vn, tud ne.«

Bojana: »Ampak predaš delo, ne«

Teja: »Ja, predaš..«

Maša: »Ja, ampak ti načrtovalci so prej odšli, preden sem jaz pršla, no.«

Tina: »Študentje na praksi, tko no, tud v tem kontekstu je treba mal gledat stvari... Zdej, če je smiselno mogoče da kakšen tak načrtovalec, ne vem no, k je bil tko, ne, ki ni bil na praksi, njim je blo to kar tko, no. Marsikomu je blo to breme, ker to je bla obvezna praksa.«

Mojca: »Aja, jaz mam zelo dobro izkušnjo, seveda Mateja je imela prej eno drugo, ne, k je šla na porodniško.«

Tina: »Ja, ker to je pa no, je bla pa taka, ne... »

Mojca: »No, pa sma se parkrat slišali tud tko, sicer se nisva doble, ker je bla ona na porodniški in tko nekak je rodila takrat, ampak smo, mislim, sem ji zelo povedala, opisala Matrjeto kaj, kako, jaz sem sicer njo že od prej poznala mejhno, ne.. In mi je zelo dobr razložila, no. Sma se kr še pol slišale, no, če je mene kaj zanimalo, in ona se je mal pozanimala kako je... Tko da jz nimam pripomb na to, no. Najbrž je odvisno od primera do primera, a ne.«

Bojana:»Se vam zdi da je ta razlika povezana z nekimi izkušnjami, predvsem ko preda delo, recimo, kar ste izpostavle super primer?«

Mojca: »Ja, zdej se morš met en čut za odgovornost, recimo ne, odgovorno opravljaš svoje delo, predaš, ne.. Zdej to je tko, kokr kdo pristopi k stvari, ne. Kok resno..«

Bojana:»Se vam zdi mogoče, da je boljš da ne načrtujejo študentje, kokr da sploh načrtujejo in stvar ne opravjo, kaj bi naredili vi?«

Maša: »Mene osebno recimo ne mot, da me ni pri načrtu, ne vem.. Tko nekak sem sama spoznala, ko sem začela načrtovat, ne...«

Mojca: »Ja mogoče se mu na začetku pove, da on zaključ tako, da se ne... Navodila se da in ob zaključku tega se pač preda vse skupi, ne, razloži.«

Tina: Ja....

Nuša: »Kakšne informacije, vsi mejli, mislim, nek kontakt, da je možno vzpostaviti...«

Mojca: »... da obstaja kakšna številka, karkoli, kjer se lahko pozanimaš al vprašaš, al...«

Tina: »Za delat sploh dal, kako načrtovalc prekine, ker to smo že enkrat tud mislim, da glih pri zdej na zadnjem etični kodeks, ne. Smo debatiral kako pa načrtovalc prekine z nekom, v bistvu to sploh, mislim, si za en primir, pol pa s kr al kva ... »

Mojca: »Sej mogoče,... jaz mislim, da so tu kao neka pogodba, neki sporazumi, neki narisano, da je, ne,... da si pač načrtovalc za tega in tega v primeru prekinitve, kot ena pogodba...

Tina: ...pa se podpiše, tako ne...«

Mojca: »Ja.. tko, ne...«

nedoločno: »Sigurno.«

Teja:»To ni dovolj, ne. Zato ker načrtovalci pač grejo, jaz tudi če si zmislim, da ne bom več načrtovala, lahko grem in nobeden mi ne bo nič mogu glede tega rečt, kokr če ... pritožbo...«

Bojana: »A naloge pa nate lahko kr tko zapusti..?«

Tina: »Mamo te dogovore, ne, ki bi jih mogla zdej brat, še enkrat«

(smeh v ozadju, govorjenje več ljudi naenkrat)

Teja:«Dejansko vsi vemo, da ni nobene sankcije, no lahko da je, samo lahko je na papirju...«

Mojca: »Ni v praksi tega.«

Teja: »V praksi pa sigurno ne bo nobeden nič.«

Tina: »Ker smo v bistvu šele na začetku, kar je tudi problem, sploh dobit jih, kar se je izkazal tudi ko smo dal pogodbo, da bi, če bi načrtovalc zavezu bit za eno leto, je blo v bistvu marsikomu to tko, težko.«

nedoločno: »Ja.«

Tina: »Ker v bistvu to ni služba, je neko honorarno delo in zdej ti zavezovat se neki honorarno za eno leto je tko, ne.«

Tjaša: »Mogoče ne za eno leto, ampak zavezuješ se do enega časa, ko se pač pol odločiš, da tega ne zmoreš več, ne moreš al karkoli, se zavezuješ za eno korektno predajo dela.«

Tina: »Ja..«

Mojca: »Al pa se dogovoriš, da v določenem času nadomestilo najdejo, ne.. en taki normalen čas, ne, da ti lahko...«

Tjaša: »...tud za uporabnika je težko.«

Tjaša: »Če jaz rečem zdaj konc, da od juttr več ne bom, a ne.. tud težko je koordinatorja družga dobit, težko ga je vpelat, takoj povedat kakšen je uporabnik, kakšne so do zdaj bile, in vse če jaz to skoz svojo papirologijo vzamem, nobeden, a ne...«

Tina: Ja..... ja ja ja

Bojana: »To ste zdaj tle odprle novo temo, ste že začeli, hvala. Kako to vpliva na uporabnike, ta predaja oz. nepredaja dela, pa odnose med vami, v bistvu koordinatorji, načrtovalci in uporabniki. Pač odvisno v kateri vlogi ste.«

Katja:«To sem hotla prej sam še neki dodat, mogoče pa, ne da bi bila to slaba praksa, ampak bi hotla, da je tko, ampak včasih pa je dobro tud rešit situacijo da padeš v njo in da mogoče o njej prej ne veš nič, ne. Ka mogoče ti to tuki olajša delo, ne. Tko da prideš brez določenega predznanja in predstavk, k mogoče jih ti sploh ne bi Kokr človek, ki itak smo vsi različni in vsak izhaja iz sebe in včasih to mogoče ni slabo, da padeš v situacijo in se morš sam znajt in pogledat iz sebe, no..«

Teja: »Ne vem...Jaz sem kar v sredi načrtovanja padla notri in pred desetimi dnevi bi že mogla bit narjena in načrtovalec ni prodal...«

Bojana: » V bistvu v kateri fazi...«

Tina: »Ja, mel smo pa eno načtovalko, ki prav ni hotla, ki je pač ni dons, pač ni nardila,

ampak se spomnim, da ni želela brat prej nobenga načrta, ko je šla not.«

Bojana: »Torej, da so tu odprte roke?«

Tina: »Ja, prav ni hotla, ne. Je rekla, jaz bom šla brez da preberem načrt, tko, da je pač njen stil, ne.«

Bojana: »Če se vrnemo na odnose, kako to vpliva na vaše uporabnike, kako vi zaznavate ta dinamičnost, ki se nekak veže na menjavo...«

Tina: »Ja.«

Bojana: »... ljudi okrog?«

Tina: »Jest, lahko povem glih en primer, ki ga mam glih zdej ko mam menjavo pr tem, ko sem načrtovalka in koordinatorka, je blo tko, ne, se mi zdi s strani nje že tolk prej napovedano, da je bla oseba pripravljena, ne, tko da je vedla, da čez par mescev ne bom več, tko da se mi zdi, da ni blo nobenih problemov no, sej kaj zdaj jaz gledam. Pač sta se koordinatorki dobile, jaz sem recimo načrt zdej, ta k bo nova koordinatorka tud predala, ne, že pred komisijo, tko ne.. zdej pri tem primeru ni blo, no. Pr recimo eni drugi punc, ki sem zdej načrtovalka, pa mam recimo jaz ta problem, ker vem da sem že ta tretja načrtovalka pri tej osebi, da se načrt še ni financiral, mam zlo sploh težavo vstop spet k tej vlogi, da boma načrtovale, ker je že od leta 2005 punca v projektu, z njo se ves čas načrtuje, zdaj sem jaz že tretja načrtovalka in v bistvu jaz sploh nimam tega pravga občutka, ker se mi zdi, da ji bom težila. Da bom spet z njo neki načrtovala, od tega pa ni nč, ne.«

Bojana: »Kako recimo doživljate...«

Tina: »Meni bo to zdej težko.«

Bojana: »... to stisko, no, kako al zaznavate stiske ljudi, ki so povezani s tem. Na kakšen način se kažejo te stiske?«

Teja: »Ja pač, ta človek pri katerem sem jaz načrtovala, da ... ful živčen, ne. Zdej zaradi tega, ker ni vedel, če bo prišel denar al ne, ne. Tko je blo...če se načrtovalec zamenja in je blo tko kot določen čas ...«

Bojana: »Kako ravnaš v taki stiski ti, recimo, v tem primeru, ko je gospod živčen? Kako si ravnala, ne? Ta stiska je bla povzročena...«

Teja: »...Jaz sem ful hitela in načrt je bil bolj tko narjen, ne, slabo, jaz mislim, midve s Urško, sva ga ful hitro nardile, tako sva ravnale, mislim, no..«

Bojana: »Si mu želela na takšen način pomagat?«

Teja: »Ja, druge ni, drgač bi ostal brez dnarja, ne. Sej enmu pa se zdelo ful fajn to, da je zamenjal to koordinatorki, pa tko, ne...«

Bojana: »V redu. Pa tudi Marko, na tak način, da mu ustreza to menjavanje?«

Teja: »Ja, ne, Marko je bil ta živčen..«

Bojana: »Ja.«

(smeh)

Teja: »Aljž pa Dule, njemu pa ful ustreza to menjavanje.«

Bojana: »Torej spet je zlo vezan na ...«

Tjaša: »Ja, ja, ker je zamenjal tud načrtovalca z, jaz sem tud vadla tud z načrtovalci, in da sem koordinatorka, ne. Tko da, nu mi blo v redu.«

Bojana: »Stalnost, koliko rabijo vaši uporabniki stalnosti, pa..?«

Urška: »Zelo velik. Men je ena uporabnica rekla, zdej govorim o koordinatorstvu, da je pač čist lepa izkušnja, da že ve kdaj pridem iz porodniške, da me bo že spet prosila, kdaj bom spt njena koordinatorka naprej.«

Bojana: »In v primeru, če se do tega dela zelo pogosto menjavajo, če ocenjujete, da vaš uporabnik rabi varno strukturo in nekak se vseeno ljudje menjavajo, kot pri Aljažu, a ne vpliva to nanj?«

Nuša: »Na Aljaža ja, ziher vpliva.«

Bojana: »Ne negativno?«

Nuša: »Očitno on to rab, ne, da se mogoče na tak način prej zaključ ene stvari, ker jih očitno potrebuje, da stil, ne. Ne navezat se, al pa ne vem kaj je v ozadju točno.«

Mojca: »Navadjo se, ne. Pr men tud Marjeta je tud slišala, da je pršla njena prva koordinatorka iz porodniške, ne, je tud vprašala, ne. Me je prav poklicala in vprašala, ne. Kaj bo zdej, če bom jaz še naprej al bo ona nazaj, al sem lahko jaz, al mora bit nazaj iz spet, ne...«

Pa smo se pol pogovorl, no. Se je odločila, da to ni nič tazga, ne.«

Bojana: »Torej se stvari reš..«

Mojca: »Če je vse v redu, bom jaz naprej, ne. Edino če želi kej.«

Tina: »Pr men, pr mojem enem primeru zdej sem se spomnila, je pa bil kr problem zdej, ne, Mama ne, za to punco, k bom jaz zdej načrtovala, ko sem prej že razlagala, je v bistvu šlo tko, za zamenjavo koordinatork, k se ona kr navezala na načrtovalko takrat, tko da je mama proti tem začela tud vse te izvajalce in to, ker je vidla, tko, da nej probajo s hčerko, da se zmenjo kolk časa bojo pr njej, ker se zlo na hiter naveže na osebo, ne. In je blo zlo stresno ko so študentje šli, pa tko, tko da, ne, v bistvu nekak povedat tej osebi, kolk časa, ne, da se ne naveže, no. Tko, ona je rekla, da vedno zlo opozori te izvajalce, da znajo eno distanco držat, ker se zlo naveže hitr, no. Tko da pr njej je blo dost stresno.«

Teja: »Mogoče tlele stvar, ki te malo pripravi, da povemo do kdaj bomo mi kot načrtovalci, al pa tudi, ne vem, eni pričakujejo do nas, da bomo kar naprej, ko bo se načrt izvajal, še redno«

zraven, ne. Pa nekaj delali in izvajali za njih.»

Bojana: »Morate sproti razčiščevati z uporabniki.«

Tina: »...vse sprot....«

Bojana: »Ok, jaz bi to temo zaprla, pa bi se nekako osredotočili na novo temo in sicer usposabljanje in izobraževanje, ko ste ga deležni. Pa bi predlagala mogoče, da si zdaj vzamemo tisto pavzico, preden začnemo novo temo ali bi kdo kej.«

nedoločno: »Ja...«

nedoločno: »...bi rabli pavzo.«

Bojana: »Kolko časa si vzamemo?«

nedoločno: »...pet...«

Bojana: »En cigaret pa wc?«

nedoločno: »Ja...«

Bojana: Mal smo že načeli, mal smo že evalvirali situacijo tudi z Vanjo, dejte neki predlogov ste odprle. Če gremo mogoče res, pri vašem delu z uporabniki, kaj bi se dalo narediti glede težav s katerimi se srečujete, ne. In tudi s svojci, s svojci so ble neke ideje. Se mi je zdelo tko fajn, da so problemi, podvajanje vlog, poseganje vnačrt, kako ustaviti, kako izboljšati situacijo, kaj narediti. Gremo se mal vrniti za trenutek. En predlog bi bil ta, da bi se v bistvu določila v nekih pogodbah glede predaje dela, recimo to zdaj manjka. Kako poskrbeti za zavezanost podpisnikov.

Tina: Določiti eno obdobje, to se mi zdi, da bi pol pripomoglo, če bi načrtovalci o tem razmišljali, bi dobili jasna navodila, potem bi to znali uporabniku tudi bolje predstaviti. Sem načrtovalec za eno leto recimo.

Bojana: A je zavezanost nujna? Do kere mere je nujna, če je nujna?

Teja: Jest mislim, da... Nujno je to, da... ta rok more biti. Do kdaj moreš, kolko časa prej moreš uporabniku povedati, da boš nehal.

Bojana: Bi prešla na to, da poveš uporabniku in agenciji hkrati. Kdo bi poskrbel za iskanje novega, nadomestnega izvajalca/načrtovalca.

Tina: Kadar bi bili načrtovalci zaposleni, to se mi zdi mogoče...

Bojana: Ok, če gledamo na to kot na dolgi rok, kot na nekaj, ki ni dosegljivo v tem trenutku, kaj bi v tem trenutku naredili, da situacija izboljša.

Teja: Načrtovalci bi sigurno imeli zavezanost, če bi dobili redno plačilo in preko tega vedeli, da je to neka stvar, ki je resna in da pač, morajo stvar do konca izpeljati. To je kot, če jas neki naredim in pol sem plačana. To je ena motivacija k temu. Zavezanost, sigurno.

Urška: Da ne bi bilo povezano le s tem, da uporabnik plača račune.

Urška: Ja, da bi bil fond. Ker ti lahko počakaš dve leti, če se odločba ne napiše.

Bojana: Kako gledate ostali na možnost fonda, kjer bi se stvari krile?

Tjaša: Ne vem, koordinatorji drugače. Koordinatorji so plačani takrat, ko zlaufa vse.

Mojca: Dobro je, da so načrtovalci plačani, ko nekaj naredijo, ne da se čaka v nedogled.

Nuša: Podobno pa s koordinatorji, verjetno ne.

Mojca: ja, podobno.

Bojana: Kako bi potem to zavezanost? En predlog je bil fond, najbrž neko redno plačevanje. Kaj pa drugi načini? Da nekaj človek podpiše, vzamete ga resno. Pa je kljub temu kot SD, je nekako zavezan k temu, da nekako dela za uporabnika. In tle v bistvu prekrši neki, nek dogovor. Kaj naredit? Kaj se da naredit?

Teja: Sej SD imajo tudi kodeks in se ga ne držijo vsi. pač, v bistvu je zavezujoč, ampak tudi če se ga ne držiš, dost izkušenj je, da se ga ne držijo...

Mojca: Ja, to je od vsakga posameznika odvisn. Mogoče bi se blo treba že na začetku pogovort s tem človekom, kolk so mu te stvari blizu, kolk jih upošteva, kolk čuti odgovornosti do človeka, do uporabnika, do agencija, do vseh, ki so vpleteni. Ne moreš kar iz rok spustit vsega in adijo.

Tna: Ja...

Tjaša:.....je vse glih, je drugače, ko nekaj podpišeš, ko pristopiš k enemu delu, al pa pristopiš brez vsacga papirja, kar tako ane. Potem maš občutek: tako sem začel, tako lahko tudi neham. Če pa imaš ene par stvari, kaj od tebe sploh pričakujejo kot od vodje za koordinatorja, s kakšnim delom se boš srečeval, kako se pristopi.. Zdaj je že eno leto od tega projekta, ni več začetek. Zdaj bi se že lahko ene točke, stališča, navodila izdelala. Ne tako v podrobnosti, ampak tako, da lahko vsak in izvajalec in načrtovalec podpiše, ko pristopi k enemu delu.

Bojana: Na kakšen način si to predstavljate? Da bi vsi podpisali isti dokument?

Teja: Jaz si predstavlam zelo drugač. Če bo en načrtovlaec, ki bo zaposlen, bo imel pogodbo o zaposlitvi. Bo imel še en zunanji ... načrtovalci. Sigurno morajo biti to različne pogodbe, ane.

Mojca: Zaposleni, to je čisto nekaj drugega...

Tina: Zdaj imamo eno pogodbo z načrtovalcem, pogodbo s koordinatorjem. To je blo tist, k so se zavezal. Načrtovalc je podpisu pogodbo za eno leto pa za štiri primere, ne. To je bil pogoj, ne.

Tina: Tko da tud če za 4 primere, komu ni blo, bi mogl kej družga, pol se meša še ta politika agencije. Manj, pa tiste zares načrtovalce, kukr pa polhn, pa da ma po enga.

Bojana: Pa pustmo zdej to tuki z vidika načrtovalca. Dejmo razmišlat s te vloge ven.

Tina: Mamo zdej te pogodbe, k jih podpišejo, pa še vedno ni to to, ne.

Bojana: Te pogodbe ne zavežejo...

Mojca: Očitno glih vsak tud ne more bit načrtovalec, ne... mogoče je pa treba prej en tak poglobljen pogovor z njim nardit.

Bojana: Nek uvod v to...

Mojca: Ja, nek tak voden pogovor, da ti vidš, kaj člounk sploh razmišlja, da vidš, kako vid to, kako si predstavlja to, pa ne samo en tedn, en mesec... tako, dolgoročno ne, recimo.

Bojana: Kdo bi ta razgovor opravljal, recimo?

Mojca: Jest mislm, da agencija, če gre to prek agencije....

Tina: Manjka v bistvu še kompetenca načrtovalca, ne... to se mi zdi, da v bistvu še profil načrtovalca ni dodelan, ne.. Mamo metodo, ampak kot te kompetence, kaj načrtovalc mora znati, da ta, ka do meu razgovor, da bo znau razbrat, aha, ta je dober. Torej kere lastnosti more met.

Mojca: Ni dodelano, ne... mogoč bi najprej to, res...

Tina: Tle se mi zdi, tko ane...

Bojana: Kaj ostali pravte?

Nuša: Men se pa zdi že sama prisotnost na sestankih, ne. Tko da smo tudi pa da si povemo stvari. Sej ne da redno, ampak sem pa tja, ne. Je pa fino, ne. Se s tem da velik stvari rešit.

Mojca: Sej to se vrjetn fino zdi bit načrtovalc. Recimo študentom, al komerkol, ane. Krasno, fino se sliš, mogoče pr študiju kej pomaga, sam pol pa k vidš, kaj je, da je to resna stvar, ne, pa da to zahteva tud delo in obveznosti, ane, pol pa vidš, da ni več tko fino ane. Tko... jest mislm, da se tud tko mogoče konča, k so drugačne predstave. Niso prave. Napačne, ne, vizija o temu.

Bojana: To bi poskrbel...

Mojca: To je odgovorno delo, resno delo... tudi zavezujoče. Očitno ni vsak sposoben tega.

Teja: Tudi to je problem, kot sem jaz vidla, da nič ni sigurnega. In skoz neki spremenit in na novo. Zdej ni tolko tega, kot je blo prej. Ampak še vedno je pa tko, da morš neki delat pa sploh ne veš ke delaš vredno, če boš vse naredu drugače..... Včasih to gre človeku na živce tudi, ne. Že iz tega se ti zdi, da nisi več sposoben tega delat in nehaš to delat, ne.

Bojana: Ta gotovost je za uporabnika dobra in tud za vas.

Mojca: Ja, predvidt bi blo potrebno, tko kot...Kaj jaz vem, ocena tveganja, tud pr tem, kaj...

Mislm, pr sammu načrtovalcu, ne. Kaj lahko pričakuje.

Bojana: Če gremo res na te vaše vloge... kot koordinatorji in načrtovalci. Kako bi vi rešili sami zase, kako bi vi kot načrtovlaci, pa bi vas zdej primlo, da greste stran, ne, kako bi vi zdej

poskrbeli, da se stvar vred izpelje?

Teja: Ja, jez bi sigurno, da agencija najde novga načrtovalca in jaz bi nardila prmo predajo.
Ne bi sama iskala novga načrtovalca.

Bojana: In to se torej zapiše v nek dogovor.

Mojca: Ja, najbrž je fino obema to povedat. Najprej agenciji, da vid, kaj se da nardit na tem,
da ti ne spravlaš v stres po nepotrebnem uporabnika. To je dost resno zanjga, če mena ljudi
okrog sebe.

Mojca: Pa mogoče potem, ko se ve, pa se pove, tko pa tko je, pa se predstavi človeka, da ni v
tisti negotovosti, kaj bo pa zdej, ne. Da se ma že rešitev za naprej, zdej je pa tko pa tko, ne. Ni
možno več tko, bo drugač, je pa vse ok.

Tina: Ja....

Mojca: Pa tud če obratna situacija, tud če ti menjaš kot koordinator, ne. Če pa je v uporabniku
problem, pa ti njemu taprvem poveš in se pogovoriš.

Bojana: More bit dopuščeno, da tud tle ni te kemije.

Vsi: Ja... tako je

Seveda...

Bojana: ...med uporabnikom in načrtovalec in uporabnikom in koordinatorjem.

Urška: Ja... in tudi med uporabnikom in agencijo že zarad tega, ker more met nadomestilo.

Tjaša: Ja, najprej uporabniku poveš, kaj je namen. In lahka, da uporabnik ni zadovoljen s
koordinatorjem in da koordinator ni zadovoljen z uporabnikom.

Tjaša: Ja..., lahko je obojestransko, ne.

Bojana: Pa recimo koordinatorji storitev kako bi poskrbli za izvajalce, ki so zavezani, da delajo
kvalitetno. Pa odprimo temo s svojci, svojci - izvajalci, svojci v fazi načrtovanja.

Katja: Pri izvajalcih je dostkrat tko, da oni v bistvu ne vejo, ne vejo nič o projektu, ne vejo
sploh za kaj in za koga delajo.

Bojana: Bi blo potrebo informirat ljudi?

Katja: Ja, oni v bistvu ne vejo, da se zavežejo k izvajanju načrta. In pol mene dostkrat
izvajalci kličejo in kr misljo, da sm jest neka šefica. In pol jim morm jest povedat, za kaj se
sploh zadeva gre. In oni so zavezani k temu, da se načrt izvaja, ne. In zdej če on ne bo prhaju,
to ne bo izvajanje načrta, oziroma, če ne bo dobr opravo svoje vloge.

Bojana: Bi mogl sodelovat ti izvajalco med sabo, recimo, preden grejo k človeku? Do kakšne
mere?

Katja: Izvajalci med sabo ne sodelujejo. Mogoče na začetku, da vsaj vejo za kaj gre. Da vejo,
za kaj se zavezujejo, da vejo k čemu pripomorejo. Pa okvir, v okviru česa pripomorejo.

Bojana: Ostali?

Tina: Izvajalec konkretno za neko nalogo kot konkretno spremljevalec stopi v stik s koordinatorjem, ki mu je povedal, da je spremljevalec. Se mi zdi kr dost jasn, za kaj je on tuki. Da izvaja to storitev, to je to, ne.

Bojana: Katja, ti si rekla, da te tretira kot šefico, kot da si ti šefica? Se čutiš tako?

Katja: Ne, nism šefica – šefica je gospa, ki delo izvaja. Ampak on je ne vpraša, on sprašuje mene. To njemu ni jasno. Te osnovne stvari mu niso jasne. In jaz ne morem... in karkoli je narobe, on pokliče mene. Pač ne nje...

Bojana: In kako drugi koordinatorji, se tudi srečujete s tem?

Teja: YHD - oni majo usposabljanje za svoje asistente. To je sigurno ena rešitev. Zdej, mi mam samo že s tem problem, da je težko najdt izvajalce.

Katja: Ja, kdo to pokrije, je neki dela, neki energije.....

Nuša: Jest ravn zdej iščem izvajalca, izvajalca – spremljevalca, in tko da, cel proces, ne. Ko sm prvič pripelala enega ustreznega, se mi je zdel, da je ustrezn. Ustrezn pogovor, odgovor, pa pogovro skupaj z uporabnikom. Pol se je pa izkazal, da ni, je ta oseba zastonj pršla k upravniku, se z njim pogovarjala in to. Pol se je sčasoma jasn, kaj on sploh poterbuje.

Bojana: Kot v vlogi delodajalca. Tudi oni ne izberejo v prvo.

Nuša: Ja, uporabnik kot delodajalec, v tem smislu. To je res.... Vseen se mi zdi, če je zlo zahtevn, da na podlagi česa se zadovoljiš, da tud to ne vzdrži, ne. V bistvu, to so komplikacije. Ke dost teh odstopanj, ne. Čutm se, oziroma se zdej srečujem s tem, da nism več tolk na strani simpatizerke tega uporabnika, s katerim delam. Ker se izkaže, da je prezahtevn. Če se izkaže, da gre čez mejo spoštovanja, da se vrednot ne drži. Težko sm pol njegova zagovornica, če vem, da tud jest ne bi vzdržala te vloge spremljevalke.

Bojana: Torej predlaša, da se tud neka pravila za uporabnika vzpostavjo?

Nuša: Ja, pri tej konkretni osebi, k nima kej vrednotit, čeprou se večkrat pogovarjava – vsakokrat. Prou te vrednote – spoštovanje, ne uporabljat grdih besed, zaničevanja, obtoževanja. Pač to vedno pride, ampak se skoz neki zatakne.

Bojana: Kaj pa če se k vam zateče kšn izvajalec, s tem problemom, da ga zmerja, da grdo ravna z njim. Kaj bi lahko naredili?

Tjaša: Pogovor, sigurno. Uporabnik, izvajalec in koordinator. Če pride do tega...

Bojana: Ste mel še kakšno tako situacijo?

Tjaša: Ja, jest sm jo mela s krajo, ampak je sam povedu, da ni sigurn. Sam ga je obtožil pred mano, ampak ne direktno. Če bi bil stoprocenten, pa če bi trdil, da je res, pol sigurno, kaj pa drugega, kot pogovor.

Bojana: Kaj pa ostali v tej situaciji? Da obtoži, potem pa reče, da ni siguren? Kaj bi naredili, kako bi to rešili?

Tina: velik debatiral...

Tjaša: Ogromna kriza je bila, ko je blo s tisto krajo.

Tina: Pisal smo dnevnike, sodeloval s policijo, izkoristl smo vse vire. Smiljana je bla na policiji, je šla prijavit krajo, so naredil zapisnik, vse...

Tjaša: Jest sm šla tud zravna na policijo, so mi dal ključe, mene kličejo od vse povsod, kličejo me iz bolnice, kjer je bil sprejet, zdej me kličejo od vse posod....tud ko je sprejet v Polje, če se strinjam z zdravljenjem – sm skorej status skrbnice dobila. Ne sam koordinatorka, tko da je kr težka situacija. Sem povedala Teji in Tini da on, če je šel v to individualno načrtovanje in financiranje, se je odločil za tak način življenja, ampak tle on ni delavc k služi svoj osebni dohodek, ampak od nekod ta denar prihaja. In na osnovi tega. Da država če da ta denar, bi morala bit tudi neka pravila za uporabnike, sigurno. Pravila moogče ne, tako pa tko se obnaši, ampak neka pravilja življenja. Ampak, če je on pol leta živel kvalitetno življenje in če se je on odloču, da bo pil in če to prihaja v take meje, da je več po bolnicah, kot je doma, kvaliteta življenja ni več taka, in kompletni sistem se poruši. In jest mislm, da to ni prou.

Bojana: Kaj pa bi nardil? Kaj pa drugi pravte?

Tjaša: Jest ne vem, ne strogih pravil... ampak da ve, da je tu zarad dviga kvalitete svojga življenja. Ne pa da gre 3 korake nazaj.

Mojca: Ena pravila mogoče, ki jih bo on tud upoštevu.

Mojca: Tle se vsi neki zavežejo, uporabnik je pa čist tko... pravila, sicer ohlapna, ne stroga..

Mojca, Tjaša, Tina: JA!

Tjaša: Situacija... on je bil dvakrat zdravljen in je terapevt njemu povedal, če ga boš polomu, te bojo iz projekta vrgl. A veste, on je bil zaskrbljen. Čeprou Teji to ni blo prou. Rekel je pred nami, ane. Je rekla, to ni prou. Ne more on njemu rečt da bo šel iz projekta, ven, da ga bojo vrgli ven. Ker to ni res???? Marko je bil zaskrblen. Je reku, če je to res. Jest sm rekla, če sm jest sprejela delo s tebo, jest morm upoštevati neka pravila, morm met odnos do tebe. Tko tud ti morš met odnos do tko do agencije, do projekta, do načrtovalke, do koordinatork, do vseh sodelujočih kateri so s tabo povezani v projektu. Ker mi vsi delamo v tvoje dobro. Od terapevta je bo to agresivno, boljše na drugačen način, a mogoče je res...

Teja: Jest mislm, da nism načrtovalka zato, da bi delala uporabniku skrbi. Ne bom ga terorizirala s tem, da če boš še naprej o delu, te bomo vrgli s projekta, da mu grozim s tem. To sigurno ne, so pa potrebne neke meje za postaviti, do kje načrtovalc zmora prenesti, in tudi koordinator, vse to, do kje tolerira vsak načrtovalc posebej.

Bojana: Ti bi šla na individualno obravnavo, da je odvisno od načrtovalca?

Teja: Ja, da je odvisno od načrtovalca. Recimo enega zmot že to, da ga uporabnik kliče vse dni zvečer, enga pa ne bo motilo, če ga pokliče čez cel dan. Človek individualno se odloči, to bi se pa mogl tud nekam napisat. Načrtovalec, koordinator in uporabnik se med sabo zmenijo kakšna so pravila, ne pa neka splošna pogodba.

Bojana: Kaj pa misliš, bi rabili smernice?

Urška: Jest bi predlagala, da uporabnik kot delodajalec, ker on zaposluje koordinatorja, izvajalca in dejansko plača in agencijo in načrtovalca, da se nardi pogodba, kjer se določijo pravila igre. Zdej, če izvajalec med vikendom ni dosegljiv, se ona dva sporazumeta, ali je dosegljiv ali ne, al se da bo rablo, v nujnih primerih ali ono ali tretje. Vsak delodajalec, vsak tist, ki je na delovnem mestu, ma neka pravila.

Tina: Jest mam asociacijo. Že v načrtu, ki je en tak dokument, kjer se pišejo te stvari, bi se lahko to napisal... ja... teh pravil je lahko zelo velik.

Mojca: Sigurno... pa niso vse enaka.

Tina, Mojca, Tjaša: JA!

Mojca: Od primera do primera pa od dogodka do dogodka je različno...

Bojana: No, nekatera bi morali določiti. Klicanje naprimer.

Mojca: Ja, okvirno. Potem pa za vsakega....

Tina: To so take stvari k.. sej tud Jelka uči, da se načrtovalec in in uporabnik že v istem obisku dogovorita, kdaj bo naslednji. Zdej o klicanju bi blo že tko... ko prideš, se zmeniš.

Maša: Problem je, da se zmeniš pa to, potem pa ne velja, ker uporabnika....

Tina: Ja...

Bojana: Kaj takrat? Obnovit dogovor?

Tina: Mogoče... kolk je temu uporabniku res jasna vloga načrtovalca in koordinatorja? Neki res piše v načrtu: koordinator je za to in to. Pa se pr teb dogaja še vse drugo., da voziš hrano, kar nikjer ne piše. Je razhod med tem, kar je planirano... Mislm, problemi se dogajajo tam, kjer se dogaja neki, kar ne piše v načrtu.

Bojana: Pogovarjajmo se o tem, kakšna je vaša vloga v tem trenutku, kot koordinatorju in načrtovalci, do kje gre, kje se pojavljajo tisti problemi, vrzeli?

Tjaša: Zdaj pri tem delu... Nastopila je kriza, ko je Marko spet začel pit. Takrat sem agenciji povedala. Pravila bi že mogla bit, ker sem jaz pricije, da sem jaz prišla do take situacija, da sva bila dogovorjena ob uri in sm šla dvakrat okrog stavbe, dvakrat sem obrnila, spraševala sem sosede, če so ga vidl. To so tud zame kot koordinatorko krizne situacije. Marko je tud na kisiku, ane. In res ne vem, a je on v stanovanju še živ. To je blo in on se je vedno opravičeval.

Recimo, spim na tem ušesu, kjer ne slišim. Ni slišal 24 ur nobenga. Ne telefona, ne mobitela... In zdej.. prišlo je do situacije, da je bil tko pjan, da so se zmenil v času zaupanja, ko en čas, mogoče dvakrat, trikrat, ni bil tolk pjan in je v tem času mogoče razmišlu in mi je on ključe od stanovanja dal. To je tud odgovornost za koordinatorja. Občutila sem, da ga je strah, da če se mu kaj zdogi, da sem jaz edina, ki prihajam k njemu.

Bojana: Kaj pa drugi mislte glede tega? A je prou, da vam kot koordinatorjem podelijo tud ključe od stanovanja? A je ok al ne?

Tina: Jest mislm, da je to spet individualno.

Katja: Ne rabiš sprejet...

Tjaša: Ne, ne rabiš. On je bil takrat manj mobilen. Je prišel iz bolnice, je reku, da ne more vstat, da ne bo odklepal.

Tjaša: To je zgodba.... Zdej sem jaz ta, ki se nahaja v situaciji kot koordinator in ne vem, kako in kam naprej. Dogovorjeno je bilo z njim, da se bova usedla in sem mu povedala, da ta situacija ni vreda in da je kritična. Saj se je on odloču za alkohol. In on je povedu, da bi šel na zdravljenje ali karkoli. Smo uredili s terapevtom, da je zdravnica na Vojniku vse uredila. Vse smo se dogovorili, vse uredili, kompletno. Ko je prišel v Polje, je rekel, da bi šel na Vojnik in tam začel z zdravljenjem. Je vse tko tam zmanipuliral in se vrnil nazaj domov z enimi razlogi. Pršla sem k njemu in mu povedala, da ne vem, ali je tako delo še smiselno naprej. In da je na tem projektu, da če čuti, da ne zmore več takega samostojnega življenja, naj sam premisli, če je zanj boljše nazaj zavodsko varstvo ali karkoli družga. Ampak, da mi se zdi, da ni več, ker dnevno kliče, jest mu hodim v nabavo. Sej skuha si, ampak vidi se, da ni več v vreda, da bi naprej nadaljeval, ker enostavno ni. Pije in če se zgodi tistih par dobrih ur, je vreda, zdej pa ma eno izvajalko, ki ga bo peljala ven, ampak nazadnje ko smo se zmenil... Uredila sem mu vse, vse sem se zmenila za Vojnik, in to naknadno, ker se je strinjal. Še enkrat sem urejala, če bo pristal na to. So pršli po njega, da ga odpeljejo. In so ga nazaj pripeljali, ker je bil vinjen, divji.

Bojana: Šla bi na vlogo. Kot sem poslušala vas, da bi opredelili vlogo, do kje it, a ste tudi vi tisti, koordinatorji storitev, ki podate predlog, da se človeka izključi iz projekta? Kot vlogo.

Tina: Ona je predstavlja svojo stisko...

Tjaša: Jest sem se sama znala s tem spopast. Vedno sem se znala pogovort, tud z agencijo in vedno smo tako problem rešili. Zdej pa je prišel problem do tega, da odklanja zdravljenje, vsak dan je pijan, je kisiku.

Bojana: Koga bi vi potrebovali v tej stiski, podporo koga?

Tjaša: Ne vem, meni je že zadost, da sem predstavlja ta problem. Meni se zdi, da karkoli se

zgodí, meni je kot koordinatorki. Jest sem vse poskušala. Moje kompetence so... Pogovorila sem se z zdravnico. Je rekla, tu ne morete nič, če se je tako odločil, zdravljenje odklanja, to pomeni odločil se je za tak način življenja...

Bojana: Do kje, mislite, bi lahko ta vloga, koordinatorja storitev, lahko šla?

Tina: Konkretno za ta primer sem se pogovarjala tud z Vitotom, Tejo in smo prišli do tega, da enih stvari mi ne mormo podpirat. Da bi člouk pil alhkohol in bi to mi podpiral. In je jasno povedal, da mu moramo dat vedt, da mu tuki mi ne bomo pomagal, da bo umrl. Zdej pa je res, kako v tem projektu najdt kot načrtovalka, sta že delala anlizo tveganja, ne vem kako je blo....

Teja: Ena analiza tveganja za alkohol je bla narjena že preden je on vstopu v projekt.

Bojana: Kaj se pričakuje.... se pričakuje, da bo načrtovalka začela ponovno načrtovat ob upoštevanju, da si uporabnik škodi? Torej se vloga tu prenese?

Tjaša: Ja....

Teja:v načrt se nekaj zapiše..... načrt pride k koordinatorju in to se (ne)izvede in spet začaran krog, da se nekaj napiše in se (ne) izpelje

Nuša: Jest sm pr njem konkretno izvajalka, načrtovalka? In sm šla dvakrat ven in je smrdel po alkoholu in je spet dilema, al človeku predočit al sledit tem ciljem... s kerim namenom sem jaz tam, da on naredi par korakov...

Bojana: Jaz bi prekinla tole temo, to je tema za vaš sestanek, mogoče za supervizijo, ampak gremo sledit našim namenom, našim ciljem. Bi ostala pri vaših vlogah, pa če pogledate samo zase, a se vam zdi, da delo, ki ga opravljate, a zahteva nekega celega človeka, ali bi načrtovalc bil nek cel človek, delal 8 ur svojo nalogo in koordinator storitev enako. Za zaposlitev... prej ste že načel to temo zaposlitve. A bi to lahko bil poklic? To kar vi delate, bi lahko to delali 8 ur na dan?

Tina: Dostkrat sem razmišlala, jest sebe ne vidm kot načrtovalko 8 ur vsak dan. Bi mogla delat še neki družga,m neki kombinirat.

Bojana: Bi bla tu možnost, da se združjo tud ti vlogi?

Tina, Teja: Ja, .

Bojana: Bi blo to fajn?

Teja: Ja, ampak ne za enga človeka, ne. Recimo da si za 5 ljudi načrtovalec, za 5 ljudi koordinator. In to je tvoja služba.

Tina: ja, to se mi zdi...

Bojana: kaj pa ostali?

Nuša: Men ustreza, da sm koordinatorka in še izvajalka. Prek tega spoznavam osebo še z

druge vloge.

Bojana: Torej bi celo predlagala celo trojno vlogo; da si koordinator, načrtovalc in izvajalc.

Nuša: Mogoče ne trojno vlogo, mogoče ta varjanta vlog povezave še z eno vlogo, pa druga varjanta, al pa pač če nekomu gre, vse tri vloge.

Bojana: Se vam zdi, da je to preveč?

Tina: Ne, lahko da zadeva zahteva celga človeka, je odvisno, lahko je en samo načrtovalec, če mu paše.

Bojana:Gre za to, da so vloge ločene.

Tna, Mojca: Sej to je za različne ljudi. Za enga je izvajalc, za enga je načrtovalc.

Vse: Ja, tako je. Al pa koordinator. Tako ja....

Nedoločno: Ne da je za enga vse troje, ne...

Bojana: Se prav, za eno osebo more bit več ljudi.

Teja: Ja, ...

Bojana: To se strinjate vsi?

Teja: Moj argument: V teh kriznih situacijah, če je človek ena na ena, je problem. Mislim, ko je človek v tej krizni situaciji, so težave.

Bojana: Bi blo pretežko za istega človeka dve vlogi al pa vse tri, ne?

Teja: Ja...

Bojana: Torej se strinjate, da bi en človek opravljal več funkcij, ampak ne pri istem človeku.

Teja: Ja...

Bojana: Kaj pa če bi bil samo v eni vlogi? To pa se vam ne zdi primerno?

Teja: Men se zdi tudi to vredno, sam to je odvisno od človeka. Men se zdi kr naporno, da si skoz....

Bojana: Sej vi ste edina s to izkušnjo.

Teja: Ja, sej jaz bi lahko bla... ne vem, če bi delala to celo življenje. Zdej bi pa lahko delala tko, da bi bla samo načrtovalka. Ne vidim, da bi delala to celo življenje, ampak pet let, pet let bi pa lahko bla.

Urška: Men ne bi blo to, ne. Men bi blo dost bolj oboje, ne. Kombinacija načrtovalca in kekega koordinatorja al pa izvajalca, ne.

Bojana: Recimo, če bi samo načrtovali. Kolk ljudi bi lahko v enem dnevu...

Urška: Zdej odvisno, kolk načrtov bi mogu nardit, ne. Na kolk časa.

Teja: Jest zdej, ko mam 10 ljudi v bistvu, za devet načrtujem, enga koordiniram, mam še druge stvari za delat. Zdej mi je preveč teh deset ljudi, ne. Ampak, če bi pa samo to delala, bi pa lahko pomoje še dva, tri...

Tina: Jest bi lahko enkrat načrtovala... Takrat ko smo mel na začetku pogodbo za šest ljudi, ne. Je bla pogodba za šest ljudi v dveh mescih narest načrte. Mislm da je blo za štiri ljudi največ, k je ena nardila.

Bojana: Ampak ti ljudje so delali še kaj drugega zavn, verjetno, ne?

Tina: Ja, tko no... Smo delal, ampak nismo bli kot načrtovalci, k smo vsak dan hodil na sestanke takrat, ampak jest sama sm tri nekaj vzporedno furala še normalno. Tri štiri, se mi zdi, da če bi jih mela šest naenkrat, tko no... za mojo glavo prevelik. Prevelik zgodb. Tri nekaj bi še spremljala tko zareds dobr, več pa ne vem no. Po mmojih izkušnjah...

Teja: Jest kot načrtovalka ne načrtujem za vseh 10 naenkrat.

Tina: No sej, kolk naenkrat bi lahka?

Teja: V enem mescu, kolko ljudi bi lahko načrtovala? ...v enem obdobju....

Bojana: V enem obdobju, ja.

Teja: Jest sm tko gledala zdej na splošno, ne. Da delam, ne, kot zdej delam... sigurno ne bi mogla v enem mescu za deset ljudi. Vseh deset načrtov nardit...

Bojana: Torej zakaj ne?

Teja: Zato, ker je preveč, ni dovolj časa. Čas je tisti, čas je problem.

Bojana: Ampak, če bi vsak dan 8 ur načrtovala,

Teja: Ne vem, ne morem... ne vem, če bi lahko. Zdej, ne predstavljam si, ne vem.

Bojana: »Torej vam je ta ideja bolj všeč, da se kombinirajo stvari? Zakaj pa recimo ne bi načrtovali za isto osebo in načrtovali in koordinirali? Kaj so razlogi?«

Bojana / Vanja: »Prej so se vse strinjale, da ne, ne. Vemo pa, da zakon o dolgotrajni oskrbi predvideva točno eno osebo, a ne, v obeh vlogah.« »Kakšni so vaši argumenti?«

Tina: »Men se zdi ena prednost ravno to, kar je Mateja rekla, ne, da v kriznih situacijah je en širši krog, to... Pa tko, jaz recimo, men osebno mi je fajn, en sogovornik ljudi si sam enkrat, če vsaj z enim, tko se mi da morš ene stike, če maš še enga, k se lahk tko, ne, ne vem ...«

Mojca: »Mogoče drugač vid tud neki kot ti, ne.. »

Tina: »...ja...«

Mojca: »...in je mogoče tko lažje, ne...«

Bojana: »To različnost pogledov.«

Teja: »Pa tud ta zloraba uporabnika, ne, če sam en človek dela z njim, lahko zelo dobro, komot lahko koga zmanipulira, dela tko kot jaz hočem, ne... Tko da je fajn recimo, recimo če se, ne vem, lahko pa uporabnik se boji koordinatorja al pa načrtovalca, pa potem ma komu ga zatožit, ne. Z recimo Agencijo nima tolko stika, pa misli tudi ja, on dela za Agencijo kaj bi mu povedal, ne..Pol pa, zdej pa lahko, ma komu pač...«

Bojana: »Kakšne pa so slabosti tega, saj ste prej ... recimo, za uporabnika?«

Tina: »Ja, aha, slabosti za uporabnika?«

Bojana: »Ja, recimo.«

Tina: »Aha, ja...«

Teja:«Slabost je mogoče v tem, da če bojo polletne revizije, ... dosti manj stikov z načrtovalcem kot s koordinatorjem, ne.«

Tina: »Mogoče ja, ne... Jaz sem glih tko pomislila na zaupanje, ne bo gradil. Glih to, k bolj si s človekom, večkrat se vidš, bolj se zaupanje ne, gradi. Tud tko,.. se mi zdi, to je lahko...«

Teja:«Tudi iz revizije v revizijo se vidi, da so bolj, več stvari zve, ne, tud načrtovalec. Več stvari zve v reviziji kot pa ponavadi v načrtu, ne. Tko da to mogoče bo potem, ko bo na pol leta, mogoče nekaj slabosti, ne. Ko se bojo enkrat na pol leta srečali.«

Tina: »Da bo bolj v bistvu mel uporabnik s koordinatorjem, ne, stik pol leta pa bo on vse vedu, pol pa načrtovalc pršou

Bojana: »...ki bo to druga oseba...«

Tina: »...ja, ki bo druga oseba in da je slabo zdej za uporabnika, gre iz uporabniškega mogoče, joj, škoda, ker koordinator ni napisal načrt ki vse ve...«

Bojana:»...ko najbolj pozna, ne..«

Mojca: »...ja, pa zaupa...«

Bojana:»Kakšne pa so slabosti?«

Tina: »Ja, to da je glih, ne, uporabnik bolj zaupa koordinatorju, kot pa...«

Teja:«Hkrati pa je to tudi prednost, ko to, ta načrt je neki, ki vidijo dosti ljudi, ne. Vidiste vi na inštitutu, vidi komisija. Ta .. načrtu pa pol pove res samo tisto, kar lahko drugi vidijo, ne. Je tko, recimo če bi pa koordinatorju mogoče govoru, ko ga bo videl vsak teden, pol, mislim tko si predstavljam, ne. Komu ti zaupaš si niti ne predstavljaš, joj to bojo pa še vsi ostali vidli.»

Bojana: »Torej se ti zdi pomembno, da, da je neko sito, da, da ni zaupanja, no, tko, če te..?«

Teja:«Ja, se mi zdi tko, ne vem, vsej jaz, če bi bla uporabnik, ne bi vseh stvari, da pač, ne, ne tko, ampak bolj, ne vem. Jaz recimo ne bi, da ni namen, da komisija točno vse ve, ne. Ker jazt si mislim..«

Bojana:»Kaj ni namen da, mislim, da, da so res to cilji uporabnika?«

Teja: »Ja, ja da so to cilji uporabnika ampak ni pa pomembno, da pa komisija recimo, po moje, da ve točno, ne vem, kakšne probleme mam jaz doma s starše, ne, a veš. Lahko je, pomembno je za komisijo, da ve, da si želimo vzpostaviti boljši odnos s starši, ker mam pač, majo manj stikov z njimi.«

Bojana: »Če bi bila ena oseba, bi se usposabljala za oboje, ne, tko da bi, al bi to delovalo, najbrž ste ena oseba kot koordinator in načrtovalec in je usposobljen za koordinacijo z načrtovanjem, pa recimo poskrbel za ta vidik, ker bi sam uzavesto to, al ne?«

Teja: »Ja ne vem, mislim, sej ti, kot načrtovalec ko prideš kot načrtovalec napišeš točno tko, kot ti uporabnik pove, nisi ti, ki dela sito, ne. Uporabnik je tisti, ki nardi sito. In, tisti človek, ki je usposobljen za oboje, je point v tem, da on ne dela nobenga sita, ne. Če si ti usposobljen načrtovalec ne ustvarjaš sita..«

Urška: »Pa tud uporabnik ...em, bolj, mu zaupa, ne. In ne nardi tega sita, ki bi ga drugač nardil.«

Bojana: »Zakaj se vam zdi to sito tko pomembno, oz. ta...?«

Urška: »To je načrt njegov, njegovga, mislim, kaj bo on počel, ne, kaj on je, on, on ne rabi načrta, on sam tak ve kaj je, ampak njemu je treba pomagat nardit načrt kak bo, na kak način bo preživel ta čas v, med tem časom, ko bo pol nasledn načrt, ne.«

Bojana: »Ampak a ni ravno koordinator storitev tisti, ko bi najbolj poznal ta vidik, ne, mislim, dejte argumentirat no, mal bolj..«

Mojca: »Je zdej tko je ne, koordinator Kakšna so realna pričakovanja k bo če glede kakšne stvari, ne, mogoče če načrtovalec, če s ene vidta tok, ne, tud ne ve, če...«

Bojana: »Se prav, da so to slabosti tega, da sta to dve osebi in da ni to ..«

Mojca: »Ja, po eni strani, ja..«

Bojana: »...Ja to so slabosti tega, ne?«

Mojca: »Recimo.«

Bojana: »Dajmo to mal zdej razšistit..«

Teja: »Men se zdi to tko, prednost, ne, ker itak je point teh institucij, ki vse zatirajo, ne. Načrtovalec, ki pa ne ve realnega stanja, ne, pa lahko napiše tudi kakšno neumnost notri, ne. In to potem je tudi ena prednost.«

Bojana: »Se pravi prednost in slabost, ja«

Bojana: »Hkrati.«

Teja: »Ja, ja.. Potem napišeš, mislim, napišeš neumnost notri pa se že pol itak vidi, da je to neumnost, ne.«

Bojana: »Zdej, vi imate to izkušnjo, ne, in ste sami prej rekli, da preverte pri vaših, recimo, če ti začneš načrtovat, preveriš informacijo pri koordinatorci, pa ni to isto potem?«

Teja: »Ne, jaz ne preverim tega, ker načrtujem, mislim, .. čist drugačna situacija bla,ne, preverim take stvari kot so kraja, ne, ki je tko, kaznivo dejanje, to preverjam, ampak, ne vem..«

Bojana: »Torej.«

Teja: »...človek res..ne..«

Bojana: »Če se vrnemo za, proti argumenti, ne, a jih obnovimo na kratko?«

Bojana, Vanja: »Ja, recimo ja, gremo zej na zakon in kako bi mi dal predlog, kakšen predlog bi dal recimo, recimo temu zakonu, ki predlaga, da je to ena oseba, ne..«

Teja: »Ja, sigurno.«

Bojana: »Kaj bi, kako bi zdej argumentirali?«

Teja: »V primeru krizne situacije, to je tko...«

Bojana: »Argument proti, ja..«

Teja: »..dve osebi..«

Nedeločno: »..ja..«

Bojana: »Ni čist jasno, ja... Ko rečemo »za«, mislimo za dve osebi, ko rečemo »proti«, mislimo proti temu, da sta dve osebi in smo zato, da je samo ena oseba.«

Teja: »Ja.«

Bojana a: »Ok.«

Tina: »Še več, ne, dve osebi lahk še več opazta, kot ena sama, ne, recimo.«

Bojana: »Da se stopijo neke storitve.«

Tina: »Ja, ja, da načrtovalc ni tolk senzibilen, pa ni tok ...več informacij.«

Bojana: »Prej ste rekli možnost neke pritožbe na to delo, ne, če nisi zadovoljen.«

Teja: »Ja, ja, lažje izraziš nezadovoljstvo, ne, to lahko tko, z izkušnjami, da težko ocenjo recimo, ne, ...«

Urška: »Širša socialna mreža, ne.«

Teja: »Ja.«

Tina: »Potem v smislu podpore, no, da nisi sam, ne. Tko, se lahk z koordinatorjem...«

Mojca: »Drugo mnenje , ne..«

Tina: : »Ja, glih to, ne , kako pa je tebi blo dost boljše, ne, ko si Tko, ne...«

Tjaša: »Ja, tko, ne... Večjo breme, ne...Sigurno pa podporo.... K jazt imela, ne, sej družga ni, ne.«

Bojana: »Kaj pa glede tega izobra..., mislim tega vidika znanja, no. Je fejest to al ni fejest to, da sta dve različni osebi?«

Tina: »Ja z vidika znanja, je super, ker glih to, ne, ker koordinator neki zna, kar ti mogoče nisi vedu, lahko reče, da je to, ne, ne vem, marsikej, no, več..«

Urška: »Dopolnjujeta se lohk, ne..«

Bojana: »Katja, ti nisi nič povedala.«

Katja: »Jaz vse poslušam.«

Bojana: »Aha, nimaš mnenja.«

Katja: »Ja, jaz se strinjam z vsem, ne. Men se tud zdi pomembno, da ima človek dve osebi, na kateri se lahko opre. Treba je pazt, na to, da obema ki zaupa, je to, da treba, da obema zaupa. Ne vem, meni se zdi ful pomembno, da se vzpostavi zaupanje tud med načrtovalcem in uporabnikom, kljub temu, da se malokrat vidta, zdej ne vem, ali je pač, uporabnik ... al načrtovalc, tle pač odvisno od človeka in situacije, ampak jaz pač mislim, da je pomembno, da človek ima občutek, da se lohk obrne na dva človeka, no. Da ni sam en, no, .. da ga ne vidi prepogosto, no. Da ne vem, ... ma...ne znam..«

Tina: »Zdej ne vem recimo en tud tko, se spomnim, ko smo govorl, no, ampak zdej ne vem, je blo tud to, da če bi bil načrtovalec in koordinator, da bi načrtovalca obremenjeval s tem kaj bi šou izvajati, ne, tko da zdej...«

Tjaša: »Bi prilagodu mal...«

Tina: »Ja, sej zdej ne mormo prevert, al je res al ni, ker nismo tko..«

Mojca: »Manjša možnost manipulacije... »

Tina: »Jaz ne vem ... zdej načrtovalka sem, pa aha, ko sem pisala neke cilje,.. nikol nisem pomislila no, v bistvu res, kako zdej, nisem sploh o tem razmišljala, no,... mi je res pomemben, da pridemo sploh do teh ciljev, kaj se res rab...«

Bojana: »Aja, ..«

Mojca: »Ampak o obojem avtomatsko razmišljaš, kako bi..

Nedoločno: »Ja... ne morem, ne.«

Nedoločno: »Bo pa čist novost, ne.. k vidš..«

Mojca: »Lažje, k sta dva, ne.. pa pol..tko..«

Teja: »Ja mogoče k si ti, ne, ampak recimo kdo drug pa ne bi tko, ne..«

Boja: »Bi začel si olajševati delo, al kako?«

Nedoločno: »Ja, sej mam...«

Maša: »..Ja različno, tud..«

Bojana: »Kaj pa recimo, če bi vaše delo, ne, če bi bil to poklic, ne, recimo zakon predvideva neko figuro, bi vi predlagali dva različna poklica potem? En bi bil načrtovalec, drugi bi bil koordinator storitev.«

Tina: »Jaz mislim, da mogoče bo še ta ista oseba tako delala, da bo v eni osebi, pa da bo za enga Bojana: »Torej ...že od koordinatorja storitev dal tud načrtovalcem, al kako?«

Teja: »Ja mislim, lahko bi to en človek delal obe stvari, ne..«

Nuša: »Obe.«

Bojana: »Ampak pri različnih upor..?«

Nedoločno: »Ja. To ja..«

Urška: »Ampak zakon predvideva isto osebo, istega uporabnika. ..«

Bojana: »Ja, ja, pustmo zej kaj bo, kaj vi predlagate, mislim..«

Nedložno: »..Ja.«

Nedložno: »Ni nč nujno..«

Urška: »Jaz definitivno sem za to, da sta dve osebi že zaradi tega, ker pač uporabnik ima več možnosti se naslonit na koga, ko enga na primer ne dobi, lahko drugega dobi, al pa, ne vem, al pa tud večja socialna mreža je takoj kokr sta dva, dva več poznata, imata takoj večjo mrežo odzadi, ne, kot pa samo eden.«

Bojana: »Kaj to tud ...«

Mojca: »V primeru izostanka recimo, da eden, če eden izostane, brez vsega ostane, ne. Če, ja, če zboli, al karkoli, ne.«

Bojana: »Ja, ampak če zboli, ne more drug prevzeti vloge koordinatorja, če koordinator zboli?«

Mojca: »Dobr, ... ima nekoga, ki mu je od blizu že prej, ne.«

Bojana: »Iz tega tud?«

Mojca: »Ja.«

Teja: »Sigurno, da je neka ekstremna situacija, ko lahko bo poklical načrtovalca, pa bo načrtovalec v situaciji priskočo, če bo koordinator na dopustu al pa bolan.«

Urška: Ja...

Tina: »Drugač pa se mi zdi tko, recimo za profil, se mi vedno pomemben, da koordinator mora vedet tud delo načrtovalca. Tko da, če bi jaz recimo izobraževala načrtovalce, koordinatorje, bi v enmu sklopu obe, oba profila, ker se mi zdi, da morta oba vedet kaj dela tud drug.«

Bojana: »ja.. aha..«

Tina: »Tko v smislu, da bi moglo bit eno..«

Bojana: »Torej delaš eno, ampak si strokovnjak za oboje, mislm, v bistvu delaš oboje, ne.«

Tina: »Oboje..ja..«

Mojca: »Oboje, ampak za različne ljudi.«

Mojca: »...Različne ljudi.«

Bojana: »Torej bi bla to ena figura?«

Mojca: »Ja.«

Bojana: »En človek, edina razlika med tem kar bi vi delali pa tem kar se predlaga je to, da to

delaš različne ljudi, ne, ne iste.«

Tina: »Tako, ja, lahko pa en človek isto..«

Mojca: »Lahko si pa sam, ne.«

Tina: »Ja.«

Bojana: »Okej. Zdaj mogoče še glede tega, a bi, prej ste rekli, da bi delali to osem ur dnevno, ne, na tak način kakr je predstavljeno. Kaj pa če bi se recimo kdo odločil to delat tko, mal popoldne? Honorarno? Tisti, ki delate zdravniških svojih rednih služb, kako, kakšno izkušnjo imate s tem? Se da?«

Tjaša, Mojca: »Se da, še zdravniške službe.«

Tjaša: »Marko je sicer samo koordinator svoj, vse...se...«

Bojana: »Recimo bilo kateri že...?«

Nedločno: »Mislim, da ne, mislim, da ne.«

Teja: »Jaz mislim, da je pomembno to, da se ohrani, da lahko so dodatni ljudje, recimo, ne vem, da je koordinator nekdo, ki ga uporabnik pozna, pa je načrtovalec en njegov znanec, ne. Al pa da nekdo, ki je načrtovalec, da je osem ur načrtovalec, pa pol zamenja službo, pa glih z nekom, pač, eden, pač hoče sam tega načrtovalca, pa da se ohrani, ne, to. Recimo, da so tudi zunanji, dodatni ljudje, ki delajo to popoldne, ne vem, tko ko se fuša pri zidarstvu, tudi tu, ne... »

Bojana: »Ampak isti ljudje pa bi bili fokusirani na eno vlogo, ne na obe? Kako se zdaj..?«

Tjaša: »Ja, jzt, mislim, jaz sem takrat not padla, a ne. Jaz sem res padla, zato ker, (smeh)..., ampak res, ker sem Markota poznala nekje od prej, a ne, ..in ker je takrat odpovedal res en koordinator in sem res noter pršla.. Zdej, mislim,...sem not, tko če razmišljam bit tko mogoče res,, ampak sam, ne vem, koordinatorstva se jaz sploh nisem tko, razmišljala, če sem zmožna enga tko, načrta naredit....«

Bojana: »Urška, ti pa recimo kot načrtovalka, maš tud službo, kako se ti zdi?«

Urška: »Ja ne vem, meni je blo kar naporno, no, ker se mi zdi, da pri treh, štirih srečanjih ti ne morš načrta tak dobro napisat, da bi ga, da bi ga lahk oddal, ne, na tak način, zaradi tega, ker zdaj smo načrtovali na tri mesece al te pa že kak rok, pa te je pač načrtovalec, .. si mu, em, takrat odločba nehala in si mogo ful hitro naredit, ob službi je blo to zelo naporno, no. »

Bojana: »A bi dalje recimo človeku uspelo, glede na to, da dela honorarno, da se izobrazijo isto za obe funkciji in si kaj, izbere eno možnost, da mogoče kdaj ..?«

Mojca: »Da zamenja malo, ja...«

Mojca: »Ja, seveda...«

Bojana: »Da izbere število uporabnikov? Ampak bi ohranili to?«

Teja: »Tud je pomembna ta fleksibilnost«

Bojana: »Jaz bi mogoče zdej šla k temu, ko smo prej rekli, pa smo nekak pustli vaše izobraževanje, ne. Kako bi ocenili znanje, ki ste ga dobil, kako vam je pršlo prav, kaj vam je pršlo najbolj prav v vaši vlogi?«

Teja: »Kakšno izobraževanje?«

Bojana: »Izobraževanje, ko ste bili deležni tekom vašega dela, neka usposabljanja, sestanki, različne stvari ste imeli. Prej ste že rekli recimo, da vam je prišlo prav, ti vaši torkovi sestanki so vam pomembni, ne. Kaj vam je pomembno, kaj vam je dalo več, kaj vam je dalo manj., kaj bi lahko pogrešali od vsega tega kar ste pridobili in kaj bi si želeli?«

Urška: »Men je izobraževanje za koordinatorja ni dalo glih veliko, ne. Mogoče samo uvod v nek projekt, kaj se dela, za kaj je in na kak način je nastal. Ampak dejansko za delo je pa največ, ne vem, sem dobila na teh sestankih, za pogovarjanje, ... in niso za načrtovalca. Ker se je pa tud komplet, so se stvari spreminjale sčasoma, ker je to čist na novo nastajal in smo največ dobili s tem, da smo pač skupaj delali, se izobraževali in se pogovarjali, menjali stvari, mnenja, na kak način naj bi se kaj spremenilo. To.«

Katja: Jest sm se naučila največ iz konkretnih situacij in iz svojih izkušenj. Za koordinatorstvo so bili torkovi sestanki najmočnejša opora«

Tjaša: »...jaz tud, ker koordinator pred mano je imel, potem je pa nehal, ne. Pol se sploh nisem se..., mislim, tko, kolko nisem si predstavljala tko, ampak ti, res ti torkovi sestanki potem so...«

Bojana: »Kaj pa gradivo ko ga mate? Al vam sploh kej koristi?«

Nedoločno: »Ktero gradivo?«

Teja: »Zdej jz, ko sem šla kot načrovalka, nisem vedla niti kaj moram ..., kaj moram sploh znati...«

Bojana: »Kaj bi rabla tokrat?«

Teja: »Ja, vsej če bi, ja, da vem kaj moram, mislim, to bi ne vem, mogla se tudi sama informirat, sam, lažje bi blo, če bi ti nekdo povedal.«

Maša: »Zdej bo priročnik.«

Teja: »Ja, zdej bo, mislim, tko, ta priročnik je fajn, no stvar, ampak tko, ja.«

Bojana: »Pa ostali? Povejte kaj nastaja, jaz nič ne vem. Kaj, kaj bo v priročniku? Kaj bi rabli v priročniku?«

Teja: »Najprej vse kar rabiš, da sploh začneš načrtovat, pred med in po....«

Nuša: »En opis tega projekta samga, ker mislim, jzt ne vem, to usposabljanje, k ste dost omenjal, to, mislm, jzt nisem šla na usposabljanje, sej jzt tud nisem šla prav konkretno na

usposabljanje za koordinatorja al kak. Ampak vseen ima vsak izmed nas neko svoje, svojo zgodovino, pa skoz študij smo mel tako in drugačno prakso, smo se usposabljal, tko da jaz mislim, da vsaj je neki tekom teh let pa časa nabral neki izkušenj in skoz se učiš, ne. Tko da, po moje mislim, jaz za priročnik mislim tud opis, mislim te skupine, kako je vse skupi nastajal in mal tega opisan, ne...«

Bojana: »Če bi zdej enga novinca sprejeli medse, ne, koordinatorja al pa načrtovalci, kaj bi mogu , kaj bi on mogu po vašem mnenju najprej slišat, pa kaj dobit v roke, kaj bi rabu, da dela?«

Teja: »Najprej bi mogu tko, mislim, da mu nekdo pove o projektu, pol pa par sestankov, da vidi sploh kaj laufa, potem šele po moje človek, em, potem ponovno še enkrat razložiti kaj se gre in tko,..Ko vidiš recimo, ko ti nekdo najprej govori o telem postopku, ki ga mamomi, se vid tko mal, u luftu, ne veš, ne štekaš, ena odločba je spet ..je spet ta, ne..Potem pa šele, ne vem, ko neki slišiš, kako se na konkretni primerih dogaja, potem mogoče še enkrat to obnoviti, no.«

Mojca: »Mogoče bi sodeloval najprej pri enem načrtovanju, ne. Ne da sam dela, ampak da sodeluje z nekom, ne. Da pač na primeru se mu pove, konkretno kaj pa kako, ne, ker to je v praksi najbrž čisto drugače.«

Teja: »Ja, to je sigurno, jaz sem ...«

Mojca: »Ker lažje je razumeti, ne ..«

Bojana: »Da bi mu pol usposabljali, preden bi ...

Tjaša: s koordinatorjem...

Tina: »zdej je prksa, mal več kot pol leta, ne, je pa v bistvu vsak nov, se pridruži načrtovalcu koordinatorji, jaz mislim opazovalca in potem sam ne reče, dokler se suvereno ne počuti, ne. Tko da ,v bistvu..

Bojana: »Deluje.«

Tina: »Ja.«

Tina: »Če lahk sam pove kdaj, ne pa da bi mu mi zdej rekli, zdej pa dost znaš. On se more tko počutiti.«

Bojana: »Recimo, če bi meli možnost, pa ogromno denarja, ... če bi meli možnost pa ogromno denarja, ne, tko da bi Tina naenkrat dobila milijone evrov in bi rekli, bi lahk izbrali, kaj bi, iz česa bi si izbrali, kaj bi rabli, kaj bi želeli?«

Teja: »Malo več supervizije.«

Katja: »Je sploh kej supervizije tle?«

Tina: »Jaz sem pa zdej, prva asociacija mi da etika pa morala. Tko, čisto, mislim, ne, ne vem,

to...«

Bojana: »Kako to etika, morala? Zakaj?«

Tina: »Ne vem, tko se mi zdi ne, da jaz mam največkrat recimo, ko so te težave, ne vem, glih pr Teji no, ko je blo to z Markom, ne, kako a ne, glih to, v bistvu, po eni strani ma človk pravico, da dela s svojim telesom kar želi, ne, v bistvu in zdej, do kire meje mi njemu v bistvu a ne, rečemo ne, oz. da ga bomo celo vrgel ven iz projekta,ne. Tle sem se jaz počutla zlo tko, res, mislim, to so ljudje, ki res nimajo kam drugam it, in kam pa pol, če jih še mi vržemo ven. Men se je zdel to tko, da mogoče v Agenciji ne bi blo tega, ne. Ampak mislim, ne... »

Maša: »Si iskala ...«

Tina: ».. da bi jih še prej,ne.. mislim, ker dost od teh ljudi so jih tko, no. Zdej kako no, mislim, v teh stvareh z uporabnikom se pogovarjat, ne. Zdej ne bom, ne, sodeloval pr tem, to mi je pač bil dobr stavek, k je sodeloval pr tem, ne, da si boš grob kopu, ne. Recimo v tem smislu etike in morale, kako tud mislim, tko kot verjetno še kdaj se bo to zgodil, al pa,..

Bojana: »Recimo, bi bli pripravljeni..«

Tina: »... pa pri zdravih psihiatričnih, ko sem načrtovalka, ne, jaz recimo ne upam spodbudit uporabnice, da naj jih neha jemat, ne, ker recimo zlo ma težave zarad njih, ampak. Tko, zdej ne vem, se mi zdi včasih, da načrtovalc, ne, tko pravmo metodi, da ne svetujemo, ne, ne polagamo tko, ampak mislim, da se to dogaja, da kokrkol, da tud v načrtovanju samemu, ti usmerjaš no, osebo, men se zdi, da jo. Kokrkol se govori, da ne, ne vem kako drugi to čutite, ampak..«

Tjaša: Sej tud obratno, sej jest sm tud razmišlala, da nimam pravice Davorju nič povedat, ne. Ampak tud, kje je moja morala, da ga bom gledala, zdej, k sm pršla, da je bil brez kisika pa v komi.

Tina: Ja...

Tjaša: Tuki gledam z enga vidika človečnosti, pač treba mu je pomagat, ne.

Teja: Mogoče malo te odgovornosti. Mogoče neko usposabljanje, do kje smo mi... Do kje smo mi, ne vem.... do kje lahko gremo, tudi sami.

Tjaša: Ker zdej je en vidik, sam se je za to odloču. Aha, vidm ga, na tleh leži, brez kisika, rečem ok, obrnem se in grem. Tuki je moja vloga končana... ampak jest morm zaprt vrata. Jest nism tak člouk, da bom zaprla vrata.

Bojana: Ali rabite, da vam nekdo od zunaj to postavi, al kako?

Tjaša: Pa ne, jest se sama odločim tako takrat, moja intuicija pravi, jest ga ne morem tako pustiti na tleh. Ampak naslednji dan mi je hvaležen. Pa joka, sej si poskrbela zame. Ampak to

je že prenaporno.

Maša: Mogoče iskat nove oblike pomoči...

Nedoločno: Lahko ga brčeš ane... (smeh)

Nedoločno: Pol bo sam še potonu.

Tjaša: Ampak tud v načrtu je blo, da se bo šel zdraviti. In odklonu ga je.

Tina: Načrtovanje naj bi vodilo k bolj samostojnemu življenju... v mojmu primeru se mi zdi, da je gospa že zaštekala, v čem je finta. In včasih mi to ne gre tle skup. Jest ji pravm, vedno bolj boš samostojna, ona pa vid, aha, ne smem bit tolk samostojna, ker... V bistvu je dnar. Tle se mi zdi, da ne gre neki skp, no. Tle se mi zdi, da ona nikol ne bo rekla, da ne rabi moža, ker zdej mož dobi skor 500€ na mesec, in zdej, kako bo ona vidla, da bo... tle mi neki ne gre skp, no.

Teja: Tko neki sm se pogovarjala o službi, pa je človek reku, zakaj bi šel delat, če bom zdej imel ta denar. Tko čist odkrito je reku. Zdej bom mel vsak mesec dnar... Sigurno...

Bojana: A se izključuje ta vloga projekta individualnega?

Nedoločno: A z delom?

Teja: Ja... zakaj bi delu, če bom imel denar brez dela.

Bojana: Kako bi tle motovirali ljudi, da postanejo samostojni?

Teja: To je zelo različno od človeka do človeka. Eni si želijo bit samostojni in čimprej it iz projekta in dobit službo, ne. Enim pa ni to point.

Bojana: Kdaj pa bi prekinli vi? To vključenost, če zaznate, da je sama sebi namen?

Tina: Men se zdi, da bi ta gospa lahko že sama načrtovala. To je moj občutek, kolkr sm vidla, da ona razume. Se mi zdi, da bi mogla že sama, da po dveh letih že vemo v čem je fora, zakaj jest zdej hodm načrtovat in ona plačuje načrtovanje. Je pa tko. Če prideš, seveda boš neki iz tega naredu. Včasih morm opravičt, k grem načrtvat, k more bit načrt, ne. Da neki nardim, no.

Bojana: Maša, ti si zelo tiha. Boš kej povedala?

Maša: Razmišlam. Ne vem, mogoče vaučerje v enih zadevah. Tko, da bi se socialna storitev sploh izvajala, tko k je treba.

Bojana: Da ni dnarja vmes?

Maša: Ja, to je ena, ne glih najboljša, ...

Bojana: Zakaj ne? Zakaj ni dobra? Kaj so plusi vaučerjev? Minusi?

Maša: Ja ne vem, pomoje uporabnik ne bi mel takga občutka, da ne dobu, da je neposredno financiran.

Teja: Kako boš dau vaučer, za vsak dan stuširat? Tko ne, malo... težje bi se odločili za to.

Bojana: Če bi meli možnost, neskončno možnost, da se izobrazite, katera znanja bi

potrebovali?

Tina: Zakon o socialnem varstvu.

Tina: Te čist pravne... tko recimo kot načrtovalc. Pogledaš katere prihodke ma, če ugotoviš, da recimo, da ven dobiš pa lahko rečeš, aha, vam pa pripada enkratna denarna pomoč. Te znanja bi jest dala vsem načrtovalcem, da vse to že vejo. Da ka že načrtujejo, da so lahko, ne...

Teja: Jest bi vrjetn tud dala Zakon o dolgotrajni oskrbi, če bo, pa Zakon o duševnem zdravju, ne.

Bojana: Torej neka pravna znanja...

Tina: Ja, pa o skrbništvu. Jest sm mela primer skrbnika. Pa recimo... dobit znanje. Če bi ga mela, bi jest gospe izstrelila, zdej je pa tko tko in tko.

Teja: Pa mogoče tudi ta praktična znanja, mi sodelujemo s CSD. Bolj tko praktična.

Bojana: Sej, to so tud ta znanja, zajeta v strokovnem izpitu, ne.

Mojca: Ja, mogoče sodelovanje s CSD, sodelovanje z eno strokovno delavko. Jest v službi tko sodelujem, tud zakon. Samo jest pokličemm, za ta in ta primer, take in take prihodke ma, poglej če pride v poštev.

Tina: JA, ja ja.

Bojana: Pa da se nardi mrežo mogoče?

Mojca: Ja, tko recimo, da je še nekdo notr, ane, od tam.

Bojana: Da je še nekdo v skupnosti, ki...

Mojca: Na kogar bi se ti lahko obrnu v pimeru takem.

Teja: Mogoče eni koordinatorji...

Bojana: Koordinatorji koordinatorjev, al kaj?

Teja: Lahko bi blo tako usposabljanje redno iz načrtovanja samega, ne.

Teja: Dve leti sigurno rabi, da dobi to svoje znanje.

Bojana: Kaj pa načrtovanje tko, kot zdej dobivate. Vam koristi ta metoda?

Teja: Kera?

Bojana: Ta, ko ma Jelka usposabljanje.

Maša: Ja, zame zdej, ko smo ble, je blo kot bi za tri stoletja nazaj stopila, ko je to govorila, ker že vse to skoz delamo...

Bojana: Torej, ste bolj eksperti, iz...

Maša: To je mogoče prišlo bolj v poštev na začetku, ko še nisem videla načrta.

Bojana: Kakšno znanje bi potrebovale zdaj, ko ste že nekako opremljene?

Maša: Men je bil boljši način takrat, ko smo mel predavanje in je Jelka na konkretnih primerih, ko smo mi mel probleme. Pa smo konkretne probleme obravnaval. Zdej, ko ma ona

pa Vito.

Maša: Recimo, sestanke, ko mate, da bi bil zdrav Vito pa Jelka, ja.

Vse: Ja...

Bojana: Strokovnjaki iz načrtovanja in strokovnjaki iz česa?

Nuša: Men se zdi, da bi blo dobr še bolj razširt mrežo sodelovanja, ker se mi zdi, da v sami stroki premal sodelujemo na sploh. Pa CSD pa vse te institucije. Sej konc koncev bi se lahko podpiral pa na sestanku... kšn širši sestank nardil. Pa tim, kej tazga, da bi na tem.

Bojana: Bi v tim povabli tudi službe, s katerimi se vaši uporabniki srečujejo?

Nuša: Ja.

Bojana: Bi nardil time za uporabnike, al time širše, bolj v smislu neke podpore?

Urška: Lahko bi blo najprej, da bi blo tko, kot se zdaj dobimo vsak teden načrtovalci in koordinatorji, tako ožje. Pol pa lahko mesečno s kakim strokovnjakom, ki bi z nami mel kake inter al supervizije, pa strokovno pomoč, al pa pol še s CSD kakega, al pa pač ti strokovnjaki, da bi se enkrat al pa dvakrat mesečno z njimi dobili, ne.

Nedoločno, več: Ja.

Urška: Da lahko nekaj konkretno vprašaš nekoga, ki ga rabiš, ne.

Bojana: Bi bli ti strokovnjaki stalni sodelavci al bi bli vsakič iz druge lokalne skupnosti? Kaj bi s tem tudi želeli doseč?

Tina: Ja, jest bi recimo enkrat imela enga pravnika. Kr stalnega, del tima, k bi bil na področju socialnega varstva več. Misl, da so dostkrat taki primeri... prou pravna znanja, k manjkajo že načrtovalcu.

Bojana: Prou pravna znanja?

Tina: Ja, pravnik, s področja socialnega varstva.

Maša: No, k boste mele strokovni izpit, boste vse vedl kam kej pogledat.

Teja: Ful stvari je takih, dedovanje, ko hoče brat vzet stanovanje....

Bojana: Se vam zdi, da je smiselno, da je to stalno nekdo, al da se vas periodično usposablja?

Teja: Jest mislm, da takrat, ko je problem, se pokliče in se takrat tud kakšne druge možnosti vpraša. Tko kot ti pride na pamet. Lahko to deodvanje, lahko pa bi že tožli nekoga, da je ne vem, še nekaj kradel ne vem komu.

Bojana: Kolk ste pri cajtu?

Tjaša: Jest bom mogla it.

Bojana: Aha, pol zaključmo... nismo šle čez vse teme, ampak vseen mislm, da je blo dost kvalitetno. Pa bi vas prosila, da nardimo zaključni krog, da poveste, kaj ste odnesle od tega, kako ste se počutile v skupini, s čim odhajate domov, kaj boste razmišljale v avtu, ko se boste

vozile domov?

Tina: Klub načrtovalcev, oziroma društvo načrtovalcev.

Teja: Men je pa ful dobro blo, ker sm bla res po dolgem času samo v vlogi načrtovalke nastopala. Večkrat v kakšni drugi vlogi nastopam in sem se samo prav v to postavla in pika.

Katja: Kljub temu, da delamo skupi, mislim, da se pogovarjamo, se mi zdi, da smo zvedli neki novga. Jest sm vidla čist drugačne stvari. In zdej in iz drugačne perspektive. Mal sm razširla svoje videnje.

Maša: Men je blo ful težko začet vloge načrtovalke in koordinatorke in ... mislm to delo na agenciji.

Bojana: Torej...

Mtaša: Drugač je... ne dojema ... najbrž tko, k ste povedal. Težko je uglavnem. Mam kakšno svoje mnenje pri tem v mislih...

Bojana: Bi ga mogli izrazit...

Maša: Ne, k ne bi blo pravilno. Če bi ga izrazla, bi bla v vlogi agencije... tle pa jest kot načrtovalka... zato pravm, da mi je blo težko to. Bit tiho o enih zadevah, včasih, ko sem hotla že kaj povedat, se ugotovila, da sm že v vlogi agencije in...

Bojana a: Sej na koncu, a nismo ugotovile, da je fajn, da st v skupni vlogi, ane?

Maša: Ja sej to je fajn. Ampak tle si morm jest izbrat, al bom načrtovalka ali koordinatorca. Ampak, ko bi bla taka situacija, bi lahko tudi jest kej povedala v vlogi koordinatorce, ane. Tle je težko pol razmejiti.

Bojana: Kako ste se počutile?

Urška: Vredu. Je blo kr intenzivno. Pa tud kake take predloge smo dal, k jih drugač nismo še izpostavle.

Nuša: Men se tud zdi neki novga, pa tko, se mi zdi, da sem povedala tist, kar je blo men osebno že tko, da ni blo tko preveč, tud če bi mela na trenutke še kej za rečt. Se mi je zdel prou fajn, tko da smo uredu, da smo fajn skupina, no.

Mojca: Men je tud fajn, da se dobimo tko, ne na sestankih, ne. Ampak mejhn širše, da se o tistih stvareh pogovarjaš, ne samo o tistih primerih.

Bojana: Kaj bi sporočili našim vladajočim?

Smeh...

Tina: Najprej dnar, pol se bomo pa naprej pogovarjal.

Bojana: Tle ste si enotni...

Tina: Če misljo delat, nej dnar dajo najprej.

Bojana: Najlepša hvala za vaše ...

Tjaša: Mogoče sem jest mal preveč... mogoče sem svoje bl hotla, ker sm momentalno v krizi. Kot koordinatorca sem mogoče res mal v krizi, ne. Zato sem mogoče pričakovala bolj te meje, pa tko, da bolj mi se pove, da... sej res, uporabnik je v krizi in jest sm tud. Zato sem šla mogoče bolj...

Bojana: Ja, sej razumljivo.

Bojana: Najlepša hvala za udeležbo, vidim, da ste že precej utrujeni. Pojte domov, spočijte se, hvala Vanja, da si mi pomagala skozi spelat. Poslala vam bo tudi zahvalo.

KOMISIJA

»Najprej naj vam zaželim dobrodošlico na našem srečanju in bi se vam zahvalila, da ste si vzeli čas na skupinskem intervjuju na temo individualiziranega financiranja storitev socialnega varstva. Jaz sem Teja (priimek), večina mislim, da me že poznate iz komisije, ne. Sem v projektu načrtovalka, koordinatorica in predstavnica raziskovalnega tima. Tako, z mano je še Urška (priimek), ki pa bo, tudi sodeluje pri projektu in bo skrbela bolj za tehnične zadeve danes – da bo vse posneto in da bo vse slišat, ne. Tako, v pogovoru se bodo zdaj navajala vaša imena, vendar v končnem poročilu boste ostali anonimni, vsi vaši podatki in izjave bodo ostale zaupne. Zdej verjetno še nekaj veste, da je pač tale projekt namenjen temu, da se preizkusimo del neposrednega in individualnega financiranja v praksi. A, tko da zdej pa na podlagi vaših izkušenj pa se bodo predlagali možnosti za naprej, kako se bo financiranje še naprej izvajalo. Zdej pa, vi ste edini v Sloveniji pač, ki imate izkušnje s tem potrjevanjem osebnih paketov storitev in osebnih načrtov, zato smo vas pač povabili na to diskusijo, da podelite z nami vaše izkušnje in pač stališča glede samega potrjevanja in dela komisije. Tako, jaz sicer prvič vodim fokusno skupino, zato bom včasih tudi malo brala al pa se mi bo kej zatikalo, zato se vam opravičujem. Tako, zdej danes se bomo pogovarjali o vaših izkušnjah in delu pa o vsebini in obsegu dela, ki ga ima komisija v projektu. Jst bom pogovor usmerla z vprašanji, moja naloga je da vas poslušam in postavljam vprašanja, ne bom pa podajala nobenih mnenj in sodelovala v pogovoru, vendar naj vas to ne moti, bi želela da pogovor kar teče med vami. Na tem intervjuju pač ni napačnih odgovorov, so samo različna mnenja, zato, da bi vas prosila da poveste pač kar mislite, tudi če se to razlikuje od drugih mnenj in stališč. Preden začnem, bom povedala, vas bom opozorila še na nekaj stvari, ki bodo olajšale pogovor, pač nekateri med vami ste pač bolj zgovorni, nekateri manj, vendar bi želela da vsi sodelujete in pač poveste svoje mnenje. Pomembno je, da govorite zaradi snemanja dovolj glasno, in pa bi vas prosila še, če ne skačete eden drugemu v besedo oz. da ena oseba govori

na enkrat. Zdej vseh vprašanja je približno dvajset, tako da bodo ena vprašanja okoli 5 min časa, približno, pač če bo kakšna debata okoli kakšnega vprašanja predolga, vas bom opozorila na to in bomo poskusili it na naslednje vprašanje. Pričakujem, da bomo zaključili malo po pol šestih, tako da bi lahko kar začeli, pač, najprej smo si zamislili, da bi šli en krog, pa da bi se vsak od vas predstavil, povedal kakšen član komisije je, redni ali nadomestni, koliko časa je v tej vlogi in na koliko sejah ste do zdej sodelovali. Tko da bi zdej prosila Iztoka, če lahko začne.«

»Ali lahko samo nekaj vprašam? Tole snemanje je samo zato, da se bo potem, da ni potrebno zdele pisat, ampak da se bo, ja..«

»Ja, da se bo potem pretipkalo, da bo lažje teklo, da bo lažje tekla debata.«

»A se slišva?«

»A sm že jst?«

»ja, ti si ja.«

»Jst sm Igor (priimek), sem dejansko izredni član oz. kako se že reče, nadomestni član komisije, dejansko, dejansko, sem bil v komisiji samo dvakrat, to je to kar se tiče prvega, ne.«

»Anja (priimek), zdej jst bi težko rekla točno kolkrat sm bla na teh komisijah, zato ker sem začela, ko se je to začelo, potem pa sem prekinla za dva mesca, no, potem pa na vseh ostalih komisijah sem bila prisotna. Sem pa predstavnica področja zdravstva.«

»Jst sm Alenka (priimek), če sm jst na vrsti, sem članica komisije od samega začetka, manjkala sem na dveh sejah, ko me je nadomeščal Iztok, oba pa zastopava vidik uporabnika.«

» jst sm Sara (priimek), članica komisije od začetka, 2005 mislim, da je blo, prisotna pa sem bila na vseh komisjah.(smeh) Sem pa pač predstavnica socialnega varstva, po poklicu socialna delavka.«

Teja: »No zdej prva tema o kateri bi se pogovarjali so vaše dosedanje izkušnje s projektom in vloge, ki jih zajemate, tako da zdej me zanima kako bi vi ocenili vaše izkušnje glede dodeljenih nalog in obveznosti, ki jih imate v povezavi s projektom. kakšne so v bistvu vaše naloge komisije?«

»gremo spet v krogu?«

Teja: »ne, ni potrebno, kar naj steče tako debata med vami, no, jst mislim da ni potrebno nadaljevati več tega kroga.«

»No, eh mi, mi imamo navodila o delovanju komisije, in potem v skladu s temi navodili se pač izvajajo te naloge. Zdej pač tisto kar pač prvo naredimo je da preverimo dokumentacijo, ne, se pravi formalno veljavnost dokumentov, verodostojnost, tisto čemur pač, ima načrt vse komponente, ki jih pač mora imet, ampak tisto čemur pač posvečamo največ pozornosti je v

bistvu razgovor z uporabnikom, ko gre za potrjevanje individualnega načrta.

Ko gre pa za revizijo, ne, pa pravzaprav je zadeva enaka, s tem da tam kjer projekt lepo teče, tam kje se cilji dosegajo, kjer se zastavljene aktivnosti izvajajo, kjer so nekak številke planirane, štimajo s porabljenimi, tam se tudi zgodi da uporabnika ne vabimo na komisijo, se je tudi že celo zgodilo, da smo neko revizijo potrdili, kak se reče, korespondenčno, ne, ker smo pač iz različnih koncev doma in je včasih bolj smiselno in ekonomično in nič škode za uporabnika če to naredimo korespondenčno. Tolk bi jst o tem.«

Teja: »kaj pa drugi, kakšne izkušnje imate z nalogami, obveznostmi?«

Teja: »kaj slišiš ti Igor, kaj?«

»ful slabo«

»ful slabo«

Urška: »bom bolj naglas, ja, kej zdej je v redu?«

»jaz dej je super«.

Teja: »no, kakšne, prvo vprašanje je bilo da kakšne izkušnje imate z nalogami in obveznostmi, ki so nam dodeljene kot članom komisije?«

»ja, sej tko kot sem reku, dejansko prisostvoval sem na komisiji samo dvakrat in dejansko, reku bom tko, če želi komisija zelo dobro izpolnit svojo nalogo more bit dokaj obširno seznanjena z situacijo samega uporabnika o katerem odloča, zato se mi tukaj zdi zelo pomembno, da je dober most komunikacije med koordinatorji in načrtovalci, preko samega načrta in potem tudi s samo komisijo. Tu mislim da je v teh, vsaj na teh dveh sejah kjer sem bil sam prisoten mal pomanjkljivo bilo narejeno in mislim da tudi cela zadeva je bila v tej točki malo šibka. Zakaj? Zato ker komisija je razpolagala zgolj z tistim načrtom, ki pa včasih ni čisto educiran? Npr. pravilno opisal cele situacije in potem si komisija včasih mal težko zaključi neke zadeve in mogoče bi lažje ocenjevala in bolj objektivno ocenjevala če bi imela na razpolago več informacij.«

» ja, to je res zlo fino povedal zdej Igor a ne, k dostikrat se pol šele nekatere stvari odprejo, ko se že komisija odvija, in takrat nimaš več možnosti k so široka področja in nimaš takrat ničesar pred sabo da bi pogledal, ne morš vsega vedet, tko da, zdej tisti tedn k maš časa, k dobiš na vpogled ta pisni del, da bi tkrt, ne vidiš vsega tega, a ne, če bi vse to vidu, bi si lahko takrat pripravo boljš, ne, poleg tega je pa samo delo dosti obsežno, tudi delo ne samo področje, ampak tud kolk je te, in pogovora in potem tud pisanja zaključkov in še to da je treba zaključke tako hitro oddat, čeprou ti je že jasno da je načrt v redu in da ga potrdimo, kljub temu je pa treba zapisat, pa je treba spet precizirat, včasih kej manjka no. Smo dostikrat tud rabili da je biu kdo prisotn od teh k to vodi, da se nam pojasnjeval stvari, ne k so nam

manjkale.«

»sam zdej, jst ne vem, kaj so teh stvari še pridemo al kako, da ne bi zdej..?«

Teja: »nej kr gre debata, jst mislim da tko najboljše če bo, slučajno če boste prej že kej povedali tistega vprašanja ne bom ponovila no. Zdej nekako naslednja stvar, ki...«

»a smo omenili finančni del načrta, ki ga...«

»ja zdej je bilo vprašanje o nalogah ne,olkor jst razumem ne,...«

Teja: ja«

»o samih naših nalogah pri delu komisije, jst predvidevam da ostale podrobnosti še pridejo na vrsto«

Teja: »no, zdej pa me zanima kako bi ocenili sodelovanje z agencijo, med vami samimi članicami komisije, z uporabniki, svojci in pa izvajalci, pač ki izvajajo osebne načrte?to bi bili načrtovalci pa koordinatorji večinoma.«

»jst..Igor, se slišmo?«

»a kr jst?«

Teja: »ja, kr ti«

»ok, tko kot sama komisija, kot sam član komisije mislim da dejansko komisja ima največji kontakt samo z agencijo in uporabniki, tko da težko bi ocenjeval same izvajalce in koordinatorje,

kar se tiče odnosa, ocene odnosa z samo agencijo se mi zdi, od 1-5 dobra 4, dokaj fleksibilni, lahko edino mogoče mal pomanjkljivost v samem tehničnem delu, kako uskajevat, kako pisat te zadeve in tko, mogoče bi se dalo kej izpopolnit,

kar se tiče pa ocene do odnosov oz. do stika z samim uporabnikom, dejansko vsi uporabniki ki so prišli so prišli z določenim namenom in nekako tudi jasno potrdili in opisali te svoje želje in potrebe in tudi mislim da je komisija zelo dobro funkcionirala in tudi npr. so uporabniki dobili nek občutek, da pa je komisija kot nek organ ki potrди oz. jih opomni kaj i bilo boljše še narediti oz. jim potrди tisto pot po kateri so šli in dobijo še mal večjo neko samozavest.«

»To je fino, da je Igor pohvalu sebe, ne in nas, da ne bi to spustl, ker pomoje je res, no, da je komisja dobr delala, ampak mislim pa da celotna agencija sam nekatere stvari mogoče to s koordinatorji, nam je se zatikal, zato ker vedno ni bil koordinator določen, a ne, vnaprej, smo pol ugotavljal na komisiji kaj je s tem, in smo pol razčiščevali z uporabniki, tko da to ni blo lih fajn, ne, ker koordinator je tudi zlo pomemben pri tem vsakem načrtu. Če ga ni bilo, je bilo potem tudi težko priznat tak načrt, ne..«

»ja, v bistvu uporabnike se spravlja v stisko ne, po nepotrebnem včasih ne, če stvari niso

razjasnjene v načrtu..«

»pa včasih sm jst imela občutek da uporabniki sami nimajo dovolj informacij ne, kakšen je ta vrstni red, ne, kaj pomeni v bistvu komisija, in kam gre potem načrt naprej, kje se v bistvu zadeva konča, kakšne so možnosti zato da se začne zadeva izvajati, tko da mogoče no, bi bilo smiselno mogoče tudi mal več poudarka na informiranju, vseh udeleženi, sploh uporabnikov. Ker so v bistvu prihajal z vprašanji na komisijo, a ne, to pa mislim da ni bistven, da to ni naša naloga, ne..«

Teja: »Kakšna pa predloge imate da bi to izboljšali? Samo to informiranje uporabnikov al tudi to sodelovanje z agencijo, ki ste pa rekli da je v redu, ampak da bi se dalo še izboljšat? Mate kakšne predloge okoli tega?«

» ja, jst bi še..zdej bi na prejšnje vprašanje tut navezala kar so že kolegi povedali glede sodelovanja, ne, pa potem tut še glede predlogov. Zdej jst osebno mislim ne, da je za nas pomembno, vsaj sama tako vidim ne delo komisije, da je pomembno sodelovanje z uporabnikom in pač z agencijo kot tako.

Zdej neposrednega sodelovanja z koordinatorji in načrtovalci jst ne pogrešam, to sodelovanje poteka bolj zgolj skozi dokumentacijo, ne, zdej komisja ima vedno možnost, ne, da če je karkoli nejasno ali če začuti to potrebo ima vedno možnost da na komisijo tut pokliče, povabi bodisi koordinatorja bodisi načrtovalca zraven, ne. Tak da jst mislim če so, res da so se dogajale te začetniške težave, ko sta jih Anja in Igor omenjala, pač da ni bilo koordinatorje in eno in drugo, v glavnem to so bile težave predvsem zato ker ni bilo kadra dovolj in je sama agencija imela probleme sama to reševati, ampak v glavnem pa mislim, da če so načrti dobro pripravljeni, a ne, in to bojo a ne, po mojem iz načrta v načrt se pravi iz leta v leto al kako nej temu rečem, s potekom časa skratka se bo to izboljševalo in če je koordinacija dobra ne, potem lahko dela. Je pa res, kar je tudi Iztok reku, ne, da načrti včasih so taki da..no, bom samo rekla pomanjkljivi, ne.

Meni je najhujše bilo to, ko recimo dobiš na komisijo nepodpisan načrt, delavci komisije pa pravijo, ja to je nujno, to bi morali it najprej, to..in zdej si ti v škripcih, a ne, a se držat pravil, ker nepodpisan načrt ni verodostojen, ni pravno veljaven, ni formalno veljaven, a ne, in smo se kar nekajkrat znašli v takih škripcih kaj narediti in zaradi tega mislim, ne, in to bi mogoče šlo tudi v to smer izboljšanja dela..jst menim, da bi komisija morala bit povsem avtonomna, zdej so bili pogoji za met komisijo, za delo komisije v tem smislu slabi, ne, ker vemo kje smo bili in tam notr smo bili včasih vsi- koordinatorji, načrtovalci, drugi ljudje pa delavke komisije, mislim, delavke agencije, jst mislim da bi morala komisija, če naj ima neko tako avtonomno vlogo bi morala imet tudi take pogoje imet pač svoj zagotovljen prostor, ker tud

kadar smo ble v takem času tam, da je bila pisarna prazna nas je zmeraj preganjal čas, enkrat so nas celo noter zaklenili, ker nismo uspele to tiste in tiste ure naredit in napisat sklepa, ne. To in seveda, če se vse to naj zagotovi, pa bi se moralo zagotoviti čisto neodvisno financiranje komisije. Jst mislim da ni prav, da komisijo financira agencija, ker potem so tu tudi, kak naj to imenujem, na nek način pritiski no glede članov agencije, glede dela, glede vsega tega ne. Jst pa mislim, da..da, če naj ima komisija eno tako vlogo kot smo si jo predstavljali no naj jo ima, potem bi morala delati čisto avtonomno, čisto iz svojih in strokovnih in drugih izhodišč, po tistih navodilih in pravilih, kot jih pač imamo za svoje delovanje...se opravičujem, sem bila daljša.«

Teja: »kaj pa drugi mislite o tem, mogoče, da bi bila komisija res avtonomna ali da bi delovala znotraj zavoda kot je agencija ali da bi bila čisto avtonomna na nekje..ja, kaj drugi mislite o tem, da bi bila agencija znotraj zavoda kot je agencija da bi bila avtonomna, da bi bili člani zunanji tudi nekje drugje imeli sedež?«

»če bi želeli imeti popolno neodvisno komisijo in popolno neodvisno odločanje mislim da bi agencija, a, komisija kot komisija morala biti samostojno avtonomen organ. Zato ker mislim, da samo pod tem pogojem lahko popolnoma neodvisno delaš, ampak tuki se potem zopet postavlja en problem kako dejansko to potem na pravilen način ves ta postopek uskladiti in narediti, zato ker nekoč če bo bil zakon se mi zdi da..in bo bil mogoče za ta, za uveljavitev samih kategorij potrebna komisija, jst mislim da to mora biti popolnoma samostojna zadeva.«

»sej navsezadnje če bo to šlo v neko sistemsko zadevo bodo tudi nastajali drugi izvajalci, ne bo agencija edini izvajalec in bo komisija delala tudi za druge, ne, zaradi tega mislim da bi bila to opcija.«

Teja: »kaj pa vedve mogoče?«

»ja, jst se strinjam. Zdej pač čas bo pokazal če bo to sploh, pač kako bo to naprej, bi blo pa smiselno vsaj, pač čimprej poskrbet za prostor, a ne, in za tehnične pripomočke k jih rabimo in čas, tako da pač komisija takrat ko se sestane da ima pogoje dela zagotovljene in da lahko se preden so povabljeni uporabniki dogovori, pogovori, a ne, in se pač tej dvomi, ki jih imamo nekaj predebatirajo, da se potem pač v miru pogovorimo z vsakim uporabnikom in da se potem tud pripravijo sklepi, a ne, tko da..«

»zdej bi tu dodala še eno stvar, ki je tud še na sodelovanje z uporabniki, ne..me mamozelo dobre in zanimive izkušnje pri sodelovanju z uporabniki, ne. Doživele smo, da so, nam uspeva nam, mislim da bi lahko rekla skoraj vedno, oz. vedno. V tem trenutku se ne spomnim primera, da bi blo drugače, da se nam uporabniki zelo odprejo, ne. In dostikrat slišimo ne stvari, ki jih nekaj niti skoz načrt nismo prebrale niti skoz neformalni pogovor z načrtovalci

ali uporabniki nekak nismo zaznale al pa jih tudi oni niso zaznali, ne. In zdej..in potem je tu dilema, ko uporabnik reče : ja to pa ne bi rad da to poveste, ker pol bodo pa jezni name ali pa v tem smislu, ne. Zdej tu, kaj naj tu komisija naredi- to se mogoč postavlja vprašanje.

Teja: »imate kake predloge mogoče?«

»težko je, težko je ker tuki gre v bistvu za, najbrž je težko tudi neke objektivne strokovne odgovore dat, ker gre za tako občutljivo zadevo, ne. Če vidiš da najbrž mora imet tu komisija neko diskrecijsko pravico da sama odloči, ne, čeprou nikoli ne veš kaj pa boljš potem za uporabnika, če vidiš da ni zaupanja med uporabnikom in koordinatorjem al pa uporabnikom in načrtovalcem ne, če bi imeli dovolj kadra potem bi komisija lahko predlagala, ne spremembo, mislim drugega človeka dodelit, ne, zaenkrat pa ta stiska ostaja.«

»pa tudi me včasih smo potem v dvomu kako zdej, v bistvu uporabnika vidmo enkrat na 3 mesce če vse teče zelo gladko ne, kar je zelo redko, in mogoče tako v teh prvih revizijah niti si ne predstavljamo točno kako, a ne, kakšna je cela slika, ne, smo zaradi tega tudi potem v dilemi kako ravnat kaj je prou. Tko da pol pač..«

»Nekak smo se odločili da bi to dilemo čim boljš rešli pač tko da se odločamo..skoraj vedno da pride uporabnik na nasvet?..«

»ja, pa še to včasih a ne, ni dost, ne, ker v bistvu je tudi takrat čas omejen, a ne in v tistem času pač a ne, uporabnik neki pove potem je velik za razmišljat okrog teh stvari in potem ga..v bistvu potem..potem pa praznina, a ne, potem mi nismo več v stiku z uporabnikom, mi smo pač tistih pol urce al kolkr je, a ne. To je tud ena stvar, k se mi zdi tukej otežuje, da bi se vedla kako se praviln odločit,no..kaj je prou.«

»jst mislim da tuki dejansko manjkajo eni bistveni členi, neki posnetki samih stanj na primer, samega stanja v tem tromesečnem obdobju, ne. Na primer če bi komisija imela, bi reku temu neke posnetke, zapisnike uporabnikovega aktivnega življenja, pa ne samo načrta v katerem se vidi njegove želje, cilji, kaj je uresničeno, kaj ni uresničeno, in bilanca..če bi bilo to, če bi agencija delala oz. načrtovalci oz. koordinatorji bi delali neke vmesne posnetke kako dejansko uporabnik aktivno izkorišča, kako aktivno izpolnjuje te svoje cilje itn. oz. kako aktivno živi bi potem tudi sama komisija lažje na koncu novi načrt oz. revizijo potrdila oz. jo usmerila na drugačne pote itn, ne. V končni fazi komisije so tukaj, v tej verigi zahteva verodostojno odločanje, ne. Dejansko komisija potrjuje nekaj kar bi potem po pravem moralo biti zapečaten, ne. To in konec, ne. Ampak mislim, da je premalo podatkov za samo revizijo, da bi lahko resnično, 100% točnost npr. naredila zadevo.«

Teja: »No zdej bi jst Igor mogoč tebe pozvala konkretno kaj misliš, ker jst bi rekla, da od začetka pa do zdej je ta oblika zapisa revizije zlo napredovala. Me smo zdej s temi zadnjimi

oblikami dokaj zadovoljni, no, v primerjavi s prejšnjimi. Kaj pravite vidve?»

»ja, sej v bistvu se spreminjajo, a ne, sej se tudi sklepi s tem spreminjajo, tko da stvari so dost napredovale, no, od začetka. Gotov bo še, a ne.«

Teja: »ja sej zato bi Igor mogoč povedu kaj konkretno misliš, da bi blo še treba v revizijo zapisat.«

» aha..Poglejte v sami reviziji imamo po alinejah opredeljene cilje in te cilje imamo potem razčlenjene še stroškovno, ne. In včasih pride npr... obdelujemo deset, enajst uporabnikov in čist vsi uporabniki imajo svojevrstne potrebe, svojevrstne želje, svojevrsten način življenja. In včasih je težko ocenit uporabnikove želje oz. včasih je težko objektivno ocenit zakaj pa uporabnik npr. ni nekega cilja izpolnil in si je zato izmislil neki drugega, ali je resnično bilo vodilo k njegovi boljši kvaliteti življenja ali je to dejansko naredu zgolj zaradi tega ker je imel možnost, zaradi določenih financ ki so bile.ker mislim da se zlo velik pojavljajo v samih načrtih, da se določeni cilji sploh niso izvajali ampak so se dostikrat našli neki drugi oz. vsak na teh dveh komisijah, ko sem bil jst, so bli neki objektivni problemi, ki npr. so zavirali realizacijo samih ciljev, npr. meni smo konkretno g. Goloba s krajami itn. in potem z nekimi minusi, ki si jih je naredu, ne, in zde pa vsi pričakujejo od komisije, da bo pa komisija to rešla, ne. V konkretnem primeru se je pričakovalo, zde pa vi z uporabnikom govorite, ne na kakšen način bo dejansko pokrtil ta minus, ne in poskušal prit na zeleno vejo in kako naj to naprej dela, ne. Mi imamo, komisija je v danem primeru dobila od načrtovalca ene informacije, od uporabnika na licu mesta je dobila popolnoma tretje informacije, ne in potem moreš nekomu verjet, ne. In če bi bilo..ti posnetki tako imenovanih npr. pri takih uporabnikih narejeni malo bolj pogosto oz. mal bolj konkretno napisano, ne samo to, g. ima za cilj to in to, potrebuje tolk in tolk ur, potrebuje tolk in tolk stroškov itn, ne. Če bi bilo to, npr, v takih primerih mal bolj razdelano, ne, potem se vse skupi dosti lažje odloča oz. bi komisija lažje tudi na koncu rekla, ja lejte, ta paket oz. ta revizija se nam zdi v redu, gre cela skoz, ta pa ne gre, zaradi tega in se nam zdi nesmotrno da se to dela. Tuki pa komisija dejansko je bila v vlogi zaključnega organa, ki dejansko odloči o eni zadevi ampak po tihem se je pa itak pričakovalo, da bo komisija to vse potrdila.«

»ja sej formalno ta možnost, je, ki jo omenjaš, ne..«

»ja, formalno je, ampak..«

»ne pravim ne, ni nikjer rečeno da moraš potrdit, a ne, sej se lahko zavrne z pač s sklepom z obrazložitvijo, lohk se delno zavrne, lohk v celoti, to formalno je možnost, ampak tak ko Iztok pravi, običajno to je pa tisto kar smo že prej omenili, običajno je nek neuradni pritisk, ne na komisijo da zadeva mora it skoz.«

»časovne stiske a ne, načrti se zelo dolg delajo in potem ko pridejo do tega da so izdelani je potrebno zelo hitr izdat sklep a ne, tko da..in a..pa vendarle kakšn načrt al pa revizija ni narejena kot bi si..«

»kot bi morala bit.«

»tako ja.«

»kot je bilo dogovorjeno da bo.«

»ja, ja«

»čeprou imamo še vedno pač..oz. imamo mi še vedno možnost a ne, da v sklepu zahtevamo dopolnitev pa se tega zelo redko poslužujemo, no, tko da...

» ja pač tudi zato ker vemo kak je situacija, zdej v bodoče če bo to sistemsko delovalo pač pričakujemo da bo teh težav manj a ne, ker zdej že sprotno delo nekak ne gre tekoče ker ni to sam, sploh ni to zdej da se ne bi zdej tako razumelo krivda na agencijah ali pa na delavcih, ki to izvajajo, na koordinatorjih, načrtovalcih, zato ker so dostikrat problem so tudi centri, ne.. to slišim, nam pripovedujejo, CSD-ji pač ne potrjujejo, ne izdajajo odločb in zdej če bo to sistemsko delovalo potem najbrž ta sistemska pot vsaj nekje zapisana in bojo pravne podlage take, da bodo morali to izvajati, ker se centri zdaj izgovarjajo da ni pravnih podlag, čeprav vemo da so, čeprav šibke, pač..no tak da je veliko teh problemov iz tega vn izhaja, da zadeve ne tečejo tekoče in se zatikajo ker pač ni sistema utečenega.«

Teja: »mogoče bi se zdej vrnli nazaj na to, na vaše izkušnje pri sodelovanju s svojci. Pa mogoče bi vi Janja najprej povedali vaše izkušnje pri sodelovanju z svojci na sejah komisije.«

»ja, to so bile različne izkušnje, ne, včasih je celo prišlo do nezaupanja svojcem posebi zaradi tega, ker svojec in ta uporabnik živita skupaj a ne, in so nekak se prekrivat stroški, ki so potrebni za tega uporabnika, za njegovo samostojno življenje, ker se pač koristijo te možnosti v družini, a ne. Tuki smo pol bli v dilemi, posebno še če ni blo neke, če je biu tud istočasno eden od svojcev koordinator ali pa izvajalec, ne. Tuki so se pol stvari ravno zaradi tega zakomplicirane, ne, ker nismo vedeli kaj tisti svojc pravzaprav želi delati in tuki pravzaprav gre za škodo te osebe, tega lastnika načrta zato, ker pač se nekak špara z denarjem, a ne, in finance so tukaj zelo pomembne, ne, ker pač v igri je na eni strani velik denarja- tko se sliši velik, ne, po drugi strani pa tud ne, ne, ker odvisno kolko ta lastnik načrta rabi..in zdej če svojci pač hočejo oni izvajati vse, zato da ne bo šel denar drugim osebam al pa da, mi ne vemo tega, ne, ali res iščejo druge osebe, ali jih ni, ali jih je težko dobit, zato smo tudi tko mislili, da če ni koordinator določen naprej nastane ta problem, ne, če koordinator je nekdo iz družine in pove, da ga išče koordinatorja, pa ga ne more dobit, a ne, in tuki bi mogoče bil en, kaj jst vem, izboljšanje pri delu agencije, da bi pač več teh oseb tud priskrbel zato v agenciji, da se lahko

na agencijo obrnejo potem, v takem primeru, ne, potem svojci. Drugač pa, večinoma pa, so bili svojci zelo prizadevni in zelo zadovoljni tudi s samimi temu načrti in so jih tudi zelo želeli tudi, ker so videli da so to velika izboljšanja pomenili za lastnika načrta.»

Teja: »ostali, kakšne izkušnje imate vi s svojci na sejah?«

»eh, jst bi rekla to, da jst, v začetku smo res s tem finančnim delom se precej ubadala, ampak zdej nekak, po vseh teh pogovorih z načrtovalci in koordinatorji nekak je prišlo zdej do tega da imajo, da so pozorni na te zadeve, da ne vem, če je položnica za elektriko in če živijo trije v gospodinjstvu z uporabnikom, da se pač te položnice delijo na tri, ne, ne zdej vse na uporabnika. To se je v začetku dogajalo. Ampak na to, kar sm pa jst pozorna v primerih ko prihajajo na komisijo tudi svojci je tudi to, da včasih zgodi, da svojci želijo, mislim želijo, enostavno preglasijo uporabnika, ne. Govorijo v njegovem imenu ne, tu smo pač pozorne na to, da damo besedo uporabniku, da se ga absolutno sliši in da nekak ne dovolimo, da bi bil njegov glas preglašen.»

Teja: »no mogoče pri tej temi še zadnje vprašanje in sicer glede plačevanja vašega dela. Kakšne so vaše izkušnje in kakšno je trenutno stanje s plačevanjem in kako bi vi predlagali, da se v prihodnosti v bistvu plačevalo vaše delo?«

»Samo delo komisije, aktivno, ki se vidi, je dosti kratko, če pogledamo na vsako sejo se dejansko komisija sestane in ima 5, 6 urni sestanek oz. seja traja tko dolgo. Dejansko prej je še priprava na domu, kjer preuči vsak član, naj bi preučil ta načrt oz. revizijo. Jst bom reku tko, mislim da je na sejo plačilo 29 in ne vem koliko evra neto za člana komisije. Teh 6 ur same seje je dosti napete. Zakaj? Prvo kot prvo od komisije se zahteva zelo velika odgovornost po eni strani in po drugi strani velika fleksibilnost, ker je treba po seji dejansko še tudi narediti sklepe in tako naprej. Mislim da je ta cena na uro če to preračunamo malenkost podcenjena glede na druge cene npr. načrtovalcev in koordinatorjev. Pomoje bi to plačilo moglo biti nekje 10 evrov na uro, pomoje, zato, ker se mi zdi da je to delo zelo pomembno in odgovorno. Ker vsak lahko po domače povedano naredi napako, lahko koordinator, lahko načrtovalec, komisija mora, je pa na koncu tista, ki pretehta te napake in odloči in komisija bi morala biti na koncu, sklep komisije bi moral biti na koncu tisti dokument, ki bi bil verodostojen potem tudi na ministrstvu in samih centrih oz. občinah, zato mislim da je tukaj dosti velika odgovornost in menim, da je to delo podcenjeno v tej specifikaciji oz. v tej obliki v kateri je trenutno.»

»Ja, to tudi mislim, ne, da je nekak delo komisije razvrednoteno, ampak ne samo delo komisije, jst mislim da tudi ostalih strokovnjakov, ker tudi koordinator je pravzaprav oseba, od katere se ena izobrazba pričakuje in če pogledaš v primerjavi z nekim fizioterapevtom, ki izvaja al

pedikuro al ne vem kaj nekdo izvaja, imajo vsi ti višje postavke a ne, pa nekaj to ne gre skupaj no.«

»eh jst bi pa rekla to, da kolkr vem pa kolkr te številke mam v glavi, ne poznam bolj podrobno teh zadev ampak men se zdi da so koordinatorji in to da so vrednoteni v skladu z standardi in normativi al kak se temu reče pač so cene take kot so v socialnem varstvu. To se itak vsaj dozdeva glede na to da..v kadar kšne razpise prijavljam vidim kakšne so tam postavke no.

»prav za koordinatorje..«

»no, za koordinatorja, za strokovnega delavca, ne..«

»ja«

»12 evrov al kolk..«

»zdej kar se pa tiče komisije pač zdej vsi vemo, da smo pač delali v projektu in da je bla to pač tko zadeva, ampak če bi to sistemsko šlo najbrž ljudje v komisiji ki bodo kasneje delali tud ne bojo želeli za tak nizek denar delat, tak da mislim da tu..pač nekaj v skladu s cenikom kot je, kot velja v socialnem varstvu, ne, jst mislim da je primerljivo to delo z pač delom pač enega strokovnjaka.«

Teja: »ja, jst mislim da Alenka, si končala?«

»ja«

»ja jst mislim pač da delo komisije je ovrednoteno v načrtu oz. v reviziji in tam ima vsak uporabnik določen znesek ne, in plačilo bi bilo smiselno ne na uro ampak na uporabnika, a ne. Ker vemo da včasih je na komisijo 5 uporabnikov, včasih 2, včasih 3, načeloma smo dogovorjeni za 3 a ne, ampak..jst mislim d, nekako, sicer je včasih res potrebno se res posvetiti enemu uporabniku ali enemu načrtu ampak smiselno je bi bilo da je postavka za delo komisije za vse uporabnike enotna, in da je tudi plačilo komisije enotno, se pravi ena revizija, en načrt, takšna cena, a ne, in tolk revizij, tolk sklepov. Tolk, a ne, tko da, mislim da bi bilo to pač, ne vem, po mojem mnenju nekaj najbolj smiselno, kakšna je cena pa zdej ne vem. Ne bi vedla no, tko da..to pa niti nisem razmišljala.«

»sej pa po drugih kriterijih al pa metodologiji ocenjevat kot po urah je najbrž še težje, ne. Je pa res, da..«

»al pa pač da se postavi pač ne vem standard al normativ ali karkoli že delo komisije za enega uporabnika je 2 uri, a ne. A ne, 1 uro je, jst mislim da se porabi časa doma minimalno potem pa še 1 uro za pogovor in še za pisanje sklepa..«

»eh to si zdej na minute našponala, ne...«

»poglejte, zdej jst bi reku tko, če gremo po tej klasifikaciji oz. standardizaciji, ki je dejansko v

načrtih samih uporabnikov navedena in katero tudi uporabniki plačujejo..in če matematično seštejemo te postavke, ki so navedene za komisijo..in obravnavamo to, da je komisija obravnavala v eni seji tri uporabnike je dejansko agencija dobila dosti več denarja od uporabnikov za postavko komisije kot je pa dejansko ona sama izplačala članom komisije.tako da dejansko če bi tuki denar, ki je biu že po teh standardih, normativih določen za samo komisijo bi bil dejansko 100% tudi izplačan sami komisiji, bi bli ti prihodki samih članov komisije, mislim da skoraj enkrat večji, kar se tiče samih prihodkov govorim, sejin, in mislim, da potem sploh ne bi bil problem, ampak tuki se je malo manipuliralo, če sem zelo piker in konkreten.«

» ja, tko, po drugi strani pa realno, ne, so tudi v bistvu verjetno v teh stroških upoštevani, tko si jst zdej mislim, stroški pač papir, elektrika, računalnik, prostor, a ne, zdej, a ne..vprašanje kaj je zdej tuki notr a ne...«

»vprašanje kako so bili točno ti stroški zavedeni..«

»bi blo smiselno razjasnt, a ne..«

»ja, ni blo razjasnjeno, ne, pisalo je samo stroški komisije..«

»ja«

»tolko in tolko, vemo da se delajo komisije seje, revizije za uporabnika vsake tri mesece in..znamo seštet, ne, in če seštejemo in vse delimo in tako naprej je..na koncu pride razlika in tudi na zadnji seji sveta, ki je bila sem pač zahteval, da se naredijo balance..«

Teja: »pardon Igor, samo tko, nekako smo rekli da boš tu zdej samo v vlogi člana komisije.«

»ja, ja,..«

Teja: »tko da se opravičujem, ker sem te morala prekinit, ampak tu pač so vsi, ste kot člani komisije in ne recimo kot v drugi vlogah, ki jih zavzimate.«

»v redu«

»tko da mogoče bi zdej jst..«

»jst bi še neki sam dodala če lahko, ker jst pa nekako z drugega zornega kota gledam al pa imam, al pa na drugem koncu se lotevam tega problema kako ovrednotit delo komisije. Zdej Sara je rekla 1 uro za prebrat dokumentacijo pa pol ure za razgovor pa pol ure za sklep. Mislim to, dejansko je to premalo. Mi nikoli, mi si zastavimo, pa tudi...«

»smo že naročale na pol ure uporabnike, ampak nikol ne speljemo, lahko bi, če bi bili strogo uradni al pa arogantni, uporabnika prekinili, pa rekli zdej je pa vaš čas potekel..ampak tega ne moreš naredit. Pr nas imamo izkušnjo na komisiji, da uporabniki hočejo govorit in veliko govorijo in se pogovarjajo in zdej kaj je, kaj zdaj na komisiji naredit dejansko, ker formalna naloga je ta, da se potrdi nek načrt al revizija, ampak po drugi strani je pa tud, se mi zdi, prou

al pa ne, mislim nedopustno da bi bili pa strogo uradni pa uporabnika..ker vidli smo tudi situacije, ko pridejo čist prepoteni, prestrašeni notr in se potem razgovorijo in enostavno ne moreš takega pristopa vzeti in se pač pogovarjaš in na koncu se 10 minut poslavljaš, ko ti trikrat rečejo še nasvidenje pa ti roko stisnejo, zdej kak naj tukaj komisja zdej ravna, a ne, zdej se tuki minute šparajo, ne vem ne, ampak, drugo kar pa hočem reči ne, je pa pač to da, me pač v bistvu en teden prej dobimo gradivo..no mislim, naj bi bilo, pač je kot je, kukr se da, potem ti ko gradivo dobiš ga prebereš zato ker moraš agenciji, naj bi tako teklo, ker moreš agenciji dati informacijo al naj se uporabnik vabi al ne, ali pa še načrtovalec in koordinator in da ima agencija dovolj časa da obvesti, a ne. In zdej kaj to pomeni? To pomeni, da preden jst grem na komisijo, jst morem še enkrat gradivo prebrati, nism računalnik, da bi vse tiste podatke ko sem jih prvič, veste koliko je to vseh števil in informacij, da bi vse te številke spet, pač imela na komisiji že pripravljene. In dejansko, morem še enkrat to prebrati, ne, in potem se praktično, pač ta čas podaljša, ne, zdej lahko greš ti tud nepripravljen na komisijo in potem tam na licu mesta mešaš papirje pa iščeš številke, pa se v tistih tabelah loviš. Lahko tudi na tak način delaš ampak če hočeš pa dobro pa kvalitetno delati, v dobro vseh, pa mislim da je ta priprava potrebna.«

Teja: »no, tuki bi zdej jst naredila eno pavzo, 5 minutno, ja in potem bomo nadaljevali.«

Teja: »mogoče druga tema je sam potek dela agencije, nekaj točk smo že prej obdelali, tako da..bom kar šla na drugo točko, no, ki sem jo imela zastavljeno, in sicer ste prej omenili da bi bile potrebne tehnične izboljšave in prostorske pa me zanima kakšni, kakšne pogoje dela v bistvu potrebujete in kakšne tehnične izboljšave za samo..še kvalitetnejše delo agencije. Komisije pardon, kaj sm rekla dvakrat agencije? Ok komisije, no, se opravičujem. Ja, glede komisije no, to bom vprašala. Kakšne tehnične izboljšave?«

»Ja tako kot smo prej v bistvu razmišljal, prostor, miren prostor, a ne, kjer je zagotovljena zasebnost in časovno v bistvu neomejeno no, tko da..oz...«

»dovolj časa«

»dovolj časa, ja.

Pa, a ne, tehnika se pravi računalnik, tiskalnik, papir, to mora biti zagotovljeno, a ne, zdej tko..ampak mal sem zdej..v dvomih a ne, v bistvu, mi se poslužujemo tudi map, a ne, osebnih map uporabnik, kamor potem spravljamo te sklepe, kamor tud potem damo revizije al pa načrte, ki so v bistvu podpisani šele na komisiji, tko da zdej kako bi bil ta prostor urejen pa, al je komisija del agencije, al ni komisija del agencije, zdej to mi je tuki tko mal..mal sm se zgubila.«

»no, mi mape uporabljamo predvsem takrat kadar načrti niso v redu.«

»ja..«

»rabmo kšne podatke..«

»vse to ne..Če je dokumentacija, a ne, ki jo komisija dobi popolna, potem mi map samih ne rabimo.«

»ja mogoče ne vem, včasih tudi kej za nazaj pogledamo al pa kaj jst vem, take stvari no..kaj pa vem..ja.«

»no, zdej to je bil največji problem če nam je manjkal kakšen podatek, a ne, bodisi ne vem al rojstni dan al kak tak podatek. Zdej kar se tiče za nazaj, jst to ne vem..«

»al pa kakšne številke..«

»najbrž bi morala pač komisija to gradivo, ne, ki ga dobi vsak član, a ne, bi pač morala tudi nekak sama hranit, ne, imet tam kjer..«

»ja..«

»tam kjer ima..bo ima svoj prostor, pač to svoje gradivo tam hranit in se vseeno lahko pogleda če je že kej treba za nazaj, ne. Tak da jst mislim, glede tega sploh ni problem, da bi bilo to ločeno, a ne. Drugač pa pač računalnik pa tiskalnik, to pa..«

Teja: »zdej pa mogoče bi še ostali povedali kako sploh poteka sama seja komisije.«

»tako potem ko smo..ko že zaseda, ne, ko je že vse, dokumentacija pregledana in tako, ko pridejo uporabniki..«

Teja: »sama seja ja..«

»uporabniki, lastniki teh načrtov, me prej pač se dobimo, mi se dobimo, da še enkrat ponovimo kaj je katera od nas opazla, kateri od nas, in da..pa še to, a ne, pač preučimo in potem pa se povabi prvi od lastnikov, tako kot je tudi naročeno, kot so bili že oni obveščeni, da bodo pač po vrsti ne, razen kadar so potrebne izjeme, če koga ni, ne, ker dostikrat pol vsi istočasno pridejo in..razen tega ker tud se včasih ti pogovori zavlečejo, tud mal dalj traja in mora zadnji mal dalj čakat..ko pride lastnik načrta, ko vstopi se pač pozdravimo, tko..se trudimo da bi ble čimbolj naklonjene lastniku, da mu to pokažemo, a ne, in da mu tud povemo tisto kar še ne, če je prvič, da mu povemo iz katerega področja je katera in da želimo predvsem to vedet, a ne, če je ta načrt tko narejen kot on želi in da je res njegov in da se pač on s tem načrtom strinja. Potem pa pač poteka dalje, ne..«

»ja tud običajno preverimo kolkr si nismo pač že v naprej na jasnem ali se strinja da je na komisijo prisotna tudi načrtovalec ali..«

«svojc..«

»ali kdo od svojcev,a ne, da se preveri tudi to. Tko da potem pa pravzaprav nekaj preko ciljev, preko zastavljenih ciljev, v reviziji tudi preko nerealiziranih ciljev preverimo al ne kolk

nekak je uporabnik res, kolk uporabnik res živi s tem načrtom in se v bistvu prek dokaj neformalnega pogovora potem razberejo tud neko zadovoljstvo, pa razlogi zakaj se neke stvari ne uresničujejo, zakaj jo kakšne spremembe nastale. Tako da v bistvu preverimo kar vsebino, no, tud preko pogovora.«

Teja: »kje pa vidite kakšne možnosti mogoče za še izboljšat to vaše delo dosedanje, mogoče, če sploh vidite kakšne možnosti.«

»jah, jst pač pravim čas ne, čas, ker to so uporabniki ki včasih malo težje govorijo, malo počasneje misli formulirajo, ne, in zdej če imaš dovolj časa, da jih lahko sprašuješ in da lahko poslušáš odgovore, potem se mi zdi da nekak bolj..si bolj prepričan v tisto, ne..pa še to bi še rada rekla, dostikrat se zgodi to, da vprašamo uporabnika ne naj neki pa pove pač o svojem načrtu, ciljih in to, in ko govori..in kakšno stvar omenim, ki je on ni omenil ne, pa pravi, ja to pa ne vem, ne, pol pa dostikrat je tudi načrtovalec zraven in uporabniki kar žarijo? in pol pa vprašam, a ne, kaj pa je to, pa reče..pa potem načrtovalec reče, ja pa to pa to, pa mal z drugačnimi besedami mogoče, aha, potem pa on reče, aha, aha, to pa ja, a ne..tak da hočem rečt ne, da je ta komunikacija zahteva več časa in zato je čas mogoče tisti, ki nas zmeraj lovi, ker..navadno zasedamo pač popoldne, ne vem, od štirih do sedmih in to je tak kratek čas, da smo vedno v časovni stiski, ne..in so potem včasih sklepi slabš napisani al pa kaj takega. No pa še to bi ob tem rada rekla, da vidi se, a ne, da jst osebno vsaj mislim, da je 30 ur za načrtovanje ravno tudi iz tega vidika premalo. Sara, se mi zdi, da je na začetku omenla, da nas sprašujejo uporabniki kakšne stvari na komisiji, ki..za kar mi pričakujemo, da bi že morali vedet, pa jim načrtovalec sigurno povedal, ampak..našim uporabnikom je včasih potrebno dvakrat, trikrat ali pa še večkrat kaj povedat ne, in zdej tak načrt kot je, ga spraviti v 30 urah, jst verjamem da je to težko in zaradi tega pač uporabniki niso tolk, ne posvojijo tolk tega al pa mi ne najdemo tiste prave komunikacije z njimi, ker je pač vse to na začetku, da včasih pol imaš občutek, nisi siguren al je zdej to to, al ne vem, al so si zdej neke cilje pa načrte sami zapisali zato, da bo pač stvar tekla, ne..mislim, da sem zdej zelo karikirala, zlo grdo rekla, zlo poenostavljeno, ampak mislim da lahk razumete kaj sem hotla povedat.

»ja, to tudi je, ne, da uporabniki želijo it v ta načrt, skoz..mene je skoz to moril no, tko kot uporabnike, al bojo ta denar dobil al ne bodo dobil al bo res ta vsota kot je načrt narejen al bo potem se spremenila ta vsota in nekak niti ne moreš zagotovit, da res to bo in da ga ni treba bit strah stopit v neko samostojno življenje, potem pa kaj se bo zgodil, ne, če se to naenkrat prekine.«

»ja, ja«

»ja, to nas je vse obremenjevalo, ne, to so dileme, ker s takimi pričakovanji nekateri..eni s

strahovi, eni s pričakovanji pridejo in za nekatere točno vemo že, ne, po izkušnjah da bodo centri komplicirali, pa se tu zatakne pa tam zatakne in so to ene stiske ja..tud naše.«

Teja: »mogoče bi vas tu še vprašala kako uporabnikom obrazložite, ko pride do teh nejasnosti, ko ne razumejo dovolj..v bistvu ko se pokaže, da pač, kot ste rekli, da ne vejo določenih stvari pa ponovno vas vprašajo o projektu,,kako vi njim te nejasnosti obrazložite in kako mogoče, kakšni so vaši predlogi zato da bi čimmanj do teh nejasnosti prihajalo.«

»jst mislim glede na populacijo pač da o nejasnosti bo,ne, prihajalo in še zmeraj, in ena od zadev je treba pač ta, da je treba vzet v zakup da jim bo treba še povedat, ne..ker lahko..ker se mi včasih zdi pač enostavno preverjajo ne, pri vseh možnih ljudeh s komer pridejo v stik preverjajo to zadevo in jih je pač treba še povedat, ne.«

Teja: »kaj pa ostali mogoče?«

»ja, to si zelo dobr rekla, da preverjajo no..se mi zdi da je to..«

»ja to je res ja, verjetn tud če bo situacija večkrat razložena in povedana pač mi ponovno obrazložimo a ne, običajn, da je to pač projekt, da..da pač je..kot projekt ni zdej zadeva 100% a ne, da bo trajala, da bo to pokazal še čas, obrazložimo kam gre naš sklep..tko naprej, tko da mislim da ni druge rešitve kot da se to pač večkrat obrazloži, mogoče tud da se, ne vem, kako zgleda sam dogovor a ne, v vstopu v ta projekt, mogoče tud da..pač da bi bilo smiselno da se to obrazloži tud v dogovoru.«

»zanimiv je bil en dogodek a ne, ko smo ravno na tak način razlagale, ne, smo pač rekle, me na tej komisiji pač potrjujemo ta načrt a ne, ampak zdej pa gre pa še to še naprej, ne, ni zdej samo od nas odvisno, ne, ker potem pa takoj vprašanje kdaj se bo pa začelo, kdaj se bom lahk pa preselil a ne in pol razlagamo da gre to potem še naprej, pa spet..pa začnemo, pa to mora še ministrstvo, pa center, ampak potem pa si uporabnik poenostavi- aha, to še gre še onim ko so še višji od vas, ne, to se pravi, pač da nekak razumejo da so to neke inštanace in da je zdej prvi korak in da je potem odvisno še od drugih.«

Teja: »pa se vam zdi, da bi mogoče potrebovale bolj ažurne informacije o projektu s katerimi bi potem lahko opremlje uporabnike ko pridejo na komisijo?«

»ja, ja, ja, zato ker je stalno, ker so od ene do druge komisije stalno nove stvari.«

Teja: »kaj pa predlagate, da bi se to izboljšalo?«

»ja, da nas bi z..magari pisno z ostalim gradivom ne, še obvestili o kakšnih teh zadevah ne, zdej pričakujemo, da če se bo zadeva sistemsko enkrat odvijala, da pol v bodoče potem ne bo tolik teh zagat.«

Teja: »no, kaj se vam pa zdi mogoče še drugim, da bi bilo potrebno, da bi bil še kdo prisoten na sejah komisije včasih al pa vedno? tako«

»jaz zdej smo se obračale dostikrat na koordinatorja, ker se mi zdi koordinator je bil nekak..ima zelo tako pomembno vlogo v teh načrtih, ne. Koordinator je dost na tekočem kaj se dogaja, ne, in kaj je bilo uspešno, kje so bile ovire, ne, tako da..to se mi ne bi zdel tako odveč, ne..«

»ja sej to komisija lahko povabi kadar želi.«

»sej ne vedno ne. Zdej kako to predlagat, da ne bi izpadl neki kar ni potrebno, ne, ampak včasih to rabmo.«

»to je že zdej možno ne, sej načrtovalca in koordinatorja se lahko povabi.«

»ja, naprej dostikrat ne veš ne, da ga boš rabu. Fajn pa je če je zavn, meni se je zdel, mi smo skoz rable, mogoče dokler se nismo spilile stvari pa do konca formirale, da smo skoz se še obračal na te koordinatorke z agencije, ki so bile slučajno pač tam, ne. Dost teh dilem je pravzaprav blo, ne, kaj si pa misli..«

»ampak to, to..«

»to se je dogajal..«

»ampak jst osebno mislim da koordinatorja na sami seji praviloma naj ne bi bilo, praviloma naj bi bila dokumentacija izdelana tak, da tega ni treba razen, ne, ko komisija ima dilema, zdej pravilo neko ne bi dala.«

»ker bi v bistvu neki načrt moral bit, vsebinsko bi moral bit tako napisan, da bi nam bilo jasno a ne, ker načrtovalec je v bistvu je tisti, ki ima te informacije vse, ne. Tko da mislim..čimmanj ne je boljš.«

»koordinator pa ja, ne, recimo.«

Teja: »kako?«

»načrtovalec in koordinator med sabo pa ja ne, da bi sodelovala, ampak s sabo komisijo razen ko ta komisija čuti da je treba pa jst ne bi..«

»bolj mogoče bi bilo vprašanje ali je koordinator, al koordinator ustrezno opravlja svojo nalogo, ne.«

»ampak to pa ni stvar komisije. To v bistvu ni stvar komisije in tud komisija če, tud če je kaka taka razlika ..«

»ja sam me smo bile tisti, ki smo potem v sklepih morale pisat, da je potrebno določiti novega koordinatorja, da ta koordinator ne izpolnjuje oz. kaj jst vem, mogoče če bi ble v tem smislu, če bi ble v dvomu..«

»to koordinator nič ne reši, pomoje v takem primeru ima komisija vso pravico, da pač revizijo ali načrt zavrne, a ne, in se potem..ker to enostavno, načrt ali revizija ni formalno veljavna če, če ni koordinatorja, saj se ne more izvajati, ni izvedljiva skratka. Ni zadeva izvedljiva in..zdej

res je, da smo zdej to kar smo zdej spet pri isti stvari, da smo me doživljale pritisk na nek način, da se mudi, da je treba, da je treba, ampak jst pravim da tega pritiska ne bi smelo bit in če načrt, dokumentacija ni dobro izdelana ima komisija vso pravico, da jo zavrne.«

Teja: »mogoče tako, omenili ste da ste pač vzpostavili nek tak način dela, ki izhaja iz tega načela krepite moči uporabnika, ne, da se skušate na sejah pač tega držati. Zdej pa me zanima kako vam je uspelo do zdej ohranjat tak način dela? Pa skozi te vaše izkušnje mogoče. Igor ti mogoče bi lahko začel.«

»jst bom zelo težko povedal, zato ker dejansko se vpadu samo v 16 in 17 sejo, to pomeni proti koncu, sprejel sem nekako potek dela, ki so ga že imele utečene članice, tko a npr. neko podrobno sliko oz. bolj temeljito sliko mislim, da vam bodo lažje dale moje kolegice.«

Teja: »pa si začutu, da bi ti kako drugač zadevo pelju?«

»prosim?«

Teja: »si začutu da bi ti kako drugače zadevo pelju?«

»ne, ne, zadeva se pelje po mojem občutku zelo uredi, sej rečem, po eni strani je to da govorimo da bi bilo dobro, da je na komisiji čimmanj podatkov, da lažje se osredotočimo na bistvo, podругi strani mislim da bi bilo boljše, da bi bilo več podatkov, ampak potem je bolj avtomatsko delo bolj kompleksno in dolgotrajno. Samo delo komisije pa mislim da je zelo v redu, mislim da je zelo v redu in bolj efektivnega se ga skor ne da naredit, ne. Vprašanje je samo tisto, ne, in najbolj je težavno za vse članice oz. člane tisto odločanje- je to res to in bomo potrdili ali ne, ne.«

Teja: »ok«

»v glavnem smo pazle na, da smo dale besedo lastniku načrta, da je čimveč lastnik načrta povedal, razen kadar se je sam obrnil na pomoč, k se včasih samo vpraša al načrtovalca al pa spremljevalca kdor je že bil ne. Drugač pa, drugač pa me smo vedno se obračale in mu tudi pokazale da je on glavna oseba, a ne, ker tista moč se je v bistvu formirala že prej, v sami izdelovanju načrta, a ne, tuki je pač načrtovalec mu mogu dat to priložnost, da se tko odvija vse tako kot si želi in kukr da smatra da rabi_ to nej bi bila osnova, ne in pol ko je bil pred nami ne, je že, tista zadnja faza, da je sam še potrdi, da je to res in skozi pogovor je še razvil, ne, da smo tudi mi to doživele pravzaprav kaj se je dogajalo in kako on to doživlja.«

Teja: »mogoče tu še to kako ste pa za nazaj, recimo ubrali ste ta permisiven način dela. Kako ste pa potem, ko ste nek načrt potrdile in ob reviziji preverile za nazaj te cilje, ki so se vam že takrat zdeli tko, dvomljivi in ste rekle, a boste potrdile. A ste pol preverile to za nazaj, kako je potekalo, al, kako ste se se tega lotile no?«

»sej preverjamo itak samo skozi revizije, ne, sej drugač ne gre in ko dobiš pač revizijo navadno je tam že načrtovalec nekak to ovrednoti in napiše zakaj določeni cilji niso bili izvedeni in zato zastavi novega, tako da..oz. v nekih primerih je šlo celo za spremembo načrta in so bili kompletno prvotni cilji spremenjeni, ampak to že pride z argumenti, a ne, in v bistvu potem sam še to preverimo, kot pravzaprav na novo, ne, preverimo al so to novo zastavljeni cilji, nova vizija uporabnikova, in v glavnem to, preverimo če je to to.«

»nismo pa še opazle če bi bilo neki nekak umetno nastavljeno, tega do zdej še nismo uspele nekak odkrit da to ne bi uporabnik tega čutu al pa posvojil kar je zapisano.«

Teja: »kaj pa ostali?«

»jst mislim da en konkreten primer je lahko kako se pač nekak preverja, no, izpolnjevanje oz. sledenje ciljem, a ne, in da načrti in revizije da so formalno veljavni itn. konkretno pa smo v enem od sklepov napisale, da je potrebno postaviti koordinatorja, ki bi izpolnjeval vse zahteve, a ne, in v naslednji reviziji se je to nekak uredilo, tako da v bistvu..na ta način nekak postavljat cilje, ki si jih uporabnik zastavi, zakaj se pač realizirajo, zakaj se ni..«

Teja: »no zdej bi mogoče lahko šli na naslednjo temo, ki pa se tiče, je predvsem glede vaših idej in pa predlogov glede profila načrtovalca in koordinatorja. Zdej me zanima kako vi vidite vlogo načrtovalca in koordinatorja, sta so dve osebi, dve različni osebi ali da je ta vloga v eni osebi v bistvu, obe vlogi, da sta združeni v eno osebo?«

»če lahko jst najprej povem, bom reku tko, men se zdi najbolj smotrno da načrtovalec in koordinatorski se združita v eno osebo in je to oseba, ki dejansko na nek način dosti bolj skozi to delo in življenje spozna uporabnika. Ker dejansko načrtovalec sreča uporabnika enkrat na tri mesece, koordinatorski pa srečuje vsak teden in nekako lažje je delat kvalitetne revizije in načrt, revizije, če dejansko ti nekoga spoznaš skozi njegovo življenje, ne samo skozi neke besede in zato se mi zdi tuki združitev teh dveh funkcij mislim da bolj učinkovita.«

»ja jst bi tu Igorja podprla še z enim argumentom in sicer kar se je pokazalo skoz tud delo komisije, skozi prakso, mnoge uporabniki težko najdejo stik z dvema takima osebama, ne, in se zgodi da eni zaupajo eni pa pač ne in zdej..tudi iz tega vidika se mi zdi, da bi bilo pametno, da je to ena oseba, ki vzpostavi tisti odnos zaupanja z uporabnikom in da potem izdelata načrt in da delata revizije in da delata delo koordinatorskega, zdej ne vidim pa z mojega zornega kota, pa ne vidim razlogov zakaj ne bi, zakaj sta zdej dva in zakaj bi morala bit v bistvu dva človeka, dve osebi.«

Teja: »Anja?«

»ja jst mislim da imata različne vloge, da načrtovalec dela tisto kar, načrt ki je po volji, po želji lastnika načrta in naj se ne bi oziral na to kam bi to pripeljal, recimo finančno ne, in kje

bodo dobili možnosti in kje bodo tisti pomočniki in tako naprej, ne, kar pa se mi zdi, da je pa stvar koordinatorja, ne in zato se mi zdi, da je s tem olajšanje načrtovalcu, da ne bo preveč zavirano, kot je bilo v zgodovini nekak, da naj bi načrtovalec naredil tisto kar želi lastnik, potem pa koordinator poišče možnosti kako bi se pa to dalo.«

Teja: »ja vseeno ne vidim zakaj ne bi bilo združljivo recimo.«

»zato ker se, če se načrtovalca pol ne ozira kakšne težave bo potem koordinator imel, načrtovalec to naredi, potem pa koordinator se pa spopade s tistim.«

Teja: »aha, misliš da bi načrtovalec že po načrtih se izogibal določenim ciljem kjer bi slutil ali predvideval da bodo težave.«

»Sara mogoče ti, ki si šla ven, govorimo o tem..aha, ok, v redu.«

»v bistvu je no dilema to kar je Anja izpostavila, a ne, da mogoče bi si olajšal delo, a ne, čeprav si ga lahko tudi dva, a ne, sej to je..tko da..«

»po eni strani je smiselno, da je to res ena oseba, ki v bistvu potem spremlja uporabnika pri realizaciji zastavljenih ciljev in je v bistvu ena kot ključna oseba, a ne, in se lahko tudi mogoče bi bilo bolj učinkovito, ne in pretočno, kaj jst vem, če bi že, a ne, ker koordinacija je zelo praktična stvar, a ne, konkretna..«

»no, ok ja, po drugi stran, a ne, načrtovanje pa, kaj jst vem no, težko mi je zdej se odločit ampak skor bi se..«

»jst bi reku planiranje bodočega življenja, okrog tega se mi zdi ne, da nekdo ki je v stiku z uporabnikom, ne, in uporabnika spoznala ne samo skozi besede ampak skozi njegova dejanja, skozi življenje, mislim da, če ni tuki oseba, ki bi bila v nasprotju z uporabnikovimi željami, to pomeni da bi ga negirala, mislim da bi v takem primeru, taka oseba samo še bolj spodbudi.«

»pa ena oseba je, ne, k..«

»ja jst spet podpiram Igorja pri tem in..«

»ker več ko je ljudi, a ne, bolj je potem zakomplicirano in več je potrebno dogovarjanja in več je potrebno telefonskih klicev in..«

»zdej ta oseba mora biti pa usposobljena, ne, kar se tiče te strokovne, strokovnega pristopa, strokovne drže, to mora biti pa usposobljena, ne, da ne bi to dilemo ne, mislim, ga ta skušnjava speljala kot smo prej rekli, ne, da bi se izogibal, zapisal določene cilje, če predvideva da bodo težave, ne.no ker na komisiji smo doživeli to pač, da so uporabniki občutli koordinatorja kot nekoga, ki jih zdej kontrolira, kar neki kontrolira, pa kr neki hoče od njih, pa kr neki račune, mislim nekak drugače so jih doživljal in zato mislim, če bi mogoče načrtovalci to delo opravljali pa tudi to drugače sprejeli, ne vem.«

»ja, jst pa mislim, da pri vsem se pa niti ne more in naj ne bi se no, zaščitilo predvsem

lastnika, daj je on soodgovoren..«

»saj ne da se zaščiti, da on razume, ne, razumet mora, ker predvsem smo opazili to, ne, da so problemi tam, ne, kjer imajo dileme, dvome, kjer imajo nerazščiščene zadeve, kjer ne razumejo. In zdej..«

»kjer ni zaupanja, ne..«

»kjer ni zaupanja. In ta odnos se mi zdi, da se je drugače vzpostavil pri načrtovalcu pa pri uporabniku kot pa pri koordinatorju in uporabniku, sej ne povsod ne, sploh tam kjer imajo izkušnje, ne, načrtovalske, sej je že pri večini tako ne, da se del, da je nekje načrtovalec, drugje koordinator, da te obe stvari delajo, ampak se mi zdi, da načrtovalcu nekak čist drugač, nek tak prijateljski odnos imajo no, zaupen no..«

»sej koordinatorja tud nekak tak doživljajo- kar neki hočejo, ne.«

Teja: »V redu. Mogoče bi zdej samo še naredili nek zaključni krog, pač kako ste se počutili tu na fokusni skupini pa če bi želeli še kaj sporočiti kakšnim članom skupine, agenciji, ministrstvu al pa še komu drugemu, pa mogoče če poveste še s kakšnimi občutki odhajate domov... Boš?«

»ja lahko.«

Teja: »Sara bo začela.«

«jst sm se počutila v redu, sicer pa ne vem, pač, a ne, jst idejo zelo podpiram in si želim da bi zaživela, zavedam se, da..a ne, naj bi projekt al raziskava nej bi dokazala, da je neposredno financiranje finančno ugodnejše, pa mogoče zdej v štartu to mogoče lih ne, a ne, tko da, a ne, bi bilo smiselno, a ne, vendarle toliko časa vztrajati da bi se zadeva..ker ljudje se preseljujejo iz institucije v stanovanje in ta zagonska sredstva pripomorejo k temu, da so zneski tolk višji in to bi bilo potrebno ko se ta zadeva zaključuje ali piše poročilo zelo poudariti, ne, ker sčasoma gotov bo tud pač te zneski načrtov oz. osebnih paketov storitev nižji in da dejansko je to korak da se zagotovi eno kvaliteto življenja ljudem in upejmo da bo ratal, da bo zadeva zaživela in se širila in tako.«

»ja, če sm jst na vrsti, jst pa razmišljam tak, da..počutla sem se v redu, celo vesela sem bila tega povabila, ker zdej smo že neki časa, mislim precej časa, ne zadeva teče, projekt se je kr nekikrat podaljšal in včasih smo že dobili občutek mah, sej je vse brezveze kar delamo, ne, se nikamor ne premakne, smo se včasih že ne, na tak način sami sebe spraševali a bo sploh kaj iz tega. Zdej če človek vidi da zadeva vendarle teče, da se v zakulisju dogaja, da se iščejo rešitve in sistemske rešitve, si zadovoljen a ne, zdej kar se pa nasploh tiče se mi pa zdi da se ti načrti če jih na splošnem pogledaš, sej v bistvu niso nobene astronomske cene, itak pokrivajo tisti minimum, ki naj bi ga na civilizirana družba zagotovila tudi tistim, ki si sami ne morejo

zagotoviti, ne preživetja takega v enem človeka vrednem nivoju. Tko da ni nobenih takih ne vem kakih visoko letečih in dragih ciljev in v končni fazi če bi to zaživel bi človek lahko zaključu poglej, ko vidiš ne, ko se pogovarjaš s temi ljudmi in vidiš kaka energija iz njih žareva, pričakujejo neki, neki da se jih bo v življenju zgodilo in to na boljše si pol včasih misliš..jst si dostikrat po komisiji nekak me obide ta občutek, poglej s kako majhnimi stvarmi osrečiš ljudi,a ne, tak da meni je to nekak tisto vodilo, da...zaradi katerega podpiram zlo tak projekt in zaradi katerega tolik časa vztrajam, ne.«

»men se tudi zdi fino, da smo lahko takole strnile te vtise, da ste nam to priložnost dali in da takim, pravzaprav prijetno ustvarjenem vzdušju to lahko potekal in da res tudi jst želim, ja, da bi se to obrdžal in ministrstvo videlo v tem prednosti, ne samo zato ker je uporabnik..tem osebam omogočeno bolj kvalitetno življenje, ampak tudi zato ker..sej to se vrača ne, tko kot družba daje, potem oni, vsak posameznik tudi vrača, a ne, in tko da tudi niso ustanove tiste ki bodo lahko vse te usluge nudle, a ne.«

Teja: »Igor?«

»jst vidim v projektu nek smisel, vidim smisu v tem da dejansko skozi teh nekaj uporabnikov pokažemo tisto kar dejansko nekako je na papirju že videno, ne in to je to, da je možno na nek razmeroma majhen finančni vložek izboljšati kvaliteto življenja in s tem dejansko tudi spremeniti način življenja ljudi, ne. in če to gledamo v globali se bi na ta način lahko dosti spremenila sama kvaliteta življenja in tudi pogled na samo to izpostavljeno družbo, tko da dejansko sem z veseljem šel in sprejel to delo, zgolj iz tega razloga, da mogoče pripomorem k zlaganju tega mozaika z neko svojo voljo, željo in neko realno gledanostjo na to zadevo. Občutki- mam zelo pozitivne občutke, vse kar si želim, da bi tudi vlada imela dosti velik posluh pri samem pisanju novega zakona in to je tudi to. «
« v redu. Tko.. meni je bilo zelo lepo sodelovati in se pogovarjati z vami na fokusni. Malček sem bila živčna, verjetno se je to opazilo, ampak tako..zdaj sem pa kar zadovoljna z izpeljanim in celotnim izdelkom končnim.»

»ja tudi meni se je zdela skupina zelo zelo..ker pomagam delati tudi poročila in smo tudi sestavljali te fokusne skupine kar učinkovite no, smo dobili zelo velik informacij, kvalitetnih, ki jih prej nismo imeli.«

Teja: »no fajn, sej to je bil namen. Super.«

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Anja Ravnik in Lea Sel, vpisani na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2009/2010, kot redni študentki izjavljava, da sva diplomsko delo z naslovom Osebno in neposredno financiranje: kvalitativna analiza udeležencev fokusnih skupin eksperimentalnega projekta napisali samostojno in s korektnim navajanjem virov ter ob pomoči mentorja izr. prof. dr. Vita Flakerja.

Datum: 29. 06. 2010

Podpis: Anja Ravnik

Lea Sel