

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

Zasnova informacijskega sistema pregleda dejavnosti  
socialnega varstva

MENTORICA

Doc. dr. Liljana Rihter

Marjetka Brilej

Ljubljana 2012

## **PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI**

**Ime in priimek:** Marjetka Brilej

**Naslov diplomske naloge:** Zasnova informacijskega sistema pregleda dejavnosti socialnega varstva

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2012

**Število strani:** 98    **Število preglednic:** 6    **Število slik:** 17

**Število prilog:** 2

**Mentorica:** doc. dr. Liljana Rihter

**Ključne besede:** socialno varstvo, informacijski sistem, socialnovarstvene dejavnosti, prikaz lokacije dejavnosti

### **Povzetek:**

Pregled nad množico različnih dejavnosti v okviru socialnega varstva je predpogoj za dostopnost do socialnovarstvenih dejavnosti širšemu krogu uporabnikov ter zagotavljanje različnih oblik pomoči potencialnim uporabnikom na območju celotne države. Pregled socialnovarstvenih dejavnosti zagotovi skrbno načrtovan računalniško podprt informacijski sistem, ki poleg osnovnih funkcionalnosti (pregleda in iskanja podatkov) omogoča ugotavljanje, načrtovanje, analiziranje potreb po socialnovarstvenih dejavnostih, pri čemer upošteva zahteve uporabnikov informacijskega sistema. Funkcionalnost informacijskega sistema povečamo s prikazom lokacije izvajanja socialnovarstvene dejavnosti na zemljevidu.

### **The title of the Diploma:**

Concept of information system for the overview of the social care activities

**Keywords:** social care, information system, social care activities, displaying location of activity

**Abstract:**

Overview of numerous different activities within the framework of social care system is a prerequisite for access to social care activities for a broader range of users and for providing various forms of assistance to potential users throughout the country. Overview of social care activities is provided by carefully designed computer supported information system which, in addition to basic functions (search and preview of data), enables the identification, planning and analyzing the needs for social care activities, taking into account the information system users requirements. Functionality of the information system is increased with displaying the location of the implementation of social care activity on the map.

## KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD .....	7
1.1	Socialno varstvo in dejavnosti socialnega varstva .....	7
1.2	Uporabniki storitev in izvajalci na področju socialnega varstva .....	14
1.3	Vloga informacijskega sistema v socialnem delu .....	18
1.4	Informacijski sistem.....	19
2	OPREDELITEV PROBLEMA .....	23
2.1	Informacijski sistem.....	23
2.2	Kategorizacija dejavnosti .....	24
2.3	Vizualni prikaz dejavnosti.....	25
2.4	Uporabniki informacijskega sistema.....	25
3	METODOLOGIJA.....	27
3.1	Zajem podatkov .....	27
3.2	Urejanje zbranih podatkov in analiza .....	29
3.3	Kategorizacija dejavnosti .....	31
3.3.1	Izhodiščna kategorizacija programov .....	32
3.3.2	Dejavnosti na meji med več kategorijami .....	33
3.3.3	Kategorija »drugo« .....	35
3.3.4	Dodajanje kategorij.....	35
3.3.5	Kategorizacija programov po ciljnih skupinah in vsebini.....	36
3.4	Lokacija izvajanja dejavnosti.....	36
3.5	Funkcionalnosti informacijskega sistema.....	40
4	REZULTATI.....	42
4.1	Funkcionalnosti informacijskega sistema.....	42
4.1.1	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika .....	42
4.1.2	Funkcionalnost sistema za izvajalca socialnovarstvenih dejavnosti .....	50
4.1.3	Funkcionalnost sistema za regulatorje in financerje .....	51
4.2	Konceptualni nivo informacijskega sistema .....	52
4.3	Kategorizacije programov socialnega varstva.....	54
4.4	Kategorizacije storitev socialnega varstva .....	68
4.5	Grafični prikaz lokacije izvajanja .....	68
5	RAZPRAVA.....	76

6	SKLEPI.....	82
7	PREDLOGI.....	85
8	LITERATURA IN VIRI .....	89
9	PRILOGE .....	93
9.1	Priloga 1: Kategorizacija socialnovarstvenih programov.....	93
9.2	Priloga 2: Predlog kategorizacije dejavnosti po ciljnih skupinah uporabnikov in kategorizacije dejavnosti po vsebini .....	95
10	POVZETEK.....	96

## **KAZALO PREGLEDNIC**

Preglednica 1.1:	Upravičenci do socialnovarstvenih storitev .....	15
Preglednica 1.2:	Nosilci socialnovarstvenih storitev .....	16
Preglednica 1.3:	Izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti .....	17
Preglednica 1.4:	Oblike institucionalnega varstva glede na upravičence .....	18
Preglednica 3.1:	Vhodni podatki za analizo .....	29
Preglednica 7.1:	Predlog kategorizacije storitev po ciljnih skupinah uporabnikov .....	87

## **KAZALO SLIK**

Slika 1.1:	Dejavnosti socialnega varstva znotraj in zunaj mreže javne službe.....	12
Slika 3.1:	Zemljevid programov duševnega zdravja – primerjava med lokacijami sedežev izvajalcev in dejanskih lokacij izvajanja programov .....	37
Slika 3.2:	Natančnost lociranja preko naslova z orodjem Google Zemljevidi .....	39
Slika 4.1:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: iskanje po kategorijah socialnega varstva znotraj regij.....	43
Slika 4.2:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: napredno iskanje po več kriterijih.....	45
Slika 4.3:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam in opis dejavnosti .....	46
Slika 4.4:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam dejavnosti in lokacije izvajanja dejavnosti .....	46
Slika 4.5:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam izvajalcev dejavnosti z njihovimi kontaktnimi podatki.....	47
Slika 4.6:	Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri uporabi informacijskega sistema.....	48

Slika 4.7: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri uporabi informacijskega sistema in pomoč pri razumevanju rezultatov .....	49
Slika 4.8: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri vsebinskih pojmih socialnega varstva .....	50
Slika 4.9: Funkcionalnost sistema za izvajalca: dostop do podatkov o dejavnostih izvajalca .....	51
Slika 4.10: Funkcionalnost sistema za izvajalca: interni podatki upravljalca .....	52
Slika 4.11: Shema podatkovnega modela socialnovarstvenih dejavnosti .....	53
Slika 4.12: Primer prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Najdi.si .....	72
Slika 4.13: Primer prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Google Zemljevidi .....	73
Slika 4.14: Primera prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Google Zemlja .....	75

# 1 TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Socialno varstvo in dejavnosti socialnega varstva

»**Socialno varstvo** je nacionalni sistem programov, dajatev, storitev, ki ljudem pomagajo zadovoljevati tiste socialne, ekonomske, izobraževalne in zdravstvene potrebe, ki so bistvene za vzdrževanje družbe.« (Barker 1995: 357 v Milošević Arnold, Poštrak 2003:19)

Eden temeljnih zakonov na področju socialnega varstva je Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/2007, 23/2007 - popr., 41/2007 - popr., v nadaljevanju ZSV). Prva verzija zakona je iz leta 1992, od takrat je bilo sprejetih več popravkov, zadnja verzija izhaja iz septembra 2006, ki je začela veljati v začetku leta 2007 kot drugo uradno prečiščeno besedilo ZSV-UPB2. V letu 2007 sta sledila še dva manjša popravka zakona.

Prvi člen ZSV (*ibid.*) opredeljuje **socialnovarstveno dejavnost** takole: »Socialno varstvena dejavnost obsega preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva.«

Preprečevanje socialne problematike predstavljajo predvsem sistemski ukrepi države na področju zaposlovanja in dela, štipendiranja, stanovanjske politike, družinske politike, davčne politike, zdravstva ter vzgoje in izobraževanja (9. člen ZSV, *ibid.*). V 10. členu ZSV (*ibid.*) definira socialnovarstvene storitve namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav, ki jih poimenuje **socialna preventiva** in obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč.

Za reševanje socialnih stisk in težav ZSV (*ibid.*) definira socialnovarstvene storitve: **prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini (na domu, za dom in socialni servis), institucionalno varstvo, vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji ter pomoč delavcem v podjetjih, zavodih in pri drugih delodajalcih.**

ZSV torej razen namena dejavnosti socialnega varstva (t.j. preprečevanje in reševanje socialnih stisk), in opredelitev storitev socialnega varstva, ne definira konkretnije vrst dejavnosti, kar je v moji nalogi eno od ključnih vprašanj. Dejavnosti socialnega varstva so natančneje definirane v **Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010** (v nadaljevanju nacionalni program, objavljen v Uradnem listu RS, št. 39/2006). V nacionalnem programu (*ibid.*) so določeni programi, ki jih spodbuja država in lokalne skupnosti, strategija razvoja socialnega varstva, specifične potrebe in možnosti posameznih območij ter mreža javne službe, ki jo zagotavlja država.

V osnovnih izhodiščih nacionalnega programa je opredeljen sistem socialnega varstva, ki ga predstavljajo (*ibid.*) :

- programi, katerih namen je preprečevati nastajanje socialnih težav (preventivni programi),
- programi, storitve (znotraj ali zunaj mreže javne službe) in prejemki, ki so namenjeni ljudem v socialnih težavah,
- javna pooblastila, naloge in ukrepi, ki jih izvajalcem socialnega varstva nalagajo zakoni in drugi predpisi.

Iz osnovnih izhodišč nacionalnega programa (*ibid.*) razberemo, da je **mreža javne službe** tista, ki jo zagotavljajo država in lokalne skupnosti. Mrežo javne službe predstavljajo storitve javne službe, programi javne službe in javna pooblastila.

Nacionalni program nekatere storitve javne službe v poglavju Merila za razvoj mreže javne službe še nekoliko bolj razčleni, npr. prvo socialno pomoč na splošno in specialistično, institucionalno varstvo pa glede na ciljne skupine (*ibid.*).

**Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev** (Uradni list RS, št. 45/10, popr. 28/11) natančneje razčleni pomoč družini na domu in sicer na dve obliki: socialna oskrba na domu ter mobilna pomoč. Pravilnik sicer zelo natančno podaja standarde in normative vseh storitev javne službe, razen socialne preventive, tako da bi lahko rekli, da določa vse storitve javne službe, ki so namenjene reševanju socialnih stisk. Opredeli tudi socialni servis, ki je ena od storitev pomoči družini, ter jasno napiše, da ne sodi v javno službo, zato tudi ni predpisanih normativov zanj.

Storitve se izvajajo v celotni državi, v skladu s predpisanimi standardi in normativi, ki so določeni v podzakonskih aktih.

**Programi javne službe** oz. javni socialnovarstveni programi (JSVP) predstavljajo dopolnilo socialnovarstvenim storitvam. Namenjeni so »...reševanju socialnih stisk posameznikov in skupin, in sicer tako, da kar najbolj upoštevajo potrebe uporabnikov in konkretne potrebe lokalnega okolja, v katerem se izvajajo« (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 2006: 4202). Natančneje jih opredeli nacionalni program (*ibid.*). Navajam samo skupine programov, brez meril:

JSVP 1: Mreža materinskih domov in zavetišč za ženske.

JSVP 2: Mreža stanovanjskih skupin za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, mreža dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike ter mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju.

JSVP 3: Mreža programov za podporno bivanje pri neodvisnem življenju invalidov in mreža drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov ter osebne asistencije invalidov.

JSVP 4: Mreža terapevtskih skupnosti in drugih programov, ki omogočajo nastanitev za uživalce drog, skupaj s pripadajočimi mrežami sprejemnih in dnevnih centrov (za motiviranje in pripravo uporabnikov na vstop v terapevtske skupnosti), centrov za reintegracijo abstinentov v družbo, programov za vzporedno terapevtsko pomoč družinam uživalcev drog ter terapevtskim skupnostim alternativnih programov za uživalce drog.

JSVP 5: Mreža terapevtskih programov in drugih programov za urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma in drugih oblik zasvojenosti.

JSVP 6: Mreža medgeneracijskih središč z mrežo socialnih programov za kakovostno življenje v starosti in sožitje med generacijami v lokalni skupnosti.

JSVP 7: Mreža specializiranih preventivnih programov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo za otroke, prikrajšane za normalno družinsko življenje in otroke ter mladoletnike, ki doživljajo nasilje ali spolne zlorabe.

JSVP 8: Mreža sprejemališč in zavetišč za brezdomce.

JSVP 9: Mreža specializiranih terapevtskih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjena razreševanju medsebojnih osebnostnih problemov.

JSVP 10: Mreža sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog.

**Razvojni in eksperimentalni programi (REP)** predstavljajo pomemben delež sistema socialnega varstva, ki »...dopolnjuje javno mrežo ali pa ji ponujajo alternativo« (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 - 2010 2006: 4203).

Skupine razvojnih in eksperimentalnih programov so sledeče:

REP 1: Mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim osebam v osebnih stiskah. Svetovanje ljudem v stiski, otrokom in ženskam, žrtvam nasilja.

REP 2: Mreža nizkopražnih programov za uživalce drog, mreža centrov za svetovanje in socialno rehabilitacijo zasvojenih s prepovedanimi drogami, potrebnih vsakodnevne obravnave.

REP 3: Mreža terapevtskih programov in drugih programov za urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma in drugih oblik zasvojenosti.

REP 4: Mreža medgeneracijskih in drugih skupin za samopomoč ter drugih programov, ki v bivalnem okolju skrbijo za zmanjševanje socialne izključenosti starih:

- a. programi ozaveščanja celotnega prebivalstva o nalogah in možnostih za kakovostno življenje v starosti in sožitje med generacijami ter povezovanje vseh treh generacij v družbi,
- b. programi za razvoj zagovorništva za stare ljudi in programi varstva proti nasilju in zlorabi starih ljudi,
- c. predupokojitveni program za zaposlene pred upokojitvijo ob sodelovanju z delodajalcem,
- d. programi za usposabljanje mlade generacije za poznavanje starosti in za medgeneracijsko sožitje s starimi ljudmi,
- e. programi za samoorganizirane oblike samopomoči v pripravi na življenje v starosti,
- f. razvoj ponudbe izobraževalnih programov za starejše v Sloveniji.

REP 5: Mreža centrov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja.

REP 6: Mreža centrov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo in oskrbo otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, ter specializiranih preventivnih programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju.

REP 7: Mreža drugih programov, ki so namenjeni odpravljanju socialnih stisk, ki niso del drugih razpisanih programov (Romi, azilanti, begunci, bivši zaporniki ...).

**Javna pooblastila**, naloge in ukrepe izvajalcem socialnega varstva nalagajo predpisi (ZSV, zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih, zakoni na področju invalidskega varstva, izobraževanja, notranjih zadev, ...). Javna pooblastila izvajajo:

- centri za socialno delo, ki opravljajo naloge, ki so jim poverjene kot javna pooblastila (49. člen ZSV, Ur. l. RS, 3/2007); javna pooblastila centrov so zapisana v Katalogu javnih pooblastil Centrov za socialno delo (2008), Skupnosti CSD Slovenije in so precej obsežna,
- skupnosti socialnih zavodov Slovenije (to so javni socialni zavodi, ki se povežejo v skupnost) na področju institucionalnega varstva starejših in na področju varstva posebnih skupin odraslega prebivalstva (68. b člen ZSV, Ur. l. RS, 3/2007),
- Skupnost centrov za socialno delo (68. c člen ZSV, Ur. l. RS, 3/2007),
- Socialna zbornica Slovenije (77. c člen ZSV, Ur. l. RS, 3/2007).

Pregled do sedaj napisanega ponazarja spodnja shema:



Slika 1.1: Dejavnosti socialnega varstva znotraj in zunaj mreže javne službe

Ker je na vidiku sprememba zakonodaje, sem želela preveriti, kakšne spremembe bo prinesla. Govorim o **predlogu Zakona o socialnovarstveni dejavnosti** z dne 4.1.2011 in je objavljen na spletni strani Ministrstva za delo družino in socialne zadeve (Predpisi v pripravi, [http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja\\_in\\_dokumenti/predpisi\\_v\\_pripravi/](http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/predpisi_v_pripravi/)). V nasprotju z veljavnim ZSV, ta že v drugem členu jasno opredeli socialnovarstveno dejavnost (Zakon o socialnovarstveni dejavnosti 2011: 1; [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/word/zsvd-04012011.doc](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/zsvd-04012011.doc)):

»Socialnovarstvena dejavnost je dejavnost splošnega pomena in se izvaja na nepridobiten način, kar pomeni, da cilj opravljanja dejavnosti ni pridobivanje dobička.

Socialnovarstvena dejavnost obsega:

- storitve, programe in druge oblike pomoči, katerih namen je preprečevati nastajanje socialnih stisk in težav,
- storitve, programe, prejemke in druge oblike pomoči, ki so namenjeni reševanju socialnih stisk in težav, in

- javna pooblastila, naloge in ukrepe, ki jih izvajalcem socialnega varstva nalagajo zakoni in drugi predpisi«.

Sama definicija socialnovarstvene dejavnosti v predlogu je zelo podobna obstoječi v nacionalnem programu, le da je bolj natančna. V prvi alineji namreč navaja tudi storitve in druge oblike pomoči, ki jih nacionalni program po mojem mnenju zaradi nedoslednosti oziroma neusklajenosti izpusti, a o njih govori v nadaljevanju pri merilih za javne socialnovarstvene storitve. Zaradi navedenega smatram, da je opredelitev v predlogu Zakona o socialni dejavnosti zadeve veljavna že danes in jo zato jemljem kot najboljšo definicijo socialnovarstvenih dejavnosti.

Sicer so spremembe glede na veljavno zakonodajo precejšnje, zato na kratko o bistvenih. Materija sedaj veljavnega zakona (ZSV, Ur. l. RS, 3/2007) se deli na dva dela; v prvem se uredi področje socialnovarstvenih prejemkov v drugem pa socialnovarstvena dejavnost. Prvi zakon je že sprejet (Zakon o socialnovarstvenih prejemkih, Uradni list RS, 61/2010) in je stopil v veljavo s 1.1.2012. Bistvena novost na področju socialnovarstvenih prejemkov je, da omenjeni zakon postavlja center za socialno delo kot enotno vstopno točko za vse socialne transfere, s čimer se uveljavljanje socialnih transferjev poenostavlja ter postavlja enotna merila in pogoje za uveljavljanje posameznih pravic.

Predlog Zakona o socialnovarstveni dejavnosti (2011, [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/word/zsvd-04012011.doc](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/zsvd-04012011.doc)) predvidi nekaj novih in modificira nekaj obstoječih socialnovarstvenih storitev. Socialnovarstvene storitve so: prva socialna pomoč, svetovanje s pomočjo (nadomešča osebno pomoč), načrtovanje in organiziranje pomoči (nova storitev), socialna oskrba na domu (nadomešča pomoč družini na domu), socialna oskrba z nastanitvijo (nadomešča institucionalno varstvo), dolgotrajna oskrba (nova storitev), delo pod posebnimi pogoji (nadomešča vodenje in varstvo) in socialni servis. Programi socialnega varstva se redefinirajo. Izvajali se bodo kot javni (določeni so z nacionalnim programom socialnega varstva), razvojni, eksperimentalni ali kot dopolnilni socialnovarstveni programi. Posebna oblika javnega socialnovarstvenega programa je socialna preventiva ter programi socialne aktivacije.

Predlog (*ibid.*) prav tako določi druge oblike pomoči v okviru socialnovarstvenih dejavnosti (npr. pomoč osebi z invalidnostjo, ki nadomešča družinskega pomočnika), predvidene so spremembe statusne ureditve zavodov, spremenjene so pristojnosti Socialne zbornice Slovenije, katere pooblastila se prenašajo na novo predvideno Agencijo RS za kakovost socialnovarstvene dejavnosti.

Z julijem 2011 je na spletni strani ministrstva dostopen predlog Nacionalnega programa socialnega varstva za obdobje 2011 – 2020 kot gradivo za javno razpravo ([http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja\\_in\\_dokumenti/predpisi\\_v\\_pripravi/](http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/predpisi_v_pripravi/), 20.8.2011), ki izhaja iz usmeritev in določil obstoječe zakonodaje na področju socialnega varstva, zato ne vključuje v predlogu Zakona o socialnovarstveni dejavnosti (2011, [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/word/zsvd-04012011.doc](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/zsvd-04012011.doc)) predvidenih zakonskih sprememb.

## **1.2 Uporabniki storitev in izvajalci na področju socialnega varstva**

Nacionalni program (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 2006) v izhodiščih določa, da je upravičenost do storitev in vključitve v program odvisna od socialnih razmer in osebnostnih stanj, ki utemeljujejo potrebo po storitvi oziroma vključitvi v program. Ob pogoju enakih socialnih razmerah ali osebnostnih stanjih je pravica do storitev oziroma vključitve v program lahko dostopna vsem brezplačno ali pa dohodkovno odvisna ali dostopna vsem za plačilo, katerega višina je odvisna od plačilne sposobnosti.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10) konkretnije določa **upravičence do socialnovarstvenih storitev**:

<b>Storitev</b>	<b>Upravičenci</b>
Prva socialna pomoč	– vsakdo, ki se znajde v socialni stiski
Osebna pomoč	– posamezniki, ki so zaradi različnih vzrokov v socialni stiski, prognoza njihovih težav pa kaže, da bi lahko ob ustrezni strokovni pomoči v svojem okolju normalno živeli
Pomoč družini za dom	– posamezniki in družine, v primerih, ko socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini

Pomoč družini na domu	socialna oskrba	<ul style="list-style-type: none"> <li>– osebe, stare nad 65 let, ki niso sposobne za popolnoma samostojno življenje</li> <li>– osebe s statusom invalida, ki ne zmorejo samostojnega življenja</li> <li>– druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege</li> <li>– kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja</li> <li>– hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva</li> </ul>
	mobilna pomoč	<ul style="list-style-type: none"> <li>– otroci, mladostniki in odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem in telesnem razvoju</li> </ul>
Pomoč družini – socialni servis		<ul style="list-style-type: none"> <li>– vsakdo, ki zaradi invalidnosti, starosti, otrokovega rojstva, bolezni, nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje, naroči določeno opravilo ali več opravil</li> </ul>
Institucionalno varstvo		<ul style="list-style-type: none"> <li>– otroci, mladostniki in odrasle osebe do 26. leta starosti, ki so usmerjene v posebni program vzgoje in izobraževanja</li> <li>– otroci in mladostniki do 18. leta starosti, prikrajšani za normalno družinsko življenje</li> <li>– odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju, s težavami v duševnem zdravju, s senzornimi motnjami, motnjami v gibanju in z napredovalo kronično oziroma neozdravljivo boleznijo ob koncu življenja</li> <li>– osebe, starejše od 65 let</li> </ul>
Vodenje, varstvo in zaposlovanje pod posebnimi pogoji		<ul style="list-style-type: none"> <li>– odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju</li> <li>– odrasle osebe z več motnjami</li> </ul>

*Preglednica 1.1: Upravičenci do socialnovarstvenih storitev*

**Mrežo storitev po 43. in 43. a členu ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) zagotavljajo:**

Država	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socialna preventiva</li> <li>– Prva socialna pomoč</li> <li>– Osebna pomoč</li> <li>– Pomoč družini za dom</li> <li>– Institucionalno varstvo</li> <li>– Vodenje, varstvo in zaposlovanje pod posebnimi pogoji</li> </ul>
Občine	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pomoč družini na domu</li> </ul>
Podjetja, zavodi in drugi delodajalci	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pomoč delavcem v podjetjih, zavodih in pri drugih delodajalcih</li> </ul>

*Preglednica 1.2: Nosilci socialnovarstvenih storitev*

**Izvajalce socialnovarstvenih dejavnosti** opredeljuje IV. Poglavje ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) in nacionalni program (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 2006) v poglavju Merila za razvoj mreže javne službe:

<b>Izvajalci</b>	<b>Podlaga</b>	<b>Socialnovarstvene dejavnosti</b>
- Javni socialnovarstveni zavodi	zakonodaja	storitve javne službe
- Pravne osebe - Fizične osebe	koncesija	storitve javne službe
- Pravne osebe - Fizične osebe	dovoljenje za delo	storitve izven mreže javne službe
Pravne osebe in fizične osebe (predvsem nevladne in humanitarne organizacije ter zasebniki, na področju programov za invalide pa zlasti invalidske organizacije)	strokovna verifikacija programa in izpolnjevanje razpisnih pogojev	programi javne službe
Pravne osebe in fizične osebe (predvsem civilna združenja, nevladne organizacije in zasebniki)	izpolnjevanje razpisnih pogojev	programi izven javne službe
- centri za socialno delo - skupnosti socialnih zavodov	zakoni in podzakonski	javna pooblastila

Slovenije	akti	
- Skupnost centrov za socialno delo		
- Socialna zbornica		

*Preglednica 1.3: Izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti*

**Javni socialnovarstveni zavodi** so (49. do 54. člen ZSV, Uradni list RS, št. 3/2007):

- center za socialno delo,
- dom za starejše,
- posebni socialnovarstveni zavod za odrasle,
- varstveno delovni center,
- dom za otroke,
- socialnovarstveni zavod za usposabljanje.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, 45/10) v 8. in 9. členu konkretnije določa **oblike institucionalnega varstva** glede na upravičence:

<b>Oblike institucionalnega varstva</b>	<b>Upravičenci</b>
<i>A. Socialnovarstveni zavodi</i>	
1. Zavodi za usposabljanje	Otroci, mladostniki in odrasle osebe do 26. leta starosti, ki so usmerjene v posebni program vzgoje in izobraževanja
2. Domovi za otroke	Otroci in mladostniki do 18. leta starosti, prikrajšani za normalno družinsko življenje
3. <i>Posebni socialno varstveni zavodi</i>	Odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju, s težavami v duševnem zdravju, s senzornimi motnjami, motnjami v gibanju in z napredovalo kronično oziroma
4. <i>Varstveno delovni centri</i> <sup>1</sup>	
5. <i>Zavodi za usposabljanje</i> <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> Za odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju ter za odrasle osebe z več motnjami

<sup>2</sup> Za odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju ter za odrasle osebe z več motnjami

6. Domovi za starejše <sup>3</sup>	neozdravljivo boleznijo ob koncu življenja
7. Domovi za starejše	Osebe, starejše od 65 let
<i>B. Druge organizirane oblike institucionalnega varstva</i>	
1. Oskrbovana stanovanja 2. Oskrbni domovi	Osebe mlajše ali starejše od 65. let, ki niso v celoti sposobne za samostojno ter odrasle osebe z napredovalo kronično oziroma neozdravljivo boleznijo ob koncu življenja

*Preglednica 1.4: Oblike institucionalnega varstva glede na upravičence*

### **1.3 Vloga informacijskega sistema v socialnem delu**

S profesionalizacijo socialnega dela se je vloga socialnih delavcev razširila iz področja humanitarnosti in dobroteljnosti na različna področja človekovega življenja. Pričakovane kompetence socialnega delavca zajemajo znanja in informacije iz različnih področij, vsako področje pa vključuje različne vrste organiziranih oblik pomoči. Socialni delavci kot ključni nosilci povezovanja ljudi z različnimi viri morajo razpolagati z informacijami o vseh razpoložljivih področjih pomoči, da bi uporabniku lahko ponudili ustrezne informacije (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 113-114). Ker se sistem pomoči neprestano širi in zajema vedno nove programe, je za dostop do ustreznih informacij, s katerimi mora socialni delavec zaradi strokovnih potreb razpolagati, nujno zagotoviti dostop do informacij preko enotnega sistema podatkov.

Potrebo po enotnem informacijskem sistemu za spremljanje različnih oblik programov izražajo avtorji že v letu 2000 izdani publikaciji *Trenutek*, kjer pravijo, da bo šele enotni informacijski sistem omogočal »... ustrezneje spremljati nastajajoče pluralno okolje socialnovarstvene dejavnosti: preplet uporabnikov, izvajalcev, storitev in programov.« (Novak 2000: 9). Potrebo po enotnem informacijskem sistemu v socialnem varstvu utemeljujejo s pomanjkanjem informacij o na novo nastajajočih kategorijah uporabnikov in izvajalcih dejavnosti. Hkrati opozarjajo, da mora informacijski sistem zaradi »... celovitosti informacij vključevati tako izvajalce, ki jih upravlja država, kot tudi druge izvajalce, ki delujejo prostovoljno ali tržno; s tem se zagotavlja dobra pokritost celotne

<sup>3</sup> Za osebe s težjo ali težko obliko gibalne ali senzorne oviranosti, ki niso sposobne samostojnega življenja

dejavnosti socialnega varstva v državi.« (*op. cit.*: 39). Ob tem naj samo pripomnim, da se informacijski sistem v publikaciji *Trenutek* nanaša na celotni sistema socialnega varstva (osnovna enota sistema zajame uporabnika v relaciji s storitvijo). V diplomski nalogi načrtujem informacijski sistem pregleda dejavnosti socialnega varstva, kjer je osnovna enota dejavnost v relaciji z izvajalcem. Razlogi za vzpostavitev informacijskega sistema so v obeh primerih enaki.

Nacionalni program (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 2006) v ciljih predvideva izboljšanje dostopa do storitev in programov. Ena od strategij predvideva omogočanje in spodbujanje pluralnosti izvajalcev in vstop novih izvajalcev v sistem socialnega varstva ob poenostavitvi pogojev in postopkov ter skrb za regionalno uravnoteženost ponudbe ter uveljavitev sistema pomoči manj razvitim območjem v državi.

V Milošević Arnold, Poštrak (2003: 116-119) več avtorjev opisuje različne vloge socialnih delavcev pri njihovem delu. Vsem avtorjem je skupna profesionalna pozicija socialnega delavca, ki od njega zahteva kompetentnost, informiranost, povezovalnost, komunikativnost, iznajdljivost, saj se pri svojem delu srečuje z različnimi vlogami: zagovornik, zastopnik, učitelj, aktivist, usposobljevalec, oskrbovalec, priskrbovalec, ... Poleg ustreznih strokovnih kompetenc potrebuje učinkovito orodje za dostop do informacij, kar mu omogoča informacijski sistem pregleda dejavnosti socialnega varstva.

#### **1.4 Informacijski sistem**

Informacijski sistem je organiziran sistem, ki uporabnike oskrbuje z vsemi potrebnimi informacijami za odločanje. Osnovne aktivnosti informacijskega sistema so zbiranje, shranjevanje, obdelava in posredovanje rezultatov končnim uporabnikom. Na eni strani so v informacijski sistem vključeni ljudje, postopki in podatki, na drugi strani pa tehnologija, ki predstavlja strojno in programsko opremo (Varga 1994: 1-2)

Implementacije informacijskega sistema si danes ne znamo predstavljati brez računalnika, čeprav bolj ali manj preproste informacijske sisteme uporabljamo na papirnatem ali drugem mediju (npr. osebni notesnik). Razvoj informacijskega sistema

lahko strnemo v štiri medsebojno povezane faze (Informacijski sistem, [http://sl.wikipedia.org/wiki/Informacijski\\_sistem](http://sl.wikipedia.org/wiki/Informacijski_sistem)):

- analiza (predvsem uporabniških zahtev),
- načrtovanje (zasnova sistema),
- izvedba (programiranje, realizacija aplikacij),
- vpeljava (izobraževanje končnih uporabnikov glede uporabe sistema).

Načrtovanje informacijskega sistema je zelo kompleksen in zahteva načrtovanje, specifikacijo in razvoj vseh njenih komponent. Pomemben del informacijskega sistema je podatkovna zbirka. »**Podatkovna zbirka** je upravljana zbirka povezanih podatkov, shranjena na računalniškem sistemu, deljena med več uporabniki, zaščitena z varnostnimi mehanizmi in shranjena z nadzorovano redundantnostjo« (Stamper and Price v E - gradiva za računalništvo in informatiko, [http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE\\_BAZE/opredelitev\\_termina\\_podakovna\\_baza.html](http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE_BAZE/opredelitev_termina_podakovna_baza.html)).

Sinonim za podatkovno zbirko je podatkovna baza (database). Poenostavljeno rečeno je podatkovna zbirka shramba podatkov, ki zadošča določenim pogojem. Pogoji zagotavljajo celovitost podatkov in učinkovitost delovanja ter tako prispevajo k uspešnejšem delu uporabnikov.

Načrtovanje podatkovne zbirke je sestavni del načrtovanja informacijskega sistema. Glede na to, kako so podatkovne zbirke strukturirane, jih delimo na hierarhične, mrežne, objektne, relacijske, ...Na področju poslovnih obdelav prevladujejo relacijske podatkovne zbirke. Načrtovanje informacijskega sistema vsebuje razvoj podatkovne zbirke na osnovi zahtev ter specifikacijo lastnosti sistema, definiranje programskih modulov in programskih specifikacij. Temu sledi izdelava prototipa, ki je namenjen preverjanju uporabniških zahtev. (Mohorič 1997: 1-3)

Podatkovno zbirko sestavljajo trije arhitekturni nivoji (E - gradiva za računalništvo in informatiko, [http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE\\_BAZE/arhitektura\\_pb.html](http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE_BAZE/arhitektura_pb.html))

- Zunanji nivo: predstavlja različne poglede uporabnikov na podatke, prilagojeni potrebam posameznega uporabnika.
- Konceptualni nivo je celovit pregled vseh vrst podatkov in povezav med podatki v zbirki podatkov, ki odražajo potrebe uporabnikov (vsebina in struktura podatkovne zbirke, opis podatkov in povezave med njimi). Je neodvisen od strojne in programske opreme.
- Notranji ali fizični nivo opredeljuje fizični način shranjevanja in dostope do podatkov (podatkovne strukture, datotečne organizacije, indekse, ...).

Temelj sistema je ustrezen podatkovni model. **Podatkovni model** je »... strukturni in opisni mehanizem, s katerim specificiramo zunanjo, konceptualno in notranjo shemo podatkovne zbirke« (Mohorič 2002: 121). Pomeni predstavitev organizacije podatkov, predstavlja določen in poenostavljen pogled na realni svet. »Najmanjši del, ki ga lahko in ga želimo ločiti od ostalih delov« podobe sveta se imenuje entiteta (*op. cit.*:115 )

Definicija podatkovne zbirke govori o načrtovani **redundantnosti** ali podvajanju podatkov. Slabosti nenadzorovanega podvajanja so dvojen vnos in dvojno ažuriranje podatkov, nekonsistentnost podatkov in večja poraba pomnilniških medijev. Podvajanju se v fazi načrtovanja poskušamo izogniti, če to ni mogoče, mora biti nadzorovano.

Uporabniki podatkovne zbirke so vsi, ki kakorkoli uporabljajo njene zmogljivosti (E - gradiva za računalništvo in informatiko, [http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE\\_BAZE/uporabniki\\_podatkovne\\_baze.html](http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI/RACUNALNISTVO/PODATKOVNE_BAZE/uporabniki_podatkovne_baze.html)):

- naivni uporabniki: do zbirke dostopajo samo preko aplikativnih programov in (praviloma) ne vedo, da delajo z zbirko; poleg uporabe implementiranih poizvedb in poročil, skrbijo za točnost vnosa podatkov v zbirko,
- sofisticirani uporabniki: poznajo strukturo in zmožnosti sistema za upravljanje z zbirko; izvajajo nestandardne poizvedbe namenjene načrtovanju, analizi, odločanju, ...,
- programerji in
- upravitelj podatkovne zbirke.

Na tem mestu omenjam pojma informacija in podatek, ki se v vsakdanjem življenju večkrat pojavljata kot sinonima, v informatiki pa je med njima bistvena razlika. Opise povzemam iz Mohoriča (2002:2-4). Podatek je vsako opredmeteno dejstvo, je značilnost določenega objekta oziroma njegov opis. Informacija je pomen, ki ga je človek pripiše podatku s pomočjo konvencij, ki so uporabljene pri njegovi predstavitvi. Drugače povedano: informacija je podatek, ki mu je uporabnik dodal določen pomen, ki pa je odvisen od okoliščin in njegovega predznanja.

## 2 OPREDELITEV PROBLEMA

### 2.1 *Informacijski sistem*

Kdor danes želi poiskati informacije o dejavnostih socialnega varstva, jih bo prav gotovo našel precej. Vedno več izvajalcev socialnega varstva predstavlja svoje dejavnosti na spletu, po drugi strani pa se je povečalo zlasti število in raznovrstnost programov socialnega varstva. Številčnost programov predstavlja težavo tako za strokovne delavce kot za laične uporabnike, saj v množici programov težko najdejo ustrezno informacijo.

Po podatkih MDSSZ je bilo v letu 2011 sofinanciranih okoli 380 različnih socialnovarstvenih programov (Sofinanciranje programov socialnega varstva, [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/programi\\_socialnega\\_varstva/sofinanciranje\\_programov\\_socialnega\\_varstva/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/sofinanciranje_programov_socialnega_varstva/), 9.5.2011), k temu pa je potrebno prišteti še vse socialnovarstvene programe in dejavnosti, sofinancirane iz drugih virov, ki v zgornjem podatku niso zajeti.

Da bi omogočili ustrezen pregled in način dostopa do obstoječe ponudbe programov, potrebujemo računalniško podprt informacijski sistem, s pregledom dejavnosti na enem mestu. Informacijski sistem mora vsebovati nezahteven in uporabniku prijazen vmesnik ter omogočati učinkovit in hiter dostop do ažurnih informacij.

Pregledala sem nekaj spletnih strani, ki ponujajo pregled socialnovarstvenih dejavnosti. Na spletni strani MDDSZ najdemo nekaj zbranih podatkov za posamezna področja. Tako je denimo na področju preprečevanja nasilja v družini (Preprečevanje nasilja v družini, [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/druzina/preprecevanje\\_nasilja\\_v\\_druzini/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/druzina/preprecevanje_nasilja_v_druzini/), 9.5.2011) prikazan seznam varnih hiš, materinskih domov, interventnih služb centrov za socialno delo, kriznih centrov, ... Kljub kar precejšnjemu številu seznamov, pa le-ti še zdaleč ne pokrivajo celotnega področja in oblik pomoči na področju preprečevanja nasilja v družini (npr. psihosocialna pomoč za žrtve nasilja, delo s povzročitelji). Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo ima na spletni strani zemljevid izvajalcev pomoči na domu (Pomoč na domu, <http://www.irssv.si/informacije/pomoc-na-domu/index.html/>, 9.5.2011) in pregled programov socialnega varstva, ki jih

sofinancira MDDSZ (Programi socialnega varstva, <http://www.irssv.si/programi-socialnega-varstva/programi-socialnega-varstva/index.html/>, 9.5.2011). Tudi spletne strani izvajalcev večinoma ponujajo sezname sorodnih dejavnosti in njihove povezave. Takšni pregledi se pojavljajo tudi na forumih ter zasebnih ali poslovnih spletnih straneh oseb, ki se ne ukvarjajo profesionalno s področjem socialnega varstva.

Za zgornje preglede je značilno, da ponujajo parcialne podatke, celosten pregled dejavnosti pa je tako razbit na mnogih spletnih straneh. Vprašanje je tudi, kako ažurni so podatki, ki jih takšni pregledi nudijo, kar je pomembno merilo njihove uporabnosti.

## **2.2 Kategorizacija dejavnosti**

Zaradi velikega števila dejavnosti socialnega varstva je dejavnosti smiselno razvrstiti v skupine po določenih kriterijih - kategorizirati. Tako omogočimo hitrejše iskanje med množico podatkov, dejavnosti pa postanejo bolj pregledne. Kategorizacijo naredimo z delitvijo dejavnosti na skupine oziroma kategorije po določenih značilnostih. Kategorije niso odraz realnega stanja dejavnosti, saj se posamezne kategorije v praksi med seboj prepletajo.

Zaradi občutljivosti kategorizacije želim poudariti, da je namen kategorizacije dejavnosti izključno lajšanje iskanja dejavnosti za uporabnike informacijskega sistema. S kategorizacijo namreč razvrščamo ranljive skupine ljudi, kar jih še dodatno stigmatizira.

Pri kategorizaciji dejavnosti sem postavila naslednje smernice poimenovanja posameznih kategorij:

- Poimenovanja kategorij morajo biti enostavna, razumljiva tudi laičnim uporabnikom.
- Pri poimenovanju kategorij upoštevam terminologijo, ki izhaja iz aktualnih predpisov in v praksi uporabljenih terminov.

Pri oblikovanju strukture kategorizacije sem postavila naslednje smernice:

- Kategorije morajo biti jasno definirane, s čim manj medsebojnega prekrivanja.
- Kategorije so širše zasnovane. Ozka specifikacija bi namreč vodila k preveliki razdrobljenosti dejavnosti.
- Struktura kategorizacije je lahko večnivojska.

- Kategorizacija mora zajeti vse dejavnosti socialnega varstva.

### **2.3 Vizualni prikaz dejavnosti**

Geografska pokritost je pomemben faktor pri uresničevanju programa socialnega varstva, še posebej uravnoteženost ponudbe po regijah. Zato sem posebno pozornost namenila prostorskim podatkom oziroma pregledu prostorske razpršitve dejavnosti.

Načelo enake dostopnosti in enake možnosti ter proste izbire oblik sta pomembni vodili na področju socialnega varstva, ki sta zapisani v izhodiščih nacionalnega programa (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 - 2010 2006: 4190). Za potencialnega uporabnika je dostop do storitev in programov javne službe najpomembnejši element pri presoji delovanja sistema. Za zagotavljanje načela enake dostopnosti nacionalni program med drugim predvidi naslednje strategije:

- razvijanje mreže v skladu s potrebami uporabnikov (in skupaj z njimi),
- omogočati in spodbujati pluralnost izvajalcev, vstop novih izvajalcev,
- posebej skrbeti za regionalno uravnoteženost ponudbe (*ibid.*).

### **2.4 Uporabniki informacijskega sistema**

Pomemben del informacijskega sistema so njegovi uporabniki. Nacionalni program (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 - 2010 2006) v osnovnih izhodiščih opredeljuje skupine, ki so vključene v sistem socialnega varstva. Na tej osnovi sem razdelila uporabnike glede na njihove zahteve do informacijskega sistema:

#### **1. Regulatorji in financerji:**

- Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, pristojno za področje socialnega varstva, ki določa pomembne naloge, vezane na pregled in oblikovanje dejavnosti socialnega varstva.
- Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (v nadaljevanju IRSSV), zadolženo za informacijske, analitične, strokovno-dokumentacijske in programske dejavnosti za področje socialnega varstva ter izvajanje temeljnega, aplikativnega in razvojno raziskovalnega dela na tem področju.
- Lokalne skupnosti kot (so)financerji dejavnosti socialnega varstva.
- Ostali podporniki dejavnosti socialnega varstva.

Regulatorjem in financerjem dejavnosti socialnega varstva informacijski sistem omogoča pregled nad vsebino obstoječih dejavnosti in njihovo teritorialno pokritostjo. Poleg nadzora nad dejavnostmi omogoča tudi analize dejavnosti, načrtovanje razvoja mreže ter nudi osnovo za evalviranje dejavnosti in ciljev nacionalnega programa z vidika pokritosti in kvantitativnih meril.

## 2. Izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti

Izvajalci so ponudniki dejavnosti socialnega varstva. V preteklosti se je centrom za socialno delo pridružil močen nevladni sektor, ki vključuje organizacije za samopomoč, prostovoljske organizacije, invalidske in humanitarne organizacije.

Informacijski sistem omogoča izvajalcem predstavitev svojih dejavnosti, koordiniran pristop k reševanju posamezne situacije, pridobitev informacij o dejavnostih drugih organizacij, ki nudijo ustrezno pomoč ter sodelovanje z njimi.

## 3. Končni uporabniki

Skupina končnih uporabnikov je najbolj množična in ima zelo širok razpon: od posameznikov in skupin, ki iščejo pomoč zase, do tistih, ki pomoč iščejo za njih in/ali jim pomagajo (posamezniki, družina, sorodstvo, organizacije za samopomoč, prostovoljske organizacije in drugi, ki sestavljajo (ne)formalna socialna omrežja uporabnikov).

V tej vlogi vidim tudi izvajalce socialnovarstvenih dejavnosti, kadar iščejo oblike pomoči, ki je sami ne izvajajo. Predstavljam si, da je informacijski sistem pomemben pripomoček za vse centre za socialno delo. Centri izvajajo vrsto zakonsko opredeljenih nalog, vsebinsko pa pokrivajo vsa področja človekovega življenja ter imajo pomembno vlogo pri informiranju in zagotavljanju pravic iz socialnega varstva. Zaradi te vloge se srečujejo z velikim številom uporabnikov, ki jih lahko usmerjajo v nadaljnje oblike pomoči.

Končnega uporabnika zanima, katere dejavnosti so dostopne, kako blizu in katere organizacije jih izvajajo.

### **3 METODOLOGIJA**

V tem poglavju pojasnujem postopek izdelave zasnove informacijskega sistema, ki bo omogočal uporaben in učinkovit pregled programov in storitev socialnega varstva.

V prvem, obsežnejšem sklopu, sem se lotila kategorizacije dejavnosti socialnega varstva. V ta namen sem zbrala vhodne podatke, ki sem jih prečistila, analizirala in jih na podlagi skupnih značilnosti uredila v kategorije. S kategorizacijo dejavnosti sem povečala učinkovitost in preglednost iskanja podatkov v informacijskem sistemu.

Poseben poudarek sem dala lokacijski komponenti, kjer sem zasnovala sistem za grafični prikaz lokacije izvajanja dejavnosti.

V zadnjem delu sem zasnovala funkcionalnosti informacijskega sistema z različnimi načini dostopa in filtriranja podatkov glede na različne uporabnike.

#### **3.1 Zajem podatkov**

Dejavnosti socialnega varstva vključujejo storitve, programe, denarne prejemke, javna pooblastila, naloge in ukrepe. Za vse naštetе dejavnosti, razen programe, velja, da so zakonsko definirani. Poleg tega so programi številčni in raznovrstni. Namen naloge ni zbrati vse programe, temveč reprezentativni vzorec, ki mi bo pomagal pri analizi in kategorizaciji programov. V ta namen sem zajela programe, ki jih sofinancira in strokovno nadzoruje država:

- a) Programi socialnega varstva v spletni aplikaciji IRSSV (Programi socialnega varstva, <http://www.irssv.si/programi-socialnega-varstva/programi-socialnega-varstva/index.html>, stanje na dan 25.6.2011);
- b) Programi C (obdobje 2011 do 2015), ki so bili februarja 2011 izbrani na razpisu MDDSZ (vir: Sklep o sofinanciranju programov socialnega varstva v obdobju od leta 2011 do 2015 (C programi), [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/jr\\_soc\\_var\\_2011\\_sklepc.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/jr_soc_var_2011_sklepc.pdf)), v nadaljevanju »programi C«;
- c) Programe B, ki so bili aprila 2011 izbrani na razpisu MDDSZ (vir: Sklep o sofinanciranju programov socialnega varstva prijavljenih pod A in B,

[http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_\\_pdf/sklep\\_a-b-soc-var-2011.pdf](http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/dokumenti___pdf/sklep_a-b-soc-var-2011.pdf), 9.5.2011), v nadaljevanju »programi B«.

a) Iz spletne aplikacije IRSSV sem pridobila 197 izvajalcev 291-ih programov. Beležila sem vse podatke, ki jih aplikacija ponuja o programih, t.j.: naziv izvajalca, njegov sedež, telefon, elektronski naslov, programe, ki jih izvaja ter kategorizacijo vsakega posameznega programa.

b) Programi C so javni socialnovarstveni programi ter razvojni in eksperimentalni programi, ki jih organizacija izvaja že vsaj tri leta. Država jih financira za petletno obdobje. V dokumentu, iz katerega sem črpala podatke, so programi C razvrščeni po skupinah javnih programov iz nacionalnega programa (glej stran 9) in skupinah razvojnih in eksperimentalnih programa (glej stran 10). Ta razvrstitev mi je bila v naslednjih korakih v pomoč pri izdelavi kategorizacije dejavnosti. Iz dokumenta MDDZS sem za programe C prevzela podatke o imenu programa, nazivu izvajalca, njegov sedež ter skupino programa.

c) Programi B se od programov C razlikujejo v višini odobrenih sredstev ter času delovanja programa. Programi B morajo delovati vsaj eno leto. Ker so programi B precej številčnejši od programov C, bodo pravi preizkus kategorizacije programov. Iz dokumenta MDDSZ sem za programe B črpala podatke o imenu programa ter nazivu izvajalca, ter njegov sedež. Podatek o skupini programa iz nacionalnega programa v viru ni podan.

Vir programov na spletni strani IRSSV (Programi socialnega varstva, <http://www.irssv.si/programi-socialnega-varstva/programi-socialnega-varstva/index.html>) so programi A, B in C izbrani na razpisu MDDSZ, zato pričakujem, da se bo del podatkov prekrival s podatki, ki sem jih dobila iz vira MDDSZ. Razlog za zajem podatkov iz obeh virov je, da programi na spletni strani IRSSV vsebujejo več podatkov in so kategorizirani. To mi v naslednjih korakih omogoča analizo obstoječega pregleda programov, preizkušanje kategorizacije z dodajanjem programov iz vira MDDSZ, ter v končni fazi predvideti izboljšave in izdelati zasnovo informacijskega sistema. Ob tem moram pripomniti, da ob zajemu podatkov iz spletne strani IRSSV-ja še ni bilo objavljenih programov za 2011, zato pričakujem, da se nekaj programov B in C iz vira MDDSZ ne bo ponovilo.

V spodnji tabeli prikazujem število pridobljenih podatkih iz posameznih virov.

<b>Vir podatkov</b>	<b>Število izvajalcev</b>	<b>Število programov</b>
Spletna aplikacija IRSSV	197	291
MDDSZ – programi C	22	27
MDDSZ – programi B	145	189

*Preglednica 3.1: Vhodni podatki za analizo*

Številke v zgornji tabeli so orientacijske, saj je namen zajema in obdelave podatkov zgolj preizkusiti učinkovitost kategorizacije.

### **3.2 Urejanje zbranih podatkov in analiza**

Podatke iz obeh virov (IRSSV in MDDSZ) sem zbrala na enem mestu in primerjala programe. Podvajanje programov med obema viroma je bilo pričakovano. Dvojnike sem izločila. Takšnih programov je bilo 113 (88 programov B in 25 programov C). Seveda so se ponavljali tudi izvajalci programov, tako, da se je njihovo skupno število v analizi zmanjšalo na 238.

Da bi dobila več podatkov o programih, sem pregledala spletne strani izvajalcev teh programov. Pri izvajalcih, ki niso imeli opisa programov, sem si pomagala z opisi drugih programov izvajalca oziroma z opisom organizacije (cilji njenega delovanja, poslanstvo, ...). V kolikor izvajalci niso imeli spletnih strani, sem si pomagala z imeni programov.

#### **Opis dejavnosti**

Med programi, ki sem jih analizirala, je kar nekaj takšnih, pri katerih je ime programa zelo skopo, tako da ne vemo niti kdo so končni uporabniki niti kakšna je njihova vsebina. Takšni primeri so npr.: Dnevni center, Varnost je moja pravica, Tu sem zate, Prej - potem, Domačija, Študentsko križišče. Prevladujejo sicer programi, ki v imenu razkrijejo več značilnosti programa, a še vedno premalo, da bi lahko na podlagi tega razbrala njegove značilnosti, kar pa je zelo pomembno za kategorizacijo programov. Da bi dobila natančnejšo sliko o programih, sem si beležila opise programov, ki sem jih dobila na spletnih straneh izvajalcev.

Opis dejavnosti se mi zdi koristen podatek tudi za končne uporabnike sistema, saj si tako lažje izberejo vsebinsko ustrezno dejavnost. Zato sem opis dejavnosti vključila v informacijski sistem. V njem se lahko poudari vse podatke o dejavnosti, ki niso zaobjeti v do sedaj zbranih podatkih, npr. značilnosti in cilji dejavnosti, njene posebnosti, uradne ure, ...

### **Ime izvajalca dejavnosti**

Pri pregledu imen izvajalcev, ki izvajajo dejavnosti, sem nekajkrat naletela na zelo podobna imena. To se zgodi zaradi tega, ker imajo izvajalci dolgo in skrajšano registrirano ime. V praksi se uporabljajo tudi druge, neuradne okrajšave imena izvajalcev. V kolikor se uporabljajo različna poimenovanja istega izvajalca, pride do podvajanj podatkov, kar ni dobro za konsistentnost informacijskega sistema, lahko pa predstavlja tudi težavo pri identifikaciji izvajalca. Da se izognemo nepravilni identifikaciji, je najbolje hraniti dolga registrirana imena izvajalcev. Priporočljivo je hraniti tudi matično številko, ki predstavlja enolični identifikator izvajalca in omogoča povezavo s centralnim registrom poslovnih subjektov Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES).

Tule navajam nekaj tipičnih primerov težav, ki so posledica nedoslednosti in skrajšanih imenih izvajalcev:

- Največ težav z identifikacijo sem imela v primeru izvajalca Društvo za avtizem (vir MDDSZ). Pravo ime je Center Društvo za pomoč osebam z motnjami avtizma. Našla sem ga po matični številki, ni pa isto kot Društvo za avtizem Dan ali Društvo za avtizem Maribor, ki tudi obstajata v registru AJPES. V viru IRSSV je isto društvo imenovano Center za avtizem.
- Škofijska Karitas Ljubljana je pravilno Škofijska Karitas Ljubljanske nadškofije.
- V viru MDDSZ je organizacija Mestno društvo gluhih in naglušnih Ljubljana, ki v registru AJPES ne obstaja, obstajata pa Mestno društvo gluhih Ljubljana in Društvo gluhih in naglušnih Ljubljana. Na podlagi pregleda spletnih strani obeh organizacij, sem ugotovila, da je pravilno ime Mestno društvo gluhih Ljubljana.
- V viru MDDSZ je organizacija z imenom Zakonski in družinski inštitut Novo mesto. Pravo ime je Zakonski in družinski inštitut, je pa res, da je iz Novega mesta.
- Prav tako je v viru MDDSZ Društvo za zdravljenje alkoholikov Ljubljana – Bežigrad, uradno ime je Društvo zdravljenih alkoholikov Ljubljana Bežigrad.

Težave z identifikacijo izvajalca nastopijo tudi, kadar je v uporabi kratica kot npr. ISPP (Inštitut za socialno psihiatrijo in psihotravmatologijo), ZPM (Zveza prijateljev mladine), KZA (klubi zdravljenih alkoholikov) ali pa CPM kot okrajšava za Center za pomoč mladim, uraden naziv pa je še daljši (Društvo Center za pomoč mladim).

### **Enota izvajanja dejavnosti**

Koristen podatek za uporabnika informacijskega sistema je tudi ime enote, ki dejavnost izvaja. Ta podatek je smiselno hraniti v informacijskem sistemu v primerih, kjer so organizacije večje in imajo široko ponudbo oziroma več vsebinsko ločenih enot, lokacijsko razpršeno dejavnost ali dejavnost, ki se izvaja izven sedeža izvajalca. Kot primer navajam Center za odvisnosti, ki deluje v okviru Zavoda za zdravstveno varstvo Maribor. Center za odvisnosti deluje na drugem naslovu kot matični zavod in pokriva specifično področje dela. Velikokrat so imena enot vezana na kraj, npr. Enota Prevalje, kar je za uporabnika pomemben podatek, če je sicer sedež izvajalca v Ljubljani. V drugih primerih je ime enote lahko vezano na vsebino dela npr. Stanovanjska skupina ali pa Varna hiša.

### **3.3 Kategorizacija dejavnosti**

Dejavnosti socialnega varstva predstavljajo programi, storitve, prejemki, naloge, ukrepi javna pooblastila in druge oblike pomoči. V nadaljevanju se osredotočam samo na programe in storitve socialnega varstva.

Kategorizacija programov je potrebna, da zajamemo njihovo raznovrstnost in jih združimo po podobnostih. Ločeno od programov sem se lotila kategorizacije storitev, medtem, ko se ostalih dejavnosti v nalogi nisem lotila. Ostale dejavnosti niso zanemarljive v smislu zagotavljanja socialnovarstvenih pravic. Nasprotno, gre za zelo širok in kompleksen sistem, za katerega se obetajo tudi spremembe na zakonodajnem področju. Precejšnjo vlogo pri ostalih dejavnostih imajo centri za socialno delo. Tako npr. od vseh izvajalcev javnih pooblastil samo oni izvajajo pooblastila, ki neposredno zadevajo končne uporabnike.

Programi so podrobneje opredeljeni v nacionalnem programu (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 – 2010 2006) in jih v nalogi navajam na strani 9. So bolj raznovrstni od storitev in se med seboj precej prekrivajo.

Kategorizacija programov na javne, razvojne in eksperimentalne ničesar ne razreši, saj laičnemu uporabniku takšna razdelitev ne bi bila jasna. Rode (2001) v magistrskem delu razdeli programe nevladnih organizacij glede na stopnjo zahtevnosti na preventivne, prehodne, terapevtske in vzdrževalne. Najmanj zahtevni so preventivni programi, ki ne rešujejo problema, temveč ga poskušajo preprečiti. Na drugi strani so vzdrževalni programi, katerih namen je zagotoviti trajno rešitev problema. Tipologija programov, kot jo imenuje avtor, upošteva dimenzijo trajanja programov (trenutni: prehodni programi, trajni: vzdrževalni programi) in dimenzijo namena programa (preprečevanje: preventivni programi, popravljanje: terapevtski programi). Ta tipologija programov se uporablja za potrebe evalviranja programov socialnega varstva (Rode *et al.* 2005 in 2006). Programi so praviloma mešanica različnih tipov, zato z njo ne moremo neposredno klasificirati programov. Za evalvacijo programov se tako omenjena tipologija uporablja za klasifikacijo postopkov, procesov in ciljev v programih. Zaradi prepletanja programov med različnimi tipi in zapletenosti, ki otežuje razumevanje končnega uporabnika, se mi omenjena tipologija ne zdi dobra osnova za informacijski sistem, ki ga načrtujem.

### **3.3.1 Izhodiščna kategorizacija programov**

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo uporablja razdelitev programov socialnega varstva po ciljnih skupinah in problematiki:

1. Socialna rehabilitacija zasvojenih (a.Prepovedane droge, b.Motnje hranjenja, c.Alkoholizem, d.Preventivni programi)
2. Duševno zdravje (a.Pisarne za informiranje/svetovanje, b.Dnevni centri, c.Stanovanjske skupine, d.Drugo, e.Telefonsko svetovanje)
3. Programi za brezdomce
4. Programi za starejše
5. Programi za otroke in mlade
6. Programi za preprečevanje nasilja (a.Materinski domovi, b.Varne hiše, zatočišča, c.Psihosocialna pomoč, d.Programi za povzročitelje nasilja)
7. Programi za invalide
8. Programi za Rome

9. Terapevtski programi
10. Drugi programi

Zgornja kategorizacija je del spletne aplikacije na spletni strani IRSSV (Programi socialnega varstva, <http://www.irssv.si/programi-socialnega-varstva/programi-socialnega-varstva/index.html>). Uporabnik aplikacije v prvem koraku izbere eno od ciljnih skupin iz prvega ali drugega nivoja in dobi seznam izvajalcev za izbrano ciljno skupino. Uporabnik aplikacije poleg imena izvajalca dobi še naslov sedeža izvajalca, njegove kontaktne podatke ter imena programov, ki jih izvaja.

Zgornja kategorizacija je dobra osnova za nadaljevanje, zato sem jo v tej fazi privzela za mojo izhodiščno. Ciljne skupine so primerne, ker so jasne in prepoznavne tudi za laičnega uporabnika. Zgornja kategorizacija je uporabna tudi zato, ker osnovnih skupin ni preveč (prevelika drobitev ima za posledico praviloma nejasne meje med skupinami) in tudi ne malo (premajhna skupina ne bi rešila nepreglednosti velikega števila dejavnosti). Kategorizacija ima deset osnovnih skupin, od tega imajo tri podskupine (dvonivojska struktura kategorizacije). Na prvem nivoju so edino »terapevtski programi« vsebinskega značaja, sicer so vse skupine ciljno usmerjene na končnega uporabnika. V drugem nivoju se pojavljajo tako ciljne skupine (npr. »alkoholizem«, »prepovedane droge«) kot tudi vsebinske (npr. »dnevni centri«, »telefonsko svetovanje«).

V nadaljevanju me je zanimalo, koliko je izhodiščna kategorizacija uporabna v smislu učinkovitosti iskanja, možnosti dopolnitve z drugimi programi na področju socialnega varstva ter kako uporabne in kakovostne so informacije, ki jih sistem ponuja.

### **3.3.2 Dejavnosti na meji med več kategorijami**

Pri pregledu vhodnih podatkov sem ugotovila, da programi lahko sodijo v več kategorij oziroma pokrivajo več ciljnih skupin. Navajam nekaj primerov prepletanja med kategorijami, ki sem jih zasledila:

- Tipičen primer prekrivanja programov med ciljnimi skupinami so terapevtski programi, ki so namenjeni praktično vsem ciljnim skupinam. Prepletanje je tudi posledica tega, da je kategorija »terapevtski programi« vsebinska opredelitev in ne opredelitev ciljne skupine. Navajam primera prekrivanja s področjem nasilja: program »Nočem več nasilja« Centra za družinsko in zakonsko terapijo Stik ter

»Terapevtska pomoč pri psihičnem, fizičnem in spolnem nasilju« Centra za družinsko terapijo Kamnik. Večkrat se pojavlja tudi kombinacija terapije in ene ali celo več oblik zasvojenosti: »Terapevtska skupnost za zasvojene mamice (starejše) in njihove otroke« Društva Projekt Človek in »Terapevtski program urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma in drugih oblik zasvojenosti« Društva za psihosocialno pomoč »Pluton«.

- Podoben primer predstavlja kategorija »telefonsko svetovanje«, le da v tem primeru ne gre za osnovno kategorijo, ampak eno od podskupin v kategoriji »duševno zdravje«. Prepleta se npr. z naslednjimi ciljnimi skupinami: preprečevanje nasilja (program »SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja«), programi za invalide (program »Svetovalna komunikacija in pomoč« Zveze Sonček), programi za mlade (»Nacionalna mreža TOM«, Zveze prijateljev mladine). Iz opisov programov sem ugotovila, da so nekateri od teh programov specializirani za drugo ciljno populacijo, zato se mi zdi nujno dodati kategorijo »telefonsko svetovanje« tudi v te kategorije.
- Program »Psihosocialni program, pomoč družini z gluho ostarelo osebo oz. posameznim gluhim osebam v RS - osebna asistenca« Zveze društev gluhih in naglušnih Slovenije spada v kategorijo programov za invalide, a tudi na področje programov za starejše. Podobno velja za program »Dnevni center za starejše gluhe, naglušne in gluhoslepe«.

Aplikacija IRSSV dejavnosti na meji med kategorijami umesti v eno kategorijo, verjetno v tisto, ki je bolj prevladujoča. Prekrivanju med kategorijami se v praksi ne moremo izogniti, ne glede na kategorizacijo. Zdi se mi pa pomembno, da informacijo o dejavnosti dobijo vse ciljne skupine, katerim je dejavnost namenjena. Zato je nujno, da je relacija med dejavnostjo in kategorijo takšna, da ena dejavnost lahko pokriva več kategorij. To velja sicer tudi za relacijo med izvajalcem in dejavnostjo (en izvajalec lahko izvaja več dejavnosti), a je nisem posebej navajala. Vir IRSSV je slednjo relacijo že upošteval.

Kategoriji »telefonsko svetovanje« in »terapevtski programi« sta med zgornjimi primeri prekrivanj specifični še iz enega razloga. Kategoriji nista ciljni skupini, ampak gre za vsebinsko naravo kategorij.

### **3.3.3 Kategorija »drugo«**

Pestrost socialnovarstvenih programov je že danes velika, še težje pa je vnaprej predvideti potrebe in s tem kategorizacijo, ki bo podpirala bodoče dejavnosti na področju socialnega varstva. Kategorija »drugo« predstavlja rešitev, ki zagotavlja odprt sistem kategorizacije. Vsakič, ko se pojavi nova oblika dejavnosti, ki jo težko uvrstimo v eno od načrtovanih kategorij, smo namreč v zagati. V takšnem primeru jo uvrstimo v kategorijo »drugo«, kot tudi vse druge dejavnosti, ki ne sodijo v nobeno od obstoječih kategorij. Ko je dejavnosti v posamični kategoriji »drugo« toliko, da postane nepregledno, je potrebno razmisliti o reorganizaciji kategorij.

V izhodiščni kategorizaciji se kategorija »drugo« pojavi dvakrat: kot kategorija na osnovnem nivoju in drugič v ciljni skupini »duševno zdravje«. V prvem primeru je v vlogi ciljne skupine, v drugem pa kot ena od vsebinskih oblik dejavnosti. Pri oblikovanju kategorizacije si postavim naslednja pravila glede kategorije »drugo«:

- Postavim jo kot ciljno skupino na osnovnem nivoju, kot tudi v vsaki od podkategorij.
- Lahko je ciljna skupina ali pa je mišljena kot ena od oblik dejavnosti - vsebinska opredelitev dejavnosti (kot so tudi »dnevni centri«, »stanovanjske skupine«, ...).
- V kategoriji »drugo« ni smiselno ustvarjati podkategorij.
- Je vedno na zadnjem mestu v naboru kategorij in ne nekje vmes, ker takšna razporeditev ne ustreza logičnem razmišljanju ljudi.

### **3.3.4 Dodajanje kategorij**

Če je izvajalcev in dejavnosti znotraj ene kategorije (oz. podkategorije) preveč, je smiselno uvesti podkategorije. Preštela sem število programov znotraj posameznih (pod)kategorij v zbirki podatkov. Število programov za otroke in mladostnike ter programov za invalide je več kot 50, kar se mi zdi preveč za učinkovito iskanje zelenega programa. Dodajanje kategorij se mi zdi smiselno tudi v primerih ko ni tako veliko programov, a so ti med seboj zelo razlikujejo (npr. programi s področja preprečevanja nasilja). Preverila sem vse kategorije in ugotavljala možnosti širitve oziroma večje razvejanosti skupin.

### **3.3.5 Kategorizacija programov po ciljnih skupinah in vsebini**

Izhodiščna kategorizacija za imena kategorij uporablja ciljne skupine, vsebuje pa tudi vsebinske kategorije. Na osnovnem nivoju je vsebinsko definirana kategorija »terapevtski programi«, na drugem nivoju pa vse podkategorije »duševnega zdravja«: pisarne za informiranje/svetovanje, dnevni centri, stanovanjske skupine, drugo in telefonsko svetovanje.

V izhodišči kategorizaciji se v kategoriji »preprečevanje nasilja« na istem nivoju prepletajo ciljno in vsebinsko usmerjene podkategorije. Tako je kategorija »programi za povzročitelje« ciljna skupina, medtem ko so »materinski domovi«, »varne hiše« in »psihosocialna pomoč« vsebinske kategorije.

Mešanje vsebinskih s ciljnimi skupinami povzroča slabšo dostopnost za uporabnika. Tako na primer žrtev nasilja ne more najti terapevtskega programa, če je ta v vsebinskem sklopu izven ciljne skupine »preprečevanje nasilja«. Menim, da je zato najbolj smiselno, da se na istem nivoju izognemo mešanju ciljnih skupin in vsebine, razen v primerih, če bi dodatna kategorizacija povzročala preveliko drobljenje.

### **3.4 Lokacija izvajanja dejavnosti**

Pregled dejavnosti je pokazal še eno značilnost in sicer, da se dejavnost lahko izvaja na več lokacijah. Tipični primeri tega so imena dejavnosti kot npr. Mreža dnevnih centrov, Mreža stanovanjskih skupin ali pa so v imenu dejavnosti navedeni različni kraji (npr. Materinski dom Škofljica in Višnja Gora).

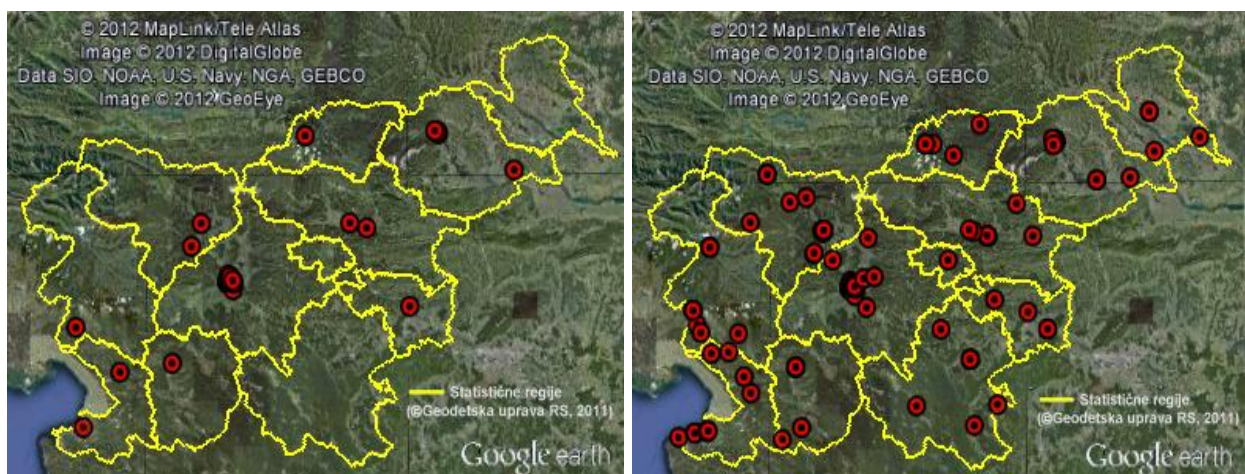
Informacija o več lokacijah izvajanja je velikokrat skrita in se iz imena dejavnosti ne more razbrati. Takšne primere sem razkrila šele s pregledom internetnih strani izvajalcev; navajam nekaj primerov: Društvo Center za pomoč mladim, ki izvaja program »Svetovalnica za mlade s podpornimi programi« na sedežu v Ljubljani in v enoti CPM Maribor. Društvo VITA za pomoč po nezgodni poškodbi glave izvaja program »Pomoč na domu in osebna asistenca« za osebe z nezgodno poškodbo glave po celi Sloveniji.

To mi je dalo misliti, da vodenje podatka o naslovu sedeža izvajalca premalo za končnega uporabnika, ki želi vedeti, kje (v geografskem smislu) lahko dobi pomoč. S to informacijo dejansko približamo dejavnosti končnim uporabnikom.

Tudi pri dejavnostih, ki se izvajajo na eni sami lokaciji sem opazila, da to ni nujno sedež lokacije. Velikokrat je to v primerih programov, ki jih izvajajo Centri za socialno delo (npr. programi materinskih domov, domov za otroke, stanovanjskih skupin, ...).

Zato se mi zdi potrebno uvesti novo relacijo in sicer, da je lahko **ena dejavnost izvaja na več lokacijah**. Ta dopolnitev podatkov omogoča realen vpogled v dostopnost dejavnosti, načrtovalcem in izvajalcev sistema pa nudi tudi vpogled v vrzeli pokritosti.

Za ilustracijo sem pripravila primerjavo pregleda programov na področju duševnega zdravja. Prvotno sem imela v zbirki podatke s sedeži izvajalcev, potem sem dodala lokacije izvajanja posameznih dejavnosti. Iz tako pridobljenih podatkov sem pripravila spodnja zemljevida, na katera sem dodala še meje statističnih regij. Razlika je več kot očitna. Zanimiva je tudi primerjava po statističnih regijah.



*Slika 3.1: Zemljevid programov duševnega zdravja – primerjava med lokacijami sedežev izvajalcev in dejanskih lokacij izvajanja programov*

Zanimiv je tudi primer, ki ni osamljen: Škofijska Karitas Koper ima sedež v Solkanu (v Goriški regiji), svoje programe (npr. programe za brezdomce) pa izvajajo na obali (Obalno-kraška regija).

Pri preučevanju lokacij izvajanja dejavnosti sem ugotovila, da so nekateri naslovi določeni zelo natančno, drugi manj natančno ali pa so neznani. Naslov lokacije izvajanja je najbolj natančno določen, kadar so znani podatki o pošti, ulici (oz. naselju) in hišni številki. Ugotovitve te analize so predstavljena v rezultatih v poglavju Grafični prikaz lokacije izvajanja (str. 68).

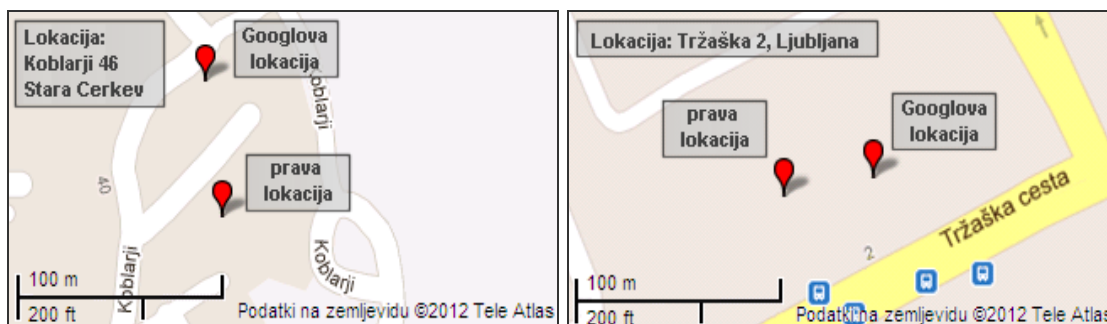
### **Pretvorba naslova izvajanja dejavnosti v geografske koordinate**

Lokacijo izvajanja dejavnosti na zemljevidu predstavimo s točko. Za prikaz točke potrebujemo koordinate lokacije izvajanja dejavnosti in geografsko podlago (topografske karte, satelitske posnetke ali druge podatke za orientacijo v prostoru).

Z znanim naslovom o lokaciji izvajanja dejavnosti imamo zelo natančno prostorsko opredelitev. Za prikaz na zemljevidu naslov (ulica/naselje, hišna številka in pošta) pretvorimo v geografske koordinate, ki so univerzalne za cel svet.

Ugotovila sem, da si pri določitvi geografskih koordinat na podlagi naslova lokacije, lahko pomagamo z spletnimi zemljevidi Najdi.si (Zemljevid Najdi.si, <http://zemljevid.najdi.si/>), Google Zemljevidi (Google Zemljevidi, <http://maps.google.si/>), Yahoo Zemljevidi (Yahoo Zemljevidi, <http://maps.yahoo.com/>), ...

V slovenskem spletnem zemljevidu Najdi.si (Zemljevid Najdi.si, <http://zemljevid.najdi.si/>) to storimo tako, da v iskalnik vpišemo naslov, na zemljevidu se pokaže simbol, ki označuje natančno pozicijo iskanega naslova, zatem pa s funkcijo »prikaz GPS koordinat« odčitamo geografske koordinate naslova. Moram opozoriti, da v tujih spletnih zemljevidih iskana pozicija ni natančna, ker razpolagajo z manj podatki, vendar se njihovi algoritmi za preračun koordinat ter podatki zelo hitro izboljšujejo. Še v juniju 2011, so imeli na eni od spletnih strani Googla, ki danes ne obstaja več, razloženo, da preračun naslova v koordinate izgleda tako, da program vzame skupno število naslovov v dani ulici in predvideva, da so naslovi enakomerno porazdeljeni po njej. Po mojih izkušnjah je bila napaka lociranja preko naslova tudi do 600 metrov. Dobrih šest mesecev kasneje je lokacija precej bolj natančna, kar je vidno tudi iz dveh primerov na sliki spodaj (na podeželju in v mestu) – napaka je v obeh primerih manjša od 100 metrov.



Slika 3.2: Natančnost lociranja preko naslova z orodjem Google Zemljevidi

Avtomatske pretvorbe več naslovov hkrati omenjeni programi ne dovoljujejo. Za potrebe te naloge sem na spletu našla in preizkusila brezplačni program, ki to omogoča - GPS Vizualizer (GSP Visualizer, <http://www.gpsvisualizer.com>). Ker za izračun koordinat uporablja storitve Yahoo Zemljevidi (Yahoo Zemljevidi, <http://maps.yahoo.com/>) ali Google Zemljevidi (Google Zemljevidi, <http://maps.google.si/>), je natančnost takšna, kot jo opisujem zgoraj.

Pri navedbi naslova v vhodnih podatkih sem opazila razne okrajšave. Najpogostejše so okrajšava besede »ulica« v »ul.« ter »cesta« z »c.«, kar za končnega uporabnika ni moteče. Pri pretvorbi naslova v koordinate te okrajšave niso problematične. Težave pa so pri kraticah kot npr. Trg MDB namesto Trg mladinskih delovnih brigad ali CKŽ (Cesta krških žrtev), ki jih iskalniki v spletnih zemljevidih ne najdejo.

### Prikaz lokacije izvajanja na zemljevidu

Za upodobitev koordinat na zemljevidu sem preizkusila tri javno dostopne in brezplačne programe: zgoraj omenjeni spletni zemljevid Google Zemljevidi (*ibid.*), Google Zemljo (Google Zemlja, <http://www.google.com/intl/sl/earth/index.html>) in slovenski spletni zemljevid Najdi.si (Zemljevid Najdi.si, <http://zemljevid.najdi.si/>). Zanima me, na kakšen način se lahko podatki iz informacijskega sistema pregleda socialnovarstvenih dejavnosti prikažejo na zemljevidu ali so ti podatki razumljivi in hkrati uporabni ter enostavni za uporabo. V manjši meri se dotaknem možnosti izdelave lastnih zemljevidov znotraj teh programov, omejitev programov in pogojev uporabe.

### **3.5 Funkcionalnosti informacijskega sistema**

Do sedaj sem natančneje opredelila kategorizacijo dejavnosti in lokacijo izvajanja dejavnosti. V tem poglavju omenjam še druge pomembne funkcionalnosti informacijskega sistema, ki pripomorejo k njegovi uporabnosti in učinkovitosti.

#### **Iskanje po kategorijah in statističnih regijah**

Smisel kategorizacije je učinkovitejše iskanje dejavnosti. Končnega uporabnika zanimajo dejavnosti, ki se izvajajo v njegovem lokalnem okolju. Zato lahko število zadetkov iskanja še dodatno omejimo z iskanjem po prostorskih enotah. Smatram, da so primerne enote statistične regije. V Sloveniji je dvanajst statističnih regij. So dokaj velike enote, za katere Statistični urad Republike Slovenije zbira in izkazuje pomembne podatke (demografske, ekonomske, ...), ki so uporabni za analize dejavnosti socialnega varstva (Statistične regije Republike Slovenije, [http://www.stat.si/doc/reg/karte%20zadnje/NUTS3\\_SURS\\_zaslon.jpg](http://www.stat.si/doc/reg/karte%20zadnje/NUTS3_SURS_zaslon.jpg)).

#### **Splošni in napredni iskalnik**

Poleg iskalnika po kategorijah socialnovarstvenih dejavnosti, je splošni iskalnik učinkovito in za uporabnike spleta poznano orodje, saj je osnovno orodje vseh spletnih brskalnikov: Google (Google, <http://www.google.si/>), Yahoo (Yahoo, <http://www.yahoo.com/>), Najdi.si (Najdi.si, <http://www.najdi.si>), ...

Napredni iskalnik omogoča iskanje po določenih kriterijih. Uporabniki spleta ga poznamo iz že zgoraj omenjenih spletnih brskalnikov ter tudi iz množice spletnih aplikacij na javno dostopnih portalih iz raznih področij (nepremičnine, prodaja, ...). V informacijskem sistemu pregleda socialnovarstvenih dejavnosti bi bil napredni iskalnik zelo primeren za natančnejše poizvedbe, iz katerih želimo izluščiti več ali pa bolj natančno kot poišče iskalnik po kategorizaciji dejavnosti ali splošni iskalnik.

Splošen in napredni iskalnik sta zelo primerna za iskanje točno določenega podatka ali za iskanje manj pogostih oblik pomoči. Iskalnik je zelo koristen tudi v primerih, ko gre za prepletanje med ciljnim skupinami (npr. da iščemo dejavnosti za naglušne in slabovidne, ki sta sicer v različnih kategorijah).

## **Dodatni koristni podatki v zbirki podatkov**

V zbirko podatkov dodajam podatke, ki jih ni v vhodnih podatkih:

- Opis dejavnosti: podrobneje opisano zgoraj.
- Tip dejavnosti: ali gre za storitev ali program, ...
- Enota izvajanja: podrobneje opisano zgoraj.
- Spletni naslov je v zelo pomemben. Uporabnik, ki bo našel neko dejavnost, bo lahko prebral več o njej, ugotovil, če je za njega sploh uporabna in dobil mnogo več ažurnih podatkov o dejavnosti in izvajalcu. Izvajalci dejavnosti se selijo, menjajo telefonske številke, spletni naslov pa spreminjajo redkeje. Podatek o spletni strani izvajalca se mi v informacijskem sistemu zdi bolj nujen kot telefonska številka. Opazila sem, da imajo nekatere, predvsem večje organizacije, več spletnih naslovov. Takšnih primerov sem opazila zelo malo, v kolikor bi bilo to bolj običajno, pa bi bilo smiselno razmisliti o tem, da je podatek o spletni strani povezan z dejavnostjo.
- Telefonska številka je zelo koristen podatek v zbirki podatkov za končne uporabnike, slabost je v tem, da je podatek lahko hitro neažuren (selitev, dodajanje novih mobilnih števil). Skoraj nujno bi jo morali vezati na dejavnost (in ne na izvajalca), saj imajo še posebej pri večjih in organizacijsko ločenih organizacijah, posebne številke za konkretne programe. Posebej pomembna je telefonska številka pri programih, ki izvajajo telefonsko svetovanje (velikokrat je ta številka brezplačna). V teh primerih se mi zdi pomembno, da je telefonska številka navedena tudi v opisu dejavnosti.
- Elektronski naslov je koristen podatek predvsem zato, ker predstavlja brezplačen način komuniciranja. Podobno kot pri telefonski številki pa velja, da bi jo bilo bolje vezati na dejavnost kot na izvajalca.
- Statistična regija izvajanja dejavnosti.

## 4 REZULTATI

V tem poglavju je predstavljen načrt informacijskega sistema. Pomemben gradnik informacijskega sistema predstavlja podatkovna zbirka in podatki v njej. Pri načrtovanju podatkovne zbirke sem upoštevala značilnosti podatkov, ugotovljene v analizi in kategorizaciji programov in storitev socialnega varstva. Predstavljen je načrt zunanjega in konceptualnega nivoja podatkovne zbirke. Zunanji nivo ponazarja poglede oziroma funkcionalnosti sistema za različne tipe uporabnikov. Konceptualni nivo podatkovne zbirke je model podatkov, ki ponazarja organizacijo in odnose med podatki v zbirki.

Zaradi vsebinskega pomena naloge v posebnem podpoglavju obravnavam kategorizacijo dejavnosti socialnega varstva. Kategorizacijo programov ter storitev socialnega varstva, ki pomembno poveča učinkovitost iskanja informacij, zaradi različnih izhodišč predstavljam ločeno. Programi socialnega varstva so usmerjeni v konkretno skupino uporabnikov, storitve pa so kategorizirane na podlagi metod in oblik izvajanja.

Informacija o lokaciji izvajanja dejavnosti je za vse tipe uporabnikov pomemben vidik uporabnosti informacijskega sistema. V zadnjem podpoglavju zato predstavljam možnosti grafičnega prikaza lokacije izvajanja dejavnosti.

### **4.1 Funkcionalnosti informacijskega sistema**

Funkcionalnost informacijskega sistema opredeljuje poglede na podatke, prilagojene različnim tipom uporabnikov. V nadaljevanju prikazujem funkcionalnost sistema za tri predvidene osnovne skupine uporabnikov: končnega uporabnika sistema, izvajalca dejavnosti, regulatorja in financerja dejavnosti.

#### **4.1.1 Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika**

Končni uporabniki pregleda dejavnosti socialnega varstva so glede funkcionalnosti najmanj zahtevni uporabniki. Sistem jim nudi največ omejitev glede možnosti dostopa in urejanja podatkov, pravice dostopa so odvisne od politike upravljalca sistema. Za potrebe končnih uporabnikov zadostuje, da so podatki v informacijskem sistemu namenjeni pregledu, ne pa tudi njihovem vnosu in popraviljanju.

Osnovna funkcija sistema je iskanje, ki omogoča pregled dejavnosti. Učinkovitost iskanja je zagotovljena z različnimi možnostmi iskanja:

- iskanje po kategorijah in statističnih regijah
- osnovno iskanje
- napredno iskanje.

Pri iskanju po kategorijah uporabnik izbere kategorizacijo programov ali storitev. Znotraj ene od teh izbere kategorijo ali podkategorijo. Iskanje omeji na statistično regijo, v kateri išče dejavnosti.

Na spodnji sliki je namesto »kategorija« uporabljen izraz »področje dela«, ker je za laične uporabnike sistema bolj razumljiv.

ISKANJE SOCIALNO-VARSTVENIH DEJAVNOSTI

**REGIJA**

Pomurska  
Podravska  
Koroška  
Savinjska  
Zasavska  
Spodnjeposavska  
Jugovzhodna Slovenija  
Osrednjeslovenska  
Gorenjska  
Notranjsko-kraška  
Goriška  
Obalno-kraška

Izberi vso Slovenijo

**PODROČJE DELA**

Programi  Storitve

⊕ Zasvojenosti  
⊕ Duševno zdravje  
⊕ Hendikep  
⊕ Preprečevanje nasilja  
⊕ Brezdomstvo  
    Dnevni centri  
    Nastanitev  
    Drugo  
⊕ Romi  
⊕ Starejši  
⊕ Otroci in mladostniki  
⊕ Družina in pari  
⊕ Drugo

Izberi tudi podpodročja

**ISKANJE**

Zapri

**Pomoč:**  
Iz seznama izberite regijo in področje dela socialno-varstvenih dejavnosti. Nato kliknite gumb ISKANJE. Nato kliknite gumb [ISKANJE](#).  
[...več](#)

**O programu:**  
Program poišče izvajalce, opravljajo dejavnosti socialnega varstva.

**BLIŽNJICE**

Centri za socialno delo

**OSTALO**

Izris za Google Zemljo

Iskanje ...

[Napredno iskanje](#)

*Slika 4.1: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: iskanje po kategorijah socialnega varstva znotraj regij*

Splošni iskalnik bi moral biti takšen, da v zbirki podatkov najde zapise, ki:

- natančno ustrezajo besedni zvezi, ki jo išče uporabnik sistema ali

- vsebuje vsaj eno od besed (npr. najde tudi izvajalca Društvo Klub zdravljenih alkoholikov, čeprav iskalni izraz vsebuje le del imena izvajalca npr. »klub zdravljenih alkoholikov«).

Napredni iskalnik išče po več kriterijih hkrati. Za dejavnosti socialnega varstva so ti kriteriji lahko naslednji:

- ime dejavnosti (iskalnik išče po besedni zvezi ali po katerikoli besedi v podanem izrazu);
- izvajalec (iskalnik išče na podlagi izbranega imena izvajalca iz seznama ali po katerikoli besedi v podanem izrazu);
- opis dejavnosti (iskalnik išče po besedni zvezi ali po katerikoli besedi v podanem izrazu);
- območje iskanja (iskalnik išče po eni ali več statističnih regijah ali po celotni Sloveniji);
- kategorizacija (iskalnik išče po eni ali več izbranih kategorijah iz kategorizacije dejavnosti).

**Napredno iskanje**

**Poišči DEJAVNOSTI, ki vsebujejo**

vsaj eno od besed:

točno to besedno zvezo:

**Poišči IZVAJALCE**

ki vsebuje besede:

iz seznama izvajalcev:

**Išči znotraj REGIJE**  ali

[Namiq](#)

**Išči znotraj PODROČJA DELA**

Zapri ISKANJE

*Slika 4.2: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: napredno iskanje po več kriterijih*

Rezultat iskanja sta seznama dejavnosti in izvajalcev dejavnosti, ki ustrezata izbranim kriterijem uporabnika. Povezava med seznamoma zagotavlja večjo uporabnost in učinkovitost informacijskega sistema.

Pogled s seznamom dejavnosti vsebuje podatke o dejavnosti in o lokaciji izvajanja dejavnosti kot npr.:

- ime dejavnosti: v primeru programov, ki so financirani s strani MDDSZ-ja je to ime, pod katerih je program prijavljen na razpisu;
- tip dejavnosti: ali gre za storitev ali za program;
- opis dejavnosti: kratek opis značilnosti in posebnosti dejavnosti;
- kategorizacija: določa mesto dejavnosti v kategorizaciji socialnovarstvenih dejavnosti. Zaradi lažjega razumevanja končnih uporabnikov, je na sliki izraz »področje dela«;
- lokacija izvajanja: naslov izvajanja dejavnosti;
- enota izvajanja: ime lokacije, kjer se dejavnost izvaja. Ime je lahko vsebinsko (npr. Center za odvisnosti) ali geografsko (npr. Enota Koper);
- statistična regija, kjer se dejavnost izvaja;
- podatki o izvajalcu in njegovi kontaktni podatki.

Pregled dejavnosti organizacije		
<b>Nadškofijska Karitas Maribor</b> sedež: Strossmayerjeva ulica 15, 2000 Maribor		<b>Kontakt</b> w : <a href="http://www.karitasmb.si">www.karitasmb.si</a> e : <a href="mailto:info@karitasmb.si">info@karitasmb.si</a> t : 0590 80 350
<b>O dejavnosti</b> <b>Lokacija izvajanja</b> <b>Interno</b>		
Ime dejavnosti	Kratek opis / posebnosti	Področje dela
Sprejemališče za brezdomce	Uradne ure: od ponedeljka do petka: 7.00-14.00. Dežurni telefon Sprejemališča (od 01.12. do 01.03., po 21.00 uri) 0590 80 366 in gsm 041 782 503.	Brezdomstvo Dnevni centri
Zavetišče za brezdomce-odprti tip	Deluje na dveh lokacijah s 4 bivalnimi enotami. Ponuja MIRNO, VARNO in BREZPLAČNO NOČITEV vse dni v letu ter pripadajoče higienske storitve. Ciljna skupina: brezdomci in osebe brez urejenega prebivališča in tisti, ki so v trenutni stanovanjski stiski.	Brezdomstvo Nastanitev
Ambulanta za osebe brez obveznega zdravstvenega zavarovanja s posvetovalnico - Maribor	Sklop zdravstvene dejavnosti, ki bazira na prostovoljnem delu zdravnikov prostovoljcev. V timu sta medicinski sestri, ki jima pomagajo strokovni delavec, pravnik in prevajalec romskega in albanskega jezika.	Brezdomstvo Drugo

Slika 4.3: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam in opis dejavnosti

Pregled dejavnosti organizacije				
<b>Nadškofijska Karitas Maribor</b> sedež: Strossmayerjeva ulica 15, 2000 Maribor			<b>Kontakt</b> w : <a href="http://www.karitasmb.si">www.karitasmb.si</a> e : <a href="mailto:info@karitasmb.si">info@karitasmb.si</a> t : 0590 80 350	
<b>O dejavnosti</b> <b>Lokacija izvajanja</b> <b>Interno</b>				
Ime dejavnosti	Enota izvajanja dejavnost	Lokacija izvajanja	Regija	Sedež
Sprejemališče za brezdomce	Sprejemališče in zavetišče za brezdomce	Ljubljanska ulica 23 2000 Maribor	Podravska	<input type="checkbox"/>
Zavetišče za brezdomce-odprti tip	Sprejemališče in zavetišče za brezdomce	Ljubljanska ulica 23 2000 Maribor	Podravska	<input type="checkbox"/>
Ambulanta za osebe brez obveznega zdravstvenega zavarovanja s posvetovalnico - Maribor		Strossmayerjeva ulica 15 2000 Maribor	Podravska	<input checked="" type="checkbox"/>

Slika 4.4: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam dejavnosti in lokacije izvajanja dejavnosti

Pogled s seznamom izvajalcev dejavnosti, ki ustrezajo iskanim pogojem, vsebuje:

- ime izvajalca: da se izognemo napakam z identifikacijo, je to uradno dolgo ime izvajalca dejavnosti;
- sedež: naslov sedeža izvajalca dejavnosti;

- spletni naslov izvajalca dejavnosti;
- elektronski naslov izvajalca dejavnosti;
- telefonska številka izvajalca dejavnosti.

**Pregled organizacij**

**Rezultati iskanja**

Področje dela: **Brezdomstvo (vključno s podpodročji)**

Območje iskanja: **Regija : Osrednjeslovenska**

Število izvajalcev : **6**    Število dejavnosti : **11**

ZEMLJEVID

Urejanje / vnosi

Zapri

<b>Center za socialno delo Ljubljana Center</b> Dalmatinova 2, 1000 Ljubljana	w: <a href="mailto:gpcsd.licen@gov.si">gpcsd.licen@gov.si</a> e: <a href="mailto:gpcsd.licen@gov.si">gpcsd.licen@gov.si</a> t: 01 475 08 00	Pregled dejavnosti izvajalca
<b>Društvo Altra - Odbor za novosti v duševnem zdravju</b> Zaloška cesta 40, 1000 Ljubljana	w: <a href="http://www.altra.si/">www.altra.si/</a> e: <a href="mailto:info@altra.si">info@altra.si</a> t: 01 544 47 61	Pregled dejavnosti izvajalca
<b>Društvo prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote</b> Miren 216, 5291 Miren	w: <a href="http://www.drustvo-vzd.si">www.drustvo-vzd.si</a> e: <a href="mailto:info@drustvo-vzd.si">info@drustvo-vzd.si</a> t: 05 398 43 00	Pregled dejavnosti izvajalca
<b>Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcem Kralji ulice</b> Pražakova 6, 1000 Ljubljana	w: <a href="http://www.kraljiulice.org">www.kraljiulice.org</a> e: <a href="mailto:info@kraljiulice.org">info@kraljiulice.org</a> t: 059 022 503	Pregled dejavnosti izvajalca
<b>Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva</b> Poljanska cesta 12, 1000 Ljubljana	w: <a href="http://www.filantropija.org">www.filantropija.org</a> e: <a href="mailto:info@filantropija.org">info@filantropija.org</a> t: 01 430 1288	Pregled dejavnosti izvajalca
<b>Župnijska Karitas Štepanja vas</b> Mekinčeva ulica 3, 1000 Ljubljana	w: <a href="http://zupnije.krc.si/stepanja-vas">zupnije.krc.si/stepanja-vas</a> e: t: (0)1 542-48-72	Pregled dejavnosti izvajalca

*Slika 4.5: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: seznam izvajalcev dejavnosti z njihovimi kontaktnimi podatki*

Osnovna zahteva končnega uporabnika informacijskega sistema je razumljivost in preprostost uporabe. Programski vmesnik mora biti prijazen in ne sme zahtevati veliko računalniškega znanja. Večjo prijaznost in učinkovitost sistema dodatno omogoča pomoč pri uporabi aplikacije, pomoč pri razumevanju rezultatov, gumbi z namigi in podobno. Upoštevati je potrebno dejstvo, da so uporabniki sistema predvsem laične osebe, ki ne poznajo področja socialnega varstva. Zato mora biti omogočena tudi pomoč pri vsebinskih pojmih socialnega varstva (v fazi iskanja kot tudi pri prikazu rezultatov).

POMOČ

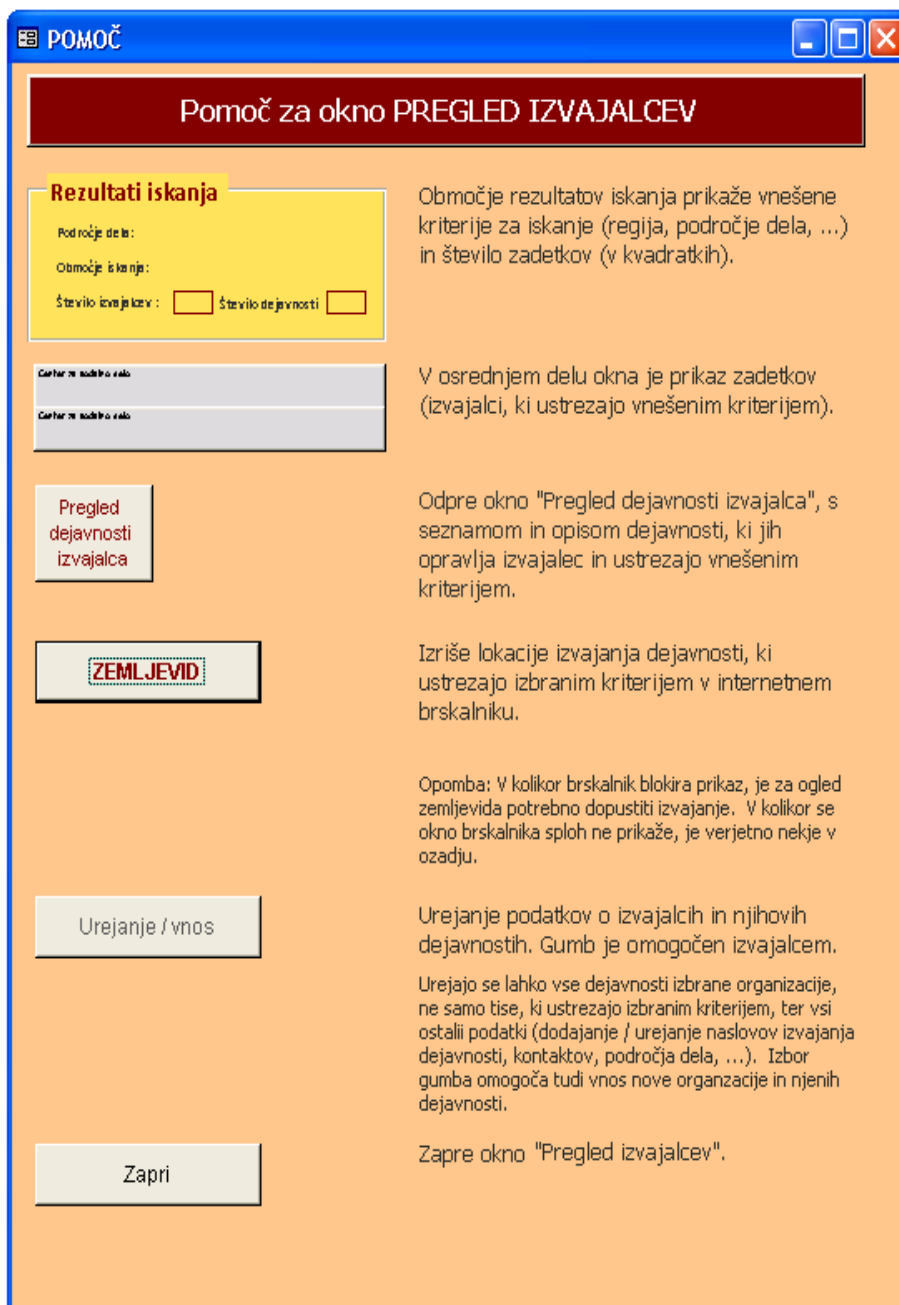
## Pomoč za ISKANJE dejavnosti socialnega varsta

- 1** Izberite območje iskanja Lahko izbirate med posamezno regijo ali vso Slovenijo.
- 2** Izberite področje dela Izbirate posamezno (pod)področje dela. Izklop/vklop podpodročij pomeni, da (ne) izbirate med podpodročji dela.
- 3** Kliknite gumb "ISKANJE" Klik na ta gumb odpre okno s pregledom izvajalcev, ki ustrezajo izbranim kriterijem.

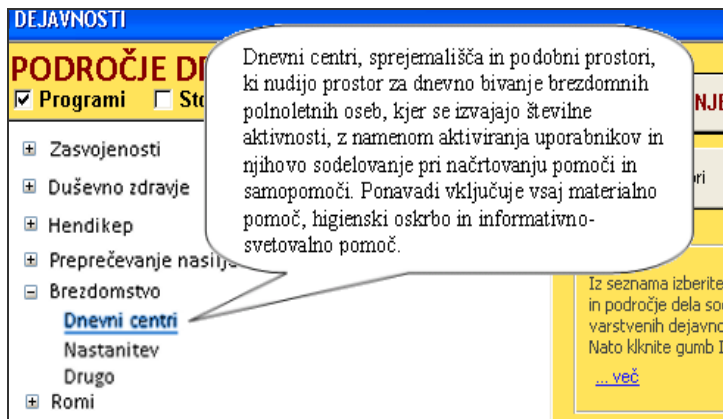
**OSTALO** Ostale možnosti Omogoča izpis in izris institucij na državni ravni (npr. Centrov za socialno delo ali drugih javnih zavodov) ter zapis vseh podatkov iz baze za aplikacijo Google Zemlja.

The screenshot shows a search interface with three main columns: 'REGIJA', 'PODROČJE DELA', and 'ISKANJE'. The 'REGIJA' column contains a list of regions. The 'PODROČJE DELA' column contains a list of sub-regions and a checkbox 'Izberi vsa'. The 'ISKANJE' column contains a 'Zapri' button and a checkbox 'Izberi tudi podje'. Below these columns is an 'OSTALO' section with buttons for 'Popis Občin', '...', '...', and 'Izpis v Google Zemlja'. Red callout boxes with numbers 1, 2, 3, and OSTALO point to the 'REGIJA' list, the 'PODROČJE DELA' list and checkbox, the 'ISKANJE' button, and the 'OSTALO' section respectively.

*Slika 4.6: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri uporabi informacijskega sistema*



*Slika 4.7: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri uporabi informacijskega sistema in pomoč pri razumevanju rezultatov*



*Slika 4.8: Funkcionalnost sistema za končnega uporabnika: pomoč pri vsebinskih pojmih socialnega varstva*

Informacijski sistem lahko izboljšamo še z naslednjimi funkcijami:

- Bližnjice do pomembnih ali večkrat iskanih informacij (npr. do seznama centrov za socialno delo ali so seznama drugih zavodov).
- Izris lokacij na zemljevidu; to so lokacije, kjer se izvajajo dejavnosti, izbrane glede na iskalne kriterije. Na zemljevidu se izpišejo tudi kontakti izvajalcev. Več o tem v nadaljevanju v podpoglavju Grafični prikaz lokacije izvajanja.
- Izpis in izris podatkov na tiskalnik.

#### **4.1.2 Funkcionalnost sistema za izvajalca socialnovarstvenih dejavnosti**

Izvajalec socialnovarstvenih dejavnosti ima več pravic pri dostopu do informacijskega sistema, kot jih ima končni uporabnik. Vendar, kadar izvajalec potrebuje oziroma išče informacije o dejavnosti, ki je ne izvaja, nastopa v vlogi končnega uporabnika, kar pomeni, da so mu omogočene funkcionalnosti končnega uporabnika informacijskega sistema.

Izvajalec dejavnosti ima dovoljenje za urejanje podatkov, vendar samo zase. Urejanje podatkov obsega dodajanje in brisanje dejavnosti ter popraviljanje obstoječih ob upoštevanju pogojev, ki jih praviloma določa upravljalec sistema. Pogoji so lahko takšni, da izvajalec ne more prosto urejati določenih podatkov. Primer: če je MDDSZ upravitelj baze, hkrati pa tudi financer določene dejavnosti, izvajalec ne more prosto spreminjati podatkov o dejavnosti, ki so vezani na pogodbeno razmerja (npr. o obsegu, obliki dejavnosti, lokaciji izvajanja), vsaj ne brez dovoljenja upravjalca.

Organizacija-urejanje imena dejavnosti in področja

**Organizacija**

Nadžkofijska Karitas Maribor

ID\_ORG: 562    www.karitasmb.si    Telefon: 0590 80 350    E-naslov: info@karitasmb.si    Pravno-org. oblika:    GID\_ORG:

**Dejavnosti**

ID_DEJ	Dejavnost	MD	MDDSZ	IRSS	GID_DEJ
276	Ambulanta za osebe brez obveznega zdravs	Sklop zdravstvene dejavnosti, ki bazira na prostovoljnem de	B		B132
279	Terapevtsko pripravljalni center	Ovisniki se v našem Terapevtsko pripravjalnem centru (TF B		1a	B131
280	Zavetišče za brezdomece-odprti tip	Deluje na dveh lokacijah s 4 bivalnimi enotami. Ponuja MIF B		3	B130
281	Sprejemališče za brezdomece	Uradne ure: od ponedeljka do petka: 7.00-14.00. Dežurni te		3	IRSSV11E
282	Materinski dom Mozirje	Postaja dom mnogim materam in njihovim otrokom, ki se z		6a	IRSSV17E
283	Materinski dom Žalec	Postaja dom mnogim materam in njihovim otrokom, ki se z		6a	IRSSV17E

\* pštevilo

Zapis: 1 od 6

05.02: Brezdomstvo . Nastanitev . .  
90: Drugo . . .

Vse lokacije izvajanje organizacije

ID	Ulica_HS	Postna	Posta	Sedež	OrganizacijskaEnota	Regija
206	Strossmayerjeva ulica 15	2000	Maribor	<input checked="" type="checkbox"/>		Podravska
323	Podvrh 23	3330	Mozirje	<input type="checkbox"/>	Materinski dom Mozirje (Andrejev dom) dom	Savinjska
324	Savinjska cesta 1	3310	Žalec	<input type="checkbox"/>	Materinski dom Žalec	Savinjska
325	Ljubljanska ulica 23	2000	Maribor	<input type="checkbox"/>	Sprejemališče in zavetišče za brezdomece domce	Podravska

Dodaj/Uredi naslove organizacije

Slika 4.9: Funkcionalnost sistema za izvajalca: dostop do podatkov o dejavnostih izvajalca

#### 4.1.3 Funkcionalnost sistema za regulatorje in financerje

Regulatorji in financerji dejavnosti imajo praviloma največ pooblastil pri upravljanju podatkov informacijskega sistema. MDDSZ preko javnih razpisov sofinancira javne, razvojne in eksperimentalne programov in sklepa pogodbe z izvajalci. Za enoten in celovit informacijski sistem bi bilo smiselno, da ima največ pravic pri upravljanju MDDSZ oziroma ISRRV, ki deluje v okviru ministrstva in med drugim opravlja informacijske naloge. Ena od nalog ministrstva je skrb za razvoj in vzpostavitev sistema socialnega varstva, poleg tega je glavni regulator socialne politike na državnem nivoju. Inštitut pri svojem vsakdanjem delu že sicer skrbi za vodenje in vzdrževanju podatkovnih zbirk za storitve in programe.

Financerjev socialnovarstvenih dejavnosti je več, predvsem so to lokalne skupnosti. V kolikor je tudi pri njih interes za upravljanje, je med njimi potreben enoten dogovor o zasnovi sistema in pristojnostih pri upravljanju. Potrebno je določiti, na kakšen način se podatki hranijo, kdo ima dostop do podatkov in pod kakšnimi pogoji, na kakšen način se

podatki vzdržujejo. Slednje je dokaj pomembno, saj je vzdrževanje praviloma dražje od implementacije sistema. V kolikor ni zagotovljenega vzdrževanja podatkov, postanejo podatki v njem zastareli, informacijski sistem pa »mrtev«. V povezavi s hrambo in vzdrževanjem podatkov je pomemben sklop tehnologija, ter s tem načrt potrebne strojne in programske opreme.

Upravljalca v sistemu vodi tudi interne podatke, do katerih dostopa samo on. To so lahko podatki, ki so vezani na pogodbeno določila sofinanciranja, rezultati evalvacije, izpolnjevanje pogojev za opravljanje dejavnosti, kapacitete dejavnosti, ... Na ta način je informacijski sistem pripomoček, ki omogoča nadzor nad kakovostjo, pregled nad dejavnostmi, načrtovanje in ocenjevanje procesov in dejavnosti, analize, spremljanje pogodbenih obveznosti, ... Upravitelj podatkov informacijskega sistema določa pogoje dostopa do podatkov vsem ostalim uporabnikom.

Pregled dejavnosti organizacije						
<b>Nadškofijska Karitas Maribor</b> sedež: Strossmayerjeva ulica 15, 2000 Maribor					<b>Kontakt</b> w : <a href="http://www.karitasmb.si">www.karitasmb.si</a> e : <a href="mailto:info@karitasmb.si">info@karitasmb.si</a> t : 0590 80 350	
O dejavnosti		Lokacija izvajanja		Interni		
Ime dejavnosti	Tip ABC	Začetek pogodbe	Konec pogodbe	Številka pogodbe	Vrednost pogodbe	Verifikacija
Sprejemališče za brezdomce		1.1.2011	1.1.2013			
Zavetišče za brezdomce-odprti tip	B	1.1.2011	1.1.2013	ME00271401-B		25.5.2010
Ambulanta za osebe brez obveznega zdravstvenega zavarovanja s posvetovalnico - Maribor	B	1.8.2010	31.8.2012	ME002710-0001-B		

Slika 4.10: Funkcionalnost sistema za izvajalca: interni podatki upravljalca

## 4.2 Konceptualni nivo informacijskega sistema

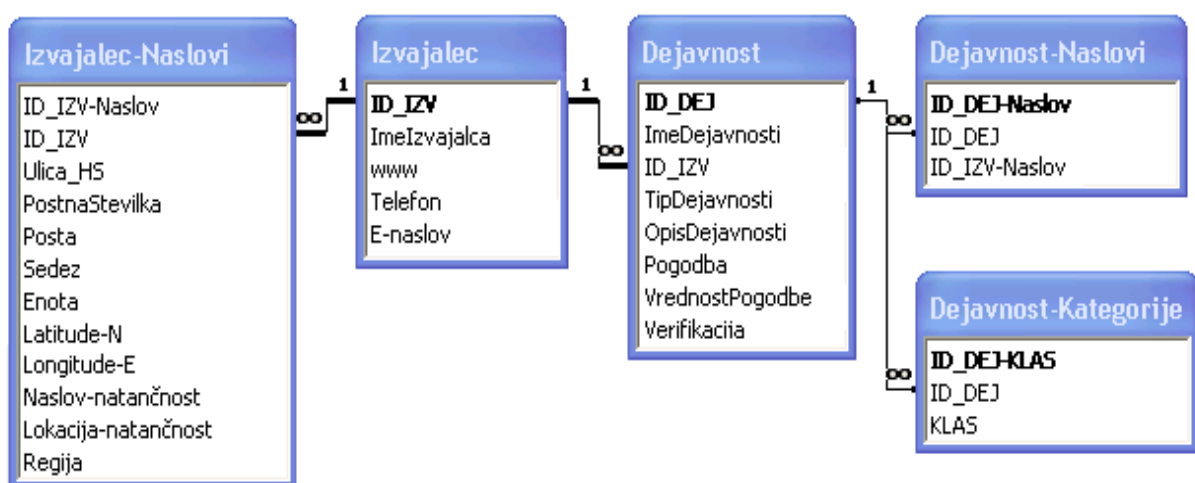
Eno temeljnih pravil pri gradnji informacijskega sistema je, da so podatki v zbirki zapisani tako, da se ne podvajajo, če pa se že, mora to biti kontrolirano. V podatkovnih

zbirkah se podvajanjem enostavno izognemo tako, da podatke ločimo na več tabel, ki se med seboj povezujejo z istim identifikatorjem, ki nedvoumno povezujejo posamezne podatke v tabelah v celoto. Več kot je tabel, bolj je zbirka kompleksna, zato morajo biti vsebina in struktura zbirke natančno zapisana.

Ugotovitve analize podatkov sem upoštevala pri izgradnji podatkovnega modela in sicer:

- Izvajalec lahko izvaja več dejavnosti. Da ne pride do podvajanja podatkov je potrebno podatke o izvajalcih in dejavnostih voditi v ločenih tabelah in ju povezati z identifikatorjem.
- Izvajalec ima lahko več naslovov izvajanja dejavnosti, zato je potrebna dodatna tabela, kjer se vodijo vsi podatki vezani na prostorske podatke.
- Dejavnost ima lahko več lokacij izvajanja dejavnosti, zato je potrebna dodatna tabela, ki podatke črpa iz tabele naslovov izvajalcev.
- Dejavnost lahko v strokovnem smislu sodi v več področij oziroma kategorij.

Na osnovi zapisanega sem izdelala podatkovni model z naslednjimi med seboj povezanimi entitetami: izvajalec, naslov izvajalca, dejavnost, lokacija izvajanja dejavnosti, kategorija dejavnosti. Spodnja shema prikazuje povezave med posameznimi sklopi, ne vsebuje pa šifrantov, ki omogočajo predvsem lažji vnos in izbor vnaprej znanega nabora podatkov (npr. za kategorizacijo, regijo, ... ) in konsistentnost sistema.



Slika 4.11: Shema podatkovnega modela socialnovarstvenih dejavnosti

### **4.3 Kategorizacije programov socialnega varstva**

Pri oblikovanju kategorizacije programov, sem se opirala na izhodiščno kategorizacijo (str. 32) in upoštevala ugotovitve, do katerih sem prišla pri pregledu podatkov. Kategorizacija, ki sem jo izdelala, je kombinacija kategorij ciljnih skupin in vsebinskih kategorij, vendar na istem nivoju nisem mešala vsebinskih kategorij in kategorij, ki opredeljujejo ciljno skupino.

Kategorizacija vsebuje deset osnovnih kategorij (tako kot izhodiščna), vendar sem iz nje izvzela terapevtske programe, dodala pa sem kategorijo »družina in pari«. Na osnovnem nivoju so vse kategorije poimenovane po ciljnih skupinah. Tudi med njimi so razlike: kategorije »otroci in mladostniki«, »starejši«, »družine in pari« in »Romi« so specifične glede na objektivno stanje, v katerem se posameznik nahaja in se po tem tudi razlikujejo od ostalih kategorij, ki so vezane na specifično stanje posameznika (zasvojenosti, nasilje, hendikep, ...).

V primeru večjega števila programov znotraj ene kategorije, sem oblikovala podkategorije. Večinoma ima vsaka osnovna kategorija dva nivoja. Za področja, ki so precej široka, menim, da je v bodoče smiselna razširitev kategorizacije na več nivojev, vendar zaradi prepletanj programov med kategorijami, ne več kot pet nivojev.

V pomoč pri oblikovanju kategorij mi je bil nacionalni program, zato pri vsaki osnovni kategoriji navajam skupine programov, ki jih le-ta predvideva. Pri sklicevanju na nacionalni program uporabljam kratico JSVP oziroma REP in številko tipa programa iz besedila v nalogi na strani 9.

V nadaljevanju sem za vsako osnovno kategorijo na kratko zabeležila, na osnovi katerih podatkov sem oblikovala predlog nove kategorizacije. Kategorizacijo programov v preglednejši obliki povzemam v Prilogi 1.

#### **Zasvojenosti**

Nacionalni program na področju zasvojenosti predvidi več skupin programov:

- Mreža terapevtskih skupnosti in drugih programov, ki omogočajo nastanitev za uživalce drog, skupaj s pripadajočimi mrežami sprejemnih in dnevnih centrov (za

motiviranje in pripravo uporabnikov na vstop v terapevtske skupnosti), centrov za reintegracijo abstinentov v družbo, programov za vzporedno terapevtsko pomoč družinam uživalcev drog ter terapevtskim skupnostim alternativnih programov za uživalce drog (JSVP 4).

- Mreža terapevtskih programov in drugih programov za urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma in drugih oblik zasvojenosti (JSVP 5 in REP 3).
- Mreža sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog (JSVP 10).
- Mreža nizkopražnih programov za uživalce drog, mreža centrov za svetovanje in socialno rehabilitacijo zasvojenih s prepovedanimi drogami, potrebnih vsakodnevne obravnave (REP 2).

Med predvidenimi programi iz nacionalnega programa izstopajo programi za uživalce prepovedanih drog in programi za urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma. Druge oblike zasvojenosti eksplicitno niso omenjene. Ohranila sem podkategorijo motnje hranjenja iz izhodiščne kategorizacije. Zanimivo je, da gre pri opisu JSVP 5 in REP 3 za identični skupini programov.

#### a. Prepovedane droge

Programov v tej podskupini je več kot 40. Skoraj polovica programov nima opisa na internetni strani. V kolikor je bilo to mogoče, sem o vsebini teh programov poskušala sklepati iz imena programa.

Večji sklop programov na področju prepovedanih drog predstavljajo programi, kjer je pogoj za vstop abstinenca (t.i. visokopražni programi). Največ je namestitvenih oblik programov kot npr. terapevtska skupnost, stanovanjska skupina. Nenamestitveni programi nudijo pomoč pri reintegraciji v družbo in pomoč pri pripravi na vstop v terapevtsko skupnost. Nekaj zgornjih programov vključuje tudi pomoč svojcem. Zaradi specifične ciljne skupine omenjam program »Terapevtska skupnost za zasvojene mamice (starejše) in njihove otroke« društva Projekt človek. Na spletni strani program ni opisan, iz naziva pa sklepam, da gre za namestitveno obliko visokopražnega programa.

V nasprotju z visokopražnimi so nizkopražni programi namenjeni zmanjševanju škode. Teh je skoraj dvakrat več kot visokopražnih. Največ je programov, ki nudijo

psihosocialno pomoč uživalcem in/ali njihovim svojcem. Nekateri programi se izvajajo na terenu kot npr. menjava igel, svetovanje, informiranje ali v obliki dnevnih centrov. Dva programa sta namenjena namestitvi, v obeh primerih gre za specifično ciljno skupino uporabnikov (brezdomnim uživalcem prepovedanih drog ter uživalkam nedovoljenih drog, ki so žrtve nasilja). Dva programa sta namenjena preventivi. Zanimivo je, da sta usmerjena na konkretno substanco (kokain in plesne droge).

#### b. Alkoholizem

Na področju alkoholizma prevladujejo skupine za samopomoč in skupine za svojce alkoholikov.

Po pogojih za vključitev v program je možna delitev na nizkopražne, ki nudijo predvsem psihosocialno pomoč, informiranje in svetovanje ter visokopražne, namenjene reintegraciji v okolje in kvalitetnejšemu življenju brez alkohola.

#### c. Motnje hranjenja

V podskupini sta dva izvajalca, ki nudita pomoč v obliki svetovanja ter dva, ki nudita terapevtsko pomoč. Terapevtska pomoč je oblika dela, za katero sem ugotovila, da jo v istem programu izvajajo za različne vrste zasvojenosti, zato sem v svoji kategorizaciji te programe dodala v vse podskupine na področju zasvojenosti.

#### d. Drugo

V to skupino sem razvrstila programe, ki izvajajo programe za manj pojavnostne vrste zasvojenosti (patološko hazardiranje, zasvojenost z narkotiki, z odnosi, z računalniškimi igrami, ...).

### **Duševno zdravje**

Nacionalni program opredeljuje programe s področja duševnega zdravja kot mrežo stanovanjskih skupin za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, mrežo dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike ter mrežo centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju (JSVP 2).

Pri analizi obstoječih programov s področja duševnega zdravja sem ugotovila, da vsebinska ponudba v celoti pokriva v nacionalnem programu predvidena programska

področja dela. Izmed drugih programov sem izločila skupine za samopomoč in jih postavila kot samostojno podkategorijo. Obstoječe programe s področja duševnega zdravja sem glede na oblike dela razdelila v sledeče sklope:

a. Pisarne za informiranje in svetovanje

Tovrsten program izvajata samo dva izvajalca. Društvo Altra izvaja program na dveh lokacijah, v enem programu po opisu sodeč izvajajo tudi del programa dnevnega centra. Društvo Ozara pa izvaja program na področju celotne Slovenije.

b. Dnevni centri

Program dnevnih centrov izvaja pet izvajalcev z razvejano mrežo po celi Sloveniji. Programi nudijo dnevno ter organizirano obliko psihosocialne podpore osebam s težavami v duševnem zdravju, ki potrebujejo pomoč pri strukturiranju svojih potreb ter konstruktivnem preživljanju prostega časa, namenjeni pa so osebam z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, ki živijo v lastnem gospodinjstvu.

c. Stanovanjske skupine

Program stanovanjskih skupin izvaja sedem izvajalcev z razvejano mrežo na področju celotne Slovenije. Program je namenjen predvsem za uporabnike z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, ki nimajo svoje primarne socialne mreže in nimajo pogojev za samostojno življenje. Posebnost med programi je prehodna stanovanjska skupina, ki jo izvaja Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev. Ciljna skupina uporabnikov je široko zastavljena, saj vključuje vse uporabnike, ki potrebujejo pomoč in podporo za samostojno funkcioniranje ne glede na njihove specifične potrebe.

d. Krizni telefoni

Programi kriznih telefonov so namenjeni uporabnikom, ki potrebujejo pomoč in podporo pri reševanju svoje situacije ali lajšanju stiske zaradi svoje situacije. Značilnost telefonskega svetovanja je lahko tudi v tem, da poleg dostopnosti uporabnikom ne glede na kraj bivanja, nudijo tudi anonimnost, zaupnost in 24 urno dostopnost.

#### e. Skupine za samopomoč

Skupine za samopomoč so namenjene osebam z motnjami v duševnem zdravju, ki znotraj zaključene skupine ljudi predelujejo svojo situacijo in s podporo udeležencev iščejo nove rešitve svoje situacije.

#### f. Drugo

Poleg navedenih programskih sklopov sem pri analizi obstoječih programov s področja duševnega zdravja našla programe, ki ponujajo specifične oblike pomoči glede na ciljno skupino uporabnikov. Iz vsebine programov ni bilo mogoče izluščiti značilnosti, ki bi jih razvrščale v eno izmed zgornjih kategorij ali pa so programi namenjeni posrednim uporabnikom na področju duševnega zdravja – svojcem. Ti programi so: Zagovorništvo za starejše osebe in za osebe s težavami v duševnem zdravju, Pomoč pri premagovanju depresije in preprečevanju samomorilnega vedenja, Komunikacijsko rehabilitacijska povezava svojcev in Center za svetovanje, združevanje in pomoč svojcem oseb s psihozo.

### **Invalidnost**

Nacionalni program predvideva mrežo programov za podporno bivanje pri neodvisnem življenju invalidov in mrežo drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov ter osebne asistencije invalidov (JSVP 3).

V analizi sem obravnavala skoraj sto programov za invalide, zato se mi zdi nadaljnja delitev na podkategorije potrebna. Pri oblikovanju imen podkategorij sem uporabila ciljne skupine uporabnikov na podlagi Zakona o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP-UPB1, Ur. l. RS, 3/2007).

Delitev na ciljne skupine naredi kategorijo invalidnost obvladljivo. Pri pregledu spletnih strani izvajalcev sem ugotovila, da skoraj četrtina nima spletne strani, če jo ima, pa programi velikokrat niso ali pa so zelo splošno opisani. Nadaljnje delitve znotraj ciljnih skupin nisem delala, opazila pa sem naslednje značilnosti:

#### a. Gluhota in naglušnost

Več kot polovica programov ima v svojem imenu »Usposabljanje za aktivno življenje in delo in preprečevanje socialne izključenosti gluhih in naglušnih«. Program zajema

informiranje o pravicah, svetovanje, tolmačenje, vključevanje uporabnika pri reševanju lastnih težav in povezovanje z drugimi institucijami. Cilj programa je seznanitev s pravicami in informiranje. Štirje od teh programov pomagajo tudi gluhoslepim (prekrivanje s ciljno skupino slepota in slabovidnost). Gluhoslepi so osebe, ki imajo »... istočasno poškodovan sluh in vid v tolikšni meri, da jim ta okvara povzroča težave v vsakdanjem življenju« (Programi društva AURIS Kranj, <http://www.auris-kranj.si/index.php/programi>).

Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije ima v nazivu programa še Tehnično informacijsko pisarno, ki nudi možnost preizkusa različnih tehničnih pripomočkov za gluhe in naglušne, predstavitev načina uporabe in svetovanje.

Mestno društvo gluhih Ljubljana izvaja program Enakopravno vključevanje gluhih v družbo, vendar nima opisa na spletni strani, predvidevam pa, da sodi v isti sklop programov.

Dnevni center za starejše gluhe, naglušne in gluhoslepe (Društvo gluhih in naglušnih Ljubljana) izvaja naslednje aktivnosti: varstvo, nega, oskrba, svetovanje, skupina za samopomoč, bralne ure, praznovanja, sodelovanje na prireditvah, sprehodi, ustvarjalno-umetniška dejavnost, socialne veščine, ...

Osebno asistenco izvajata dva izvajalca, vendar za različno ciljno skupino uporabnikov. Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije izvaja pomoč v primeru bolezni, osamljenosti, onemoglosti, s ciljem zagotoviti boljšo kvaliteto življenja ostarelih uporabnikov in njihovih družin, predvsem v smislu premagovanja ovir, povezanih s starostjo in gluhoto. Društvo študentov invalidov Slovenije izvaja osebno asistenco za študente invalide, ki vključuje stalno ali občasno pomoč pri osebni negi in asistenci pri življenjskih aktivnostih, spremstvu, komunikaciji (pri gluhoslepih), asistenci pri gospodinjskih opravilih ter drugo. Slednji program sem uvrstila še v vse ostale podkategorije invalidnosti.

#### b. Slepota in slabovidnost

Vsebinska pestrost programov je v tej podskupini precej večja kot v prejšnji: spodbujanje in ponovna pridobitev različnih spretnost (rehabilitacija), usposabljanje za

neodvisno življenje, izvedba posveta in drugih socialnih aktivnosti, osebna asistenca, mreža spremljevalcev, ...

Nekateri programi so specializirani za določene ciljne skupine: otroci (program Spodbujanje socialnih spretnosti slepih in slabovidnih otrok), starejše osebe (dva programa z nazivom Pomoč starejšim osebam z okvaro vida), kasneje oslepelim (program Rehabilitacija kasneje oslepelih in slabovidnih oseb na osebnem nivoju) in matere (program Izvedba posveta "slepa in slabovidna ženska in materinstvo" in letnega srečanja žensk).

Zaradi prepletanja programov med ciljnim skupinama je tu še nekaj programov namenjenih gluhoslepih (prvenstveno so namenjeni gluhim in naglušnim).

#### c. Gibalna oviranost

Znotraj podkategorije so različne ciljne skupine uporabnikov: osebe z distrofijo, paraplegijo, tetraplegijo, študenti invalidi, osebe z multipleks sklerozo, cerebralno paralizo, ... Po vsebini so programi podobni, med seboj se ločijo po ciljnih skupinah uporabnikov. Tako se npr. prevozi izvajajo za skoraj vse zgoraj imenovane ciljne skupine uporabnikov.

Vsebinsko prevladujejo prevozi (več kot deset programov), osebna asistenca (sedem programov), Usposabljanje za aktivno življenje in delo ter zmanjšanje socialne izključenosti (pet programov). Obstajajo še programi, ki ponujajo nastanitev (Bivalne skupnosti Pomurje), psihosocialno podporo staršem otrok s cerebralno paralizo (Svetovalna komunikacija in pomoč) ter sistemsko urejanje možnosti invalidnih oseb (Razširjena mreža neodvisno življenje hendikepiranih).

Dva izvajalca programa nimata opisana na način, da bi bilo možno opredeliti njihovo vsebino: Tako kot vsi drugi (Društvo za cerebralno paralizo Sonček Zgornje Gorenjske) ter Aktivno preživljanje prostega časa (Sonček - Zveza društev za cerebralno paralizo Slovenije).

#### d. Motnja v duševnem razvoju

Motnja v duševnem razvoju »...je motnja, za katero je značilna pomembna omejitev tako intelektualnega delovanja kot prilagojenega vedenja, ki se kaže v pojmovnih, socialnih in praktičnih spretnostih prilagajanja. Motnja se pojavi pred osemnajstim letom starosti.« (Zveza Sožitje - zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije, [http://www.zveza-sozitie.si/motnja-v-dusevnem-razvoju-\\_mdr\\_.html](http://www.zveza-sozitie.si/motnja-v-dusevnem-razvoju-_mdr_.html))

V tej podskupini so programi Zveze Sožitje in njenih regionalnih društev. Ponujajo programe socialnega vključevanja, izobraževanja in skupin za samopomoč oseb z motnjami v duševnem razvoju.

#### e. Drugo

Drugi programi na področju invalidnosti so v manjšini: skupine za samopomoč civilnih invalidov vojn, pomoč pri nezgodni poškodbi glave (osebna asistenca, pomoč na domu, stanovanjska skupina) ter programi za pomoč osebam z dolgotrajnimi ali kroničnimi boleznimi (kronično vnetna črevesna bolezen, bulozna epidermoliza).

### **Preprečevanje nasilja**

Nacionalni program za področje preprečevanja nasilja predvideva namestitvene programe in programe psihosocialne pomoči:

- Mreža materinskih domov in zavetišč za ženske (JSVP 1).
- Mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim osebam v osebnih stiskah. Svetovanje ljudem v stiski, otrokom in ženskam, žrtvam nasilja (REP 1).
- Mreža centrov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja (REP 5).

Nacionalni program ne predvideva posebnih programov za povzročitelje nasilja. Zaradi specifičnosti uporabnikov sem jih razdelila v posebno skupino programov na področju preprečevanja nasilja.

#### 1. Žrtve nasilja

##### a. Namestitev

Med nastanitvenimi oblikami pomoči žrtvam nasilja prevladujeta materinski dom in varna hiša oziroma zatočišče za ženske in njihove otroke. Med varnimi hišami je ena

specializirana za ciljno skupino uživalc nedovoljenih drog. Med programi sta še dva krizna centra, ki nudita možnost takojšnjega umika v varno okolje ter program varna namestitev, ki je prvenstveno namenjen ženskam in njihovim sinovom, starejšim od petnajst let, ki zaradi starosti ne morejo v varno hišo.

Opisi programov za materinske domove kot ciljno skupino navajajo mamice z otroki, kjer prevladuje socialna in ekonomska ogroženost. Tovrstne programe bi lahko razvrstila tudi pod področje »družina in pari«, vendar sem jih zaradi skupnega razvrščanja teh dveh programov v praksi, ohranila v tej skupini.

#### b. Psihosocialna pomoč

Programi psihosocialne pomoči izvajajo svetovanje, pomoč in podporo za reševanje življenjske situacije žrtev nasilja. Prevladujejo programi individualne psihosocialne pomoči, en program izvaja tudi skupino za samopomoč, nekaj programov je namenjenih specifičnim uporabnikom:

otrokom in mladim, ki imajo izkušnjo nasilja, žrtvam kaznivih dejanj ter žrtvam spolnega nasilja in drugih oblik nasilja.

#### c. Terapija

Terapevtsko pomoč izvaja šest programov, eden od njih izvaja specializirano psihosocialno in psihoterapevtsko pomoč za žrtve nasilja in zlorab.

#### d. Krizni telefoni

V tej podskupini sta dva programa. Za enega od njih nisem našla opisa, IRSSV jih je v svoji kategorizaciji uvrstil med telefonsko pomoč, iz naziva programa sklepam, da gre lahko tudi za kaj več kot to (Nasilni odnosi – pomoč in samopomoč Društva Tvoj telefon).

## 2. Povzročitelji nasilja

Programe za povzročitelje nasilja izvajata dva izvajalca v obliki individualnega in skupinskega dela.

### 3. Drugo

V to skupino sodijo programi, ki niso namenjeni nobeni od zgornjih kategorij. Drugih programov s področja nasilja trenutno ni, pričakovati je, da bo prihodnji razvoj programov usmerjen v preventivo.

#### **Brezdomstvo**

Nacionalni program predvideva mrežo sprejemališč in zavetišč za brezdomce (JSVP 8). Pri pregledu programov za brezdomce sem zasledila naslednje vsebinske sklope:

##### 1. Dnevni centri

Imena programov so v smislu: dnevni center, sprejemališče, pomoč brezdomcem. Gre za prostor, ki je brezdomcem dostopen podnevi in v katerem se odvijajo razne aktivnosti v smislu (celovitega) reševanja problematike posameznika, ki vključuje vsaj materialno pomoč, higienski sklop in informativno-svetovalno pomoč. Program se lahko izvaja samo nekaj ur dnevno in še to ne nujno vsak dan (npr. Škofijska Karitas Koper - trikrat tedensko). Pri imenu kategorije sem bila v dilemi ali jo poimenovati sprejemališče (kot nacionalni program) ali dnevni center. Odločila sem se za slednje, ker se mi zdi, da dnevni center bolj jasno opredeljuje dejavnost, še posebej za laičnega uporabnika. Nisem pa uspela ugotoviti, če je med obema pojmom pomembna vsebinska razlika.

##### 2. Nastanitev

Precej je zavetišč, ki poleg postelje ponujajo še prehrano, higienski sklop in psihosocialno pomoč pri reševanju situacije. Nekateri programi so še dodatno nadgrajeni z bolj celovito podporo brezdomcem (npr. poudarek na vključevanju v družbo – program Vincencijeve zveze dobrote). Oblike namestitve so lahko tudi drugačne (npr. najeta stanovanja Kraljev ulice). Prav zaradi tega sem se odločila za bolj široko poimenovanje kategorije »nastanitev« in ne zavetišča ali podobno.

##### 3. Drugo

Ostale tri programe sem uvrstila v kategorijo »drugo«. Prvi program se imenuje Terensko delo z brezdomci Društva za pomoč in samopomoč brezdomcem Kralji ulice. Cilj programa je približanje uporabnikom v njihovem okolju z namenom dodajanja moči in zmanjševanja socialne, zdravstvene ter ekonomske škode. Isto društvo izvaja tudi program dnevnega centra, ki se dopolnjuje s terenskim delom. Ta program sem uvrstila

tudi v podskupino »dnevni center«. Tretji program se imenuje Pomoč brezdomcem (Območno združenje Rdečega križa Kočevje) in vključuje materialno pomoč, higiensko oskrbo in občasna druženja, ne vključuje pa informativno-svetovalne pomoči.

## **Romi**

Nacionalni program predvideva mrežo drugih programov, ki so namenjeni odpravljanju socialnih stisk, ki niso del drugih razpisanih programov (Romi, azilanti, begunci, bivši zaporniki ...) - REP 7.

V tej kategoriji je manj kot deset programov, ki jih izvaja prav toliko izvajalcev, od tega trije centri za socialno delo in tri Območna združenja Rdečega križa. Programi so namenjeni zmanjševanju socialne izključenosti Romov, nudijo podporo pri socialnem vključevanju, dnevni center in drugo pomoč. Kaj več o njihovih programih ne morem zapisati, saj izvajalci nimajo spletne strani ali pa na svoji spletni strani nimajo predstavljenega programa.

Specifične uporabnike, predvidene v tej skupini nacionalnega programa (azilanti, begunci, bivši zaporniki, ...), sem zaradi majhnega števila programov zajela v kategoriji »drugo«. Od naštetih skupine uporabnikov po številu programov izstopajo Romi, ki sem jih zato razvrstila v svojo kategorijo.

## **Starejši**

Nacionalni program predvideva:

- Mrežo medgeneracijskih središč z mrežo socialnih programov za kakovostno življenje v starosti in sožitje med generacijami v lokalni skupnosti (JSVP 6).
- Mrežo medgeneracijskih in drugih skupin za samopomoč ter drugih programov, ki v bivalnem okolju skrbijo za zmanjševanje socialne izključenosti starih (REP 4):
  - programi ozaveščanja celotnega prebivalstva o nalogah in možnostih za kakovostno življenje v starosti in sožitje med generacijami ter povezovanje vseh treh generacij v družbi,
  - programi za razvoj zagovorništva za stare ljudi in programi varstva proti nasilju in zlorabi starih ljudi,

- predupokojitveni program za zaposlene pred upokojitvijo ob sodelovanju z delodajalcem,
- programi za usposabljanje mlade generacije za poznavanje starosti in za medgeneracijsko sožitje s starimi ljudmi,
- programi za samoorganizirane oblike samopomoči v pripravi na življenje v starosti,
- razvoj ponudbe izobraževalnih programov za starejše v Sloveniji.

Programe za starejše sem razdelila po učinkih, ki jih imajo na življenje posameznika in na druge, ki jih zaradi specifične ponudbe ali pomanjkljivih informacij o programu nisem mogla ustrezno razvrstiti.

#### a) Neodvisno življenje

Programi za izboljšanje možnosti za neodvisno življenje so namenjeni aktivnejšemu sodelovanju posameznika s starostnimi težavami (okvare vida, sluha, bolezni, ...) in ustvarjanju možnosti za neodvisno življenje. Izvajajo se v obliki osebne asistencije in informiranja.

#### b) Socialna vključenost

Programi za povečanje socialne vključenosti in izboljšanje kakovosti življenja so namenjeni druženju in kvalitetnemu preživljanju prostega časa. Običajno se izvajajo v obliki medgeneracijskih središč, dnevnih centrov, delavnic in skupin za samopomoč.

#### c) Drugo

V skupino »drugo« sem uvrstila programa Socialno in pravno zagovorništvo ter Telefonsko svetovanje. Programa sta namenjena osebam, ki so jim kratene njihove pravice, telefonska pomoč pa poleg starejših vključuje tudi pomoč in podporo njihovim svojcem.

### **Otroci in mladostniki**

Nacionalni program predvideva širok spekter programov za otroke in mladostnike:

- Mrežo specializiranih preventivnih programov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo za otroke, prikrajšane za normalno družinsko življenje in otroke ter mladoletnike, ki doživljajo nasilje ali spolne zlorabe (JSVP 7).
- Mreža specializiranih terapevtskih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjena razreševanju medsebojnih osebnostnih problemov (JSVP 9).
- Mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim osebam v osebnih stiskah. Svetovanje ljudem v stiski, otrokom in ženskam, žrtvam nasilja (REP 1).
- Mreža centrov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo in oskrbo otrok in mladoletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, ter specializiranih preventivnih programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju (REP 6).

Značilnost programov za otroke in mlade, ki so predvideni v nacionalnem programu, je velika vsebinska in organizacijska razpršenost med posameznimi skupinami (preventiva, kurativa, telefonska pomoč, dnevni centri, svetovalna pomoč, ...). Poleg tega je programov in izvajalcev veliko, opisi nekaterih programov pa so pomanjkljivi. Programe sem razdelila v skupine glede na njihovo najbolj izstopajočo vsebino dela.

#### a. Dnevni centri

Dnevni centri kot oblika dela se med seboj razlikujejo glede na ciljno skupino uporabnikov in glede na obseg programa. Večina je namenjena pomoči in podpori otrokom in mladostnikom z že zaznanimi učnimi ali vedenjskimi težavami, manj programov je preventivnih in namenjenih vsem otrokom in mladostnikom. Po obsegu se programi razlikujejo glede na to ali se izvajajo vsak dan ali samo določen del tedna. Uporabniki se med programi razlikujejo tudi glede na starost, saj so nekateri programi namenjeni osnovnošolski populaciji, drugi predšolski, ... Med dnevnimi centri najdemo tudi dnevni center za otroke z avtizmom.

#### b. Psihosocialna pomoč in svetovanje

V to skupino spadajo programi, namenjeni individualni obravnavi otrok in mladostnikov z učnimi ali drugimi težavami v razvoju. Najdemo tudi programe, namenjene specifičnim

uporabnikom, kot so otroci in mladi z izkušnjo nasilja in mladostniki s težavami na področju zasvojenosti.

#### c. Krizni telefoni

Program TOM telefon za otroke in mladostnike je namenjen reševanju njihovih stisk, povezanih z odraščanjem in drugimi življenjskimi težavami. Gre za nacionalno mrežo telefonov.

#### d. Terapija

Terapijo za otroke in mladostnike izvajata dva programa. Eden izvaja terapijo tudi za družine otrok in mladostnikov, drugi program pa izvaja terapijo s pomočjo živali in narave.

#### e. Drugo

V to kategorijo sodijo programi, ki jih ne moremo uvrstiti v eno od zgornjih podkategorij.

### **Družina in pari**

Nacionalni program predvideva mrežo specializiranih terapevtskih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjena razreševanju medsebojnih osebnotnih problemov (JVSP 9).

Programi, namenjeni družinam in parom izvajajo terapevtsko pomoč, psihosocialno podporo, programe za podporo starševstvu. Med programi najdemo tudi program, ki poleg naštetega nudi tudi materialno pomoč družini in parom.

### **Drugo**

Nacionalni program predvideva mrežo drugih programov, ki so namenjeni odpravljanju socialnih stisk, ki niso del drugih razpisanih programov (Romi, azilanti, begunci, bivši zaporniki ...) - REP 7.

V to skupino sem razvrstila programe s ciljno skupino uporabnikov, ki ne spada v nobeno od zgornjih kategorij. To so žrtve prometnih nesreč, istospolno usmerjeni, tujci, ljudje brez zdravstvenega zavarovanja, osebe po prestani zaporni kazni, umirajoči in

njihovi svojci, posamezniki v finančni stiski. Po vsebini programi izvajajo psihosocialno pomoč in podporo, svetovanje in zagovorništvo.

#### **4.4 Kategorizacije storitev socialnega varstva**

Pri kategorizaciji storitev sem izhajala storitev, ki so definirane v Zakonu o socialnem varstvu (Ur. l. RS, 3/2007) in Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, 45/10):

Prva socialna pomoč

Osebna pomoč

Pomoč družini za dom

Pomoč družini na domu

- Socialna oskrba
- Mobilna pomoč

Pomoč družini – socialni servis

Institucionalno varstvo

Vodenje, varstvo in zaposlovanje pod posebnimi pogoji

#### **4.5 Grafični prikaz lokacije izvajanja**

Lokacijo izvajanja dejavnosti je določena z naslovom (pošta, ulica in hišna številka). V analizi vhodnih podatkov sem ugotovila, da so naslovi izvajanja dejavnosti bolj ali manj popolni. Popolni naslov pomeni, da so znani podatki, ki naslov enolično določajo: hišna številka, ulica oziroma naselje in pošta. Glede na to sem razdelila naslove lokacij izvajanja dejavnosti na tri glavne skupine:

##### **1. Naslov lokacije izvajanja dejavnosti je popoln**

Lokacija izvajanja dejavnosti je opredeljena s popolnim naslovom. Praviloma so to dejavnosti, kjer uporabnik pride do izvajalcev (uporabnik se prilagodi lokaciji), zato te dejavnosti imenujem statične dejavnosti. Kot lokacijo izvajanja dejavnosti hranim informacijo o ulici oziroma naselju, hišno številko in pošto.

Za pravilno identifikacijo naslova v zemljevidih, priporočam uporabo uradnega dolgega imena ulic oz. naselij in pošte. Okrajšave in kratice lahko povzročajo težave tudi uporabnikom informacijskega sistema.

## 2. Naslov lokacije izvajanja dejavnosti je delno popoln

V ta sklop sodijo vse dejavnosti, ki iz kakšnega koli razloga nimajo objavljenega popolnega naslova lokacije izvajanja. V grobem jih delim na dva sklopa:

### *a) Sekundarne oblike pomoči*

Pri oblikah pomoči, ki niso neposredne (zato sem jih poimenovala sekundarne), uporabnik dejavnosti pride po pomoč na podlagi predhodne obravnave in načrta reševanja situacije. Primer tega so stanovanjske skupine. Za primer delno popolnega naslova navajam primer Društva Novi Paradoks, ki ima lokacijo izvajanja stanovanjskih skupin določeno različno natančno: kot ulico (Vegova, Ljubljana), del mesta (Sneberje, Ljubljana) in naselje (Mali Vrh, Grosuplje).

V primeru, da je pri sekundarnih oblikah pomoči lokacija izvajanja popolna, je seveda smiselno, da se ta podatek hrani v zbirki podatkov. V kolikor ni, tako kot v primerih, ki jih navajam, se hrani podatek, ki je na razpolago.

### *b) Terenske oblike pomoči*

Terenske dejavnosti so tiste, kjer izvajalci pridejo (bliže) k uporabnikom - lokacija izvajanja se prilagaja potrebam uporabnikov. Značilno za to skupino je, da izvajalci pokrivajo določeno območje.

Primeri tega so programi za uživalce prepovedanih drog (npr. Društvo za pomoč in samopomoč na področju zasvojenosti Zdrava pot, ki izvaja program »Mobilna zamenjava igel s terenskim delom in svetovanjem v zvezi z drogami« po severovzhodni Sloveniji), prevozi pri programih za invalide npr. Društvo paraplegikov Prekmurja in Prlekije, ki opravlja prevoze za območja več občin. V določenih primerih so programi namenjeni le članom (npr. prevozi Društva paraplegikov Gorenjske).

Nekateri izvajalci lahko s terenskim delom pokrijejo celotno Slovenijo (primer: Pomoč na domu Društva VITA za pomoč po nezgodni poškodbi glave).

V to skupino lahko uvrstimo tudi gostovanje dejavnosti na drugi lokaciji, ki ni nujno popolnoma znana ali pa se spreminja.

Za končnega uporabnika teh programov, se mi zdi pomembno, da ne dobi samo podatka o sedežu izvajalca, ampak informacijo o območju, ki ga dejavnost pokriva. Območje je lahko določeno različno natančno: z ulico (naseljem) in pošto ali pa samo s pošto. V kolikor je območje večje, predlagam, da se za večje enote uporabljajo statistične regije.

### 3. Naslov lokacije izvajanja dejavnosti je neznan

Gre za posebno skupino dejavnosti, kjer je lokacija zaradi narave dela tajna ali zaradi kakšnega drugega razloga ni znana. Tipičen primer teh programov je varna hiša za ženske in otroke, žrtve nasilja. Lokacija je tajna zaradi zagotavljanja varnosti žensk in njihovih otrok, ki v hiši prebivajo. V teh primerih je naslov izvajalca velikokrat zgolj poštni predal (p.p.). V primerih varnih hiš in podobnih programov se mi zato zdi najbolje, da se lokacija izvajanja opredeli s statistično regijo (tudi zato, ker je v nacionalnem programu opredeljeno, da programi varnih hiš zagotavljajo regijsko pokritost).

Na enak način sem obravnavala izvajalce, ki imajo v naslovu poštni predal (»p.p.«). Primer za to so lahko izvajalci, ki opravljajo telefonsko svetovanje in lokacija izvajanja ni bistvenega pomena (npr. program Zaupni telefon za klic v duševni stiski Društva zaupni telefon Samarijan).

Glede na zgornje ugotovitve je v zbirki podatkov smiselno hraniti podatek o tem, kako natančno je znan podatek o naslovu. S tem dobi uporabnik sistema informacijo, kako je oznaka na zemljevidu natančno izrisana. Vrednosti za ta podatek so hišna številka, ulica, naselje ali statistična regija. Kadar je naslov določen najbolj natančno, je vrednost polja hišna številka. Natančnost se na zemljevidu označi z različnimi simboli, ki se jih obrazloži v legendi zemljevida.

## **Pretvorba naslova izvajanja dejavnosti v geografske koordinate**

Pri pretvorbi naslovov v geografske koordinate, sem ugotovila, da pri uporabi tujih spletnih zemljevidov pride do odstopanj od prave vrednosti. V praksi so ti podatki pridobljeni na različne načine, zato priporočam, da v zbirki hranijo tudi podatki o natančnosti pretvorbe oz. o viru pretvorbe (npr. Google, Najdi.si, ročno, ...). Rezultat pretvorbe naslova so geografske koordinate, ki jih v zbirki hranimo ločeno za geografsko dolžino in geografsko širino.

## **Orodja za prikaz lokacije**

Testirala sem slovenski spletni program Najdi.si (Zemljevid Najdi.si, <http://zemljevid.najdi.si/>) in dva tuja, ki trenutno predstavljata vrh razvoja med brezplačnimi zemljevidi v svetovnem merilu. Njihova uporaba je brezplačna za osebno in nekomercialno uporabo. Funkcionalnost programov se nenehno spreminja glede dodanih funkcionalnosti, pogojev uporabe ter oblik podatkov. Programe sem nazadnje testirala v januarju 2012.

Spletni zemljevid Najdi.si (*ibid.*) je interaktivni zemljevid Slovenije, ki omogoča iskanje po naslovih in prikaz geografskih koordinat izbrane lokacije. Za izdelavo lastnega zemljevida, se je potrebno registrirati. Na zemljevid se lahko doda največ tisoč točk. Lokacijo točke se dodaja s klikom na zemljevidu ali iskanjem (po naslovu, krajih, organizacijah, ...). Vsaki lokaciji se lahko doda ime (npr. CSD Ljubljana-Center), opis in sliko, končan zemljevid pa se lahko prenese na želeno spletno stran. Zahtevnejši uporabniki lahko uvažajo večje število točk preko izmenjevalne datoteke.

Koristne so funkcije za identifikacijo točke, izračun razdalj, iskanje poti, spreminjanje povečave, premikanje po zemljevidu, tiskanje, ... Izbiramo lahko med tremi oblikami zemljevida: zemljevid, satelit (posnetek iz zraka) ali hibrid. Vgrajeni so dodatni sloji, ki povečujejo funkcionalnost zemljevida, npr. mestni potniški promet v Ljubljani in Mariboru, prometne informacije, parkirišča, vreme, ...

Iz pripravljenih podatkov v podatkovni zbirki dejavnosti socialnega varstva sem naredila filter vseh centrov za socialno delo. Dobljene podatke se pripravila po navodilih za prikaz v zemljevidu Najdi.si (*ibid.*). Rezultat je viden na spodnji sliki. Namesto filtra centrov za socialno delo, bi lahko naredila drug izveček dejavnosti iz zbirke podatkov (npr. vse dejavnosti na področju zasvojenostmi z alkoholom).



Slika 4.12: Primer prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Najdi.si

Google zemljevid (Google Zemljevidi, <http://maps.google.si/>) je spletni interaktivni zemljevid, ki prav tako omogoča iskanje po naslovih in prikaz geografskih koordinat izbrane lokacije. Izdelava lastnih zemljevidov je možna s prijavo v program in ročnim dodajanjem točk (preko iskanja ali klika na zemljevidu). Za resnejšo izdelavo zemljevidov je na voljo družina vmesnikov API, ki je pod določenimi pogoji brezplačni. API omogočajo razvoj spletnih aplikacij, v našem primeru vnos večjega števila točk in izdelavo zemljevidov po meri.

Na spletni strani Google Zemljevidov so podrobno objavljeni pogoji uporabe, ki jih zaradi obsežnosti navajam delno. »Posameznim uporabnikom je storitev Google Zemljevidi, vključno z rezultati lokalnega iskanja, zemljevidi in slikami posnetkov, na voljo le za osebno in nekomercialno uporabo. Poslovnim uporabnikom je storitev Google Zemljevidi na voljo le za interno uporabo in se je ne sme posredovati za komercialne namene, razen tega je do podatkov z zemljevidov mogoče dostopati in jih prikazati z uporabo storitve Google Zemljevidi API v skladu s pravili in pogoji API. ... Prav tako ne smete uporabljati Google Zemljevidov z namenom, da bi imeli sami ali kdo

drug dostop do množičnih prenosov ali številskih koordinat zemljepisne širine in dolžine.« (Pogoji storitve Google Zemljevidi, [http://www.google.com/intl/sl\\_ALL/help/terms\\_maps.html](http://www.google.com/intl/sl_ALL/help/terms_maps.html)).

Na voljo so vse pomembne funkcije, ki jih omenjam pri zemljevidu Najdi.si (Zemljevid Najdi.si, <http://zemljevid.najdi.si/>) in so uporabnikom v pomoč pri uporabi zemljevida (izračun razdalj, iskanje poti, spreminjanje povečave, premikanje po zemljevidu, tiskanje, ...).

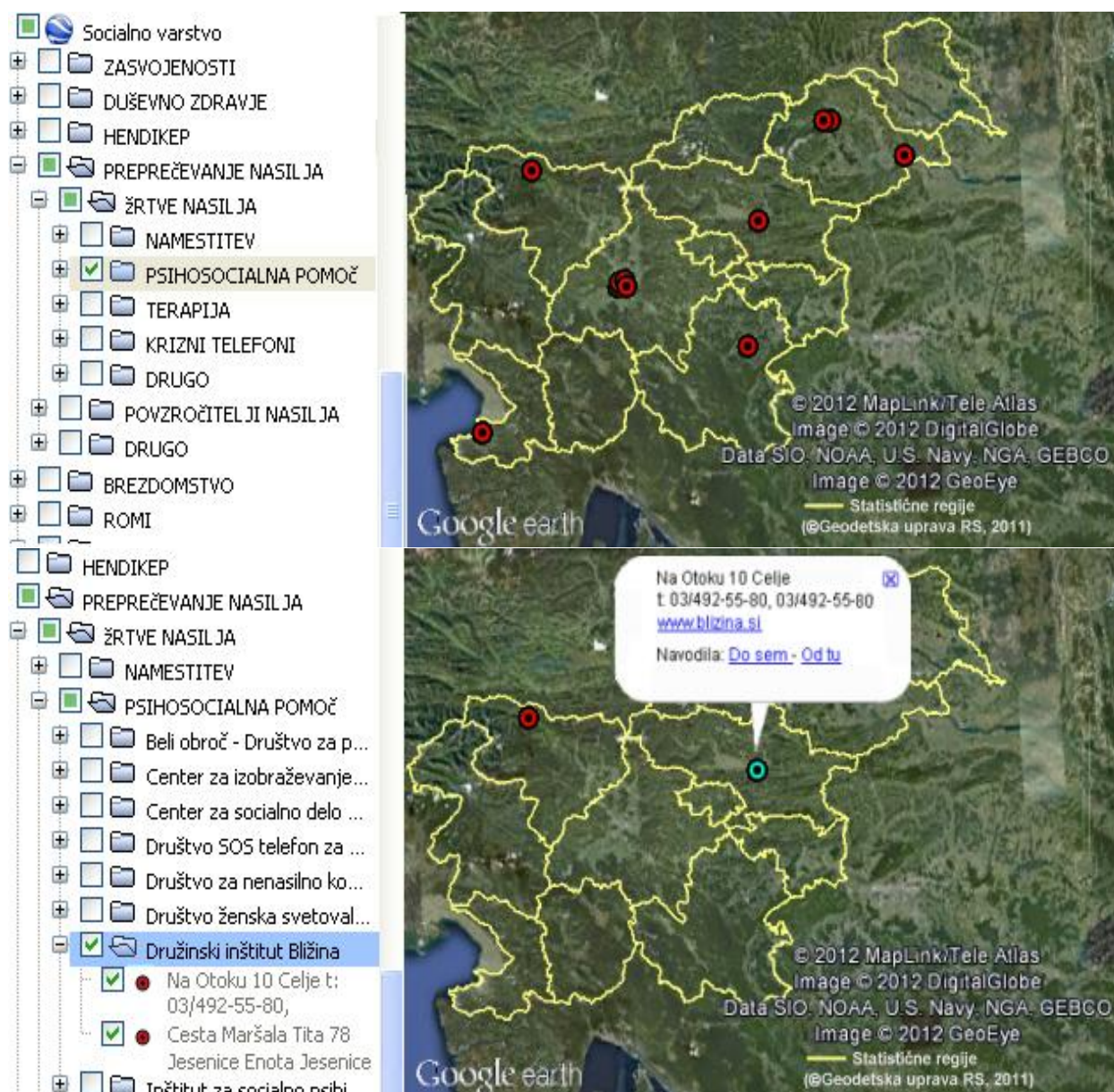
Pri prikazu izbora dejavnosti na spodnji sliki sem si pomagala s spletno aplikacijo GPS Visualizer (Make a Google Map from a GPS file, [http://www.gpsvisualizer.com/map\\_input](http://www.gpsvisualizer.com/map_input)), ki uporablja storitve Google Zemljevidi.



Slika 4.13: Primer prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Google Zemljevidi

Google Zemlja (*Google Zemlja*, <http://www.google.com/intl/sl/earth/index.html>) je sorodni izdelek Google Zemljevidov (*Google Zemljevidi*, <http://maps.google.si/>). Posebnost programa je tridimenzionalni (3D) pogled Zemlje. Raziskujemo lahko ne le kopno, ampak tudi podvodni svet in vesolje. 3D-objekte, kot so zgradbe, mostovi in celo drevesa, lahko tudi izdelujemo. Program je na voljo za namizne računalnike, za spletno pregledovanje in za tablične računalnike. Prednost programa je enostavna in uveljavljena izmenjevalna datoteka, si se uporablja za prenos podatkov med uporabniki.

Program sem izbrala, ker omogoča razvejano strukturo slojev. Uporaba slojev je zelo preprosta in predvsem interaktivna. Za strukturo slojev sem vzela kategorizacijo programov in kategorijam dodala pripadajoče programe. Tako pripravljenimi podatki omogočajo uporabniku izdelavo lastnih filtrov, kar prikazuje spodnja slika.



*Slika 4.14: Primera prikaza dejavnosti socialnega varstva s pomočjo zemljevida Google Zemlja*

Uporaba programa je dokaj preprosta. Uporabnik iz strukture na levi strani izbere željeno kategorijo dejavnosti socialnega varstva in označi tiste, ki jih želi prikazati na zemljevidu. Na zadnjem nivoju kategorizacije se pokažejo izvajalci dejavnosti in njihove lokacije izvajanja dejavnosti. S klikom na lokacijo se prikaže okence z izpisanimi podatki o dejavnosti.

## 5 RAZPRAVA

### *Socialnovarstvene dejavnosti*

Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS, 3/2007) določa naloge države na področju zagotavljanja socialnega varstva posameznika in skupin prebivalstva. Centri za socialno delo izvajajo zakonsko določene naloge tudi na osnovi javnih pooblastil, po spremembi zakonodaje urejajo tudi vse pravice v zvezi s socialno varstvenimi prejemki in pravicami do upravičenosti izplačil iz javnih sredstev (Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, Ur. l. RS, 62/2010 in Zakon o socialnovarstvenih prejemkih, Ur. l. RS, 61/2010). V nalogi sem se osredotočila zgolj na socialno varstvene programe in storitve, ne pa na pravice posameznikov do izplačil denarnih prejemkov. Izhajala sem iz predpostavke, da te pravice posamezniki urejajo znotraj predstavljenih programov in storitev, zato sam podatek o tem znotraj informacijskega sistema bistveno ne prispeva k povečanju informiranosti uporabnikov sistema.

### *Zajem podatkov*

Pri zbiranju podatkov o programih sem si pomagala z spletnimi stranmi izvajalcev. Presenetilo me je, da kar precej izvajalcev nima spletne strani (97), od tega je največ centrov za socialno delo, ki ponujajo programe za različne ciljne skupine (13), sledijo izpostave območnega združenja Rdečega Križa v različnih krajih (8), ki ponujajo programe za starejše, eden od njih pa tudi program za Rome. Velika skupina izvajalcev brez spletne strani so razna društva, ki nudijo pomoč in samopomoč, predvsem na področju alkoholizma (17) pa tudi nekaj društev slepih in slabovidnih ter gluhih in naglušnih. Zato v analizi nisem zajela programov A, saj gre za manjše in nove programe, ki s spletnimi stranmi praviloma ne razpolagajo. Podatki o programih, ki sem jih dobila na spletnih straneh, so pomanjkljivo odgovorili na nekatera pomembna vprašanja: komu so programi namenjeni, kaj je vsebina programa, kakšni so pogoji za vključenost v program, cena, ... Pri dokončnem oblikovanju informacijskega sistema bi bilo smiselno ugotoviti, kateri podatki so za uporabnike IS tako pomembni, da zahtevajo drugačen (in posledično dražji) način zbiranja. Podatki na spletnih straneh izvajalcev so velikokrat preskopi, da bi uporabnik dobil zelene informacije.

V nalogi sem imela dilemo ali hraniti dolga ali kratka imena izvajalcev. Dolga imena marsikdaj povedo več o dejavnosti. Na ta način torej vsebinsko obogatimo zbirko podatkov. Povsem drugače je, če je ime izvajalca zapisano kot »SOS telefon« (kot skrajšano ime) ali kot »Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja«, saj tudi laiku pove veliko o ciljni skupini. Slaba stran uporabe dolgih imen je, da je pri vnosu večja možnost napake, a to lahko preprečimo z identifikacijo preko matične številke in povezavo na uradni register. Skrajšana imena se večkrat uporabljajo in so zaradi tega bolj prepoznavna in enostavna. Mnogi bodo poznali organizacijo »Kralje ulice«, redki bodo vedeli, da njihovo uradno ime »Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcem Kralji ulice«. V informacijskih sistemih se težavo rešuje z iskalnikom, ki zna iskati po eni ali več besedah, kar sem podrobneje opisala v poglavju Splošni in napredni iskalnik (str. 40).

#### *Ocena števila dejavnosti*

Pri oceni števila dejavnosti je potrebno upoštevati dejstvo, da veliko programov ni sofinanciranih s strani države, zato črpanje podatkov samo na osnovi tega kriterija zajame le manjši del vseh socialno varstvenih dejavnosti. Za zajem podatkov o vseh socialnovarstvenih dejavnostih, ki jih izvajajo različni ponudniki, je zato potrebno zajemati podatke neposredno od izvajalcev dejavnosti (preko internetnih predstavitev, z anketnimi vprašalniki). Tako zajamemo podatke tudi o dejavnostih, ki niso sofinancirane ali na drug način umeščene v sezname dejavnosti, namenjene končnim uporabnikom storitev.

#### *Kategorizacija programov*

Za večjo učinkovitost informacijskega sistema sem naredila kategorizacijo programov. Razvrščanje v skupine je včasih moteče pogosto pa celo nemogoče, ker so meje med skupinami nejasne in včasih bolj teoretične. V življenju ni takih jasnih skupin in meje med njimi so zelo ohlapne in prepletene.

Vprašanje, ki se mi zastavlja je, kdaj uvesti podkategorije, ter s tem razširiti in razdrobiti strukturo kategorizacije. Zavedati se je namreč potrebno nevarnosti prevelike razdrobljenosti in kompleksnosti sistema ter s tem povezanega oteženega iskanja. Razdrobljenost kategorij pomeni tudi zoževanje področij in s tem ozka, bolj specifična poimenovanja skupin, ki so predvsem za laičnega uporabnika manj razumljiva. Po drugi

strani večje skupine pomenijo večje število zadetkov pri iskanju, veliko število zadetkov pa večjo nepreglednost.

Razvrščanje v podkategorije je še posebej problematično pri programih, ki so usmerjeni v celostno pomoč posamezniku in njegovi socialni mreži na določenem področju (npr. Celovita pomoč odvisnikom in njihovim svojcem, Stop nasilju, ...). Ti programi ponujajo preplet različnih aktivnosti in/ali ciljnih skupin uporabnikov, ki jih ni mogoče v celoti vsebinsko razdeliti ali pa delitev ni možna zaradi pomanjkljivega opisa programa.

Pri začetni kategorizaciji dejavnosti je potrebno upoštevati, da je informacijski sistem spreminjajoč sistem. Programi na področju socialnega varstva se nenehno razvijajo in spreminjajo. Pojavljajo se novi programi in nove skupine uporabnikov dejavnosti, zato je kategorizacijo zelo težko predvideti. Pomembno pa je, da je kategorizacija zastavljena tako, da omogoča dodajanje novih kategorij in hkrati ohranja preglednost podatkov za končnega uporabnika informacijskega sistema.

#### *Kategorizacija storitev*

Pri izdelavi informacijskega sistema sem predvidevala enotno kategorizacijo programov in storitev. Izhajala sem iz dejstva, da je za uporabnika programov/storitev pomembno samo, katere oblike pomoči so mu na voljo za reševanje njegove situacije. Ob kategoriziranju dejavnosti sem ugotovila, da je potrebno obdržati ločeno kategorizacijo programov in storitev zlasti zaradi spodaj naštetih ugotovitev:

- z združitvijo kategorizacije programov in storitev bi dobili preveč splošne kategorije, ki iskalcu informacij ne bi zagotovili učinkovitega iskanja in pridobivanja podatkov;
- pri storitvah gre za veliko prepletenost med ciljnimi skupinami uporabnikov, saj storitve zaradi svoje vsebinske naravnosti zajemajo večjo skupino uporabnikov.

#### *Terminologija*

V nalogi uporabljam izraze za posamezne kategorije skupin ljudi, ki izhajajo iz veljavne zakonske in strokovne terminologije. Ker sem se hotela izogniti stigmatiziranju ljudi na podlagi neke lastnosti, sem izrazom, ki označujejo posameznikovo pomanjkljivost spremenila v poimenovanje njihovega stanja (npr. brezdomci v brezdomstvo).

V nalogi uporabljam pojem invalidi oz. invalidnost, ker tako izrazoslovje uporabljajo izvajalci in zakonodaja. Redki izvajalci na tem področju uporabljajo izraz hendikep. Pri teh dveh izrazih ne gre za sinonima, ampak za dva različna koncepta. Pojem invalidnost se uporablja v zakonodaji, uporabljajo ga vse organizacije iz mojega nabora podatkov razen ene. Izraz je precej ukoreninjen. Invalidnost ima ožji vsebinski pomen, nanaša se na predvsem fizično nezmožnost in ima v svoji osnovi negativen prizvok. Kot pojem je medicinska kategorija, ki invalidne ljudi razvršča v kategorije. Pojem hendikep zagovarja društvo YHD - društvo za teorijo in kulturo hendikepa in mnogi teoretiki (Dušan Rutar, Elena Pečarič in Darja Zaviršek). Gre za socialni model poimenovanja, ki poudarja pripadnost posameznika socialnemu okolju in sposobnost vključevanja v družbo. Zavzema se za neodvisno življenje hendikepiranih in svobodno odločanje o lastnem življenju. Zaradi širšega koncepta hendikep zajame tudi ostale marginalne skupine (povzeto s spletne strani društva YHD - Društva za teorijo in kulturo hendikepa, <http://www.yhd-drustvo.si>).

Še en tak primer je uporaba termina »otroci s posebnimi potrebami«, ki ga definira Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami. Ljudje, ki sodijo v to kategorijo znajo povedati ali pa namesto njih povedo njihovi svojci, da njihove potrebe niso posebne, so pa drugačne od večine.

### *Zasnova informacijskega sistema*

Zasnova informacijskega sistema vključuje načrt postopkov, podatkov, ljudi in tehnologije. V nalogi sem se osredotočila na zasnovo podatkovne zbirke kot dela tega sistema ter na podatke v njej in njihovo organizacijo. Potrebe vključenih uporabnikov sem predvidela. S pomočjo programov, ki sem jih testirala, sem želela ugotoviti, kakšno funkcionalnost mora izpolnjevati informacijski sistem glede na uporabnike sistema. Odgovore na to, katera tehnologija je primerna za pregled socialnovarstvenih dejavnosti, prepuščam strokovnjakom iz področja računalništva in informacijske tehnologije.

### *Zakonodaja*

Kompleksnost področja socialnega varstva je precejšnja. V zakonodaji ni ene, jasne in nedvoumne opredelitve socialno varstvenih dejavnosti, prav tako se v različnih podzakonskih in drugih strokovnih dokumentih za isto obliko pomoči uporabljajo različna

poimenovanja. Tako je npr. storitev, ki je v ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) definirana kot osebna pomoč, nacionalni program (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006 - 2010 2006) imenuje svetovanje in organiziranje socialne pomoči.

Na podlagi zakonov in podzakonskih aktov sem odkrila tudi zanimivost pri izvajalcih javne službe socialnovarstvenih storitev. ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) določa storitve javne službe in njihove izvajalce, ki so v skladu z zakonom socialno varstveni zavodi in koncesionarji (41.b člen ZSV, *ibid*). Pri zbiranju informacij o dejavnostih in njihovih izvajalcih pa sem na strani MDDSZ našla seznam izvajalcev, ki storitve javne službe izvajajo na podlagi dovoljenja za delo (Dovoljenje za delo za opravljanje socialnovarstvenih storitev, [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/izvajalci/dovoljenje\\_sociala](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/dovoljenje_sociala)).

#### *Opis dejavnosti*

Zaradi lažje predstavljenosti posameznih oblik pomoči za uporabnike sem predvidela opis posameznih dejavnosti kot dodatno funkcijo informacijskega sistema. Hkrati nam ta funkcija omogoča tudi razlikovanje sorodnih oblik pomoči, kar opisujem s primerom osebne asistencije (Smolej, Nagode 2007: 9-10):

Osebna asistencija kot paket storitev predstavlja nepogrešljivo sredstvo za neodvisno in kvalitetno življenje hendikepiranih zunaj institucij. Je ena od oblik skupnostne skrbi za invalide. Poleg osebne asistencije obstaja več podobnih oblik pomoči za osebe s posebnimi potrebami. Ena od teh je družinski pomočnik, ki opravlja osebno, zdravstveno in socialno oskrbo, organizira priložnostne dejavnosti ter gospodinjsko pomoč. Od osebne asistencije se razlikuje v določanju upravičencev, obliki financiranja, izvajalcih pomoči, ...

Sorodna oblika pomoči osebni asistenci so tudi storitve pomoči družini. 15. člen ZSV (Ur. l. RS, 3/2007) določa tri oblike pomoči družini:

- Pomoč družini na domu, ki obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo.

- Socialni servis, ki obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru invalidnosti, starosti, otrokovega rojstva, bolezni, v primeru nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje.
- Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju.

## 6 SKLEPI

### *Informacijski sistem*

Funkcionalnosti predlaganega informacijskega sistema za končne uporabnike so naslednje:

- Podatke lahko pregledujejo, ne morejo pa jih urejati in spreminjati.
- Učinkovitost iskanja je večja s kategorizacijo socialnovarstvenih dejavnosti in z možnostjo iskanja po statističnih regijah.
- Rezultat iskanja sta medsebojno povezana seznama izvajalcev in dejavnosti, ki ustrezata izbranim kriterijem iskanja. Zapisi na seznamih vsebuje podatke o izvajalcu (ime, sedež, spletni naslov, telefonska številka, elektronski naslov) ter o dejavnosti (ime, tip, enota izvajanja, naslov izvajanja, kategorizacija, statistična regija).
- Zagotovljena je pomoč uporabnikom pri uporabi aplikacije, pomoč pri razumevanju rezultatov, na voljo so gumbi z namigi in podobno.
- Sistem ponuja bližnjice do pomembnih ali večkrat iskanih informacij (npr. seznam vseh centrov za socialno delo).
- Rezultat iskanja je tudi grafični prikaz lokacij izvajanja dejavnosti na zemljevidu.
- Omogočene so dodatne funkcije kot sta Izpis in izris podatkov na tiskalnik.

Izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti v informacijskem sistemu lahko urejajo podatke, ki se vežejo na dejavnosti, ki jih izvajajo, pod pogoji, ki jih določa upravljalec baze.

Za upravljanje enovitega in celovitega sistema so najbolj zainteresirani regulatorji in financerji socialnovarstvenih dejavnosti. Zaradi osrednje vloge pri sofinanciranju socialnovarstvenih programov in vloge glavnega regulatorja socialne politike na državni ravni, se mi zdi najbolj smiselno, da je upravljalec podatkov MDDSZ oziroma IRSSV, ki deluje v okviru ministrstva in med drugim opravlja informacijske naloge. V primeru, da je več interesentov pri soupravljanju sistema, je med njimi potreben enoten dogovor o zasnovi sistema in pristojnostih pri upravljanju. Upravitelj podatkov informacijskega sistema določa pogoje dostopa do podatkov vsem ostalim uporabnikom. Vodi tudi interne podatke, do katerih dostopa samo on.

Analiza vhodnih podatkov je pokazala naslednje značilnosti programov, ki jih na konceptualnem nivoju povzemam za dejavnosti:

- Izvajalec lahko izvaja več dejavnosti.
- Izvajalec lahko izvaja dejavnosti na več lokacijah.
- Dejavnost lahko sodi v več kategorij kategorizacije dejavnosti.

K razumljivosti podatkov in večji uporabnosti informacijskega sistema prispevajo naslednji podatki:

- Opis dejavnosti: kratek opis dejavnosti npr: značilnosti in cilji dejavnosti, njene posebnosti, uradne ure, ...
- Enota izvajanja dejavnosti, ki predstavlja dodatno informacijo o vsebini ali lokaciji dejavnosti.
- Spletna stran izvajalca.

#### *Kategorizacija dejavnosti*

- Kategorizacija programov vsebuje deset osnovnih kategorij, ki predstavljajo ciljne skupine uporabnikov. Podkategorije vsebujejo tako ciljne skupine uporabnikov kot vsebinske kategorije, vendar na istem nivoju ni prepletanj med njimi (Priloga 1).
- Kategorizacija storitev sem naredila na podlagi storitev, ki so definirane v Zakonu o socialnem varstvu (Ur. l. RS, 3/2007).
- Zaradi pestrosti in vedno novih socialnovarstvenih dejavnosti je potrebno zagotoviti odprto kategorizacijo.

#### *Prikaz lokacije izvajanja dejavnosti*

Lokacijo izvajanja dejavnosti prikažemo na zemljevidu, če so znane geografske koordinate. Dobimo jih lahko na podlagi naslova izvajanja dejavnosti. Naslovi dejavnosti so določeni različno. Glede na to, sem dejavnosti razvrstila v tri glavne skupine:

- Naslov lokacije izvajanja dejavnosti je popoln, kadar je znana je hišna številka, ulica in pošta. V zbirki podatkov hranimo vse tri podatke.
- Naslov lokacije izvajanja dejavnosti je delno popoln, kadar izvajalec lokacije izvajanja ni določil s popolnim naslovom. V grobem te dejavnosti delim na dva sklopa:

- Sekundarne oblike pomoči, kjer uporabnik pride po pomoč na podlagi predhodne obravnave in načrta reševanja situacije. Naslov se v zbirki podatkov hrani do te mere, kot je znano.
- Terenske oblike pomoči, za katere je značilno, da izvajalec s svojo dejavnostjo pokriva določeno območje. V zbirki podatkov se hrani podatek o območju izvajanja dejavnosti. Ponavadi je to območje večje, zato predlagam, da je to statistična regija.
- Lokacija izvajanja dejavnosti je neznana. V tem primeru se v zbirki podatkov hrani statistično regijo.

Za prikaz lokacije izvajanja dejavnosti na zemljevidu, potrebujemo naslednje podatke:

- Naslov: hišna številka, ulica (naselje) in pošta.
- Naslov–natančnost: natančnost podatka o naslovu (hišna številka, ulica, naselje, regija). Natančnost naslova se na zemljevidu lahko označi z simboli, ki se jih obrazloži v legendi zemljevida. Podatek ni nujen, je pa priporočljiv.
- Geografska dolžina: lega kraja na Zemlji vzhodno ali zahodno od izhodiščnega vzporednika, ki poteka skozi Greenwich in se meri v stopinjah.
- Geografska širina: lega kraja na Zemlji severno ali južno od izhodiščnega poldnevnika (ekvatorja) in se meri v stopinjah.
- Lokacija–natančnost: natančnost prikazane lokacije izvajanja dejavnosti na zemljevidu, ki je odvisna od orodja za pretvorbo. Podatek ni nujen, je pa priporočljiv zaradi sledenja viru tega podatka.

## 7 PREDLOGI

### *1. Vključitev programov A v analizo*

V obdelavo podatkov sem vključila programe B in C, ki jih razpisuje in sofinancira MDDSZ. Programi A so manjši, v vrednosti do 1500 evrov in bi bili z vidika pestrosti ponudbe tudi zelo dragoceni za analizo. Gre za pretežno razvojne in eksperimentalne programe, ki uvajajo novosti ali pokrivajo vrzeli v ponudbi programov in se hitreje odzivajo na aktualne potrebe uporabnikov. Zaradi tega bi bili še posebej zanimivi pri testiranju odprtosti predlagane kategorizacije. Razlog, da jih nisem vključila v analizo je, da bi o teh programih pridobila premalo informacij na spletnih straneh. Sofinanciranih programov A v letu 2011 je bilo 76.

### *2. Kategorizacija posebej za ciljne skupine uporabnikov in posebej po vsebinski komponenti*

V nalogi je kategorizacija programov mešanica vsebinskih kategorij in kategorij ciljnih skupin uporabnikov. Ker sem tekom naloge ugotovila pomanjkljivosti takšne kategorizacije, predlagam, da se za potrebe končnega informacijskega sistema izdelata ločena kategorizacija ciljnih skupin uporabnikov in oblik dejavnosti. Predlog razdelitve je prikazan v Prilogi 2.

### *3. Dodatni podatki o dejavnostih v informacijskem sistemu*

V zasnovi informacijskega sistema vsaka dejavnost že vsebuje kratek opis. Ta je zelo koristen za končnega uporabnika, a vsebuje neprimerljive podatke med dejavnostmi. Zato je poleg opisa dejavnosti smiselno zbrati še podatke, pomembne za končnega uporabnika socialnovarstvenih dejavnosti kot npr. vsebina oz. oblika izvajanja dejavnosti, pogoji vključitve (npr. kraj prebivanja, državljanstvo, starostna meja, ...), način vključitve (prijava, predhodna obravnava, naročanje, ...), cena, ... Za regulatorje in sofinancerje programov bi bili zanimivi podatki kot npr. metode dela, zastavljeni cilji, kapaciteta dejavnosti, ... Pri programih bi te podatke lahko pridobili iz prijav izvajalcev na razpise za sofinanciranje programov MDDSZ.

Pri tem, katere in koliko podatkov se bo zbralo, pa je kljub temu potreben tehten razmislek; več kot je podatkov, obsežnejši in zahtevnejši je postopek zbiranja, vnašanja

in vzdrževanja. Poleg finančnega vidika se poveča tudi možnost napačnih in neažuriranih podatkov v sistemu.

#### 4. Iskanje dejavnosti v informacijskem sistemu po več kriterijih hkrati

V kolikor se dejavnost razčleni na več sklopov (kot sem zapisala v zgornjem predlogu), se izdelava iskalnik po več kriterijih hkrati. Takšen iskalnik bistveno poveča učinkovitost iskanja, saj opravlja funkcijo naprednega iskalnika.

#### 5. Vrednotenje programov

Zaradi verodostojnosti podatkov, pridobljenih v sistemu, je smiselno uporabnikom ponuditi kriterije, po katerih bo prepoznana strokovnost programov. V ta namen lahko v informacijski sistem vnesemo podatke, od kdaj se program izvaja, ali ima pridobljeno verifikacijo, podatek o sofinanciranju s strani države, reference izvajalca, oceno, mnenja uporabnikov, ...

#### 6. Kategorizacija storitev po ciljnih skupinah

Če želimo izdelati enotno kategorizacijo za vse dejavnosti, je potrebno tudi obstoječe storitve kategorizirati po ciljnih skupinah uporabnikov. V spodnji preglednici prikazujem povezavo med ciljnimi skupinami in storitvami. V ciljnih skupinah so zajete osnovne skupine uporabnikov, podskupine so prikazane v oklepajih. Za razumljivejšo uporabo podatkov lahko v informacijskem sistemu vizualno ločimo programe od storitev.

<b>Storitev</b>		<b>Ciljna skupina uporabnikov</b>
Prva socialna pomoč		Vse ciljne skupine uporabnikov
Osebna pomoč		Vse ciljne skupine uporabnikov
Pomoč družini za dom		Družina in pari Otroci in mladostniki
Pomoč družini na domu	socialna oskrba	Starejši (neodvisno življenje, socialna vključenost, drugo) Invalidnost (gluhota in naglušnost, slepota in slabovidnost, gibalna oviranost, motnja v duševnem razvoju, drugo) Otroci in mladostniki

	mobilna pomoč	Invalidnost (gluhota in naglušnost, slepota in slabovidnost, gibalna oviranost, motnja v duševnem razvoju, Drugo) Otroci in mladostniki
Pomoč družini – socialni servis		Invalidnost (gluhota in naglušnost, slepota in slabovidnost, gibalna oviranost, motnja v duševnem razvoju, drugo) Starejši (neodvisno življenje, socialna vključenost, drugo) Družina in pari
Institucionalno varstvo		Otroci in mladostniki Invalidnost (gluhota in naglušnost, slepota in slabovidnost, gibalna oviranost, motnja v duševnem razvoju, drugo) Starejši (neodvisno življenje, socialna vključenost, drugo)
Vodenje, varstvo in zaposlovanje pod posebnimi pogoji		Duševno zdravje, motnje v duševnem razvoju

*Preglednica 7.1: Predlog kategorizacije storitev po ciljnih skupinah uporabnikov*

### *7. Analiza potreb uporabnikov informacijskega sistema*

Za potrebe te naloge sem potrebe uporabnikov zgolj predpostavila. Pred implementacijo informacijskega sistema bi bilo potrebno preveriti dejanske potrebe posameznih skupin uporabnikov, zlasti regulatorjev in sofinancerjev programov. Da bi se lažje približali dejanskim potrebam uporabnikom informacijskega sistema, je potrebna natančna analiza njihovih potreb.

Regulatorji in sofinancerji želijo biti seznanjeni s podatki o izvajalcih, o vrstah dejavnosti, o njihovi prostorski dejavnosti, o razpoložljivih kapacitetah posameznih izvajalcev. Podatke bi bilo možno pridobiti iz razpisnih dokumentacij za sofinanciranje programov, pri tem bi moral upravljelec informacijskega sistema zagotoviti, da se podatki različnih sofinancerjev ne bi podvajali.

Izvajalce bi zanimali kontaktni podatki izvajalcev, podatki o dejavnostih, strokovno ovrednotenje dejavnosti, možnost objave dejavnosti, ki še ni sofinancirana s strani države. Ugotavljanje uporabnosti informacijskega sistema za izvajalce in njihove potrebe bi lahko ugotavljali na podlagi anketnega vprašalnika, dostopnega preko spletnih strani MDDSZ-ja, Socialne zbornice ali IRSSV-ja.

Končni uporabnik želi pridobiti podatke o možnih oblikah pomoči, kontaktih izvajalcev, lokaciji izvajanja ter pogojih in načinih dostopa do pomoči. Končnemu uporabniku informacijski sistem ponuja ciljno dostopne in hitre podatke o razpoložljivih oblikah pomoči na enem mestu. Hkrati je končni uporabnik tudi soustvarjalec sistema, saj preko spletnega vprašalnika lahko sledimo njegovim potrebam in se mu znotraj informacijskega sistema najlažje prilagajamo.

#### *8. Vzpostavitev informacijskega sistema*

Zaradi funkcionalnosti informacijskega sistema v praksi je potrebno njegovo vpeljavo načrtovati postopno. Na začetku je smiselno v sistem vnesti le minimalne podatke tistih izvajalcev, ki so sofinancirani s strani MDDSZ (kontakt, naslov izvajanja, kratek opis dejavnosti). Glede na potrebe in odzive vseh uporabnikov informacijskega sistema se le ta nadgrajuje z vključitvijo širšega spektra podatkov. Postopno dograjevanje dopušča tudi možnost vnosa podatkov o dejavnostih, ki niso sofinancirane s strani države in podatke o kakovosti oz. verificiranosti programov. Postopno dograjevanje sistema prav tako dopušča upravljalcu le tega, da s preizkušanjem v praksi določi stopnjo odprtosti sistema za zunanje uporabnike.

## 8 LITERATURA IN VIRI

Kobal, B., Smolej, S., Dremelj, P., Novak, M. (2005), *Spremljanje učinkov izvajanja Nacionalnega programa socialnega varstva: podatkovna opora kazalcev, poročilo*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.

Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Mohorič, T. (1997), *Načrtovanje relacijskih podatkovnih baz*. Ljubljana: BI-TIM.

- (2002), *Podatkovne baze*. Ljubljana: BI-TIM.

Novak, M. (ur.) (2000), *Trenutek: Enotni informacijski sistem socialnega varstva v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (publikacija Trenutek, št. 1).

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Ur. l. RS, 45/2010: 6767-6782, popr., 28/2011: 3671-3674.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010 (2006), Ur. l. RS, 39/2006: 4190-4209.

Rode, N. (2001), *Možnost evalviranja nevladnih neprofitnih organizacij na področju socialnega varstva: magistrsko delo*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Rode, N., Rihter, L., Kobal, B. (2005), *Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo.

- (2006), *Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo.

Smolej, S., Nagode, M. (2007), *Spremljanje izvajanja socialnovarstvenih programov, ki dopolnjuje javno službo na tem področju: Analiza programov osebne asistence. Končno poročilo*. Ljubljana: naročnik Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve – Direktorat za invalide.

Smolej, S., Žiberna, V., Nagode, M. (2009), *Spremljanje izvajanja programov socialnega varstva: poročilo o izvajanju programov v letu 2008*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.

Varga, M. (1994), *Baze podataka: konceptualno, logično in fizično modeliranje podataka*. Zagreb: DRIP – Društvo za razvoj informacijske pismenosti.

Zakon o socialnem varstvu (2007). Ur. l. RS, 3/2007 - uradno prečiščeno besedilo 2 (ZSV-UPB2): 282-309, 23/2007 - popr.: 2953, 41/2007 - popr.: 5574, Zakon o usklajevanju transferjev posameznikom in gospodinjstvom v Republiki Sloveniji (ZUTPG), Ur. l. RS, 114/2006: 11836-11838.

Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (2010), Ur. l. RS, 61/2010.

Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (2007). Ur. l. RS, 3/2007 - uradno prečiščeno besedilo (ZUOPP-UPB1): 309-316.

Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (2010). Ur. l. RS, 62/2010.

### **Spletni viri:**

Dovoljenje za delo za opravljanje socialnovarstvenih storitev, *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/izvajalci/dovoljenje\\_sociala](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/dovoljenje_sociala) (9.5.2011).

E - gradiva za računalništvo in informatiko, *Fakulteta za računalništvo in informatiko, Univerza v Ljubljani*. Dostopno preko: <http://colos1.fri.uni-lj.si/ERI> (30.8.2011).

Google (spletni iskalnik). Dostopno preko: <http://www.google.si/> (30.8.2011).

*Google Zemlja*. Dostopno preko: <http://www.google.com/intl/sl/earth/index.html> (30.8.2011).

*Google Zemljevidi*. Dostopno preko: <http://maps.google.si/> (30.8.2011).

GSP Visualizer: Dostopno preko: <http://www.gpsvisualizer.com/> (30.8.2011).

Informacijski sistem, *Wikipedija*. Dostopno preko: [http://sl.wikipedia.org/wiki/Informacijski\\_sistem](http://sl.wikipedia.org/wiki/Informacijski_sistem) (30.8.2011).

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Dostopno preko: <http://www.irssv.si> (9.5.2011).

Katalog javnih pooblastil Centrov za socialno delo (2008). *Skupnost CSD Slovenije*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/uploads/dokumenti\\_\\_pdf/katalog\\_pooblastila\\_csd\\_jul08.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/uploads/dokumenti__pdf/katalog_pooblastila_csd_jul08.pdf) (9.5.2011).

*Make a Google Map from a GPS file.* Dostopno preko: [http://www.gpsvisualizer.com/map\\_input](http://www.gpsvisualizer.com/map_input) (30.8.2011).

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Dostopno preko: <http://www.mddsz.gov.si> (9.1.2012).

Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2011 – 2020, *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Gradivo za javno razpravo – 08.07.2011. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/npsv\\_11\\_20\\_pr\\_080711.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/npsv_11_20_pr_080711.pdf) (20.8.2011).

*Najdi.si* (spletni iskalnik). Dostopno preko: <http://www.najdi.si/> (30.8.2011).

*Pogoji storitve Google Zemljevidi.* Dostopno preko: [http://www.google.com/intl/sl\\_ALL/help/terms\\_maps.html](http://www.google.com/intl/sl_ALL/help/terms_maps.html) (30.8.2011).

Pomoč na domu, *Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo*. Dostopno preko: <http://www.irssv.si/informacije/pomoc-na-domu/index.html> (9.5.2011).

Predpisi v pripravi, *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja\\_in\\_dokumenti/predpisi\\_v\\_pripravi](http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/predpisi_v_pripravi) (15.7.2011).

Preprečevanje nasilja v družini, *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/druzina/preprecevanje\\_nasilja\\_v\\_druzini/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/druzina/preprecevanje_nasilja_v_druzini/) (9.5.2011).

Programi društva AURIS Kranj, *Medobčinsko društvo gluhih in naglušnih Gorenjske: Programi*. Dostopno preko: <http://www.auris-kranj.si/index.php/programi> (15.10.2011).

Programi socialnega varstva, *Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo*. Dostopno preko: <http://www.irssv.si/programi-socialnega-varstva/programi-socialnega-varstva/index.html> (25.6.2011).

Sklep o sofinanciranju programov socialnega varstva prijavljenih pod A in B (2011), *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/sklep\\_a-b-soc-var-2011.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/sklep_a-b-soc-var-2011.pdf) (9.5.2011).

Sklep o sofinanciranju programov socialnega varstva v obdobju od leta 2011 do 2015 (C programi) (2011), *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/jr\\_soc\\_var\\_2011\\_sklepc.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/jr_soc_var_2011_sklepc.pdf) (25.6.2011).

Sofinanciranje programov socialnega varstva, *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/programi\\_socialnega\\_varstva/sofinanciranje\\_programov\\_socialnega\\_varstva/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/sofinanciranje_programov_socialnega_varstva/), (9.5.2011).

Statistične regije Republike Slovenije, NUTS 3 (12). *Statistični urad Republike Slovenije*. Dostopno preko: [http://www.stat.si/doc/reg/karte%20zadnje/NUTS3\\_SURS\\_zaslون.jpg](http://www.stat.si/doc/reg/karte%20zadnje/NUTS3_SURS_zaslون.jpg) (20.8.2011).

Zakon o socialnovarstveni dejavnosti (2011), *Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*. Delovno gradivo – 04.01.2011. Dostopno preko: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/word/zsvd-04012011.doc](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/zsvd-04012011.doc) (15.7.2011).

*Zemljevid Najdi.si*. Dostopno preko: <http://zemljevid.najdi.si/> (30.8.2011).

Zveza Sožitje - zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije: *Motnje v duševnem razvoju*. Dostopno preko; [http://www.zveza-sozitie.si/motnja-v-dusevnem-razvoju-\\_mdr\\_.html](http://www.zveza-sozitie.si/motnja-v-dusevnem-razvoju-_mdr_.html) (13.12.2011).

*Yahoo* (spletni iskalnik). Dostopno preko: <http://maps.yahoo.com/> (30.8.2011).

*Yahoo Zemljevidi (Yahoo! Maps)*. Dostopno preko: <http://maps.yahoo.com/> (30.8.2011).

*YHD - Društvo za teorijo in kulturo hendikepa*, <http://www.yhd-drustvo.si> (13.12.2011).

## **9 PRILOGE**

### **9.1 Priloga 1: Kategorizacija socialnovarstvenih programov**

#### **Zasvojenosti**

Prepovedane droge

Alkoholizem

Motnje hranjenja

Drugo

#### **Duševno zdravje**

Pisarne za informiranje in svetovanje

Dnevni centri

Stanovanjske skupine

Krizni telefoni

Skupine za samopomoč

Drugo

#### **Invalidnost**

Gluhota in naglušnost

Slepota in slabovidnost

Gibalna oviranost

Motnja v duševnem razvoju

Drugo

#### **Preprečevanje nasilja**

Žrtve nasilja

Namestitev

Psihosocialna pomoč

Terapija

Krizni telefoni

Drugo

Povzročitelji nasilja

Drugo

#### **Brezdomstvo**

Dnevni centri

Nastanitev

Drugo

**Romi**

**Starejši**

Neodvisno življenje

Socialna vključenost

Drugo

**Otroci in mladostniki**

Dnevni centri

Psihosocialna pomoč in svetovanje

Krizni telefoni

Terapija

Drugo

**Družina in pari**

**Drugo**

## 9.2 Priloga 2: Predlog kategorizacije dejavnosti po ciljnih skupinah uporabnikov in kategorizacije dejavnosti po vsebini

### Uporabniške skupine (Področja dela)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Brezdomstvo                     | <input type="checkbox"/> Preprečevanje nasilja  |
| <input type="checkbox"/> Duševno zdravje                 | <input type="checkbox"/> V družini              |
| <input type="checkbox"/> Invalidnost                     | <input type="checkbox"/> Na delovnem mestu      |
| <input type="checkbox"/> Slepota & slabovidnost          | <input type="checkbox"/> Žrtve nasilja          |
| <input type="checkbox"/> Gluhota & naglušnost            | <input type="checkbox"/> Povzročitelji nasilja  |
| <input type="checkbox"/> Gibalna oviranost               | <input type="checkbox"/> Vrstniško nasilje      |
| <input type="checkbox"/> Motnja v duševnem razvoju       | <input type="checkbox"/> Trgovina z ljudmi      |
| <input type="checkbox"/> Cerebralna paraliza             | <input type="checkbox"/> <b>Zasvojenosti</b>    |
| <input type="checkbox"/> Drugo                           | <input type="checkbox"/> Prepovedane droge      |
| <input type="checkbox"/> <b>Otroci &amp; mladostniki</b> | <input type="checkbox"/> Alkoholizem            |
| <input type="checkbox"/> <b>Družina</b>                  | <input type="checkbox"/> Motnje hranjenja       |
| <input type="checkbox"/> <b>Starostniki</b>              | <input type="checkbox"/> Igre                   |
|  | <input type="checkbox"/> Drugo                  |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Romi</b>            |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Bivši zaporniki</b> |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Azilanti</b>        |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Begunci</b>         |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Drugo</b>           |

### Oblike/vrste dejavnosti

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Psihosocialna pomoč       | <input type="checkbox"/> Nastanitev                          |
| <input type="checkbox"/> Informiranje              | <input type="checkbox"/> Stanovanjske skupine                |
| <input type="checkbox"/> Materialna pomoč          | <input type="checkbox"/> Terapevtske skupnosti               |
| <input type="checkbox"/> Terapevtska pomoč         | <input type="checkbox"/> Krizni centri                       |
| <input type="checkbox"/> Skupine za samopomoč      | <input type="checkbox"/> Varne hiše                          |
| <input type="checkbox"/> Krizni telefoni           | <input type="checkbox"/> Materinski domovi                   |
| <input type="checkbox"/> Preventiva                | <input type="checkbox"/> Institucionalno varstvo             |
| <input type="checkbox"/> primarna                  | <input type="checkbox"/> Drugo                               |
| <input type="checkbox"/> sekundarna                | <input type="checkbox"/> <b>Dnevni centri</b>                |
| <input type="checkbox"/> terciarna (reintegracija) | <input type="checkbox"/> <b>Delo s povzročitelji nasilja</b> |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Drugo</b>                        |

## 10 POVZETEK

V nalogi želim zasnovati informacijski sistem, ki omogoča večplastno uporabo podatkov o dejavnostih socialnega varstva: upošteva potrebe različnih uporabnikov, omogoča pridobivanje vsebinsko različnih podatkov ter omogoča prilagajanje informacijskega sistema potrebam vseh kategorij uporabnikov.

V teoretičnem delu sem predstavila socialno varstvo in njegove dejavnosti. Izhajala sem iz obstoječih predpisov, dotaknila sem se tudi predloga nove zakonodaje na tem področju. Definirala sem uporabnike in nosilce storitev ter izvajalce dejavnosti na področju socialnega varstva. Prikazala sem potrebo po informacijski podpori v socialnem delu. Zadnji del teoretičnega dela sem namenila opredelitvi informacijskega sistema, njegovih komponent in faz razvoja ter načrtovanja podatkovne zbirke.

Pluralizacija socialnovarstvenih dejavnosti in izvajalcev na tem področju znatno botruje potrebi po računalniško podprtem informacijskem sistemu s pregledom dejavnosti na enem mestu. Učinkovito iskanje v sistemu z velikim številom raznovrstnih dejavnosti zagotovimo s kategorizacijo dejavnosti po določenih značilnostih. Postavila sem kriterije za oblikovanje kategorij v naslednjih fazah naloge.

Prostorska razpršenost in dostop do dejavnosti predstavljata pomembnejši merili pri uresničevanju načela enake dostopnosti in proste izbire oblik pomoči končnega uporabnika. Podatek o lokaciji izvajanja dejavnosti in vizualizaciji pregleda dejavnosti na zemljevidu je pomembna sestavina informacijskega sistema, ki ji v nadaljevanju namenjam posebno pozornost. Prav tako pa predvidim tri skupine uporabnikov informacijskega sistema in njihova pričakovanja.

V poglavju metodologija so prikazani postopki izdelave informacijskega sistema. Posebno pozornost sem namenila kategorizaciji programov. Za osnovo mi je služila kategorizacija programov IRSSV, ki je razumljiva za laičnega uporabnika. Za preizkus kategorizacije sem zajela in analizirala programe, ki jih je sofinancirala država. Ugotovila sem, da se dejavnost lahko izvaja na več lokacijah in poiskala možnost prikaza na zemljevidu. Z analizo podatkov sem ugotavljala še druge značilnosti

dejavnosti, ki jih je smiselno voditi v sistemu, na podlagi tega pa sem določila relacije med podatki in pogoje pri oblikovanju funkcionalnosti informacijskega sistema.

V rezultatih je predstavljena zasnova informacijskega sistema pregleda dejavnosti socialnovarstvenih dejavnosti. Določila sem funkcionalnosti informacijskega sistema za vse tri skupine uporabnikov informacijskega sistema. Končni uporabniki imajo najmanj pravic pri dostopu in urejanju podatkov. Poleg iskanja po kategorijah dejavnosti, jim sistem omogoča iskanje s splošnim in naprednim iskalnikom. Rezultati iskanja predstavljajo pregled podatkov o dejavnostih in pregled podatkov o izvajalcev dejavnosti, ki ustrezajo kriterijem iskanja. Učinkovitost uporabe sistema povečamo s sistemom pomoči pri uporabi programa in uporabi rezultatov. Izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti imajo v sistemu dovoljenje za urejanje podatkov v svojih dejavnostih, ob upoštevanju pogojev, ki jih določa upravljalec sistema. Regulatorji in financerji imajo praviloma največji interes za upravljanje podatkov informacijskega sistema in s tem največ pooblastil pri upravljanju. Določajo, kdo in pod kakšnimi pogoji ima dostop do podatkov, način hranjenja in vzdrževanja podatkov. V sistemu vodijo interne podatke, ki lahko služijo za analize, nadzor in evalvacijo dejavnosti, spremljanje pogodbenih dejavnosti, ... Za enoten informacijski sistem je potreben dogovor med njimi o zasnovi sistema in pristojnostih pri upravljanju.

Kategorizacija programov socialnega varstva vsebuje deset osnovnih kategorij, ki predstavljajo ciljne skupine uporabnikov (zasvojenosti, duševno zdravje, invalidnost, preprečevanje nasilja, brezdomstvo, Romi, starejši, otroci in mladostniki, družina in pari ter drugo). Vsako od teh kategorij sem analizirala in opisala. V primeru, da je skupina široka in vsebuje veliko programov, sem ji dodala podkategorije. Podkategorije so lahko ali ciljne skupine ali vsebinske kategorije. Kategorizacijo storitev sem pripravila na osnovi opredelitve storitev v zakonodaji socialnega varstva.

Z analizo vhodnih podatkov sem ugotovila, da je naslov izvajanja dejavnosti večinoma določen na hišno številko natančno. V določenih primerih (npr. terenske oblike pomoči) je delno popoln ali pa je celo neznan. Ta podatek je pomemben za prikaz lokacije izvajanja dejavnosti na zemljevidu. Preizkusila sem tri javno dostopne zemljevide in raziskala možnosti prikaza podatkov o dejavnostih socialnega varstva na njih. Ugotovila sem, da so kljub lahki dostopnosti uporabni za prikaz lokacije izvajanja, omogočajo pa

tudi prikaz dodatnih podatkov o dejavnosti, vgrajena imajo različna orodja, ki izboljšujejo funkcionalnost sistema (računanje razdalj, iskanje poti, tiskanje, ...). Uporaba teh orodij je interaktivna in preprosta tudi za laičnega uporabnika.