



**INSTITUT RS ZA SOCIALNO VARSTVO**  
social protection institute of republic of slovenia



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta *za socialno delo*

**Zunanje evalvacije javnih socialnovarstvenih programov:  
Poročilo o zunanji evalvaciji specializiranih terapevtskih  
programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali  
družinam, namenjenim razreševanju medsebojnih  
osebnostnih problemov**

V Ljubljani, december 2011

Naročnik: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve  
Direktorat za socialne zadeve  
Kotnikova 28  
1000 Ljubljana

Skrbnik naloge pri naročniku: mag. Borut Grabrijan

Št. pogodbe: 4103-295/2010

Izvajalec: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo  
Rimska 8  
1000 Ljubljana

Skrbnik naloge pri izvajalcu: Vid Žiberna, univ. dipl. komunik.

Naslov poročila: Zunanje evalvacije javnih socialnovarstvenih programov:  
Poročilo o zunanji evalvaciji specializiranih terapevtskih  
programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali  
družinam, namenjenim razreševanju medsebojnih  
osebnostnih problemov

Avtorji poročila: Vid Žiberna, univ. dipl. komunik., IRSSV  
dr. Liljana Rihter, FSD  
Polonca Jakob Krejan, univ. dipl. soc. del., IRSSV  
dr. Polona Dremelj, IRSSV  
mag. Barbara Kobal Tomc, IRSSV

Št. delovnega poročila IRSSV 30/2011

Datum izdaje poročila: 29. 12. 2011

Št. izdaje poročila: 01

Kopije: skrbnica pogodbe na MDDSZ (1x tiskana verzija)  
arhiv IRSSV (1 x tiskana verzija)  
arhiv FSD (1 x tiskana verzija)  
prosti izvodi z dovoljenjem naročnika

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

## SEZNAM POGOSTO UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

AS	aritmetična sredina
FIHO	Fundacija za invalidske in humanitarne organizacije
FSD	Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve
P	program
RS	Republika Slovenija
Ur.l. RS	Uradni list Republike Slovenije

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

Besedilo ni lektorirano.

## KAZALO VSEBINE

<b>UVOD</b> .....	<b>5</b>
<b>1. PREGLED VIROV, POSTOPKOV IN CILJEV PROGRAMOV</b> .....	<b>8</b>
1.1. VIRI PROGRAMOV .....	8
1.2. POSTOPKI V PROGRAMIH .....	11
1.3. CILJI PROGRAMOV .....	12
1.4. POVZETEK IN UGOTOVITVE PO POSAMEZNIH PROGRAMIH .....	13
<b>2. ANALIZA IZIDOV PROGRAMOV</b> .....	<b>16</b>
<b>3. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV</b> .....	<b>21</b>
<b>4. SKLEPNE UGOTOVITVE</b> .....	<b>24</b>
<b>5. VIRI</b> .....	<b>28</b>

## Kazalo preglednic

Preglednica 1: Seznam programov s šiframi.....	8
Preglednica 2: Prihodki po podatkih izvajalca programa (prejeta sredstva po sklenjenih pogodbah).....	8
Preglednica 3: Vsi odhodki programa v obdobju 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011.....	8
Preglednica 4: Odhodki programa, kriti iz sredstev javnega razpisa za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2011, ki so bili prejeti od MDDSZ.....	9
Preglednica 5: Zaposleni za polni in krajši delovni čas na dan 30. 6. 2011 po stopnjah izobrazbe in strokovni usposobljenosti.....	9
Preglednica 6: Število ostalih izvajalcev in opravljenih ur.....	9
Preglednica 7: Število in vrsta kadrov, financiranih po pogodbi z MDDSZ in ustreznost kadrov glede na financiranje.....	10
Preglednica 8: Podatki o uporabnikih.....	10
Preglednica 9: Ciljna skupina uporabnikov.....	10
Preglednica 10: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek.....	11
Preglednica 11: Opredeljeni specifični postopki po programih.....	11
Preglednica 12: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje ..	12
Preglednica 13: Dodatni cilji programov.....	12
Preglednica 14: Število analiziranih vprašalnikov P1.....	16
Preglednica 15: Število analiziranih vprašalnikov P2.....	18
Preglednica 16: Viri - splošno.....	21
Preglednica 17: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki.....	21
Preglednica 18: Postopki.....	22
Preglednica 19: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja.....	22
Preglednica 20: Seštevek ocen.....	23

## UVOD

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva v obdobju 2006 – 2010<sup>1</sup> nalaga, da se vsi javni socialno varstveni programi vključijo v sistem rednega nacionalnega ocenjevanja.

V ta namen smo na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo (v nadaljevanju IRSSV), skupaj s sodelavci s Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju FSD), priredili Yatesov model evalvacije (Yates, 1999), po katerem evalviramo vire, postopke in izide. Model je podrobno opisan v publikaciji »Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe<sup>2</sup>«, zato ga v tem poročilu podrobno ne opisujemo. V tem okvirju smo razvili izobraževalni program, merske instrumente, pripravili računalniško aplikacijo (Open Office) za vnos podatkov in pripravili priročnik za uporabo aplikacije<sup>3</sup>. Tako smo pripravili teren za samoevalvacije, ki jih od leta 2008 izvaja večina izvajalcev večletno financiranih javnih socialnovarstvenih programov.

V letu 2009 smo začeli z izvajanjem zunanjih evalvacij programov. V zunanje evalvacije se vključujejo tisti programi, ki jih za pet-letno obdobje sofinancira Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (v nadaljevanju MDDSZ) in imajo verifikacijo Socialne zbornice Slovenije. Namen zunanje evalvacije je poglobitev informacij, pridobljenih na podlagi samoevalvacijskih poročil. Cilji zunanje evalvacije pa so naslednji: preverjanje vključenosti načrtovane populacije v program, pregled finančne konstrukcije programa, kadrovske strukture programov, pregled postopkov dela v programih ter ugotavljanje kakovosti izvajanega programa za uporabnika po kriterijih, ki so skupni posameznim skupinam programov.

Po dogovoru z naročnikom naloge MDDSZ, smo v drugi polovici leta 2011, v okviru procesa evalvacije socialnovarstvenih programov, podrobno obravnavali programe, ki sodijo v skupino »specializiranih terapevtskih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjenim razreševanju medsebojnih osebnostnih problemov«. To sta naslednja programa (po abecednem vrstnem redu):

- »Terapevtska pomoč pri čustvenem, fizičnem in spolnem nasilju« (izvajalec Zakonski in družinski inštitut),
- »Terapevtska pomoč pri čustvenem, fizičnem in spolnem nasilju« (izvajalec Frančiškanski družinski inštitut).

Specializirani terapevtski programi psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjenim razreševanju medsebojnih osebnostnih problemov, ki jih izvajajo nevladne organizacije, dopolnjujejo javne socialnovarstvene storitve. Njihovo financiranje zagotavljajo država, lokalna skupnost in uporabniki ali drugi zainteresirani subjekti.

Programa sta medsebojno dokaj podobna, zato so medsebojne primerjave možne.

Evalvatorji smo dne, 17. 6. 2011 organizirali uvodno srečanje za izvajalce programov, na katerega smo povabili izvajalce omenjenih programov. Na srečanju smo predstavili namen zunanje

---

<sup>1</sup> Ur.l. RS 36/2006.

<sup>2</sup> Rode N., Rihter L., Kobal B. (2006): Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: FSD, IRSSV.

<sup>3</sup> Več o tem na spletni strani IRSSV: [www.irssv.si](http://www.irssv.si)

evalvacije, cilje in predvideni potek dela. Za preverjanje uspešnega in učinkovitega delovanja programov, smo se osredotočili na naslednje kriterije:

- sprememba samopodobe,
- preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa),
- jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge,
- poimenovanje, odkrivanje in prekinitev zlorab (fizične, čustvene, spolne),
- osmišljanje, ovrednotenje stiske,
- ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.),
- vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže,
- sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov,
- izpeljava procesa žalovanja,
- sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase,
- sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj,
- sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov,
- sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu),
- sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov,
- zadovoljstvo uporabnikov.

Kriterije smo določili skupaj z izvajalci programov v preteklem letu in z njimi seznanili naročnika. Zaradi dejstva, da sta programa sorodna, so tudi skoraj vsi kriteriji, z izjemo treh, relevantni za oba programa.

Evalvatorji smo v preteklih letih oblikovali vrsto merskih instrumentov (vprašalnikov), s katerimi merimo kakovost izvajanja programov za uporabnike. Nekatere vprašalnike uporabniki izpolnjujejo ob vstopu v program (vprašalnik za uporabnike ob vstopu), druge ob izstopu oz. ob zaključku evalvacijskega obdobja (vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji), nekatere pa izpolnjujejo izvajalci programov (končno poročilo o poteku terapevtskega procesa). Posebej za evalvacijo smo pripravili »protokole« - obrazce, v katere izvajalci programov vpišejo ključne informacije o programu. Pripravili smo tudi protokole za evalvatorje, katerih namen je, da evalvatorji na enoten način ocenjujemo programe.

Izvajalci programov so v obdobju 17. 6. 2011 do 1. 8. 2011 izvedli anketiranje uporabnikov z vprašalniki »ob evalvaciji« ter po potrebi izvedli še »končna poročila o poteku terapevtskega procesa«, ki so jih opremljena s spremenjenimi šiframi posredovali evalvacijskemu timu. Prejeli smo 420 vprašalnikov, in tudi vse vključili v analizo. Na podlagi polletnega poročila so izpolnili tudi predpisani »protokol za izvajalce«<sup>4</sup>.

Evalvatorji smo v novembru 2011 opravili obiske programov in z izvajalci razčistili morebitne nejasnosti ter preverili kriterije, ki jih ni bilo mogoče preverjati z vprašalniki.

Na podlagi »protokolov za izvajalce«, podatkov iz vprašalnikov ter ostalih pridobljenih podatkov med obiski programov in številnimi stiki preko telefona in elektronske pošte, smo evalvatorji izpolnili »Protokole za evalvatorje« za vsak tip programa, ki vsebujejo tudi analize vprašalnikov ter ostalih

---

<sup>4</sup> Vse protokole in vprašalnike smo pripravili člani evalvacijskega tima. Pri izdelavi vprašalnikov smo tesno sodelovali z izvajalci socialnovarstvenih programov.

pridobljenih podatkov o finančnih virih, kadrih, uporabnikih in postopkih ter t.i. »ocenjevalne liste«, ki smo jih pripravili kot pripomoček za ocenjevanje programov.

Izdelali smo agregatno poročilo, ki smo ga, skupaj s pripadajočimi protokoli, v anonimizirani obliki poslali izvajalcem programov v pregled. Vse smiselne pripombe smo upoštevali pri končnem poročilu, ki sledi v nadaljevanju.

V poročilu najprej obravnavamo vire programov, nato postopke in cilje programov, ki jih prikazujemo skupaj v preglednicah. Nato podamo ključne ugotovitve po posameznih programih in dodamo povzetek analize podatkov, pridobljenih s pomočjo različnih merskih instrumentov, ki kažejo na ustreznost izpolnjevanja kriterijev evalvacije. Temu sledi prikaz programov na osnovi t.i. »ocenjevalnega lista«, kjer točkujemo kakovost izpolnjevanja posameznih kriterijev. V sklepnem poglavju pa povzamemo glavne ugotovitve in podamo nekaj priporočil. Poročilu dodajamo priloge, v katerih predstavljamo izpolnjene protokole za evalvatorje brez ocenjevalnih listov, za vse programe, ki so bili vključeni v zunanjo evalvacijo ter lestvice za oceno kriterijev.



## 1. PREGLED VIROV, POSTOPKOV IN CILJEV PROGRAMOV

V poročilu smo obravnavali programe, ki jih navajamo v spodnji preglednici.

Preglednica 1: Seznam programov s šiframi

Oznaka	Organizacija	Program	Strokovni vodja	Začetek izvajanja programa
P1	Zakonski in družinski inštitut	Terapevtska pomoč pri čustvenem, fizičnem in spolnem nasilju	Melita Kramar	junij 2006
P2	Frančiškanski družinski inštitut	Terapevtska pomoč pri čustvenem, fizičnem in spolnem nasilju	Tatjana Rožič	januar 1996

### 1.1. VIRI PROGRAMOV

V poročilu smo obravnavali podatke iz protokolov, ki smo jih prejeli od izvajalcev programov. Podatki se nanašajo na obdobje od 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011.

#### 1.1.1. Viri financiranja

Preglednica 2: Prihodki po podatkih izvajalca programa (prejeta sredstva po sklenjenih pogodbah)

Oznaka	MDDSZ		Občine		FIHO		Drugi proračunski viri		Donacije		Članarine/prispevki uporabnikov		Drugi viri		Skupaj	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%
P1	18.410,88	67,46	3.350,00	12,27	0	0	0	0	1.625,00	5,95	0	0	3.905,40	14,31	27.291,28	100
P2	52.800,00	80,00	0	0	0	0	0	0	2.866,19	4,34	0	0	10.333,81	15,66	66.000,00	100

#### 1.1.2. Odhodki programa

Preglednica 3: Vsi odhodki programa v obdobju 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011.

Oznaka	Stroški materiala		Stroški storitev		Stroški dela		Stroški z delom prostovoljcev - skupaj		Amortizacijski stroški		Drugi stroški		Skupaj	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%
P1	378,77	1,41	6.275,49	23,32	19.970,41	74,20	0	0	280,03	1,04	9,4	0,03	26.914,10	100
P2	4.667,34	7,07	10.666,93	16,16	48.576,00	73,60	0	0	847,48	1,28	1.242,25	1,88	66.000,00	100

Preglednica 4: Odhodki programa, kriti iz sredstev javnega razpisa za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2011, ki so bili prejeti od MDDSZ

Oznaka	Stroški materiala		Stroški storitev		Stroški dela		Stroški z delom prostovoljcev		Amortizacijski stroški		Drugi stroški		Skupaj	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%
P1	0	0	0	0	19.680,78	100	0	0	0	0	0	0	19.680,78	100
P2	2.672,10	5,06	1.551,90	2,94	48.576,00	92	0	0	0	0	0	0	52.800,00	100

### 1.1.3. Kadrovski viri

a. Izvajalci programa (število zaposlenih za nedoločen in določen čas na dan 30. 6. 2011)

Preglednica 5: Zaposleni za polni in krajši delovni čas na dan 30. 6. 2011 po stopnjah izobrazbe in strokovni usposobljenosti (oznaka + SI pomeni, da ima zaposleni strokovni izpit na področju socialnega varstva; oznaka brez SI pa, da tega strokovnega izpita nima)

Oznaka	Zaposleni s polnim delovnim časom									Zaposleni s krajšim delovnim časom in zaposleni preko javnih del in drugih oblik								Vsi zaposleni		
	VIII. in več + SI	VIII. in več brez SI	VII. + SI	VII. brez SI	VI. + SI	VI. brez SI	V. ali manj	Skupaj s SI	Skupaj brez SI	VIII. in več + SI	VIII. in več brez SI	VII. + SI	VII. brez SI	VI. + SI	VI. brez SI	V. ali manj	Skupaj s SI	Skupaj brez SI	Skupaj s SI	Skupaj brez SI
P1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
P2	0	0	2	2	0	0	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	2	2	4	4

b. Izvajalci programa (število drugih plačanih izvajalcev in prostovoljcev v obdobju od 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011 ter število opravljenih ur)

Preglednica 6: Število ostalih izvajalcev in opravljenih ur

Oznaka	Drugi plačani izvajalci			Prostovoljci	
	Število	Storitve	Opravljen ure	Število	Opravljen ure
P1	5*	6**	22,4***	4	1.030,36
P2	2	/	/	3	467

Opombe:

\*Podatek velja za supervizorje in računovodstvo.

\*\*Podatek velja za računovodstvo.

\*\*\*Podatek velja za supervizorje.

/ (poševnica) - Števila ur oz. števila opravljenih storitev ne morejo oceniti, ker jim izvajalci (čiščenje, računovodstvo) izdajo račun za vse storitve, ki jih izvedejo v danem mesecu.

c. Financiranje kadra s strani MDDSZ in ustreznost kadra glede na financiranje (MDDSZ financira naslednje vrste in št. kadrov ...)

Preglednica 7: Število in vrsta kadrov, financiranih po pogodbi z MDDSZ in ustreznost kadrov glede na financiranje

Oznaka	Strokovni vodja	Strokovni delavec	Laični delavec s VI. in VII. stopnjo izobrazbe	Laični delavec z vključno do V. stopnje izobrazbe	Ustreznost	Komentar
P1	1	0	0	0	ustrezno	/
P2	1	2,5	0	0	ustrezno	/

/ (poševnica) – komentar ni potreben, saj je v programu zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

#### 1.1.4. Uporabniki

a. Podatki o uporabnikih (podatki se nanašajo na obdobje od 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011).

Preglednica 8: Podatki o uporabnikih

Oznaka	Skupno število različnih uporabnikov	Od tega rednih uporabnikov	Od tega občasnih uporabnikov	Povprečno število uporabnikov na mesec	Povprečno število uporabnikov, starih pod 18 let, na mesec	Povprečno število ur aktivne vključenosti posameznega uporabnika na mesec	Povprečno število ur aktivne vključenosti posam. uporabnika, starega pod 18 let, na mesec	Komentar
P1	125	95	30	55,83	5,67	3,80	3,05	/
P2	642	267	375	107	3,50	3,08	2,17	/

Opomba:

/ (poševnica) – brez komentarja.

b. Opis ciljne skupine uporabnikov

Preglednica 9: Ciljna skupina uporabnikov

Oznaka	Opis ciljne skupine uporabnikov	Primerjava med dejansko vključeno in ciljno populacijo uporabnikov
P1	Ciljna populacija programa so osebe obeh spolov, ne glede na starost, žrtve različnih oblik nasilja – čustvenega, psihičnega, fizičnega, spolnega, v preteklosti ali sedanjosti.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P2	Ciljna populacija so osebe, ki imajo težave zaradi doživljanja posledic (ali povzročanja) čustvenega, fizičnega in spolnega nasilja.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.

## 1.2. POSTOPKI V PROGRAMIH

a. Prikažemo ure uporabljenega časa (človek ure) za posamezen postopek oz. skupino postopkov v obdobju 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011.

Preglednica 10: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek

Št. postopka	Ime postopka	P1		P2	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
1	Terapevtsko svetovanje po telefonu ali Internetu	10,60	0,78	19,25	0,85
2	Informativni telefonski razgovor	8,30	0,61	32,75	1,44
3	Enkratni terapevtski razgovor	19,75	1,46	49,00	2,16
4	Terapevtsko delo s posameznikom	193,20	14,25	510,25	22,49
5	Terapevtsko delo s parom	29,75	2,19	348,50	15,36
6	Terapevtsko delo z družino	35,70	2,63	50,25	2,22
7	Terapevtska skupina	39,75	2,93	0	0
8	Sodelovanje na multidisciplinarnem timu z uporabnikom	13,15	0,97	0	0
9	Sodelovanje z drugimi institucijami z uporabnikom	7,45	0,55	5,00	0,22
100-199	Specifični postopki	1,25	0,09	0	0
200-299	Strokovno delo	104,75	7,73	169,00	7,45
300-399	Organizacijsko delo	433,90	32,01	261,75	11,54
400-499	Druga dela	121,05	8,93	0	0
500-599	Delo posredno za uporabnika	320,80	23,66	692,00	30,50
600-699	Delo z anonimnimi uporabniki - storitve	16,30	1,20	130,75	5,76
Skupaj		1.355,70	100	2.268,5	100

Preglednica 11: Opredeljeni specifični postopki po programih

Oznaka	Opredeljeni specifični postopki	Komentar ustreznosti
P1	Specifičen postopek v programu je eden: predavanja. Predavanja so namenjena širši javnosti in vključujejo vsebine na tematiko nasilja v medosebnih odnosih z namenom ozaveščanja o problematiki in informiranjem o možnih oblikah pomoči. V večini imajo udeleženci tudi možnost aktivnega sodelovanja in izmenjati svoja mnenja.	Postopek je ustrezno definiran.
P2	/	Specifičnih postopkov v programu ne izvajajo.

### 1.3. CILJI PROGRAMOV

a. Povezava ciljev programov s kriteriji za evalviranje ter morebitni ostali cilji.

Preglednica 12: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje

Kriteriji, predvideni nizkopražne programe	P1	P2
sprememba samopodobe	da	da
preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa)	da	da
jasne vloge v družini, razmejitev, krepitev starševske vloge	da	ne
poimenovanje, odkrivanje in prekinitev zlorab (fizične, čustvene, spolne)	da	da
osmišljanje, ovrednotenje stiske	da	da
ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.)	da	da
vklučitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže	da	ne
sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov	da	da
izpeljava procesa žalovanja	da	da
sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase	da	da
sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj	da	da
sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov	da	da
sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu)	da	da
sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov	da	da
zadovoljstvo uporabnikov	da	ne

Preglednica 13: Dodatni cilji programov

	P1	P2
DODATNI CILJI (vpiši)	V programu ne navajajo dodatnih ciljev.	V programu ne navajajo dodatnih ciljev.

## 1.4. POVZETEK IN UGOTOVITVE PO POSAMEZNIH PROGRAMIH

P1

### Viri programa:

#### a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 27.291,28 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (67,46 %), sledijo drugi viri – prispevki uporabnikov (okrog 14 %), občine (okrog 12 %), okrog 6 % pa predstavljajo donacije. Tako so v slabih 80 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki prevladujejo stroški dela (74,20 %), sledijo stroški storitev (okrog 23 %), stroški materiala (okrog 1 %) in majhen delež amortizacijskih in drugih stroškov (okrog 1 %).

#### b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenega enega sodelavca s polnim delovnim časom in opravljenim strokovnim izpitom s področja socialnega varstva. V programu so sodelovali še štirje prostovoljci ter pet drugih plačanih izvajalcev. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

#### c. Uporabniki

V program je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 125 uporabnikov, od tega 95 rednih in 30 občasni uporabnikov. Med uporabniki so bili tudi mladoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 55,83 uporabnikov. Povprečna aktivna vključenost polnoletnih uporabnikov na mesec je bila 3,80 ure, mladoletnih pa 3,05 ure. Primerjava med ciljno populacijo programa (ljudje, ki imajo težave zaradi doživljanja posledic (ali povzročanja) čustvenega, fizičnega in spolnega nasilja) ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, kaže, da je bila v program v obarvanem obdobju vključena ciljna skupina uporabnikov.

### Postopki

V programu vodijo opravljanje postopkov. Izvajajo vse splošne postopke in en specifičen postopek, ki je ustrezno definiran. Tudi ostali postopki so korektno definirani.

Za postopke skupaj z uporabnikom (splošni postopki, specifični postopki in postopki z anonimnimi uporabniki) porabijo slabo tretjino časa (27,67 %), opravijo namreč veliko administrativnega dela in dela posredno za uporabnika. Sam konkreten podatek oz. delež za neposredno delo z uporabniki nakazuje, da je mogoče še nekaj malega prostora za prerezporeditev dela v smeri neposrednega dela z uporabniki.

### Cilji programa

Ugotavljamo, da imajo v programu več ciljev, ki so t. i. procesni cilji (vezani na način izvedbe dela v programu), torej takih, ki niso vezani neposredno na učinke za uporabnika. Vsi navedeni cilji v programu se pokrivajo s kriteriji, dodatnih ciljev ne navajajo.

## Težave

Izvajalcem programa več časa vzame administracija in organizacija – usklajevanje dela med sodelavci v organizaciji glede na prostorsko zmožnosti, urejanje in iskanje financ (na začetku tudi vnos podatkov v bazo). Posebnost programa je tudi v tem, da je vodja programa hkrati tudi strokovna direktorica inštituta, kar predstavlja več organizacijskega dela, prilagajanja in širokega spektra del in odgovornosti.

Največja težava s katero se v programu trenutno soočajo je, kako povečati število opravljenih terapevtskih ur v programu, glede na zaznane potrebe v okolju. Opažajo, da je na tem področju potrebno stalno delo (npr. deljenje zloženek, pisanje člankov in sporočil za javnost, predstavitve za širšo javnost, vedno znova ponovno se predstavljati strokovnim delavcem na sorodnih področjih, ki nato lahko napotujejo uporabnike v program, saj zaznavajo, da nekateri strokovni delavci kljub zaznanim potrebam, posameznikov ne usmerjajo na druge institucije. Ves čas dela pa opažajo tudi odklonilen odnos okolja do terapevtske pomoči in tudi družbeno sprejemanje nasilnega ravnanja, s čimer se še vedno soočajo. Na poseben način pa se ta problematika odraža tudi v kadrovski moči programa, saj je običajno večina interesentov za vključitev zainteresirana za popoldansko-večerne termine, zaradi česar je zaželeno, da v programu sodeluje več izvajalcev (dodatnih prostovoljcev), da se popoldanski oz. večerni termini porazdelijo med izvajalci, kar omogoči hitrejšo vključitev uporabnikov. Zasedenost popoldanskih terminov in čakanje na vključitev v terapijo včasih privede tudi do premisleka o vključitvi. Soočajo se tudi s težavo pomanjkanja prostovoljcev. Opažajo upad vključitve v terapijo v začetku poletnega obdobja, nekateri zainteresirani uporabniki načrtno predstavijo vključevanje v proces na jesensko obdobje – po njihovih besedah zaradi dopustniškega časa, v katerem ne želijo velikih čustvenih naporov.

## P2

### Viri programa:

#### a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 66.000,00 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (80 %), sledijo drugi viri – lastna sredstva (okrog 16 %), okrog 4 % predstavljajo donacije. Tako so v 80 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki prevladujejo stroški dela (73,60 %), sledijo stroški storitev (okrog 16 %), stroški materiala (okrog 7 %) in majhen delež amortizacijskih stroškov (okrog 1 %) in drugih stroškov (blizu 2 %).

#### b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenih osem sodelavcev (štirje s polnim in štirje s krajšim delovnim časom). Štirje imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu so sodelovali še trije prostovoljci ter dva druga plačana izvajalca. Na dan 30. 6. 2011 niso imeli zaposlenega ustreznega kadra glede na pogodbo z MDDSZ, vendar so na podlagi dopisa MDDSZ, kjer je zahtevan kader modificiran, temu ustrezno prilagodili kadrovsko strukturo.

#### c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 642 uporabnikov, od tega 267 rednih in 375 občasnih uporabnikov. Med uporabniki so bili tudi mladoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 107 uporabnikov. Povprečna aktivna vključenost polnoletnih uporabnikov

na mesec je bila 3,08 ure, mladoletnih pa 2,17. Primerjava med ciljno populacijo programa (ljudje, ki imajo težave zaradi doživljanja posledic (ali povzročanja) čustvenega, fizičnega in spolnega nasilja) ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, ni popolnoma mogoča, saj ni natančnih podatkov o tem, koliko uporabnikov je imelo omenjene stiske.

### **Postopki**

V programu vodijo opravljanje postopkov. Nimajo specifičnih postopkov, poleg tega pa v obravnavanem obdobju niso izvajali splošnih postopkov: terapevtska skupina in sodelovanje na multidisciplinarnem timu z uporabnikom.

Za postopke skupaj z uporabnikom (splošni postopki in postopki z anonimnimi uporabniki) porabijo približno polovico časa (50,51 %). Ta odstotek kaže, da je mogoče še prostor za prerezporeditev dela v smer neposrednega dela z uporabniki.

### **Cilji programa**

Ugotavljamo, da v programu prevladujejo cilji, ki so t. i. procesni cilji (vezani na način izvedbe dela v programu), manj pa je takih, ki so vezani neposredno na učinke za uporabnika.

Eksplicitno v programu niso navedeni cilji, ki bi sodili pod naslednje kriterije: jasne vloge v družini, razmejitev, krepitev starševske vloge; vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje, širjenje socialne mreže; zadovoljstvo uporabnikov.

Izvajalcem programa predlagamo, da cilje programa preoblikujejo v takem smislu, da bodo vezani neposredno na učinke za uporabnika.

### **Težave**

Izvajalci navajajo, da imajo v okviru dela precej administrativnih opravil in da zaradi majhnega števila kadrov ne morejo pokriti vseh potreb potencialnih uporabnikov.



## 2. ANALIZA IZIDOV PROGRAMOV

V nadaljevanju podajamo izsledke analiz vprašalnikov po programih, kar predstavlja analizo izidov programov glede na kriterije programov.

### P1

Preglednica 14: Število analiziranih vprašalnikov P1

končno poročilo o poteku terapevtskega procesa	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji
43	29	20

#### **Sprememba samopodobe**

Uporabniki ob vstopu iz programa menijo, da za njih velja, da so vredni vsaj toliko kot drugi (AS = 3,80), da imajo vrsto dobrih lastnosti (AS = 3,90) in da lahko stvari opravijo enako dobro kot večina drugih (AS = 4). Nadalje uporabniki ocenjujejo, da imajo o sebi pozitivno mnenje (AS = 3,80) in da so na splošno zadovoljni s samim seboj (AS = 3,50). Ocene ob evalvaciji/izstopu so bile nekoliko višje kot ob vstopu (razen pri trditvi »o sebi imam pozitivno mnenje«), vendar pa razlike niso statistično značilne.

Ob vstopu v program so uporabniki mnenja, da zanje niti ne velja niti velja (AS = 3), da ne morejo biti ponosni na veliko stvari. Ob evalvaciji/izstopu iz programa pa se njihovo mnenje bolj nagiba k nestrinjanju s to trditvijo (AS = 2,70). Razlika v oceni ni statistično značilna.

Uporabniki se ob vstopu strinjajo s trditvijo, da bi se lahko bolj spoštovali (AS = 3,70). Čeprav je ob evalvaciji to strinjanje nekoliko močnejše (AS = 3,74), pa razlika z oceno ob vstopu ni statistično značilna. Med vstopom in evalvacijo/izstopom ni statistično pomembne razlike tudi v strinjanju uporabnikov s trditvijo »Od časa do časa se počutim nekoristno«. Uporabniki so tako ob vstopu kot ob evalvaciji precej neopredeljeni glede te trditve (AS = 3,20).

#### **Preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa)**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo do majhne spremembe (AS = 2,70) pri preoblikovanju odnosov v družini. Pri sedmih uporabnikih (16,30 % vseh uporabnikov) ni prišlo do nikakršnih sprememb.

#### **Jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo do srednje spremembe (AS = 2,60) pri vzpostavitvi jasnih vlog v družini. Pri osmih uporabnikih (18,60 % vseh uporabnikov) ni prišlo do nikakršnih sprememb.

Pri vzpostavitvi sodelovanja pri starševstvu je po oceni terapevtov pri uporabnikih prišlo do majhne spremembe (AS = 2,10), do nobenih sprememb pa ni prišlo pri osmih uporabnikih (18,60 % vseh uporabnikov).

Do srednje velike spremembe (AS = 2,80) je pri uporabnikih prišlo pri krepitvi oziroma vzpostavitvi starševske vloge. Do sprememb ni prišlo pri petih uporabnikih (11,60 % vseh uporabnikov).

#### **Poimenovanje, odkrivanje in prekinitev zlorab (fizične, čustvene, spolne)**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo pri poimenovanju in odkrivanju zlorab na sistemski ravni, medosebni ravni in notranje psihični ravni do srednje velikih sprememb.

Na sistemski in notranje psihični ravni ni prišlo do sprememb pri treh uporabnikih (7 % vseh uporabnikov), na medosebni ravni pa pri štirih uporabnikih (3,90 % vseh uporabnikov).

terapevti na vseh ravneh ocenjujejo več kot srednje velike. Nobenih sprememb na sistemski in medosebni ravni terapevti niso zaznali pri šestih uporabnikih (14 % vseh uporabnikov), na notranje psihični ravni pa pri petih uporabnikih (11,60 % vseh uporabnikov).

#### **Osmišljanje, ovrednotenje stiske**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo do srednje velike spremembe (AS = 2,90) pri osmišljanju in ovrednotenju stiske na notranje psihični ravni. Do sprememb ni prišlo pri treh uporabnikih (7 % vseh uporabnikov).

#### **Ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.)**

Sprememba pri ureditvi odnosov s širšo družino je po oceni terapevtov majhna (AS = 2,40). Za devet uporabnikov (20,90 % vseh uporabnikov) pa ocenjujejo, da sprememb pri ureditvi odnosov s širšo družino ni.

#### **Vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže**

Po oceni terapevtov je sprememba uporabnikov pri vključevanju v socialno okolje in vzpostavljanju socialne mreže srednje velika (AS = 2,50; Me = Mo = 3). Pri štirih uporabnikih (3,90 % vseh uporabnikov) pa spremembe ni.

#### **Sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov**

Pri sprejemanju in zdravljenju bolezni ter odpravi simptomov terapevti ocenjujejo, da so uporabniki dosegli srednje veliko spremembo (AS = 2,70). Za tri uporabnike (7 % vseh uporabnikov) pa ocenjujejo, da do spremembe ni prišlo.

#### **Izpeljava procesa žalovanja**

Sprememba v procesu žalovanja je po oceni terapevtov majhna (AS = 2,10). Nikakršne spremembe pa terapevti niso zaznali pri petih uporabnikih (11,60 % vseh uporabnikov).

#### **Sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase**

Sprememba pri prepoznavanju osnovnih potreb je po oceni terapevtov srednje velika (AS = 2,80). Za pet uporabnikov (11,60 % vseh uporabnikov) ocenjujejo, da spremembe pri prepoznavanju osnovnih potreb in sposobnosti fizične skrbi zase ni.

#### **sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo pri izražanju, prepoznavanju in regulaciji čustev na medosebni ravni do srednje velike spremembe (AS = 2,90), na notranje psihični ravni pa do majhne spremembe (AS = 2,50; Me = 2,50; Mo = 2).

#### **Sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov**

Ocena spremembe v sposobnosti empatije je pri uporabnikih srednje velika (AS = 2,60), nekoliko nižja (a še vedno srednje velika) pa je ocena spremembe pri vzpostavitvi bolj funkcionalnih odnosov (AS = 2,57).

#### **Sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu)**

Sprememba pri sprejemanju odločitev in odgovornosti je po oceni terapevtov srednje velika (AS = 2,80). Pri sedmih uporabnikih (16,30 % vseh uporabnikov) pa ni opaznih sprememb pri sprejemanju odločitev in odgovornosti.

#### **sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov**

Ocena spremembe v sposobnosti vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov na medosebni ravni je srednje velika (AS = 2,60). Nikakršnih sprememb ni bilo opaznih pri sedmih uporabnikih (16,30 % vseh uporabnikov).

### Zadovoljstvo uporabnikov

Ugotavljamo, da so uporabniki s svojim življenjem precej bolj zadovoljni ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa (AS = 3,60) kot ob vstopu (AS = 3), ko so bili s svojim življenjem niti nezadovoljni niti zadovoljni. Razlika v zadovoljstvu z življenjem ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu je statistično značilna.

Ugotavljamo, da so uporabniki precej zadovoljni s terapevtsko obravnavo (AS = 4,30). Pomoč bi uporabniki v programu, če bi bilo potrebno, verjetno še enkrat poiskali, inštitut pa bi priporočili svojim prijateljem v stiski. Uporabniki so primerjali še trenutno življenje s stanjem preden so se vključili v program in ocenjujejo, da je sedaj njihovo življenje boljše (AS = 4,10).

## P2

Preglednica 15: Število analiziranih vprašalnikov P2

končno poročilo o poteku terapevtskega procesa	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji
150	140	38

### Sprememba samopodobe

Ocene samopodobe so pri pozitivnih trditvah ob evalvaciji/izstopu iz programa višje kot pri vstopu. Tako uporabniki ob evalvaciji/izstopu iz programa menijo, da za njih velja, da so vredni vsaj toliko kot drugi (AS = 4,24), da imajo vrsto dobrih lastnosti (AS = 4,24) in da lahko stvari opravijo enako dobro kot večina drugih (AS = 4,00). Ocene so statistično značilno višje kot ob vstopu.

Uporabniki so ob vstopu v povprečju ocenili, da so neodločeni o tem ali imajo o sebi pozitivno mnenje (AS = 2,73), prav tako pa so bili neodločeni tudi o zadovoljstvu s samim seboj (AS = 2,78). Ob evalvaciji uporabniki ocenjujejo, da imajo o sebi pozitivno mnenje (AS = 3,72) in da so na splošno zadovoljni s samim seboj (AS = 3,63). Razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom so statistično značilne.

Uporabniki so bili ob vstopu neodločeni glede tega, da ne morejo biti ponosni na veliko stvari (AS = 3,07), ob evalvaciji/izstopu iz programa pa menijo, da ta trditev zanje ne drži (AS = 2,27). Razlika med vstopom in evalvacijo/izstopom je statistično značilna.

Ob vstopu v program se uporabniki strinjajo s trditvijo, da bi se lahko bolj spoštovali (AS = 3,71). Čeprav je ob evalvaciji to strinjanje še nekoliko močnejše (AS = 4,00), pa razlika z oceno ob vstopu ni statistično značilna. Med vstopom in evalvacijo/izstopom ni statistično pomembne razlike tudi v strinjanju uporabnikov s trditvijo »Od časa do časa se počutim nekoristno«. Uporabniki so tako ob vstopu kot ob evalvaciji precej neopredeljeni glede te trditve, čeprav se bolj nagibajo k strinjanju z njo (AS = 3,32 ob vstopu; AS = 3,11 ob evalvaciji/izstopu).

### Preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa)

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo do srednje velike spremembe (AS = 3,00) pri preoblikovanju odnosov v družini. Pri sedmih uporabnikih (4,50 % vseh uporabnikov) ni prišlo do nikakršnih sprememb.

### Jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo naslednje:

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa, prišlo do srednje velike spremembe (AS = 3,13) pri vzpostavitvi jasnih vlog v družini. Pri dveh uporabnikih (1,30 % vseh uporabnikov) ni prišlo do nikakršnih sprememb.

Pri vzpostavitvi sodelovanja pri starševstvu je po oceni terapevtov pri uporabnikih prišlo do srednje velike spremembe (AS = 3,33), do nobenih sprememb pa ni prišlo pri sedmih uporabnikih (4,50 % vseh uporabnikov).

Do nekoliko večje spremembe (AS = 3,79) je pri uporabnikih prišlo pri ojačanju oziroma vzpostavitvi starševske vloge. Do sprememb ni prišlo pri enem uporabniku.

### **Poimenovanje, odkrivanje in prekinitve zlorab (fizične, čustvene, spolne)**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa, prišlo pri poimenovanju in odkrivanju zlorab na sistemski ravni do velike spremembe (AS = 3,88), na medosebni ravni do več kot srednje velikih sprememb (AS = 3,51), na notranje psihični ravni pa do veliki sprememb (AS = 3,82).

Na sistemski in notranje psihični ravni ni prišlo do sprememb pri štirih uporabnikih (2,60 % vseh uporabnikov), na medosebni ravni pa pri treh uporabnikih (1,90 % vseh uporabnikov).

Spremembe, povezane s prekinitvijo zlorabljaljivega odnosa (prekinitve nasilja in zlorabe) terapevti na vseh ravneh ocenjujejo več kot srednje velike. Nobenih sprememb na sistemski in medosebni ravni terapevti niso zaznali pri štirih uporabnikih (2,60 % vseh uporabnikov), na notranje psihični ravni pa pri šestih uporabnikih (3,90 % vseh uporabnikov).

### **Osmišljanje, ovrednotenje stiske**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa, prišlo do velike spremembe (AS = 3,80) pri osmišljanju in ovrednotenju stiske na notranje psihični ravni. Do sprememb ni prišlo pri dveh uporabnikih (1,3 % vseh uporabnikov).

### **Ureditev odnosov s širšo družino**

Sprememba pri ureditvi odnosov s širšo družino je po oceni terapevtov srednje velika (AS = 3,01). Za osem uporabnikov (5,20 % vseh uporabnikov) pa ocenjujejo, da sprememb pri ureditvi odnosov s širšo družino ni.

### **Vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje socialne mreže**

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo naslednje:

Po oceni terapevtov je sprememba uporabnikov pri vključevanju v socialno okolje in vzpostavljanju socialne mreže srednje velika (AS = 3,06). Pri desetih uporabnikih (6,50 % vseh uporabnikov) pa spremembe ni.

### **Sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov**

Pri sprejemanju in zdravljenju bolezni ter odpravi simptomov terapevti ocenjujejo, da so uporabniki dosegli več kot srednje veliko spremembo (AS = 3,55). Za dvanajst uporabnikov (7,70 % vseh uporabnikov) pa ocenjujejo, da do spremembe ni prišlo.

### **Izpeljava procesa žalovanja**

Sprememba v procesu žalovanja je po oceni terapevtov srednje velika (AS = 2,94). Nikakršne spremembe pa terapevti niso zaznali pri desetih uporabnikih (6,50 % vseh uporabnikov).

### **Sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase**

Sprememba pri prepoznavanju osnovnih potreb je po oceni terapevtov več kot srednje velika (AS = 3,55). Za enega uporabnika ocenjujejo, da spremembe pri ureditvi odnosov s širšo družino ni.

### **Sposobnost prepoznavanja in regulacije čustev**

Terapevti ocenjujejo, da je pri uporabnikih, ki so bili deležni terapevtskega procesa prišlo pri izražanju, prepoznavanju in regulaciji čustev na medosebni ravni in notranje psihični ravni do srednje velike spremembe (AS = 3,40).

Na medosebni ravni ni prišlo do sprememb pri treh uporabnikih (1,90 % vseh uporabnikov), na notranje psihični ravni pa pri dveh uporabnikih (1,60 % vseh uporabnikov).

#### **Sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov**

Ocena spremembe v sposobnosti empatije je pri uporabnikih srednje velika (AS = 3,38), nekoliko nižja (a še vedno srednje velika) pa je ocena spremembe pri vzpostavitvi bolj funkcionalnih odnosov (AS = 3,31).

Za šest uporabnikov (3,80 % vseh uporabnikov) ni bilo ugotovljenih sprememb v sposobnosti empatije, pri vzpostavitvi bolj funkcionalnih odnosov pa ni bilo ugotovljenih sprememb za tri uporabnike (1,90 % vseh uporabnikov).

#### **Sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu)**

Sprememba pri sprejemanju odločitev in odgovornosti je po oceni terapevtov več kot srednje velika (AS = 3,40). Pri treh uporabnikih (1,90 % vseh uporabnikov) pa ni opaznih sprememb pri sprejemanju odločitev in odgovornosti.

#### **Sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov**

Ocena spremembe v sposobnosti vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov na medosebni ravni je srednje velika (AS = 3,17). Nikakršnih sprememb ni bilo opaznih pri petih uporabnikih (3,20 % vseh uporabnikov).

#### **Zadovoljstvo uporabnikov**

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo naslednje:

Uporabniki so s svojim življenjem precej bolj zadovoljni ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa (AS = 3,63) kot ob vstopu (AS = 2,34), ko so bili s svojim življenjem nezadovoljni. Razlika v zadovoljstvu z življenjem ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu je statistično značilna.

Uporabniki so precej zadovoljni s terapevtsko obravnavo (AS = 4,43). Pomoč bi uporabniki v programu, če bi bilo potrebno, še enkrat poiskali, prav tako pa bi inštitut priporočili svojim prijateljem v stiski. Uporabniki so primerjali še trenutno življenje s stanjem preden so se vključili v program in ocenjujejo, da je sedaj njihovo življenje precej boljše (AS = 4,28).

### 3. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV

S pomočjo ocenjevalnih listov smo ocenjevali elemente (viri, postopki, izidi), ki jih primerjamo na skupnem, agregatnem ocenjevalnem listu. Ocenjevanje smo jo izvedli na podlagi ocenjevalnih lestvic (glej Prilogo 1).

**Ocene v ocenjevalnem listu so na lestvici od: 0 (popolnoma neustrezno) do 6 (popolnoma ustrezno). Oznaka np pomeni, da iz organizacije o danem vidiku nismo dobili podatka; oznaka no, da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program; oznaka nu – podatek ni ustrezen in oznaka.**

Preglednica 16: Viri - splošno

Kriterij	P1		P2	
	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena
Delež sofinanciranja s strani MDDSZ v vseh prihodkih	67,46 %	2	80,00 %	0
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	80,35 EUR	4	102,80 EUR	5
Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas (zaposleni za krajši delovni čas in zaposleni prek javnih del se štejejo kot polovica)	19.970,26 EUR	6	8.832,00	4

Preglednica 17: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	P1		P2	
	Znesek/k oličnik	Ocena	Znesek/k oličnik	Ocena
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	55,83	4	19,45	6
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	100 %	6	50 %	3
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	7	6	7,25	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje s strani MDDSZ (skladnost s pogodbo)	v celoti ustrezno	6	v celoti ustrezno	6

### Preglednica 18: Postopki

Kriterij	P1		P2	
	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena
Razmerje med številom ur za skupne in specifične postopke (0-199) ter številom ur za vse opravljene postopke (200+)	27,67 %	1	50,51 %	3
Kakovost strukture postopkov		6		5

### Preglednica 19: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja

Kriterij	P1	P5
	Ocena	Ocena
sprememba samopodobe	4	5
preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa)	3	3
jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge	3	no
poimenovanje, odkrivanje in prekinitve zlorab (fizične, čustvene, spolne)	3	4
osmišljanje, ovrednotenje stiske	3	4
ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.)	2	3
vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže	3	no
sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov	3	4
izpeljava procesa žalovanja	2	3
sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase	3	4
sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj	3	3
sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov	3	3
sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu)	3	3
sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov	3	3
zadovoljstvo uporabnikov	6	no

Opomba:

no – ne ocenjujemo (ocena ni relevantna za dani program).

Preglednica 20: Seštevek ocen

Program \ Sklop		Viri splošno	Viri kadri	Postopki	Izidi	Skupaj*	Povprečna ocena glede na vse možne ocene**
P1	Število ocen	3	4	2	15	24	24
	Skupna ocena	12	22	7	47	88	
	Povprečna ocena	4,00	5,50	3,50	3,13	3,67	3,67
P2	Število ocen	3	4	2	12	21	21
	Skupna ocena	9	21	8	42	80	
	Povprečna ocena	3	5,25	4	3,5	3,81	3,81
<b>Število vseh ocen</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>		
<b>Najvišja možna ocena</b>		<b>18</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>90</b>		

Opombi:

\*V stolpcu so prikazani: *število ocen*, ki jih je bilo mogoče oceniti pri posameznem programu; *skupna ocena* (seštevek ocen po posameznih postavkah - viri splošno, viri kadri,...) in *povprečna ocena* (količnik med seštevkom ocen in številom ocen).

\*\*V stolpcu sta prikazani: *število (možnih) ocen*, ki jih je bilo potrebno in možno oceniti (število ne vključuje tistih ocen, pri katerih ocenjevanje ni bilo predvideno, ker izvajalci tega kriterija niso imeli zapisnega med cilji (no)) in povprečna ocena (količnik med seštevkom ocen in številom (možnih) ocen).



#### **4. SKLEPNE UGOTOVITVE**

V zunanjo evalvacijo smo vključili dva programa s področja »specializiranih terapevtskih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam, namenjenim razreševanju medsebojnih osebnostnih problemov«.

Na podlagi podatkov, ki smo jih prejeli od izvajalcev programov, podajamo nekaj osnovnih sklepov. Tiste podatke, ki jih je bilo možno preveriti, smo tudi logično in vsebinsko preverili, pri ostalih pa se moramo zanašati na korektnost izvajalcev programov, ki so nam posredovali želene podatke. Evalvacijske analize smo izdelali na enoten način po sklopih, z enotnim načinom beleženja.

Ocenjevali oz. preverjali pa smo pri obeh programih iste dimenzije in sicer: vključenost načrtovane populacije v program, finančno konstrukcijo programa, kadrovsko strukturo programa, pregled postopkov dela v programih ter ugotavljanje kakovosti izvajanega programa za uporabnika po kriterijih, ki so skupni posameznim skupinam programov. Če posamezni program določenega kriterija ni niti posredno definiral v svojih ciljih, ga nismo ocenjevali po tem kriteriju. Zaradi podobnosti programov so bile možne medsebojne primerjave.

##### **Financiranje**

Programa sta v velikem deležu financirana iz javnih sredstev, pri čemer je delež sredstev MDDSZ najvišji pri P2, kjer predstavlja skrajno mejo vseh prejetih sredstev od omenjenega financerja (80 %). Nizek delež donacij, nič prispevkov uporabnikov, članarin ali drugih virov kaže, da programi na trgu ne morejo dobiti dovolj sredstev za svoj obstoj.

Med odhodki programov v vseh primerih največji delež predstavljajo stroški dela (pri obeh programih približno tri četrtine). Stroški za storitve se gibljejo od dobrih 16 % do dobrih 23 %. Ostalih stroškov je malo.

Prihodke glede na število zaposlenih ocenjujemo pri P1 kot zelo ustrezne in pri P2 kot ustrezne. Količina sredstev glede na povprečno mesečno število uporabnikov je v obeh programih ustrezna.

##### **Kadrovski viri**

Delež zaposlenih s strokovnim izpitom je pri P1 maksimalen, saj je redno zaposlena zgolj vodja programa, pri izračunu pa upoštevamo zgolj redno zaposlene, pri P2 je polovičen, pri čemer večji delež ur dela opravijo strokovni delavci s strokovnim izpitom (tisti izvajalci programa, ki nimajo strokovnega izpita, so zaposleni v programu za krajši delovni čas od polnega). Povprečna stopnja izobrazbe je v obeh programih zelo visoka, sedma ali višja. Tudi sami vodje programov in redno zaposleni strokovni delavci ne izražajo zaskrbljenosti nad strokovno usposobljenostjo kadra. Kadrovska struktura pa se v vseh programih ujema z razpisnimi pogoji sofinanciranja MDDSZ.

V obeh programih so precejšnje število ur dela (P1 1.030 ur in P2 467 ur) opravili prostovoljci. Drugi plačani izvajalci pa so bili v obeh programih manj aktivni.

### **Uporabniki**

V programih so v prvi polovici leta 2010 imeli med 125 (P1) in 642 (P2) vključenih uporabnikov, število rednih uporabnikov v istem obdobju pa je bilo nekoliko nižje (med 95 in 267).

Uporabniki so v programe povprečno mesečno aktivno vključeni od dobrih 55 (P1) do 107 (P2) ur. Programi so mladoletnim uporabnikom načelno namenjeni zgolj izjemoma (posredno – svojem uporabnikov).

V obeh programih dejansko vključeni uporabniki sodijo v vnaprej opredeljene ciljne skupine uporabnikov.

### **Postopki**

Če primerjamo postopke, ki se izvajajo neposredno z uporabnikom (splošni postopki, specifični postopki in postopki z anonimnimi uporabniki), ugotovimo, da najnižji delež časa za te postopke uporabijo v programu P1 in sicer dobrih 27 % kar je zelo nizko, v P2 programih pa tem postopkom namenijo med dobrih 50 % časa, kar ni visok delež. Izvajalci programov kot razlog omenjajo administrativne obremenitve ter priprave na delo in precejšen obseg dela posredno za uporabnika.

Kakovost strukture postopkov je glede na pridobljene podatke v obeh programih ustrezna, tako da so prikazani nizki odstotki dela z uporabniki zanesljivi.

### **Doseganje ciljev programa**

Oba obravnavana programa imata v nadaljevanju navedene kriterije zapisane kot cilje programa, ki smo jih tudi ocenjevali:

- sprememba samopodobe,
- preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa),
- poimenovanje, odkrivanje in prekinitve zlorab (fizične, čustvene, spolne),
- osmišljanje, ovrednotenje stiske,
- ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.),
- sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov,
- izpeljava procesa žalovanja,
- sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase,
- sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj,
- sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov,
- sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu),
- sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov.

Program P1 smo ocenjevali tudi po naslednjih ciljih: vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže; jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge in zadovoljstvo uporabnikov.

Na tem mestu velja omeniti tudi dejstvo, da smo postavili dokaj stroga merila (ocenjevalne lestvice) ter kriterije, pri katerih je težko po nekaj mesecih sodelovanja v programu pričakovati velike spremembe na bolje. Zato že ocene okrog tri (na lestvici do 1 do 5) dejansko pomenijo pomembno spremembo na bolje, čeprav se zgolj iz številke ocene zdi, da gre za majhen prispevek programa.

P1 razmeroma dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: sprememba samopodobe; preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa); jasne vloge v družini, razmejitve, krepitev starševske vloge; poimenovanje, odkrivanje in prekinitev zlorab (fizične, čustvene, spolne); osmišljanje, ovrednotenje stiske; vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje / širjenje socialne mreže; sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov; sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase; sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj; sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov; sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu) in sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov. Zelo močno pa prispeva k doseganju cilja zadovoljstvo uporabnikov.

P2 pa razmeroma dobro ali dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: preoblikovanje odnosov v družini (razporeditev, sprejemanje odgovornosti znotraj odnosa); poimenovanje, odkrivanje in prekinitev zlorab (fizične, čustvene, spolne); osmišljanje, ovrednotenje stiske; ureditev odnosov s širšo družino (stari starši, strici, tete itd.); sprejemanje in zdravljenje bolezni ter odprava simptomov; izpeljava procesa žalovanja; sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in sposobnost fizične skrbi zase; sposobnost prepoznavanja in regulacije čutenj; sposobnost empatije, vzpostavljanje odnosov; sprejemanje odločitev in odgovornosti za lastno stanje (tudi v čustvenem smislu) in sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov. Močno pa prispeva k doseganju cilja sprememba samopodobe.

Za oba programa velja, da pri tistih kriterijih, ki smo jih (lahko) ocenjevali, nismo nobenega kriterija ocenili z oceno, nižjo od 2.

### **Predlogi**

- Razmisliti o možnosti povišanja deleža postopkov dela neposredno z uporabnikom. Kljub obsežnim pripravam na delo in storitvam za konkretnega uporabnika v njegovi odsotnosti, menimo, da je še nekaj prostora za preusmeritev dela neposredno k uporabniku. Ker gre za vsebinsko zelo primerljiva programa, ki za določene vrste postopkov porabita različen delež časa, je pomembna izmenjava izkušenj glede tega, kako lahko za tiste postopke, ki ne vključujejo uporabnikov, zmanjšajo obseg dela.
- Potrebne so manjše spremembe kriterijev, postopkov in vprašalnikov pri obeh programih. Kljub temu, da smo kriterije, postopke in vprašalnike naredili skupaj z izvajalci programov v začetku januarja 2011, je praksa (prve zunanje evalvacije) pokazala, da so potrebne nekatere spremembe, ki jih bomo izvedli skupaj z izvajalci programov v začetku leta 2012.
- Razmisliti o načinu beleženja postopkov dela. Gre za zelo specifična programa, ki nudita t.i. »ambulantni način« dela, ko se uporabnike individualno in skupinsko naroča točno ob urah in terapije trajajo eno uro. V trenutnem sistemu gre za način beleženja, ko izvajalci programov zaokrožujejo svoja dela (postopke) na pol ure

(navzgor) in jim računalniški program pri vsakem vnosu odšteje »akademske četrt«, torej 0,25 ure. Ta sistem bistveno niža in morda celo popači neto količino in odstotek vseh oblik dela, predvsem pa odstotek dela z uporabniki.

- Razmisliti o ustreznosti urnikov tovrstnih programov. Morda je smiseln predlog, zaradi specifik programov, da se storitve programa nudijo v dopoldanskem času in v zgodnjem večernem času, ko se uporabniki vrnejo iz dela.

## 5. VIRI

- Javni razpis za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2011, Uradni list RS, št. 100/10 (str. 3039). Dostopno na: [http://www.uradni-list.si/\\_pdf/2010/Ra/r2010100.pdf](http://www.uradni-list.si/_pdf/2010/Ra/r2010100.pdf) (27. 12. 2011).
- Poročila izvajalcev socialnovarstvenih programov.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010. Uradni list RS 36/2006.
- Rode N., Rihter L., Kobal B. (2006): Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo.
- Spletno mesto IRSSV. Dostopno na: [www.irssv.si](http://www.irssv.si), (5. 12. 2011).
- Spletno mesto MDDSZ. Dostopno na: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/programi\\_socialnega\\_varstva](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva), (2. 10. 2011).
- Zakon o socialnem varstvu (uradno prečiščeno besedilo). Uradni list RS, št. 3/07.
- Yates, B. T. (1999): Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health.