



**Zunanje evalvacije javnih socialnovarstvenih programov:
Poročilo o zunanji evalvaciji programov sprejemališč in
zavetišč za brezdomce ter programov sprejemališč in
zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog**

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 programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programov sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog**

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

Št. delovnega poročila IRSSV 31/2011

Datum izdaje poročila: 29. 12. 2011

Št. izdaje: 01

Kopije: skrbnik naloge na MDDSZ (1x tiskana verzija, 1x CD)
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
CSD	center za socialno delo
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

1. UVOD	5
1. PREGLED VIROV, POSTOPKOV IN CILJEV PROGRAMOV	8
1.1. VIRI PROGRAMOV	8
1.2. POSTOPKI V PROGRAMIH.....	13
1.3. CILJI PROGRAMOV	17
1.4. POVZETEK IN UGOTOVITVE PO POSAMEZNIH PROGRAMIH	20
2. ANALIZA IZIDOV PROGRAMOV	31
3. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV	50
3.1. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV ZAVETIŠČ ZA BREZDOMCE TER BREZDOMNE UŽIVALCE NEDOVOLJENIH DROG.....	50
3.2. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV DNEVNIH CENTROV IN SPREJEMALIŠČ ZA BREZDOMCE	54
3.3. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV SVETOVALNIC, ZAGOVORNIŠTVA IN PSIHOSOCIALNE POMOČI PROSILCEM ZA AZIL, BEGUNCEM IN TUJCEM V SLOVENIJI.....	57
4. SKLEPNE UGOTOVITVE	61
5. VIRI	65

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.....	9
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.....	10
Preglednica 6: Število ostalih izvajalcev in opravljenih ur.....	10
Preglednica 7: Število in vrsta kadrov, financiranih po pogodbi z MDDSZ in ustreznost kadrov glede na financiranje	11
Preglednica 8: Podatki o uporabnikih.....	11
Preglednica 9: Ciljna skupina uporabnikov.....	12
Preglednica 10a: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek.....	13
Preglednica 11b: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek.....	14
Preglednica 12: Opredeljeni specifični postopki po programih	16
Preglednica 13a: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje	17
Preglednica 14b: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje	18
Preglednica 15: Dodatni cilji programov.....	19
Preglednica 16: Število analiziranih vprašalnikov P1	31
Preglednica 17: Število analiziranih vprašalnikov P2	33
Preglednica 18: Število analiziranih vprašalnikov P3	35
Preglednica 19: Število analiziranih vprašalnikov P4	38
Preglednica 20: Število analiziranih vprašalnikov P5	40
Preglednica 21: Število analiziranih vprašalnikov P6	43
Preglednica 22: Število analiziranih vprašalnikov P7	45
Preglednica 23: Število analiziranih vprašalnikov P8	47
Preglednica 24: Viri - splošno	50
Preglednica 25: Postopki	51
Preglednica 26: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja	52
Preglednica 27: Seštevek ocen.....	53
Preglednica 28: Viri - splošno	54
Preglednica 29: Postopki	55
Preglednica 30: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja	55
Preglednica 31: Seštevek ocen.....	56
Preglednica 32: Viri - splošno	57
Preglednica 33: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki.....	58
Preglednica 34: Postopki	58
Preglednica 35: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja	59
Preglednica 36: Seštevek ocen.....	60

1. UVOD

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva v obdobju 2006 – 2010¹ 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 izvedbe²«, 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 aplikacije³. 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 izvajane 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 »programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programov sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog«. To so naslednji programi (po abecednem vrstnem redu):

- »Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice« (izvajalec Dnevni distribucijski center s terenskim delom za brezdomne),
- »Sprejemališče za brezdomce« (izvajalec Nadškofijska Karitas Maribor),
- »Svetovanje, zagovorništvo in psihosocialna pomoč za brezdomce, prosilce za azil, begunce in druge migrante v RS« (izvajalec Slovenska filantropija – Združenje za promocijo prostovoljstva),
- »Zavetišče za brezdomce Celje« (izvajalec JZ SOCIO Celje),
- »Zavetišče za brezdomce Kranj« (izvajalec Center za socialno delo Kranj),
- »Zavetišče za brezdomce Želva« (izvajalec Društvo za pomoč in samopomoč Želva – Evreka Žalec),
- »Zavetišče za brezdomce« (izvajalec Center za socialno delo Ljubljana-Center),
- »Zavetišče za brezdomce« (izvajalec Center za socialno delo Maribor).

Socialnovarstveni programi sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programi sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog ki jih izvajajo nevladne organizacije (društva), dopolnjujejo javne socialnovarstvene storitve. Njihovo financiranje zagotavljajo država, lokalna skupnost in uporabniki ali drugi zainteresirani subjekti, enako velja za programe, ki delujejo v okviru CSD.

Ti programi pa so med seboj različni. Skupno jim je to, da so namenjeni brezdomcem. Programe smo razdelili v tri skupine: programi zavetišč za brezdomce ter brezdomne uživalce nedovoljenih drog; programi dnevnih centrov in sprejemališč za brezdomce in programi svetovalnic, zagovorništva in psihosocialne pomoči prosilcem za azil, beguncem in tujcem v Sloveniji.

¹ Ur.l. RS 36/2006.

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

³ Več o tem na spletni strani IRSSV: www.irssv.si.

Programi zavetišč za brezdomce ter brezdomne uživalce nedovoljenih drog:

- »Svetovanje, zagovorništvo in psihosocialna pomoč za brezdomce, prosilce za azil, begunce in druge migrante v RS« (izvajalec Slovenska filantropija – Združenje za promocijo prostovoljstva),
- »Zavetišče za brezdomce Celje« (izvajalec JZ SOCIO Celje),
- »Zavetišče za brezdomce Kranj« (izvajalec Center za socialno delo Kranj),
- »Zavetišče za brezdomce Želva« (izvajalec Društvo za pomoč in samopomoč Želva – Evreka Žalec),
- »Zavetišče za brezdomce« (izvajalec Center za socialno delo Ljubljana-Center),
- »Zavetišče za brezdomce« (izvajalec Center za socialno delo Maribor).

Programi dnevnih centrov in sprejemališč za brezdomce:

- »Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice« (izvajalec Dnevni distribucijski center s terenskim delom za brezdomne),
- »Sprejemališče za brezdomce« (izvajalec Nadškofijska Karitas Maribor).

Programi svetovalnic, zagovorništva in psihosocialne pomoči prosilcem za azil, beguncem in tujcem v Sloveniji:

- »Svetovanje, zagovorništvo in psihosocialna pomoč za brezdomce, prosilce za azil, begunce in druge migrante v RS« (izvajalec Slovenska filantropija – Združenje za promocijo prostovoljstva).

Evalvatorji smo 17. 6. 2011 organizirali uvodno srečanje za izvajalce programov, na katerega smo povabili vse izvajalce omenjenih programov. Na srečanju smo predstavili namen zunanje evalvacije, cilje in predvideni potek dela. Za preverjanje uspešnega in učinkovitega delovanja programov smo se osredotočili na naslednje kriterije:

- zadovoljstvo uporabnika,
- urejeno zdravstveno zavarovanje,
- urejeno stalno prebivališče,
- urejenost osebnih dokumentov,
- zaposlitev,
- izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja,
- abstinenca,
- pridobitev prehrabnih in higienskih navad,
- ureditev družinskega življenja,
- pridobitev izobrazbe,
- zaupanje med uporabniki in zaposlenimi,
- pozitivna javna podoba,
- prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti),
- povezava z lokalno skupnostjo,
- sodelovanje prostovoljcev,
- dostopnost do storitev.

Pri programu »Svetovanje, zagovorništvo in psihosocialna pomoč za brezdomce, prosilce za azil, begunce in druge migrante v RS«, ki ga izvaja Slovenska filantropija – Združenje za promocijo prostovoljstva), smo preverjali poleg omenjenih, še nekaj dodatnih kriterijev:

- spremembe na osebni ravni,
- realizacija (ureditev) statusa,
- večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje,
- kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil,
- znanje slovenskega jezika uporabnikov,
- dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah,
- osveščena javnost o tematikah, ki se nanašajo na migracije in azil.

Kriterije smo določili skupaj z izvajalci programov že v preteklih letih in z njimi seznanili naročnika. Zaradi dejstva, da so nekateri programi medsebojno različni, tudi vsi kriteriji niso relevantni za vse programe; programe pa smo ocenjevali in primerjali po zgoraj navedenih kriterijih znotraj omenjenih treh skupin.

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, druge ob izstopu oz. ob zaključku evalvacijskega obdobja, nekatere le po informativnem razgovoru. Izvajalci programov podatke o uporabnikih, ki so v program vključeni dlje časa, beležijo v obrazce »Dokumentacija za uporabnike«, podatke o programu pa v obrazec »Dokumentacija o programu«. 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 od 17. 6. 2011 do 15. 7. 2011 izvedli anketiranje uporabnikov z vprašalniki »Ob evalvaciji« ter po potrebi izvedli še »Vprašalnike za uporabnike po razgovoru«, ki so jih opremljene s spremenjenimi šiframi posredovali evalvacijskemu timu. Prejeli smo 1.260 vprašalnikov, in tudi vse vključili v analizo. Na podlagi polletnega poročila so izpolnili tudi predpisani »Protokol za izvajalce«⁴.

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 prejetih podatkov iz »Dokumentacije za uporabnike«, »Dokumentacije o programu« 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 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.

Poročilo smo pripravili ob upoštevanju raznolikosti programov. V poročilu najprej obravnavamo vire programov, nato postopke in cilje programov, ki jih prikazujemo skupaj v preglednicah, čeprav podatkov zaradi specifik vsakega programa ni mogoče neposredno primerjati med sabo. 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 poročila (izpolnjeni protokoli za evalvatorje) za vse programe, ki so bili vključeni v zunanjo evalvacijo ter lestvice za oceno kriterijev.

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

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	Nadškofijska Karitas Maribor	Sprejemališče za brezdomce	Boštjan Cvetič	16. november 1998
P2	Center za socialno delo Maribor	Zavetišče za brezdomce	Ljubomir Gagič	november 1993
P3	Društvo za pomoč in samopomoč Želva – Evreka Žalec	Zavetišče za brezdomce Želva	Mag. Rastislav Knez	november 2005
P4	JZ SOCIO Celje	Zavetišče za brezdomce Celje	Zdenka Zupanc Zrinski	december 1997
P5	Center za socialno delo Kranj	Zavetišče za brezdomce Kranj	Romana Purič Kollmann	december 2008
P6	Slovenska filantropija – Združenje za promocijo prostovoljstva	Svetovanje, zagovorništvo in psihosocialna pomoč za brezdomce, prosilce za azil, begunce in druge migrante v RS	mag. Franci Zlatac	1998
P7	Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice	Dnevni distribucijski center s terenskim delom za brezdomne	Klavdija Krapež	september 2005
P8	Center za socialno delo Ljubljana-Center	Zavetišče za brezdomce	Boris Kosec	oktober 1989

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/prihodevi		Drugi viri		Skupaj	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%
P1	22.399,26	60,86	5.000,00	13,59	6.996,81	19,01	0	0	2.406,85	6,54	0	0	0	0	36.802,92	100,00
P2	18.092,52	34,82	20.046,00	38,57	0	0	0	0	0	0	0	0	13.829,51	26,61	51.968,03	100,00
P3	24.596,87	40,98	10.724,34	17,87	0	0	10.710,18*	17,84	310,00	0,52	0	0	13.680,09	22,79	60.021,48	100,00
P4	51.359,68	50,20	41.058,57	40,14	0	0	0	0	0	0	0	0	9.886,17	9,66	102.304,42	100,00
P5	43.548,87	42,55	31.960,74	31,23	0	0	2.341,28	2,29	0	0	0	0	24.494,33	23,93	102.345,22	100,00
P6**	17.274,12	31,49	18.121,08	33,04	5.000,00	9,12	14.455,60	26,35	0	0	0	0	0	0	54.850,80	100,00

Oznaka	MDDSZ		Občine		FIHO		Drugi proračunski viri		Donacije		Članarine/prispevki		Drugi viri		Skupaj	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%
P7	60.442,31	64,90	15.667,26	16,82	3.671,88	3,94	4.844,20	5,2	2.262,46	2,43	0	0	6.242,84	6,70	93.130,95	100,00
P8	68.591,39	50,18	55.351,72	40,49	0	0	0	0	0	0	0	0	12.752,61	9,33	136.695,72	100,00

*Gre za prispevek ZRSZ.

** Izvajalec je sicer posredoval podatke o višini odobrenih sredstev za celotno leto 2011, ki pa smo jih zaradi primerljivosti z drugimi programi razpolovili ter tako izračunali polletne prihodke. Obstaja možnost, da podatki o višini pridobljenih sredstev posameznega financerja zato niso povsem točni, ampak zgolj ilustrativni.

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	3.484,75	11,74	2.473,91	8,34	23.717,42	79,92	0	0	0	0	0	0	29.676,08	100,00
P2	2.403,77	3,92	6.618,87	10,80	41.648,13	67,96	10.612,93	17,32	0	0	0	0	61.283,70	100,00
P3	1.147,32	2,53	2.385,81	5,25	37.108,33	81,72	0	0	0	0	4.766,82	10,50	45.408,28	100,00
P4	4.850,98	5,88	4.160,62	5,05	72.040,88	87,36	1.298,88	1,58	108,90	0,13	0	0	82.460,26	100,00
P5	10.213,88	13,04	20.632,55	26,34	47.487,71	60,62	0	0	0	0	0	0	78.334,93	100,00
P6	291,99	0,63	3.011,72	6,45	42.056,58	90,12	569,32	1,22	0	0	737,50	1,58	46.667,11	100,00
P7	2.932,83	3,69	20.886,51	26,25	50.521,29	63,51	0	0	0	0	5.212,94	6,55	79.553,57	100,00
P8	8.235,70	6,29	55.159,04	42,13	67.523,27	51,58	0	0	0	0	0	0	130.918,01	100,00

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	759,60	3,39	385,12	1,72	21.254,54	94,89	0	0	0	0	0	0	22.399,26	100,00
P2	0	0	0	0	11.666,16	64,48	6.426,36	35,52	0	0	0	0	18.092,52	100,00
P3	0	0	1.752,36	7,12	22.844,51	92,88	0	0	0	0	0	0	24.596,87	100,00
P4	3.118,23	6,07	1.982,31	3,86	46.259,14	90,07	0	0	0	0	0	0	51.359,68	100,00
P5	0	0	0	0	30.310,08	100,00	0	0	0	0	0	0	30.310,08	100,00
P6	0	0	540,00	3,28	15.500,77	94,07	0	0	0	0	437,50	2,65	16.478,27	100,00
P7	178,68	0,37	5.621,74	11,51	42.342,79	86,71	0	0	0	0	0	0	48.830,04	100,00
P8	818,20	1,19	5.550,20	8,09	62.222,99	90,72	0	0	0	0	0	0	68.591,39	100,00

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	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
P2	0	0	0	0	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2	5	
P3	1	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	2	1	2	2	4	
P4	0	0	1	1	0	2	2	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	
P5	0	0	3	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	2	
P6	1	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	3	2	
P7	0	0	1	6	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	7	
P8	0	0	1	0	0	2	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	Opravljenе ure	Število	Opravljenе ure
P1	0	0	0	8	2.108,00
P2	3	/	7,00	9	2.924,00
P3	3	30	/	17	618,00
P4	1	0	13,50	3	750,00
P5	0	0	0	7	74,00
P6	1	4	/	61	1.702,50
P7	4	12	184,50	9	880,00
P8	0	0	0	3	130

*V določenih programih so nam posredovali samo podatke o številu storitev, v določenih pa samo podatke o številu opravljenih ur (/).

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	1	ustrezno	/
P2	1	0	0	0	ustrezno	/
P3	1	0	1	0	ustrezno	/
P4	1	0	2	1	ustrezno	/
P5	1	1	0	1	/	V pogodbi z MDDSZ je navedeno, da sme izvajalec uporabiti sredstva samo za stroške dela in materialne stroške, ni pa opredeljeno koliko kadra MDDSZ financira (gre namreč za B program). Ustreznosti kadra glede na financiranje zato ne moremo ocenjevati.
P6	1	0	0	0	ustrezno	/
P7	1	3	0	0	ustrezno	/
P8	1	1	0	3	ustrezno	/

/ (poševnica) – Ustreznosti kadra glede na financiranje ne moremo ocenjevati.

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	Kapaciteta programa (število postelj)	Komentar
P1	58	45	13	49,83	0	480,91	0	/	/
P2	33	24	9	23,33	0	177,33	0	24	/
P3	24	15	9	16,33	0	89,05	0	12	/
P4	31	27	4	19,50	0	24,06	0	28*	/
P5	39	31	8	23,50	0	124,00	0	24 (+ 2 dodatni ležišči)	/
P6	374	54	320	137,83	29,33	5,38	4,28	/	/
P7	273	183	90	240,50	0	109,00	0	/	/
P8	285	78	207	20,83** 22,6 185,67	0	724,00** 362,00 30,17	0	46	/

Opombe:

/ (poševnica) – brez komentarja oziroma program ne nudi prenočitvenih kapacitet.

*Od 28 razpoložljivih postelj so tri namenjene za interventne, krizne namestitve.

**Prvi podatek v vsaki vrstici se nanaša na zavetišče, drugi na prenočišče in tretji na razdeljevalnico hrane.

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 polnoletne osebe v prepoznavni socialni stiski.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P2	Ciljna populacija programa so osebe stare od 18 do 75 let, ki so ostale brez stanovanja; ki niso mogle rešiti stanovanjskega problema; ki so deložirane in potrebujejo trenutno ali trajno namestitve; ki po prestani zaporni kazni nimajo urejenega stanovanjskega problema; ki imajo težave z odvisnostjo in nimajo stalne nastavitve; osebe, ki so ostale brez službe in brez sredstev za preživetje.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata. Posebnost programa je, da se lahko vključujejo tudi brezdomci s telesno invalidnostjo, ki ne potrebujejo posebne nege in tuje pomoči. V obravnavanem obdobju se za vključitev v program ni odločila nobena ženska.
P3	Ciljna populacija programa so osebe, ki so ostale brez bivališča ali so že prej živele na ulici oz. v neprimernih bivališčih; uporabniki programov, ki jih sicer izvaja organizacija; uporabniki nedovoljenih drog, ki so začasno ostali brez bivališča. Starostnih omejitev v programu ni.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P4	Ciljna populacija programa so polnoletne osebe v prepoznavni socialni stiski, ki je posledica tako osebnih odločitev in značilnosti posameznikov (psihična stiska, nizka samopodoba, razpadanje družin, zasvojenost s škodljivimi snovmi, beg od doma, težke življenjske izkušnje) kot tudi družbenih okoliščin, ki omejujejo možnosti izbire (globalizacijski procesi in strukturne spremembe na trgu delovne sile, draga stanovanja, nezmožnost pridobitve državljanjskih pravic in podobno, deložacije, denacionalizacije, ki (lahko) pomenijo tudi brezdomne družine. Ciljna skupina so tudi osebe (predvsem moški) po odredbi ukrepa o prepovedi približevanja določenemu kraju oziroma osebi.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P5	Ciljna populacija so osebe (nad 18 let), ki nimajo urejenega bivališča oziroma nastanitve, imajo nizek socialno - ekonomski status, izkušnje dolgotrajnih hospitalizacij, težave v duševnem zdravju in težave z odvisnostjo od alkohola in/ali nedovoljenih drog. Med ciljno skupino uporabnikov so tudi osebe po prestajanju zaporne kazni, osebe z dvojnimi diagnozami, s šibko socialno mrežo in brez kontinuiranih stikov z družino.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P6	Izvajalci ciljno populacijo programa opredelijo predvsem glede na »status«. Program je tako namenjen brezdomcem; drugim osebam brez sklenjenega zdravstvenega zavarovanja (bivši prosilci za azil, nedokumentirani migranti ...); prosilcem za azil (oziroma prosilci za mednarodno zaščito po trenutno veljavni zakonodaji); beguncem; tujcem s statusom stalnega in začasnega prebivanja; tujcem nastanjenim v Centru za tujce; tujcem brez urejenega statusa v RS. Po spolu, po starostnih skupinah in glede na družinske razmere in socialno omrežje izvajalec ne postavlja omejitev. Omenjajo tudi, da je program še posebej namenjen najbolj ranljivim posameznikom znotraj navedenih skupin (mladoletnim brez spremstva, starejšim, bolnim, invalidom, ženskam in otrokom). Posredni uporabniki so tudi prostovoljci, ki jih vključujejo in kasneje v programu sodelujejo kot izvajalci programa pa tudi strokovni delavci. Ciljno skupino uporabnikov pa na splošno težko natančno opredelijo, saj je v naprej nemogoče vedeti kakšna struktura migrantov bo prišla v Slovenijo in bodo posledično postali njihovi uporabniki.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata. Specifičnost programa je, da ciljno skupino uporabnikov izvajalci težko povsem natančno opredelijo, saj je v naprej nemogoče vedeti kakšna struktura migrantov bo prišla v Slovenijo in bodo posledično postali njihovi uporabniki.
P7	Ciljna populacija programa so polnoletne osebe, ostalih omejitev ni.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.
P8	Ciljna populacija programa so polnoletne osebe z naslednjimi problemi, statusom: brezdomstvo, revščina, različne oblike odvisnosti, psihične težave, "izbrisani", ekonomski emigranti – tujci.	Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata. Sicer pa izvajalci programa omenjajo porast števila tujcev ter problem, ki ga predstavljajo uporabniki, ki jih hočejo v zavetišče vključiti druge službe, npr. zdravstvo. Pri tem gre za uporabnike, ki ne morejo skrbeti zase in potrebujejo nego, zdravstvene inštitucije pa jih odpravljajo v "domačo oskrbo". Kljub temu, da zavetišče ni negovalna ustanova in se takemu vsiljevanju izvajalci programa upirajo, se to še vedno dogaja.

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 10a: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek

Št. Postopka	Ime postopka	P1		P2		P3		P4	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
1	informativni razgovor	0	0	83,50	1,95	4,75	0,13	11,00	0,77
2	svetovalni razgovor	55,00	1,14	78,50	1,83	197,75	5,41	47,25	3,30
3	uvodni pogovor pred morebitnim sprejemom	0	0	21,00	0,49	4,50	0,12	6,00	0,42
4	sprejem, nastanitev, priprava dogovora, sprejemnega in osebnega lista stanovalca	51,00	1,06	20,00	0,47	4,50	0,12	4,50	0,31
5	oblikovanje in evalvacija individualnega načrta	0	0	46,00	1,07	44,75	1,23	7,50	0,52
6	pritožbeni postopek – pisanje in vodenje opominov	0	0	19,50	0,45	1,25	0,03	8,25	0,58
7	priprava dopisa, izdaja potrdila, zapisovanje in urejanje dokumentacije o stanovalcih	2,25	0,05	186,75	4,36	38,50	1,05	12,75	0,89
8	zaključni svetovalni razgovori in odpust	2,25	0,05	8,00	0,19	0,75	0,02	3,75	0,26
9	spremljanje in zagovorništvo	8,00	0,17	256,25	5,98	3,25	0,09	10,50	0,73
10	dnevna izdaja denarja	0	0	12,25	0,29	1,00	0,03	34,25	2,39
11	razdeljevanje obrokov hrane	2092,50	43,32	36,00	0,84	471,75	12,91	64,35	4,50
12	zagotavljanje higiene	2046,00	42,36	65,75	1,53	137,00	3,76	47,00	3,28
13	zdravstvena pomoč	11,00	0,23	106,00	2,47	15,75	0,43	22,00	1,54
14	delitev zdravil	7,50	0,16	37,50	0,87	23,25	0,64	60,35	4,22
15	nudjenje pomoči pri urejanju zdravstvenega	19,25	0,40	124,00	2,89	41,50	1,14	13,00	0,91

Št. Postopka	Ime postopka	P1		P2		P3		P4	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
	zavarovanja, osebnih dokumentov, pri iskanju bivalnih prostorov in pri iskanju zaposlitve								
16	priprava in vodenje skupnih sestankov s stanovalci	5,75	0,12	114,75	2,68	28,75	0,79	2,25	0,16
17	priprava in vodenje timskih sestankov znotraj enote	14,00	0,29	32,50	0,76	1,75	0,05	16,50	1,15
18	medinstitucionalno sodelovanje	22,00	0,46	143,75	3,35	13,00	0,36	70,25	4,91
19	priprava in vodenje delavnic, delovnih akcij in drugih družabnih in prostočasnih aktivnosti, neformalni pogovori	55,00	1,14	787,00	18,36	383,00	10,48	268,25	18,74
20	posredovanje v konfliktnih situacijah, pregled terena, krizne intervencije	24,75	0,51	76,50	1,78	42,00	1,15	14,20	0,99
100-199	Specifični postopki	0	0	0	0	76,75	2,10	0	0
200-299	Strokovno delo	28,25	0,58	163,00	3,80	39,50	1,08	183,50	12,82
300-399	Organizacijsko delo	103,25	2,14	939,50	21,92	145,25	3,98	73,50	5,14
400-499	Druga dela	243,75	5,05	655,00	15,28	1.485,75	40,67	305,40	21,34
500-599	Delo posredno za uporabnika	38,50	0,80	195,25	4,56	439,50	12,03	145,00	10,13
600-699	Delo z anonimnimi uporabniki - storitve	0	0	77,95	1,82	7,50	0,21	0	0
Skupaj		4.830,00	100	4.286,20	100	3.653,00	100	1.431,30	100

Preglednica 11b: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek

Št. postopka	Ime postopka	P5*		P6		P7		P8	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
1	informativni razgovor	/	/	75,50	1,22	71,25	1,39	7,25	0,19

Št. postopka	Ime postopka	P5*		P6		P7		P8	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
2	svetovalni razgovor	/	/	0	0	146,25	2,85	171,50	4,55
3	uvodni pogovor pred morebitnim sprejemom	/	/	5,25	0,08	0	0	10,00	0,27
4	sprejem, nastanitev, priprava dogovora, sprejemnega in osebne lista stanovalca	/	/	0	0	0	0	9,00	0,24
5	oblikovanje in evalvacija individualnega načrta	/	/	0	0	0	0	0	0
6	pritožbeni postopek – pisanje in vodenje opominov	/	/	25,25	0,41	0	0	0	0
7	priprava dopisa, izdaja potrdila, zapisovanje in urejanje dokumentacije o stanovalcih	/	/	59,00	0,95	0	0	4,50	0,12
8	zaključni svetovalni razgovori in odpust	/	/	11,00	0,18	0	0	0	0
9	spremstvo in zagovorništvo	/	/	28,75	0,46	98,00	1,91	6,50	1,17
10	dnevna izdaja denarja	/	/	31,25	0,50	0	0	1,50	0,04
11	razdeljevanje obrokov hrane	/	/	20,75	0,33	0	0	180,00	4,77
12	zagotavljanje higiene	/	/	10,50	0,17	0	0	198,75	5,27
13	zdravstvena pomoč	/	/	1,50	0,02	0	0	137,75	3,65
14	delitev zdravil	/	/	43,00	0,69	0	0	0,25	0,01
15	nudenje pomoči pri urejanju zdravstvenega zavarovanja, osebnih dokumentov, pri iskanju bivalnih prostorov in pri iskanju zaposlitve	/	/	18,00	0,29	44,00	0,86	10,00	0,27
16	priprava in vodenje skupnih sestankov s stanovalci	/	/	56,75	0,92	0	0	2,25	0,06

Št. postopka	Ime postopka	P5*		P6		P7		P8	
		Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek (človek-ure) v urah	Odstotek porabljenega časa
17	priprava in vodenje timskih sestankov znotraj enote	/	/	0	0	0	0	0	0
18	medinstitucionalno sodelovanje	/	/	0	0	0	0	3,75	0,10
19	priprava in vodenje delavnic, delovnih akcij in drugih družabnih in prostočasnih aktivnosti, neformalni pogovori	/	/	0	0	225,50	4,40	79,50	2,11
20	posredovanje v konfliktnih situacijah, pregled terena, krizne intervencije	/	/	55,25	0,89	0	0	75,00	1,99
100-199	Specifični postopki	/	/	2.148,60	34,67	1.932,00	37,70	0	0
200-299	Strokovno delo	/	/	1.399,40	22,58	384,25	7,50	68,75	1,82
300-399	Organizacijsko delo	/	/	1.897,15	30,61	1.170,50	22,84	260,75	6,91
400-499	Druga dela	/	/	32,75	0,53	626,50	12,23	1.681,75	44,60
500-599	Delo posredno za uporabnika	/	/	249,25	4,02	169,25	3,30	349,00	9,25
600-699	Delo z anonimnimi uporabniki - storitve	/	/	29,25	0,47	256,50	5,01	513,25	13,61
Skupaj		/	/	6.198,15	100,00	5.124,00	100,00	3.771,00	100

* Izvajalci ne vodijo postopkov dela v bazi. Postopke dela bodo začeli voditi takrat, ko bodo s strani MDDSZ prešli od enoletnega (B) načina sofinanciranja k večletnemu (C) in pridobili verifikacijsko listino s strani Socialne zbornice Slovenije. Predvidevajo, da bo to v letu 2012.

Preglednica 12: Opredeljeni specifični postopki po programih

Oznaka	Opredeljeni specifični postopki	Komentar ustreznosti
P1	/	Specifičnih postopkov v programu ne izvajajo.
P2	/	Specifičnih postopkov v programu ne izvajajo.
P3	Specifični postopki so: psihodiagnostika; krizna namestitve; informiranje; delo s svojci.	Ugotavljamo, da je potrebno razmisliti, v čem se informiranje razlikuje od informativnega razgovora, ki je določen kot skupen, splošen postopek. Menimo, da se ta dva postopka prekrivata. V programu so namreč splošni postopek informativnega razgovora uporabljali zgolj ob prvem razgovoru.
P4	/	Specifičnih postopkov v programu ne izvajajo.
P5	Specifični postopki so: neformalni razgovori; sodelovanje z lokalno skupnostjo in zunanjimi organizacijami; informativni razgovor; sprejem, nastanitev; izdelava in evalvacija individualnega načrta; skupina za samopomoč; pritožbeni postopki, opomini, odpusti, kazenski odpusti.	Kljub temu, da v programu ne beleži postopkov dela v bazo, imajo oblikovan šifrant postopkov dela, saj so v preteklem obdobju to že počeli. Gre za star šifrant, ki ga bo potrebno uskladiti z novim, kar pomeni tudi na novo definirati specifične postopke. Trenutni specifični postopki se namreč v določeni meri prekrivajo s skupnimi postopki po novem šifrantu.

Oznaka	Opredeljeni specifični postopki	Komentar ustreznosti
P6	Specifični postopki so: skrbništvo za otroke brez spremstva (center za tujce); skrbništvo za otroke brez spremstva (azilni dom); skrbništvo za otroke brez spremstva (begunci); psihosocialna pomoč mladoletnim brez spremstva; mentorstvo za uporabnike; učna pomoč; informiranje prosilcev za azil; psihosocialna pomoč prosilcem za azil; ženska skupina; psihosocialna pomoč beguncem; učenje slovenskega jezika za begunce; učenje slovenskega jezika za ostale tujce; pomoč pri integraciji	Izvajalci programa postopke dela vpisujejo v dve bazi, in sicer zato, ker sta programa, ki sta sicer financirana kot en skupni program, med sabo tako različna. Ugotavljamo, da pri tem uporabljajo star šifrant, ki sicer od novega ne odstopa bistveno, vendar pa ga bo v prihodnje potrebno uskladiti. Definirali so 12 specifičnih postopkov, kar kaže na to, da gre za zelo specifičen program, če ga primerjamo s celotno skupino programov za brezdomce.
P7	Specifični postopki so: skupinsko delo (sestanki prodajalcev, sestanki uredniškega odbora, sestanki športne sekcije, skupinsko terensko delo, delo v skupnosti); zmanjševanje škode - distribucija (omogočanje varnega dnevnega bivanja, časopisa, sterilni pribor, kondomi, hrana, oblačila, donacija); neformalno druženje prostovoljci.	Ugotavljamo, da v programu izvajajo v veliki meri specifične postopke, saj je šifrant skupnih postopkov prilagojen zavetiščem in ne dnevnim centrom.
P8	/	Specifičnih postopkov v programu ne izvajajo.

/ (poševnica) – ni relevantno, v programu ne izvajajo specifičnih postopkov.

1.3. CILJI PROGRAMOV

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

Preglednica 13a: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje

Predvideni kriteriji za programe	P1	P2	P3	P4
zadovoljstvo uporabnika	da	da	da	ne
urejeno zdravstveno zavarovanje	da	da	da	da
urejeno stalno prebivališče	da	da	da	da
urejenost osebnih dokumentov	da	da	da	da
zaposlitev	da	da	da	da
izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja	da	da	da	da
abstinenca	ne	ne	ne	ne
pridobitev prehrabnih in higienskih navad	da	da	da	da
ureditev družinskega življenja	da	da	da	ne
pridobitev izobrazbe	da	ne	da	da
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	da	ne	da	da
pozitivna javna podoba	da	da	ne	da
prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)	da	da	ne	da
povezava z lokalno skupnostjo	da	da	ne	ne
sodelovanje prostovoljcev	da	da	da	ne
dostopnost do storitev	ne	ne	ne	ne

Preglednica 14b: Povezava določenih ciljev programov s skupaj določenimi kriteriji za evalviranje

Predvideni kriteriji za programe	P5	P6	P7	P8
zadovoljstvo uporabnika	da	ne	da	da
urejeno zdravstveno zavarovanje	da	ne	da	da
urejeno stalno prebivališče	da	da	da	da
urejenost osebnih dokumentov	da	da	da	da
zaposlitev	da	da	da	ne
izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja	da	ne	da	da
abstinenca	da	ne	da	da
pridobitev prehrabnih in higienskih navad	da	ne	da	da
ureditev družinskega življenja	da	ne	da	da
pridobitev izobrazbe	da	ne	da	ne
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	ne	ne	da	da
pozitivna javna podoba	da	ne	da	da
prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)	da	da	da	da
povezava z lokalno skupnostjo	da	ne	da	da
sodelovanje prostovoljcev	ne	da	da	da
dostopnost do storitev	da	da	da	da
spremembe na osebni ravni*	/	da	/	/
realizacija (ureditev) statusa*	/	da	/	/
večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje*	/	da	/	/
kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil*	/	da	/	/
znanje slovenskega jezika uporabnikov*	/	da	/	/
dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah*	/	da	/	/
osveščena javnost o tematikah, ki se nanašajo na migracije in azil*	/	da	/	/

*Kriteriji veljajo samo za program, ki ga izvaja Slovenska filantropija.

Preglednica 15: Dodatni cilji programov

	P1	P2	P3	P4
DODATNI CILJI (vpiši)	V programu navajajo dodatni cilj: resocializacija.	V programu navajajo dodatna cilja: pomoč pri iskanju rešitev in možnosti za reintegracijo v skupnost in osebna pomoč pri bivanju in po odhodu iz zavetišča.	V programu navajajo dodatne (sicer procesne) cilje, ki so konkretno vezani na uporabnika in individualno delo z njim: spoštovanje in upoštevanje pravil programa, odkriti pričakovanja uporabnika glede lastnih sprememb z namenom ustreznega načrtovanja; samonadzor dnevnih aktivnosti; učenje konstruktivnega preživljanja prostega časa.	V programu navajajo dodatne (sicer procesne) cilje: pomoč in podpora pri širjenju socialne mreže; obvladovanje skupine, sodelovanje z drugimi institucijami.
	V programu ne navajajo dodatnih ciljev.	V programu ne navajajo dodatnih ciljev.	V programu navajajo dodatna cilja: svetovanje in podpora osebam na prestajanju pripora ali zaporne kazni, da bi bolj kvalitetno in kreativno preživele čas prestajanja in da bi se po izpustu zopet ne soočile s popolno socialno izključenostjo; skupnostno terensko delo (npr. čistilne akcije odvrženega materiala za injiciranje).	V programu navajajo dodatne cilje: oskrba z obleko in obutvijo; resocializacija in vrnitev v "normalno" življenje čim večjega števila uporabnikov; naklonjenost politike do vprašanja brezdomstva; pomoč pri organiziranju slovenske mreže za brezdomce in pomoč pri organizaciji drugih programov, ki se ukvarjajo s to populacijo.

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 36.802,92 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (60,86 %), sledijo prispevki FIHA (okrog 19,01 %), malce manj kot 14 % pa predstavljajo sredstva občine, ostalo donacije. Tako je več kot 90 % finančnih virov programa pridobljeni iz javnih sredstev (MDDSZ, FIHO, občina).

Med odhodki prevladujejo stroški dela (79,92 %), sledijo stroški materiala (11,74 %) ter stroški storitev (8,34 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta v programu prihodkov več kot odhodkov.

b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 tri zaposlene sodelavce (vsi s polnim delovnim časom). Eden ima opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu je po podatkih iz »Dokumentacije o programu« sodelovalo še 19 prostovoljcev, drugih plačanih izvajalcev niso imeli. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ. Financiranega imajo enega strokovnega vodjo, ki ima višjo ali visoko izobrazbo in enega laičnega delavca s peto stopnjo ali manj izobrazbe. Trenutno imajo programu zaposlenega vodjo s šesto stopnjo izobrazbe, s strokovnim izpitom iz socialnega varstva ter dva zaposlena s peto stopnjo izobrazbe brez strokovnega izpita.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 58 uporabnikov, od tega 45 rednih in 13 občasnih uporabnikov. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 49,83 uporabnikov, povprečna aktivna vključenost je bila 480,91 ur. Primerjava med ciljno populacijo programa (osebe v prepoznavni socialni stiski, starejše od 18 let) ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, pokaže, da je bila v program v celoti vključena načrtovana populacija. Omeniti velja, da je bilo več kot 90 odstotkov vključenih uporabnikov moškega spola oz. vključene so bile le štiri ženske.

Postopki

V programu vodijo evidenco postopkov. Specifičnih postopkov nimajo definiranih. Za postopke skupaj z uporabnikom porabijo veliko večino časa (91,43 %), približno 0,58 % časa so v prvem polletju 2011 namenili strokovnemu delu.

Cilji programa

Večina ciljev je zapisanih v obliki, ki nakazuje bolj način dela v programu kot kaj so učinki za uporabnika. Eksplicitno nimajo navedenih ciljev, ki bi sovpadali s kriterijema: abstinenca ter dostopnost do storitev. V programu navajajo dodatni cilj: resocializacija.

Težave

Posebnih težav pri izvajanju programa in z beleženjem podatkov za potrebe evalvacije v programu nimajo. Opisujejo kadrovske podhranjenosti, saj jim to leto niso odobrili izvajalcev v

okviru javnih del. Večino časa porabijo za postopke z uporabnikom, za ostale postopke pa jim v delovnem času ne ostane dovolj časa.

P2

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 51.968,03 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva občin (38,57 %), sledijo finančna sredstva MDDSZ (34,82 %), malce manj kot 26,61 % pa predstavljajo oskrbnine, ki jih prispevajo uporabniki iz naslova denarne socialne pomoči. Finančni viri programa so v slabih treh četrtinah pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki prevladujejo stroški dela (67,17 %), sledijo stroški povezani z delom prostovoljcev (21,47 %), stroški storitev (8,34 %) in majhen delež stroškov materiala (3,03 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta v programu odhodkov manj kot prihodkov, ker so od nekaterih financerjev že pridobili vsa finančna sredstva po pogodbi za leto 2011.

b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenih sedem sodelavcev, štiri s polnim delovnim časom (dva s strokovnim izpitom in dva brez strokovnega izpita s področja socialnega varstva) ter tri osebe, ki so bile zaposlene preko javnih del. V programu je sodelovalo še osem prostovoljcev ter trije zunanji plačani izvajalci. Na dan 30. 6. 2011 so imeli glede na pogodbo z MDDSZ zaposlen ustrezen kader.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 33 uporabnikov, od tega 24 rednih in devet občasnih uporabnikov. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 23,33 uporabnikov, povprečna aktivna vključenost je bila 177,33 ur. Populacija je ustrezna in primerljiva glede na načrtovano populacijo v programu. Poudarili so le, da se za vključitev v program ni odločila nobena ženska. V program so vključili tudi invalide, ki ne potrebujejo posebne nege in tuje pomoči.

Postopki

V programu ustrezno vodijo evidenco postopkov. Specifičnih postopkov nimajo.

Za postopke skupaj z uporabnikom porabijo približno polovico časa (52,86 %), približno 4 % časa so v prvem polletju 2011 namenili strokovnemu delu.

Opravili so 22 % organizacijskih del ter 15 % drugih del. Ostali postopki pa so se izvajali v manjši meri, in sicer med 1,82 % in 4,56 %.

Cilji programa

Večina ciljev je zapisanih v obliki, ki nakazuje bolj način dela v programu kot kaj so učinki za uporabnika. Eksplicitno nimajo navedenih ciljev, ki bi sovpadali s kriteriji: abstinenca, pridobitev izobrazbe, zaupanje med uporabniki in zaposlenimi ter dostopnost do storitev. V programu navajajo dodatna cilja: pomoč pri iskanju rešitev in možnosti za reintegracijo v skupnost in osebna pomoč pri bivanju in po odhodu iz zavetišča.

Težave

Posebnih težav pri izvajanju programa in z beleženjem podatkov za potrebe evalvacije v programu nimajo. Opozarjajo pa, da je veliko povpraševanje po njihovih namestitvah in to jim povzroča prostorsko stisko, soočajo pa tudi s kadrovske podhranjenostjo.

P3

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 60.021,48 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (40,98 %), sledijo prispevki občin (okrog 18 %), okrog 18 % predstavljajo prispevki ZRSZ, okrog 23 % je drugih virov. Tako so v nekaj manj kot 80 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev. Med odhodki prevladujejo stroški dela (81,72 %), sledijo drugi stroški (10,50 %), stroški storitev (5,25 %), stroški materiala (2,53 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta porabljenih manj sredstev kot je bilo prihodkov po pogodbah, saj je ena od občin že nakazala vsa sredstva.

b. Kadrovske viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenih šest sodelavcev (trije s polnim delovnim časom, eden s krajšim in dva preko javnih del). Dva imata opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu je sodelovalo 17 prostovoljcev (od tega trije redno) in trije plačani izvajalci. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 24 različnih uporabnikov. 15 uporabnikov je bilo rednih in devet občasnih uporabnikov. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 16,33 uporabnikov, povprečna aktivna vključenost je bila 89,05 ur. Primerjava med ciljno populacijo programa glede na opis problemov ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, pokaže, da je bila v program vključena načrtovana populacija.

Postopki

V programu vodijo evidenco postopkov. Poleg vseh splošnih postopkov izvajajo še štiri specifične postopke: krizne namestitve, informiranje, delo s svojci in psihodiagnostiko. Pri tem sta specifičen postopek informiranje in splošen postopek informativni razgovor na videz podobna in se lahko prekrivata. V programu so do zdaj namreč kot splošen postopek informativni razgovor upoštevali le prve pogovore z uporabniki. Za postopke skupaj z uporabnikom (splošni, specifični in delo z anonimnimi uporabniki) porabijo manj kot polovico časa (42,23 %) časa. Iz opisa vodenja postopkov pa je razbrati, da se uporabniki dejansko vključujejo še v druge postopke (druga dela), vendar tega v programu ne beležijo na ta način, da bi bila razvidna vključenost uporabnikov. Zato predlagamo, da bi neposredno vključenost uporabnikov v postopke morali beležiti na drugačen način – predlagamo nov specifičen postopek, ki bi potem pokazal realno sliko vključenosti uporabnikov. Kadar uporabniki sodelujejo pri izvedbi delavnic in v neformalnih pogovorih, pa je to ravno tako nujno potrebno beležiti pri ustreznem splošnem postopku.

Cilji programa

Večina ciljev je zapisanih v obliki, ki nakazuje bolj način dela v programu, kot kaj so učinki za uporabnika. Eksplicitno v programu niso navedeni cilji, ki bi sodili pod naslednje kriterije: abstinenca, zaupanje med uporabniki in zaposlenimi, dobro izpeljan skupni projekt, pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo, sodelovanje prostovoljcev, dostopnost do storitev.

S kriteriji, ki so bili določeni za celotno skupino programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programi sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog pa ni pokritih kar nekaj sicer procesnih ciljev programa, ki so konkretno vezani na uporabnika in individualno delo z njim: odkriti pričakovanja uporabnika glede lastnih sprememb z namenom ustreznega načrtovanja; samonadzor dnevnih aktivnosti; učenje konstruktivnega preživljanja prostega časa (delovna terapija - vsebinsko in časovno strukturirana).

Težave

Posebnih težav pri izvajanju programa in z beleženji podatkov za potrebe evalvacije v programu nimajo. Opozarjajo pa na precejšen delež administrativnega dela in pomanjkanje prostora na lokaciji, kjer izvajajo več programov.

P4

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 102.304,42 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (50,20 %), sledijo prispevki občin (okrog 40 %), malce manj kot 10 % pa predstavljajo sredstva uporabnikov programa. Tako so v 90 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki prevladujejo stroški dela (87,36 %), sledijo stroški materiala (5,88 %), stroški storitev (5,05 %) in majhna deleža amortizacijskih stroškov (0,13 %) ter stroškov povezanih s prostovoljci (1,58 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta v programu odhodkov manj kot prihodkov, ker so od nekaterih financerjev že pridobili vsa finančna sredstva po pogodbi za leto 2011.

b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenih šest sodelavcev (vsi s polnim delovnim časom). Eden ima opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu so sodelovali še trije prostovoljci in en dodaten plačan izvajalec. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 31 uporabnikov, od tega 27 rednih in štiri občasni uporabniki. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 19,50 uporabnikov, povprečna aktivna vključenost je bila 24,06 ur. Primerjava med ciljno populacijo programa (ljudje v prepoznavni socialni stiski, starejši od 18 let) ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, pokaže, da je bila v program v celoti vključena načrtovana populacija.

Postopki

V programu vodijo evidenco postopkov. Specifičnih postopkov nimajo. Za postopke skupaj z uporabnikom porabijo približno polovico časa (50,58 %), približno 12 % časa so v prvem polletju 2011 namenili strokovnemu delu. Sam konkreten podatek oz. delež za neposredno delo z uporabniki nakazuje, da je mogoče še prostor za prerazporeditev dela v smer neposrednega dela z uporabniki.

Cilji programa

Večina ciljev je zapisanih v obliki, ki nakazuje bolj način dela v programu kot kaj so učinki za uporabnika. Eksplicitno nimajo navedenih ciljev, ki bi sovpadali s kriteriji: zadovoljstvo uporabnikov, abstinenca, ureditev družinskega življenja, zaupanje med uporabniki in zaposlenimi, dobro izpeljan skupni projekt, povezava z lokalno skupnostjo, sodelovanje prostovoljcev, dostopnost do storitev.

S kriteriji, ki so bili določeni za celotno skupino programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programi sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog pa ni pokrit eden od ciljev znotraj sklopa pomoč stanovalcem – pomoč in podpora pri širjenju socialne mreže; niso pokriti cilji iz sklopa obvladovanje skupine in cilji iz sklopa sodelovanja z drugimi institucijami

Težave

Posebnih težav pri izvajanju programa in z beleženji podatkov za potrebe evalvacije v programu nimajo. Opozarjajo pa na velik vpliv motivacije in socialne situacije uporabnikov programa na zelene rezultate programa.

P5

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalec programa je v prvem polletju 2011 pridobil 102.345,22 EUR finančnih sredstev. Največji delež prejetih sredstev predstavljajo sredstva MDDSZ (dobrih 42 %), sledijo sredstva občine (slaba tretjina) in prispevki uporabnikov (slaba četrtnina). Dobre tri odstotke prejetih sredstev predstavljajo sredstva ZRSZ. Ugotavljamo, da dobre tri četrtine prejetih sredstev programa predstavljajo sredstva iz javnih virov. V prvi polovici leta so v programu porabili dobre tri četrtine do takrat pridobljenih sredstev (78.334,95 EUR). Med odhodki prevladujejo stroški dela (60,62 %), stroški storitev predstavljajo dobro četrtnino odhodkov in stroški materiala dobrih 13 %.

b. Kadrovske viri

V programu je bilo na dan 30. 6. 2010 zaposlenih pet oseb, od tega ena preko javnih del. Ena oseba ima opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu

sodelujejo še štirje prostovoljci. V pogodbi z MDDSZ je navedeno, da sme izvajalec uporabiti sredstva samo za stroške dela in materialne stroške, ni pa opredeljeno koliko kadra financira (gre za B program).

c. Uporabniki

V program je bilo v obdobju med 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011 vključenih 39 različnih uporabnikov, od tega 31 rednih in 8 občasnih uporabnikov. Na mesec je bilo v dejavnosti programa vključenih povprečno 23,5 uporabnikov.

V program je bila v prvem polletju 2011 vključena načrtovana ciljna skupina uporabnikov, in sicer moški in ženske v starosti od 18 do 65 let, ki nimajo urejenega bivališča oziroma nastanitve, imajo nizek socialno-ekonomski status, izkušnje dolgotrajnih hospitalizacij, težave v duševnem zdravju in velikokrat tudi težave z odvisnostjo od alkohola in/ali nedovoljenih drog. Med uporabniki so tudi osebe po prestajanju zaporne kazni in osebe z dvojnimi diagnozami. Uporabniki imajo v večini šibko socialno mrežo in so večinoma brez kontinuiranih stikov z družino.

Postopki

Izvajalci trenutno ne vodijo postopkov dela v bazi, zato podatkov o količini dela, ki ga namenijo za izvedbo posameznih postopkov dela, ni možno pridobiti. Postopke dela bodo začeli voditi z letom 2012, ko bodo s strani MDDSZ najverjetneje prešli od enoletnega (B) načina sofinanciranja k večletnemu (C) in pridobili verifikacijsko listino s strani Socialne zbornice Slovenije.

Cilji programa

Izvajalci imajo jasno določene cilje programa, saj so le ti zapisani v obliki, ki pokaže, kakšen je pričakovan rezultat za uporabnike. Vsi kriteriji, ki so bili določeni za celotno skupino programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce, razen dveh, so pokriti s cilji programa.

Težave

Izvajalci kot težavo navajajo prostorsko stisko, kar posledično pomeni več usklajevanja in dogovarjanja z uporabniki in med samimi izvajalci. Omenjajo tudi nepredvidljivost in različnost uporabnikov. Menijo, da bi bilo v bodoče smiselno razmišljati o dveh načinih namestitve uporabnikov v Zavetišče. V prvem primeru bi šlo za obliko, ko bi uporabniki v zavetišču le spali, torej zjutraj bi odšli in se zvečer vrnili (prenočišča oziroma odprti tip zavetišča), pri drugi obliki namestitve pa bi šlo za stanovanja, kamor bi nastanili stanovalce, ki zmorejo živeti sami oziroma z minimalno pomočjo izvajalcev iz Zavetišča.

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalec programa ima za celotno leto 2011 odobrenih skupaj 109.701,60 EUR finančnih sredstev. Zaradi primerljivosti z drugimi programi smo ta znesek razpolovili in tako pridobili podatek o polletnih finančnih virih programa. Največji delež sredstev predstavljajo sredstva občin (tretjino sredstev), sledijo sredstva MDDSZ (31,49 %), drugi proračunski viri: Evropski sklad za begunce in Ministrstvo za notranje zadeve (26,35 %) in FIHO (9,12 %). Do konca junija 2011 so porabili 46.667,11 EUR, kar je 42,54 % odobrenih sredstev.

Med odhodki močno prevladujejo stroški dela (dobrih 90 %), stroški storitev predstavljajo 6,45 % odhodkov in stroški povezani z delom prostovoljcev 1,22 %.

b. Kadrovske viri

V programu je bilo na dan 30. 6. 2010 zaposlenih pet oseb, od tega dve s krajšim delovnim časom. Tri osebe imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu sodeluje še en plačan zunanji sodelavec ter 61 prostovoljcev. V programu je zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

c. Uporabniki

V program je bilo v obdobju med 1. 1. 2011 do 30. 6. 2011 vključenih 374 različnih uporabnikov, od tega 54 rednih in 320 občasnih uporabnikov. Na mesec je bilo v dejavnosti programa vključenih povprečno 137 uporabnikov. Primerjava med načrtovano ciljno populacijo programa in opisom populacije, vključene v program v prvi polovici leta 2011 pokaže, da je bila vključena načrtovana populacija. V program so vključili osebe obeh spolov, v največji meri polnoletne osebe. Glede na status je bilo največ tujcev brez statusa ali s statusom začasnega oz. stalnega prebivanja, prosilcev za azil, oseb s statusom begunca ter uporabnikov ostalih statusov, ki so se znašli v stiski (izbrisani, nekdanji podjetniki).

Postopki

Izvajalci programa postopke dela vpisujejo v dve bazi, in sicer zato, ker sta programa, ki sta sicer financirana kot en skupni program, med sabo tako različna. Ugotavljamo, da pri tem uporabljajo star šifrant, ki sicer od novega ne odstopa bistveno, vendar pa ga bo v prihodnje potrebno uskladiti. Definirali so 12 specifičnih postopkov, kar kaže na to, da gre za zelo specifičen program, če ga primerjamo s celotno skupino programov za brezdomce.

Ugotavljamo, da so v okviru enega programa postopkom dela, ki neposredno vključujejo uporabnika, namenili večino (tri četrtine) časa, ostalim postopkom pa bistveno manj. V drugem programu pa so postopkom dela, ki neposredno vključujejo uporabnika, namenili le 40 % časa. V tem delu programa tretjino časa namenijo organizacijskemu delu, kar je v primerjavi s tem, da v prvem programu tovrstnemu delu ne namenijo niti odstotka časa, zelo veliko. Domnevamo, da se z organizacijo dela in strokovnim napredkom v celotnem programu ukvarjajo predvsem v »svetovalnici« oziroma v bazo, ki pripada temu programu, vpisujejo tovrstne postopke dela.

Izvajalci omenjajo, da je pri beleženju podatkov dela prihajalo do določenih napak oziroma nesporazumov, kar pomeni, da podatki za enkrat še niso povsem točni, vendar pa zadovoljivo nakazujejo razporeditev postopkov dela.

Cilji programa

Izvajalci imajo jasno določene cilje programa, saj so le ti zapisani v obliki, ki pokaže, kakšen je pričakovan rezultat za uporabnike. Imajo nekoliko specifične cilje, ki se razlikujejo od ciljev programov, ki so namenjeni brezdomcem. Enajst skupaj določenih kriterijev v tej skupini

programov tako ni pokritih s cilji programa; so pa na drugi strani s cilji pokriti vsi kriteriji, ki so bili določeni za program tega izvajalca.

Težave

Glavna značilnost programa je njegova heterogenost. V program vključujejo uporabnike različnih statusov in osebnih okoliščin, posledično se pojavlja potreba po nenehnem prilagajanju ciljni skupini. Kljub temu med zaposlenimi ni konfliktov o metodah, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki.

Glavno težavo pri izvajanju programa predstavlja sistemska neurejenost področja oziroma (še vedno) nizek nivo pravic, ki so jih uporabniki programa deležni na podlagi veljavne zakonodaje.

Izvajalci poročajo o določenih težavah pri računalniškem evidentiranju opravljenih del v okviru evalvacijskega postopka.

P7

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 93.130,95 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (64,90 %), sledijo prispevki občin (okrog 17 %), malce manj kot sedem odstotkov predstavljajo sredstva uporabnikov programa, iz ostalih virov so dobili manjše deleže sredstev. Tako so v dobrih 90 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki je bilo največ stroškov dela (63,51 %), sledijo stroški storitev (26,25 %), drugi stroški (6,55 %) in stroški materiala (3,69 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta v programu odhodkov manj kot prihodkov, ker so od nekaterih financerjev že pridobili vsa finančna sredstva po pogodbi za leto 2011.

b. Kadrovski viri

V programu so imeli na dan 30. 6. 2011 zaposlenih osem sodelavcev (sedem s polnim delovnim časom in enega javnega delavca). Eden ima opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu je sodelovalo še devet prostovoljcev in štiri dodatni plačani izvajalci. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 273 uporabnikov, od tega 183 rednih in 90 občasnih uporabnikov. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih približno 240 uporabnikov, povprečna aktivna vključenost je bila 109 ur. Primerjava med ciljno populacijo programa (polnoletni brezdomni uporabniki obeh spolov) ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, pokaže, da je bila v program v celoti vključena načrtovana populacija. Sicer pa tedensko opažajo nove ljudi, ki zahajajo v dnevni center, v program pa se vključuje vedno več tujih državljanov, predvsem iz vzhodnih držav ter bivše Jugoslavije.

Postopki

V programu vodijo evidenco postopkov. Ugotavljamo, da v programu izvajajo v veliki meri specifične postopke, saj je šifrant skupnih postopkov prilagojen zavetiščem in ne dnevnim centrom. Specifični postopki se mestoma prepletajo s postopki, ki ne vključujejo uporabnikov. Iz istega razloga izvajajo tudi samo pet skupnih postopkov. Za postopke skupaj z uporabnikom glede na prejete podatke porabijo dobro tretjino časa (54,13 %). Vendar je

potrebno dodati, da postopki niso povsem ustrezno beleženi, saj se specifični postopki mestoma prepletajo s postopki, ki ne vključujejo uporabnikov.

Cilji programa

Ugotavljamo, da imajo v programu dosti t.i. procesnih ciljev (vezanih na način izvedbe dela v programu in ne neposredno na učinke za uporabnika).

Vsi kriteriji se pokrivajo s cilji programa. S kriteriji, ki so bili določeni za celotno skupino programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programi sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog pa nista neposredno pokrita naslednja cilja: svetovanje in podpora osebam na prestajanju pripora ali zaporne kazni, da bi bolj kvalitetno in kreativno preživele čas prestajanja in da bi se po izpustu zopet ne soočile s popolno socialno izključenostjo; skupnostno terensko delo (npr. čistilne akcije odvrženega materiala za injiciranje).

Težave

Ko pride do (redkih) konfliktov med zaposlenimi okrog metod dela, zadeve rešujejo na timski sestankih. V izogib težavam uporabljajo metode kot so: intervizija, supervizija ter redni timski sestanki.

Navajajo kadrovske, prostorske in finančne težave (pomanjkanje in neenakomerna razporeditev sredstev, pomanjkanje sredstev za dodatna usposabljanja). Pogosto so prisotne tudi birokratske ovire na račun dela z uporabniki.

Pri delu z brezdomnimi je težava že specifična ciljne skupine: nezaupanje v institucije, v lastne zmožnosti, občutki lastne nevednosti, brezizhodnosti, pomanjkanje socialnih veščin, kompleksnost posameznikove situacije... Ob iskanju različnih oblik pomoči pa poleg tega pogosto naletijo tudi na sistemske ovire, odstopanje pristojnosti ene institucije drugi, pa tudi na nelogičnosti znotraj določenih zakonov. Glede na to, da nekateri ostanejo čez noč brez vsega in so v brezizhodni situaciji, jim težko zagotovijo takojšnje reševanje stiske, ker so postopki na različnih uradih praviloma dolgotrajni ali pa celo neizvedljivi. Na področju brezdomstva opažajo še številne nepokrite potrebe in posledično možnosti razvoja novih programov, ki bodo prilagojeni potrebam ljudi in situacijam v katerih se znajdejo, ter bodo nudili konstruktivne rešitve v smeri končanja brezdomstva.

P8

Viri programa:

a. Finančna sredstva

Izvajalci programa so v prvem polletju leta 2011 glede na sklenjene pogodbe dobili 136.695,72 EUR. Največji del prihodkov predstavljajo sredstva MDDSZ (50,18 %), sledijo prispevki občin (okrog 40 %), malce manj kot 10 % pa predstavljajo drugi viri programa. Tako so v 90 % finančni viri programa pridobljeni iz javnih sredstev.

Med odhodki je bilo največ stroškov dela (51,58 %), sledijo stroški storitev (42,13 %), stroški materiala (6,29 %). Omeniti velja, da je bilo v prvega pol leta v programu odhodkov manj kot prihodkov, ker so od nekaterih financerjev že pridobili vsa finančna sredstva po pogodbi za leto 2011.

b. Kadrovski viri

V programu je bilo na dan 30. 6. 2011 pet zaposlenih (vsi s polnim delovnim časom). Eden ima opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu so sodelovali še trije prostovoljci, dodatnih plačanih izvajalcev niso imeli. Na dan 30. 6. 2011 so imeli zaposlen ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

c. Uporabniki

V programu je bilo v prvem polletju 2011 vključenih 285 uporabnikov, od tega 78 rednih in 207 občasnih uporabnikov. Vsi so bili polnoletni. V povprečju je bilo na mesec vključenih 20,83 uporabnikov v zavetišče, 22,67 v prenočišče in 185,67 v razdeljevalnico hrane povprečna aktivna vključenost je bila 724 ure v zavetišče, 362 ur v prenočišče in približno 30 ur v razdeljevalnico hrane (ti podatki ne izražajo dejanskega stanja aktivne vključenosti, temveč zgolj vključenost). Primerjava med ciljno populacijo programa (polnoletni brezdomni uporabniki obeh spolov ter populacijo, ki je bila v program dejansko vključena v prvem polletju 2011, pokaže, da je bila v program v celoti vključena načrtovana populacija. Omeniti velja porast števila tujcev ter problem, ki ga predstavljajo uporabniki, ki jih hočejo v zavetišče vključiti druge službe, npr. zdravstvo. Pri tem gre za uporabnike, ki ne morejo skrbeti zase in potrebujejo nego, zdravstvene inštitucije pa jih odpravljajo v "domačo oskrbo". Kljub temu, da zavetišče ni negovalna ustanova in se takemu vsiljevanju izvajalci programa upirajo, se to še vedno dogaja.

Postopki

Ugotavljamo, da v programu ne izvajajo specifičnih postopkov in da izvajajo vse splošne, skupaj določene postopke z izjemo treh postopkov. Za postopke skupaj z uporabnikom glede na prejete podatke porabijo dobro tretjino časa (37,42 %). Vendar je potrebno dodati, da postopki niso povsem ustrezno beleženi, saj pri kategorijah postopkov brez aktivne udeležbe uporabnikov, navajajo uporabnike. Na tem mestu izstopajo predvsem t.i. druga dela (s šiframi v bazi 400-499), ki predstavljajo 44,60 % vsega opravljenega dela. Ker se program izvaja 24 ur dnevno vse dni v letu, postopek »varovanje« (v šifrantu v rubriki druga dela) vključuje nočno delo, v katerem se poleg drugega opravlja tudi nočni nadzor nad dogajanjem v zavetišču in prenočišču. V obravnavanem obdobju je bilo tako opravljenih 1.448 ur nočnega dela (med 22.00 in 6.00 uro).

Cilji programa

Ugotavljamo, da imajo v programu dosti t.i. procesnih ciljev (vezani na način izvedbe dela v programu in ne neposredno na učinke za uporabnika).

Eksplisitno v programu niso navedeni cilji, ki bi sodili pod naslednja kriterija: zaposlitev; in pridobitev izobrazbe.

S kriteriji, ki so bili določeni za celotno skupino programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programi sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog pa niso neposredno pokriti naslednji cilji: oskrba z obleko in obutvijo; resocializacija in vrnitev v »normalno« življenje čim večjega števila uporabnikov; naklonjenost politike do vprašanja brezdomstva; pomoč pri organiziranju slovenske mreže za brezdomce in pomoč pri organizaciji drugih programov, ki se ukvarjajo s to populacijo.

Težave

Konfliktov med zaposlenimi ni.

Posebni administrativni ovir ne omenjajo, razen naraščanja birokracije, saj oddajajo sedem poročil, ki obravnavajo identične stvari in bi jih lahko poenotili. Prav tako menijo, da je

dodatna finančna in birokratska obremenitev verifikacija programa, ki jo je potrebno obnavljati in se sprašujejo kdo ima od tega koristi.

Problem, ki ga ponavljajo že več let pa je tudi kadrovska podhranjenost programa, saj je en strokovni delavec, ki se mora veliko ukvarjati z nesocialnim delom, že dolgo premalo. Ko se je program začel, je bilo uporabnikov bistveno manj.

Stroški programa ves čas naraščajo hitreje od letne indeksacije in odobrenih sredstev MDDSZ in MOL. Predvsem se povečujejo stroški prehrane, ki je največja postavka porabe. Na to vplivata predvsem dva faktorja. Prvi je vedno večje število uporabnikov razdelilnice hrane, drugi element je cena obroka, ki jo ponudnik ponovno želi dvigniti. Ob tem je potrebno omeniti, da je lani vse obroke ob praznikih plačal donator GSK. V naslednjem letu jih pred izgubo lahko reši le 10 % povečanje sredstev namenjenih programu.

Druga težava, ki program že nekaj let paralizira, je rušenje in selitev zavetišča, predvidena v nedoločeni prihodnosti. Zaradi selitve zavetišča, so nesmiselna vsa investicijska in večja vzdrževalna dela. Zaradi tega lahko le opazujejo propadanje objekta in škodo, ki se s tem povzroča. V kolikor se ta agonija ne v razumnem roku ne bo ustavila, se lahko zgodi, da jih bodo higienski standardi prisilili v nesmiselne stroške nujnih sanacij.

2. ANALIZA IZIDOV PROGRAMOV

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

P1

Preglednica 16: Število analiziranih vprašalnikov P1

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
58	42	33	42	1

Zadovoljstvo uporabnika

Ob evalvaciji (93,50 % anketiranih uporabnikov) oziroma ob izstopu iz programa (6,50 % anketiranih uporabnikov) so uporabniki ocenili, da jim je program do sedaj veliko pomagal (AS = 4,55), prav tako pa jim je veliko pomagal tudi pri reševanju problemov zaradi katerih so se vanj vključili (AS = 4,39).

Uporabniki so prepričani, da bodo s pomočjo tega programa rešili svoje probleme (AS = 4,40; na lestvici od 1 (močno dvomim) do 5 (popolnoma sem prepričan)), da bi se v podobnem položaju zopet odločili sodelovati v programu (AS = 4,60) in da bi program priporočili prijateljem in znancem (AS = 4,80).

Oceno zadovoljstva z nudeno pomočjo so ocenjevali tudi uporabniki, ki so v programu opravili svetovalni razgovor. Slednji ocenjujejo, da jim je pogovor veliko pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih so poiskali pomoč (AS = 4,20), zelo verjetno pa bi, če bi se znašli v podobnem položaju, zoper prišli na pogovor (AS = 4,70).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo.

Ob vstopu je imelo dobrih 70 % uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje.

Urejeno stalno prebivališče

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo.

Ob vstopu sta imeli dve tretjini uporabnikov urejeno stalno prebivališče, tekom sodelovanja v programu pa si je stalno prebivališče uredili še en uporabnik.

Urejenost osebnih dokumentov

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo.

Osebne dokumente je imela ob vstopu urejena večina uporabnikov (slabih 74 %). Med uporabniki z neurejenimi osebnimi dokumenti (dobrih 26 %), si tekom sodelovanja v programu osebnih dokumentov ni uredili nihče.

Zaposlitev

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni.

Večina uporabnikov je ob vstopu v program brezposelna (96,50 %), dva uporabnika pa sta upokojena (3,50 %). Tekom sodelovanja v programu je en brezposelni uporabnik (1,70 % vseh uporabnikov) začel opravljati plačano delo.

Izboljšanje/vzdrževanje zdravstvenega stanja

Ugotavljamo, da je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ob vstopu statistično značilno nižje kot ob evalvaciji/izstopu. Uporabniki so s svojim telesnim zdravjem ob vstopu nekoliko bolj nezadovoljni (AS = 3,30) kot ob evalvaciji/izstopu (AS = 3,40), vendar pa razlika ni statistično značilna. Rečemo lahko, da so uporabniki tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu, s svojim telesnim zdravjem srednje zadovoljni.

Abstinenca

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je dobrih 56 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, ta delež pa se je ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa precej znižal (slabih 44 %). Pomirjevala sta ob vstopu uživala dva uporabnika, ob evalvaciji/izstopu pa le še eden. Kokaina ob vstopu ni užival nihče, ob evalvaciji/izstopu pa en uporabnik.

Pridobitev prehrabnih in higienskih navad

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni.

Ureditev družinskega življenja

Primerjavo med vstopom in evalvacijo/izstopom lahko ugotavljamo le pri pogostosti stikov s sorodniki in zadovoljstvu z njimi. Tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu uporabniki poročajo o precej redkih stikih s sorodniki (v povprečju vsaj enkrat letno) in o srednje velikem zadovoljstvu (AS = 3,50) s temi stiki.

Pridobitev izobrazbe

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. So pa na voljo podatki, ki kažejo naslednje: ob evalvaciji/izstopu so podani podatki o izobrazbi le za dva uporabnika (njuna izobrazba je enaka kot ob vstopu), pri ostalih pa izvajalci niso navedli podatka o izobrazbi. Predvidevamo, da se izobrazba uporabnikom tekom sodelovanja v programu ni spremenila.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Uporabniki programa ocenjujejo občutek varnosti v programu kot zelo velik (AS = 4,70, vrednosti modusa in mediane sta 5) veliko zaupajo osebju (AS = 4,50), kot precej veliko pa ocenjujejo tudi informiranje o drugih možnostih oziroma drugih programih, ki so ga bili deležni od osebja (AS = 4,50).

Pozitivna javna podoba

V programu so navedli, da so izvedli 10 strokovnih objav v tiskanih medijih ter strokovno sodelovali v 15 vizualnih prispevkih. Vključeni so bili v tri strokovna izobraževanja v njihovi mreži.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije, zainteresirane javnosti)

Za vstop v program so se vsi uporabniki odločili sami.

Povezava z lokalno skupnostjo

V okviru Evropske prestolnice so na program naslovili prošnjo o sodelovanju - nastopanju uporabnikov na raznih prireditvah. V programu niso navedli nobenega konflikta v lokalnem okolju.

Sodelovanje prostovoljcev

Število vseh prostovoljcev, ki sodelujejo v programu-letno je bilo 19. V programu niso navedli nobenega uporabnika, ki bi delal kot prostovoljec.

Dostopnost do storitev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da so bili uporabniki ob evalvaciji/izstopu v povprečju precej zadovoljni z urnikom programa (AS = 4,30). Na podlagi dokumentacije o uporabniku pa ugotavljamo, da z urnikom programa ni zadovoljen le en uporabnik.

P2

Preglednica 17: Število analiziranih vprašalnikov P2

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
32	33	33	8	1

Zadovoljstvo uporabnika

Ob evalvaciji (slabih 85 % anketiranih uporabnikov) oziroma ob izstopu iz programa (dobrih 15 % anketiranih uporabnikov) so uporabniki ocenili, da jim je program do sedaj veliko pomagal (AS = 4,45), prav tako pa jim je veliko pomagal tudi pri reševanju problemov zaradi katerih so se vanj vključili (AS = 3,48).

Oceno zadovoljstva z nudeno pomočjo so ocenjevali tudi uporabniki, ki so v programu opravili svetovalni razgovor. Slednji ocenjujejo, da jim je pogovor veliko pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih so poiskali pomoč (AS = 4,20), zelo verjetno pa bi, če bi se znašli v podobnem položaju, zoper prišli na pogovor (AS = 4,60).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni. Ob vstopu je imelo le dobrih 37 % uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje. Podatki ob evalvaciji/izstopu iz programa kažejo, da so si tekom udeležbe v programu zdravstveno zavarovanje uredili še trije uporabniki.

Urejeno stalno prebivališče

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni. Ob vstopu je imelo 22 % uporabnikov urejeno stalno prebivališče, tekom sodelovanja v programu pa so si stalno prebivališče uredili še štiri uporabniki.

Urejenost osebnih dokumentov

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni. Prav toliko uporabnikov (22 %), kolikor jih je imelo ob vstopu urejeno stalno prebivališče, je imelo ob vstopu urejene tudi osebne dokumente. Tekom sodelovanja v programu so si osebne dokumente uredili še trije uporabniki.

Zaposlitev

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni. Največ uporabnikov je ob vstopu v program brezposelnih (slabih 87 %) in delovno nezmožnih (dobrih 70 %). Med brezposelnimi je več kot polovica delovno nezmožnih. Upokojenih je dobrih 14 % uporabnikov.

Izboljšanje/vzdrževanje zdravstvenega stanja

Ob vstopu je imelo nekaj več kot 36 % uporabnikov kronično bolezen, dobrih 26 % uporabnikov pa je imelo telesne poškodbe. Uporabniki s težavami v duševnem zdravju so ob vstopu predstavljali slabih 17 %, uporabniki z motnjami v duševnem razvoju in gibalno ovirani uporabniki pa po slabih 14 %.

Uporabniki so zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen. Ugotavljamo, da je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ob vstopu statistično značilno nižje kot ob evalvaciji/izstopu. Uporabniki so s svojim telesnim zdravjem ob vstopu bolj nezadovoljni (AS = 2,20) kot ob evalvaciji/izstopu (AS = 2,70).

Abstinenca

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je da je slabih 76 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, ta delež pa se je ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa precej znižal (dobrih 48 %). Pomirjevala je ob vstopu uživala dobra polovica uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa le še dobrih 30 %. Kanabis je tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu užival en uporabnik. Ob vstopu v program so bili uporabniki vprašani še o težavah z alkoholom in prepovedanimi drogami. Dobrih 44 % uporabnikov je ob vstopu mnenja, da nima težav z alkoholom, 18,50 % uporabnikov razmišlja o možnostih zdravljenja, slabih 30 % uporabnikov pa se ne želi zdraviti. Da nimajo težav s prepovedanimi drogami meni kar 94 % uporabnikov, en uporabnik pa se zaradi tovrstnih težav ne želi zdraviti.

Pridobitev prehrabnih in higienskih navad

Iz podatkov je razvidno, da izvajalci higienske navade uporabnikov ocenjujejo precej višje ob evalvaciji/izstopu iz programa (AS = 3,83) kot ob vstopu v program (AS = 2). Razlika je statistično značilna. Rečemo lahko, da so bile higienske navade uporabnikov ob vstopu v program slabe, s sodelovanjem v programu pa so te navade postale dobre.

Ureditev družinskega življenja

Razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom tako pri pogostosti stikov z družino kot pri zadovoljstvu z njimi niso statistično značilne.

Pridobitev izobrazbe

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. So pa na voljo podatki, ki kažejo naslednje: ob vstopu v program je imelo največ uporabnikov dokončano osnovno šolo (dobrih 37 %), dobrih 31 % je bilo uporabnikov z nedokončano osnovno šolo, poklicno šolo je končalo slabih 22 %, štiriletno srednjo šolo pa dobrih 9 %.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa, vendar izvajalci programa navajajo, da je to temelj njihovega dela in program zato ocenjujejo tudi po tem kriteriju.

Uporabniki programa ocenjujejo občutek varnosti v programu kot precej velik (AS = 4,40) veliko zaupajo osebjem (AS = 4,30), kot precej veliko pa ocenjujejo tudi informiranje o drugih možnostih oziroma drugih programih, ki so ga bili deležni od osebja (AS = 4,50). Lahko rečemo, da je zaupanje med uporabniki in zaposlenimi v programu kar veliko.

Pozitivna javna podoba

Izvajalci programa v dokumentaciji o programu niso navajali strokovnih objav v medijih, ki bi jih objavljali strokovni delavci programa. Beležili pa so šest reportaž, intervjujev o delovanju programa za vizualni medij ter prispevke za radio in lokalni študentski radio ter časopis. Izvedli niso nobenega izobraževanja ali predavanja s področja delovanja programa.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije, zainteresirane javnosti)

Za vstop v program se je večina uporabnikov (slabih 69 %) odločila sama, dobrih 31 % uporabnikov pa je vstopilo na željo drugih (predvsem prijateljev in sorodnikov).

Povezava z lokalno skupnostjo

V programu niso navedli nobenega konflikta v lokalnem okolju. Z lokalno skupnostjo, pa so organizirali skupen izlet v Slovensko vas. Dogodek so označili kot športno rekreativno aktivnost.

Sodelovanje prostovoljcev

Število vseh prostovoljcev, ki so sodelovali v programu-letno je bilo 17 (v deležu med vsemi izvajalci) to predstavlja 69 %. Pet uporabnikov (kar predstavlja 15,15 % vseh uporabnikov) je hkrati tudi prostovoljcev.

Dostopnost do storitev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je program na voljo uporabnikom 24 ur na dan.

Uporabniki so bili ob evalvaciji/izstopu v povprečju precej zadovoljni z urnikom programa (AS = 4,30). Na podlagi dokumentacije o uporabniku pa ugotavljamo, da je z urnikom programa zadovoljnih in zelo zadovoljnih 94 % uporabnikov.

P3

Preglednica 18: Število analiziranih vprašalnikov P3

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
15	15	15	0	1

Zadovoljstvo uporabnika

Ta kriterij sicer ni bil eksplicitni cilj programa, vendar so izvajalci programa navedli, da je pomemben sestaven del njihovega dela, zato smo ga ocenili.

Ob evalvaciji oziroma ob izstopu iz programa so uporabniki ocenili, da jim je program do sedaj srednje malo pomagal (AS = 2,73); pri reševanju problemov, zaradi katerih so se vanj vključili, pa jim program srednje pomaga (AS = 3,00). Uporabniki menijo, da bodo verjetno s pomočjo tega programa rešili svoje probleme (AS = 3,53; na lestvici od 1 (močno dvomim) do 5 (popolnoma sem prepričan)), menijo pa tudi, da bi se v podobnem položaju verjetno zopet odločili sodelovati v programu (AS = 3,79) in da bi program verjetno priporočili prijateljem in znancem (AS = 3,93).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu so imeli vsi uporabniki urejeno zdravstveno zavarovanje.

Urejeno stalno prebivališče

Ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu so imeli vsi uporabniki urejeno stalno prebivališče.

Urejenost osebnih dokumentov

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo.

Zaposlitev

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo, ker so nepopolni. Večina uporabnikov je ob vstopu v program brezposelna (dobrih 92 %). Po en uporabnik opravlja plačano delo, priložnostno plačano delo, eden se šola, en je delovno nezmožen in en upokojen. Podatki o zaposlitvenem statusu uporabnikov ob evalvaciji/izstopu so dosegljivi le za tri (brezposelne) uporabnike.

Izboljšanje/vzdrževanje zdravstvenega stanja

Ob vstopu je imela tretjina uporabnikov težave v duševnem zdravju, dobrih 28 % uporabnikov je imelo telesne poškodbe, prav toliko uporabnikov je bilo gibalno oviranih, kronično bolezen pa je imeli 20 % uporabnikov. Ob evalvaciji je bilo število uporabnikov z zdravstvenimi težavami nižje kot ob vstopu, saj so o zdravstvenih težavah poročali le 4 uporabniki (ob vstopu 9 uporabnikov).

Ob vstopu je 93 % uporabnikov poročalo, da so v preteklem letu obiskali zdravnika. Ob evalvaciji/izstopu je ta delež nekoliko manjši (84 %). O jemanju zdravil je ob vstopu poročalo dobrih 73 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa 84 % uporabnikov (število uporabnikov se med vstopom in izstopom ne razlikuje). Več kot polovica uporabnikov je ob vstopu navedla, da so v preteklem letu obiskali bolnišnico, ob evalvaciji/izstopu iz programa pa je ta delež še nekoliko večji (61,50 %). Delež oseb, ki niso mogle dobiti pomoči zdravnika pa je bil ob evalvaciji/izstopu (dobrih 84 %) večji kot ob vstopu (dobra polovica uporabnikov).

Ocena zadovoljstva uporabnikov s telesnim zdravstvenim stanjem se tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu bolj nagiba k zadovoljstvu kot nezadovoljstvu (AS = 3,27).

Abstinenca

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je dobrih 64 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, ta delež pa se je ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa še nekoliko povečal (dobrih 78 %). Polovica uporabnikov je ob vstopu uživala heroin, ob izstopu pa dobrih 53 %. V času sodelovanja v programu se je povečal tudi delež užitvalcev kanabisa, in sicer iz dobrih 28 % na 40 %. Ob vstopu v program so bili uporabniki vprašani še o težavah z alkoholom in prepovedanimi drogami. Večina uporabnikov (67 %) je ob vstopu mnenja, da nima težav z alkoholom, en uporabnik razmišlja o možnostih zdravljenja, ostali pa se ne želijo zdraviti. Da nimajo težav s prepovedanimi drogami meni 40 %, dobra četrtina uporabnikov se zdravi zaradi prepovedanih drog, dobrih 13 % išče pomoč v zvezi z zdravljenem, prav toliko pa jih o možnostih zdravljenja le razmišlja.

Pridobitev prehrabnenih in higienskih navad

Ocena higienskih navad je nekoliko višja ob evalvaciji/izstopu (AS = 4,17) kot ob vstopu (3,80) evalvaciji/izstopu.

Ureditev družinskega življenja

Tako ob vstopu kot evalvaciji/izstopu so le trije uporabniki navedli pogostost stikov s svojimi otroki (nekateri otrok sploh nimajo, drugi pa niso odgovorili na to vprašanje). Ti uporabniki so v povprečju največ enkrat letno v stiku s svojimi otroci, zadovoljstvo s tovrstnimi stiki pa je neopredeljeno (niti nezadovoljen niti zadovoljen).

Stike s starši imajo uporabniki v povprečju kar pogosto (več kot enkrat mesečno, vendar manj kot enkrat tedensko). Povprečna vrednost je ob vstopu nekoliko manjša kot ob evalvaciji/izstopu, vendar ta razlika ni statistično značilna. S to vrsto stikov so uporabniki kar zadovoljni, razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom pa niso statistično značilne.

S sorodniki so uporabniki ob vstopu v stiku vsaj enkrat mesečno (ob evalvaciji/izstopu nekoliko manj pogosto), s to vrsto stikov pa so tako ob vstopu kot evalvaciji/izstopu kar zadovoljni.

Pridobitev izobrazbe

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. Največ uporabnikov je imelo ob vstopu v program dokončano poklicno šolo (slabih 47 %), tretjina uporabnikov je imela dokončano osnovno šolo, en uporabnik pa štiriletno srednjo šolo. Uporabniki brez dokončane osnovnošolske izobrazbe so predstavljali dobrih 13 %.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa, vendar izvajalci programa navajajo, da je to temelj njihovega dela in program zato ocenjujejo tudi po tem kriteriju.

Uporabniki programa ocenjujejo občutek varnosti v programu kot srednje velik (AS = 3,47) osebju zaupajo nekoliko manj, vendar še vedno več kot srednje (AS = 3,29), nekoliko boljše pa ocenjujejo informiranje o drugih možnostih oziroma drugih programih, ki so ga bili deležni od osebja (AS = 3,5).

Pozitivna javna podoba

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da strokovni delavci v medijih v letu 2011 niso imeli objav; ravno tako v medijih ni bilo objav o programu; so pa izvedli 4 strokovna predavanja s področja delovanja programa.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije, zainteresirane javnosti)

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je večina uporabnikov dobila informacije o možnosti vključitve v program na centru za socialno delo (dobrih 46 % uporabnikov), 40 % uporabnikov pa so o programu informirali prijatelji in znanci. Za vstop v program se je večina uporabnikov (93 %) odločila sama.

Povezava z lokalno skupnostjo

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da so v letu 2011 v programu izvedli šest skupnih akcij z lokalnim okoljem: v večini primerov gre za delovne akcije, posamično pa tudi za športno-rekreativne, kulturne in informativne.

Sodelovanje prostovoljcev

Letno v programu sodeluje 17 prostovoljcev trije prostovoljci (v deležu med vsemi izvajalci to predstavlja 74 %). Devet uporabnikov (kar predstavlja 60 % vseh uporabnikov) je hkrati tudi prostovoljcev.

Dostopnost do storitev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je program na voljo uporabnikom 24 ur na dan.

Uporabniki so bili ob evalvaciji/izstopu v povprečju srednje zadovoljni z urnikom programa (AS = 3,60). Na podlagi dokumentacije o uporabniku pa ugotavljamo, da so z urnikom programa zadovoljni vsi uporabniki.

P4

Preglednica 19: Število analiziranih vprašalnikov P4

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
26	26	25	11	1

Zadovoljstvo uporabnika

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je uporabnikom program do sedaj srednje veliko pomagal (AS = 3,52), nekoliko v manjši meri (AS = 3,42) pa jim program pomaga pri reševanju problemov, zaradi katerih so se vanj vključili. Uporabniki menijo, da bodo verjetno s pomočjo tega programa rešili svoje probleme (AS = 3,67), menijo pa tudi, da bi se v podobnem položaju verjetno zopet odločili sodelovati v programu (AS = 3,91) in da bi program verjetno priporočili prijateljem in znancem (AS = 3,91).

Oceno zadovoljstva z nudeno pomočjo so ocenjevali tudi uporabniki, ki so v programu opravili svetovalni razgovor. Slednji ocenjujejo, da jim je pogovor veliko pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih so poiskali pomoč (AS = 4,00), zelo verjetno pa bi, če bi se znašli v podobnem položaju, zoper prišli na pogovor (AS = 4,27).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. Ob vstopu je imela večina uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje (24 uporabnikov), za dva uporabnika pa podatka o urejenosti zdravstvenega zavarovanja ni.

Urejeno stalno prebivališče

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. Ob vstopu sta imeli dve tretjini uporabnikov urejeno stalno prebivališče. Tekom sodelovanja v programu si stalnega prebivališča ni na novo uredil nihče od uporabnikov, prav tako pa ga nihče tudi ni »izgubil«.

Urejenost osebnih dokumentov

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. Vsi uporabniki so imeli ob vstopu v program urejene osebne dokumente.

Zaposlitev

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar v vprašalnikih, ki so jih iz organizacije poslali v analizo, podatkov za dokončno oceno tega kriterija (primerjava stanja ob vstopu in izstopu) ni na voljo. Dobra polovica uporabnikov je ob vstopu v program brezposelna (slabih 58 %), dobra tretjina jih je upokojena, slaba četrtina pa delovno nezmožna. Plačano in priložnostno plačano delo opravlja nekaj manj kot 27 % uporabnikov (priložnostno plačano delo opravljajo tudi brezposelni). Tudi pri izstopu iz programa je večina uporabnikov brezposelna (dobrih 69 %), dobrih 30 % pa predstavljajo tisti, ki opravljajo priložnostno plačano delo.

Izboljšanje/vzdrževanje zdravstvenega stanja

Ob vstopu je imela slaba četrtina uporabnikov kronično bolezen, 20 % uporabnikov je imelo težave v duševnem zdravju, dobrih 16 % uporabnikov je bilo gibalno oviranih, 16 % uporabnikov pa je imelo ob vstopu telesne poškodbe. Ob evalvaciji je bilo število uporabnikov z zdravstvenimi težavami manjše kot ob vstopu. O zdravstvenih težavah je ob vstopu poročalo 13 uporabnikov (50 % vseh uporabnikov), ob evalvaciji/izstopu pa 5 uporabnikov (19,2 % vseh uporabnikov).

Ob vstopu je 76 % uporabnikov poročalo, da so v preteklem letu obiskali zdravnika. Ob evalvaciji/izstopu je ta delež nekoliko manjši (67 %). O jemanju zdravil je ob vstopu poročalo 56 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa točno polovica uporabnikov. Več kot 30 % uporabnikov je ob vstopu navedlo, da so v preteklem letu obiskali bolnišnico, ob evalvaciji/izstopu iz programa pa je ta delež še nekoliko večji (36 %). Število oseb, ki niso mogle dobiti pomoči zdravnika, je bilo ob vstopu in evalvaciji/izstopu enako.

Ugotavljamo, da je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem nekoliko večje ob evalvaciji/izstopu (AS = 3,63), pa tudi vrednosti mediane in modusa sta ob evalvaciji/izstopu višji. Vendar pa razlike v povprečni oceni zadovoljstva med vstopom in evalvacijo/izstopom niso statistično značilne.

Abstinenca

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je 60 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, ta delež pa se je ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa še nekoliko povečal (slabih 71 %). Ob vstopu je pomirjevala uživalo dobrih 20 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa se je ta delež nekoliko zmanjšal (dobrih 17 %). Ostale navedene substance (kanabis, heroin, kokain) je ob vstopu užival precej majhen delež uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa nihče. Ob vstopu v program so bili uporabniki vprašani še o težavah z alkoholom in s prepovedanimi drogami. Večina uporabnikov (68 %) je ob vstopu mnenja, da nima težav z alkoholom, 11 % uporabnikov razmišlja o možnostih zdravljenja, en uporabnik išče pomoč v zvezi z zdravljenjem, dobrih 15 % uporabnikov pa se ne želi zdraviti. Da ima težave z nedovoljenimi drogami je priznal en uporabnik, ki razmišlja o možnostih zdravljenja.

Pridobitev prehrabnenih in higienskih navad

Ocena higienskih navad je nekoliko višja ob vstopu (AS = 3,83) kot evalvaciji/izstopu (3,18), kar pa je posledica nižjega števila odgovorov ob evalvaciji/izstopu. Če pogledamo povprečno oceno higienskih navad pri uporabnikih, za katere imamo podatek tako ob vstopu kot izstopu, ugotovimo, da razlik v oceni ni. Rečemo lahko, da imajo uporabniki tako ob vstopu kot evalvaciji srednje dobre higienske navade.

Ureditev družinskega življenja

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da imajo tako ob vstopu kot evalvaciji/izstopu uporabniki najpogostejše stike s svojimi otroki (v povprečju pogosteje več kot enkrat letno, vendar manj kot enkrat mesečno). Stiki s starši so pogostejši ob evalvaciji/izstopu (AS = 2,60) kot ob vstopu (AS = 1,67), vendar pa razlike niso statistično značilne. Zadovoljstvo je pri stikih z otroki (AS = 3,36 ob vstopu in AS = 3,50 ob evalvaciji/izstopu) nekoliko večje kot pri stikih s starši (AS = 3,33 ob vstopu in 3,30 ob evalvaciji/izstopu). Uporabniki imajo najmanj pogoste stike z drugimi sorodniki (AS = 1,62 ob vstopu in AS = 1,71 ob evalvaciji/izstopu).

Razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom tako pri pogostosti stikov z družino kot pri zadovoljstvu z njimi niso statistično značilne.

Pridobitev izobrazbe

Uporabniki so imeli ob evalvaciji oziroma ob izstopu iz programa enako stopnjo dosežene izobrazbe kot ob vstopu.

Tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu iz programa je imela slaba tretjina uporabnikov dokončano poklicno šolo, četrtnina uporabnikov je imela dokončano osnovno šolo, prav toliko pa tudi štiriletno srednjo šolo. Uporabniki brez dokončane osnovnošolske izobrazbe so predstavljali dobrih 12 %.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Ta kriterij ni eksplicitni cilj programa, sicer v programu navajajo, da je to osnova njihovega dela; vendar zanj v vprašalnikih, ki so jih v programu uporabljali, tudi ni razpoložljivih podatkov.

Pozitivna javna podoba

Strokovni delavci v medijih v letu 2011 niso imeli objav; so pa imeli 5 objav o programu v medijih; 3 strokovna predavanja s področja delovanja programa.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije, zainteresirane javnosti)

Ta kriterij je sicer cilj programa, vendar podatkov, da bi ga lahko ocenili, nimamo na voljo, ker so v programu izpolnjevali starejšo verzijo vprašalnikov, ki teh vprašanj ni vključevala.

Povezava z lokalno skupnostjo

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da so v letu 2011 v programu izvedli dve skupni akciji z lokalnim okoljem: eno kulturno in eno delovno akcijo.

Sodelovanje prostovoljcev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da letno v programu sodelujejo trije prostovoljci (v deležu med vsemi izvajalci to predstavlja eno tretjino (33 %)). En uporabnik (kar predstavlja 3 % vseh uporabnikov) je hkrati tudi prostovoljec.

Dostopnost do storitev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je program na voljo uporabnikom 24 ur na dan. Odgovori na vprašanja o zadovoljstvu uporabnikov z urnikom programa niso na voljo, ker so v programu izpolnjevali starejšo verzijo vprašalnikov, ki teh vprašanj ni vključevala.

P5

Preglednica 20: Število analiziranih vprašalnikov P5

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
31	31	31	31	1

Zadovoljstvo uporabnika

Ob evalvaciji/izstopu iz programa so uporabniki ocenili, da jim je program do sedaj srednje pomagal (AS = 3,2), pri reševanju problemov zaradi katerih so se vanj vključili pa jim program prav tako srednje pomaga (AS = 3,27). Uporabniki so program ocenjevali na lestvici od 1 do 5.

Uporabniki so sicer precej neodločeni glede tega, da bodo s pomočjo tega programa rešili svoje probleme (AS = 3,25), vendar pa menijo, da bi se v podobnem položaju verjetno zopet odločili sodelovati v programu (AS = 3,5) in da bi program verjetno priporočili prijateljem in znancem (AS = 3,8).

Oceno zadovoljstva z nudeno pomočjo so ocenjevali tudi uporabniki, ki so v programu opravili svetovalni razgovor. Slednji ocenjujejo, da jim je pogovor srednje veliko pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih so poiskali pomoč (AS = 3,2), verjetno pa bi, če bi se znašli v podobnem položaju, zoper prišli na pogovor (AS = 3,7).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ob vstopu je imela večina uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje (nekaj več kot 79 %). Podatki ob evalvaciji/izstopu iz programa kažejo, da so si tekom udeležbe v programu zdravstveno zavarovanje uredili še trije uporabniki (od tistih, ki ga ob vstopu niso imeli urejenega). Iz podatkov pa ni možno razbrati, ali so uporabniki, ki so imeli zavarovanje urejeno že ob vstopu, le tega imeli urejenega tudi kasneje (ob izstopu/evalvaciji)

Urejeno stalno prebivališče

Ob vstopu je imelo 87 % uporabnikov urejeno stalno prebivališče, tekom sodelovanja v programu pa si je stalno prebivališče uredil še en uporabnik (od tistih, ki ga ob vstopu niso imeli urejenega). Iz podatkov pa ni možno razbrati, ali so uporabniki, ki so imeli stalno bivališče urejeno že ob vstopu, le tega imeli urejenega tudi kasneje (ob izstopu/evalvaciji)

Urejenost osebnih dokumentov

Ob vstopu v program ni imel urejenih osebnih dokumentov le en uporabnik, ki pa si jih je tekom sodelovanja v programu, uredil. Iz podatkov pa ni možno razbrati, ali so uporabniki, ki so imeli osebne dokumente urejene že ob vstopu, le te imeli urejene tudi kasneje (ob izstopu/evalvaciji)

Zaposlitev

Večina uporabnikov je ob vstopu v program brezposelna (dobrih 61 %). Upokojenih je 29 % uporabnikov, dobra četrtina pa je delovno nezmožna. Priložnostno plačano delo opravlja dobrih 13 % uporabnikov. Podatki o zaposlitvenem statusu uporabnikov ob evalvaciji/izstopu so dosegljivi le za enajst uporabnikov, pri ostalih pa strokovni delavci podatka o zaposlitvi niso zabeležili. Predvidevamo, da se status pri teh uporabnikih ni spremenil. Tudi ob evalvaciji/izstopu še vedno najvišji delež predstavljajo brezposelni (36,36 %), sledijo pa upokojeni. Ugotavljamo tudi, da se je zvišal delež uporabnikov, ki opravljajo plačano delo.

Izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)

Ob evalvaciji je bilo število uporabnikov z zdravstvenimi težavami nižje kot ob vstopu. O zdravstvenih težavah je ob vstopu poročalo 12 uporabnikov (38,7 % vseh uporabnikov), ob evalvaciji/izstopu pa le dva uporabnika (6,5 % vseh uporabnikov).

Ob vstopu je 90 % uporabnikov poročalo, da so v preteklem letu obiskali zdravnika. Ob evalvaciji/izstopu je ta delež še nekoliko višji (93 %). O jemanju zdravil je ob vstopu poročalo 70 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa dobrih 77 % uporabnikov (število uporabnikov se med vstopom in izstopom ne razlikuje). Bolnišnico je tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu obiskalo 30 % uporabnikov.

Ugotavljamo, da je lastno zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem uporabnikov ob vstopu nekoliko višje kot ob evalvaciji/izstopu, vendar pa razlika ni statistično značilna. Uporabniki s svojim telesnim zdravjem niso niti zadovoljni niti nezadovoljni (AS = 2,8).

Abstinenca

Podatki kažejo, da je dobrih 86 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, ta delež pa se je ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa še nekoliko zvišal (dobrih 87 %). Pomirjevala je ob vstopu uživalo 27 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa dobrih 18 %. Kanabis in kokain je užival zelo majhen delež uporabnikov, medtem ko je druge, navedene substance uživalo kar dobrih 83 % uporabnikov ob vstopu in nekaj več kot 80 % uporabnikov ob evalvaciji/izstopu.

Pridobitev prehrabnih in higienskih navad

Ocena higienskih navad uporabnika je bila pridobljena na podlagi dokumentacije o uporabniku. Iz podatkov je razvidno, da izvajalci higienske navade uporabnikov ocenjujejo višje ob evalvaciji/izstopu iz programa (AS = 3,36) kot ob vstopu v program (AS = 3). Razlika je statistično značilna. Rečemo lahko, da so bile higienske navade uporabnikov ob vstopu v

program niti slabe niti dobre, s sodelovanjem v programu pa so se te navade nekoliko izboljšale.

Ureditev družinskega življenja

Tako ob vstopu kot evalvaciji/izstopu imajo uporabniki s svojimi otroki precej redke stike (v povprečju vsaj enkrat letno), s to vrsto stikov pa so bolj nezadovoljni kot zadovoljni.

Pogostost stikov s starši je v povprečju zelo podobna stikom z otroki (AS = 1,83), s to vrsto stikov pa so uporabniki niti nezadovoljni niti zadovoljni.

S sorodniki imajo uporabniki najmanj pogoste stike (manj kot enkrat letno), s to vrsto stikov pa so bolj nezadovoljni kot zadovoljni.

Razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom tako pri pogostosti stikov z družino kot pri zadovoljstvu z njimi niso statistično značilne.

Pridobitev izobrazbe

Ugotavljamo, da med vstopom in evalvacijo/izstopom iz programa ni razlik v stopnji dosežene izobrazbe pri uporabnikih programa. Polovica uporabnikov ima osnovnošolsko izobrazbo, tretjina nedokončano osnovno šolo, dobrih 16 % pa končano poklicno šolo.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

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

Uporabniki programa ocenjujejo občutek varnosti v programu kot srednje veliko (AS = 3,5) osebju zaupajo nekoliko bolj (AS=3,7), nekoliko slabše pa ocenjujejo informiranje o drugih možnostih oziroma drugih programih, ki so ga bili deležni od osebja (AS=3,4).

Pozitivna javna podoba

Strokovni delavci so imeli v medijih v letu 2011 tri objave, in sicer na Radiu Kranj, v časopisu Dnevnik in na spletnem mestu <http://www.radiotriglav.si/>.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)

Večina uporabnikov je dobila informacije o možnosti vključitve v program na centru za socialno delo (dobrih 87 % uporabnikov), dobrih 35 % uporabnikov so o programu informirali prijatelji in znanci, nekaj več kot 16 % uporabnikov pa je za program izvedelo iz časopisov oziroma letakov.

V program je večina uporabnikov (58 %) vstopila na željo drugih (predvsem centov za socialno delo), 42 % uporabnikov pa se je za vstop odločilo samih.

Povezava z lokalno skupnostjo

V letu 2011 so v programu izvedli štiri skupne akcije z lokalnim okoljem.

Sodelovanje prostovoljcev

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

Letno v programu sodelujejo štirje prostovoljci (v deležu med vsemi izvajalci to predstavlja 44,44 %). Noben uporabnik ni hkrati prostovoljec.

Dostopnost do storitev

Urniki programa kaže na to, da je program na voljo uporabnikom 24 ur na dan.

Uporabniki so bili ob evalvaciji/izstopu v povprečju srednje zadovoljni z urnikom programa (AS=3,6). Na podlagi dokumentacije o uporabniku pa ugotavljamo, da je z urnikom programa zadovoljnih 58 % uporabnikov.

Preglednica 21: Število analiziranih vprašalnikov P6

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
95	93	140	82	1

V programu so uporabniki prvega in drugega (pod)programa izpolnjevali nekoliko različne vprašalnike. V postopku zunanje evalvacije smo tako pripravili dve analizi vprašanj, le za vprašanja, kjer je bilo možno podatke združiti, je bila analiza skupna. V nadaljevanju zaradi velike količine podatkov ne predstavljamo celotnih analiz, ampak le rezultate, ki se vežejo na kriterije, ki so pokriti s cilji evalviranega programa.

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ob vstopu je imelo zdravstveno zavarovanje urejeno slabih 30 % uporabnikov. Med tistimi, ki zdravstvenega zavarovanja ob vstopu niso imeli urejenega (dobrih 70 % uporabnikov), so si zdravstveno zavarovanje v času sodelovanja v programu uredili štirje uporabniki.

Urejeno stalno prebivališče

Ob vstopu je imela dobra polovica uporabnikov urejeno stalno prebivališče. Tekom sodelovanja v programu so si stalno prebivališče uredili še štirje uporabniki, en uporabnik pa je stalno prebivališče »izgubil«.

Urejenost osebnih dokumentov

Dobra polovica uporabnikov je imela ob vstopu v program urejene osebne dokumente. Med tistimi, ki osebnih dokumentov niso imeli, je tekom udeležbe v programu le-te pridobilo še pet uporabnikov.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)

Večina uporabnikov prvega programa je dobila informacije o možnosti vključitve v program pri prijateljih in znancih (61 % uporabnikov), slaba polovica uporabnikov pa je za program izvedela iz časopisov oziroma letakov. Četrtnina uporabnikov je dobila informacije iz drugih virov. Za vstop v program se je skoraj 90 % uporabnikov odločilo samih, 10 % pa jih je vstopilo na željo drugih (starši, otroci, znanci).

Večina uporabnikov drugega programa je dobila informacije o možnosti vključitve v program v azilnem domu (75 % uporabnikov), dobro polovico uporabnikov je so o programu informirali prijatelji in znanci, slabim 22 % uporabnikom pa so informacije posredovali svetovalci za begunce. Za vstop v program se je večina uporabnikov (66 %) odločila sama, dobrih 19 % jih je vstopilo na željo drugih, ostali pa so prišli zaradi drugih razlogov.

Sodelovanje prostovoljcev

Med izvajalci programa so večinoma prostovoljci, in sicer je od skupaj 67 izvajalcev 91,04 % prostovoljcev. Med uporabniki pa ni nobenega, ki bi bil hkrati tudi prostovoljec programa.

Dostopnost do storitev

Program je uporabnikom dostopen v povprečju po 6,8 ur na dan (ocena 3). Uporabniki Ambulante so v povprečju zadovoljni z urnikom programa (AS=4,7), en uporabnik pa je bil z urnikom zelo nezadovoljen. Uporabniki Svetovalnice so v povprečju zadovoljni z urnikom programa (AS=4,1), le en uporabnik je navedel, da bi bil program lahko odprt pogosteje.

Realizacija (ureditev) statusa

Med uporabniki programa so ob vstopu prevladovali prosilci za azil (46,4 %), slabih 18 % so predstavljali begunci, 16 % otroci brez spremstva, slabih 20 % pa uporabniki z drugimi statusi. Če pogledamo spremembe statusa med vstopom in evalvacijo/izstopom ugotovimo, da je prišlo le do ene spremembe statusa, in sicer iz prosilca za azil v tujca brez statusa v RS.

Večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje

Podatki kažejo, da se je ocena integriranosti uporabnika ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa statistično značilno zvišala. Rečemo lahko, da izvajalci ocenjujejo integriranost uporabnika po določenem času oziroma ob izstopu iz programa višje kot ob prihodu uporabnika v program.

Ob vstopu ter ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa so uporabniki ocenili, do kakšne mere so vključeni v lokalno okolje v katerem živijo. Ocena je ob evalvaciji/izstopu iz programa višja kot ob vstopu, razlika pa je statistično značilna. Uporabniki ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa ocenjujejo, da so v večji meri vključeni v lokalno okolje kot ob vstopu v program.

Kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil

Za prosilce za azil smo preverili, katere aktivnosti so opravljali pred vstopom v program in ob evalvaciji oziroma ob izstopu iz programa. Ob vstopu se je precejšen delež prosilcev za azil družil z drugimi ljudmi (94 %), se pogovarjal s prijatelji (84 %) in gledal televizijo (81 %). Nekaj več kot 30 % jih je skrbelo za duhovno rast, četrtnina pa je rada ustvarjala in pridobivala nova znanja in spretnosti. Ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa so ti deleži podobni, razen pri pridobivanju novih znanj in spretnosti kjer se je delež zvišal na 57 %. Precej se je zvišal tudi delež prosilcev za azil, ki hodijo na izlete, obiskujejo zabavne prireditve in hodijo v šolo.

Znanje slovenskega jezika uporabnikov

Ob vstopu so uporabniki v povprečju učenju jezika namenili med tri in šest ur na teden. Vrednost, ki se najpogosteje pojavlja je 1, kar pomeni, da se uporabnik jezika ne uči. Takih uporabnikov je dobra tretjina. Uporabniki so z napredkom pri znanju jezika niti zadovoljni niti nezadovoljni, kaže pa se nekoliko večja nagnjenost k zadovoljstvu (AS = 3,2).

Ob evalvaciji/izstopu namenjajo uporabniki učenju jezika med tri in šest ur na teden (AS = 2,8). Zadovoljstvo z znanjem jezika pa v povprečju znaša 3,5, kar pomeni srednje zadovoljstvo. Tudi vrednost, ki se največkrat pojavlja (Mo = 4) kaže na zadovoljstvo z napredkom pri znanju slovenskega jezika. Ugotovimo lahko, da ob izstopu/evalvaciji uporabniki namenjajo nekoliko več časa učenju slovenskega jezika in da so s svojim napredkom pri znanju nekoliko bolj zadovoljni, vendar pa ugotavljamo, da ne obstajajo statistično pomembne razlike med vstopom in evalvacijo/izstopom.

Dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah

Uporabniki so ob vstopu in evalvaciji/izstopu ocenjevali pogostost stikov z različnimi državnimi in nevladnimi institucijami ter zadovoljstvo s to vrsto stikov. Preverjali smo ali se ocene pogostosti stikov z državnimi in nevladnimi institucijami ter zadovoljstvo s tovrstnimi stiki razlikujejo. Ugotavljamo, da imajo uporabniki ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa pogostejše stike z različnimi državnimi organizacijami kot ob vstopu, prav tako pa so s tovrstnimi stiki bolj zadovoljni kot ob vstopu. Razlike so statistično značilne.

Pri stikih z nevladnimi organizacijami ne ugotavljamo razlik med vstopom in evalvacijo/izstopom. Uporabniki tako ob vstopu kot ob evalvaciji/izstopu v povprečju navajajo, da imajo stike z nevladnimi organizacijami vsaj enkrat tedensko, s temi stiki pa so precej zadovoljni.

Osveščena javnost o tematikah, ki se nanašajo na migracije in azil

V programu v letu 2011 niso tiskali in razdeljevali promocijskega materiala.

P7

Preglednica 22: Število analiziranih vprašalnikov P7

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
61	61	61	0	1

Zadovoljstvo uporabnikov

Vsi uporabniki so vprašalnice izpolnjevali ob evalvaciji, saj iz programa v obdobju od januarja 2011 do junija 2011 ni nihče izstopil iz programa. Uporabniki so tako ob evalvaciji ocenili, da jim je program do sedaj veliko pomagal (AS = 4,1), veliko pa jim je pomagal tudi pri reševanju problemov zaradi katerih so se vanj vključili (AS = 4).

Uporabniki menijo, da bodo s pomočjo tega programa verjetno rešili svoje probleme (AS = 3,9; na lestvici od 1 (močno dvomim) do 5 (popolnoma sem prepričan)), prepričani pa so, da bi se v podobnem položaju zopet odločili sodelovati v programu (AS = 4,75) in da bi program priporočili prijateljem in znancem (AS = 4,8).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ob vstopu je imela večina uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje (80 %). Ob evalvaciji/izstopu iz programa ni podatkov o urejenosti zdravstvenega zavarovanja. Predvidevamo, da si med uporabniki, ki niso imeli urejenega zdravstvenega zavarovanja, le tega tekom sodelovanja v programu ni uredil nihče. Izvajalci programa v dodatni razlagi k vrnjenim vprašalnikom/dokumentacijam in protokolu za izvajalce, omenjajo, da se tedensko srečujejo z urejanjem zdravstvenega zavarovanja, vendar tega ne beležijo posebej v dokumentacije o uporabnikih, temveč zgolj v bazo postopkov dela, v rubriko individualno delo ali pa stvari urejajo v času dežuranja dnevnega centra in beležijo pod rubriko specifični postopki. Zato ti podatki niso razvidni.

Urejeno stalno prebivališče

Ob vstopu je imelo 90 % uporabnikov urejeno stalno prebivališče. Ob evalvaciji/izstopu iz programa ni podatkov o urejenosti stalnega prebivališča. Izvajalci programa v dodatni razlagi k vrnjenim vprašalnikom/dokumentacijam in protokolu za izvajalce, omenjajo, da se tedensko srečujejo z urejanjem stalnega prebivališča. Vendar tega ne beležijo posebej v dokumentacije o uporabnikih, temveč zgolj v bazo postopkov dela, v rubriko individualno delo ali pa stvari urejajo v času dežuranja dnevnega centra in beležijo pod rubriko specifični postopki. Zato ti podatki niso razvidni.

Urejenost osebnih dokumentov

Osebne dokumente je imela ob vstopu urejena večina uporabnikov (slabih 92 %). Ob evalvaciji/izstopu iz programa ni podatkov o urejenosti osebnih dokumentov. Izvajalci programa v dodatni razlagi k vrnjenim vprašalnikom/dokumentacijam in protokolu za izvajalce, omenjajo, da se tedensko srečujejo z urejanjem osebnih dokumentov. Vendar tega ne beležijo posebej v dokumentacije o uporabnikih, temveč zgolj v bazo postopkov dela, v rubriko individualno delo ali pa stvari urejajo v času dežuranja dnevnega centra in beležijo pod rubriko specifični postopki. Zato ti podatki niso razvidni.

Zaposlitev

Večina uporabnikov je ob vstopu v program brezposelna (81 %), polovica je kot zaposlitveni status navedla drugo (večina teh prodaja časopis Kralji ulice ali pa so na delovni rehabilitaciji), dobra tretjina pa opravlja priložnostno plačano delo.

Ob evalvaciji/izstopu iz programa ni podanih podatkov o zaposlitvenem statusu uporabnikov.

Izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)

Ob vstopu je imelo nekaj več kot 28 % uporabnikov kronično bolezen, 27,6 % uporabnikov je imelo telesne poškodbe, slabih 18 % so predstavljali uporabniki z drugimi, neopredeljenimi zdravstvenimi težavami, nekaj več kot 15 % uporabnikov pa je imelo težave v duševnem zdravju.

Zdravstvene težave je imelo ob vstopu 34 uporabnikov (55,7 % vseh uporabnikov), ob evalvaciji/izstopu iz programa pa ni podanih podatkov o zdravstvenih težavah uporabnikov.

O dostopnosti uporabnika do zdravstvenih storitev so na voljo le podatki ob evalvaciji oziroma ob izstopu iz programa, saj ob vstopu v program ni podanih podatkov o dostopnosti uporabnikov do zdravstvenih storitev. Primerjava med vstopom in evalvacijo/izstopom iz programa tako ni mogoča.

Ob evalvaciji/izstopu iz programa je nekaj več kot 60 % uporabnikov poročalo, da so v preteklem letu obiskali zdravnika, o jemanju zdravil pa je poročala dobra polovica uporabnikov. Bolnišnico je obiskalo nekaj manj kot 30 % uporabnikov, pomoči zdravnika pa ni moglo dobiti 19 % uporabnikov.

Tudi ocena zadovoljstva uporabnikov s svojim telesnim zdravstvenim stanjem je na voljo le ob evalvaciji/izstopu iz programa, saj ob vstopu v program ti podatki niso podani. Primerjava med vstopom in evalvacijo/izstopom iz programa tako ni mogoča.

Uporabniki so zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen. Ugotavljamo, da so ob evalvaciji/izstopu uporabniki s svojim telesnim zdravjem srednje zadovoljni (AS = 3,5).

Abstinenca

O uživanju različnih substanc so na voljo le podatki ob evalvaciji oziroma ob izstopu iz programa, saj ob vstopu v program izvajalec teh podatkov ni navedel. Primerjava med vstopom in evalvacijo/izstopom iz programa tako ni mogoča.

Podatki kažejo, da je dobra polovica uporabnikov ob evalvaciji/izstopu uživala alkohol, 38 % uporabnikov je uživalo kanabis, slabih 30 % pa pomirjevala. Heroin, kokain in druge substance je uživalo po nekaj več kot 20 % uporabnikov.

Ob vstopu v program so bili uporabniki vprašani še o težavah z alkoholom in prepovedanimi drogami, vendar pa ti podatki niso na voljo.

Pridobitev prehrabnih in higienskih navad

Ocena higienskih navad uporabnika je bila pridobljena na podlagi dokumentacije o uporabniku (ocene so bile podane na lestvici od 1 (zelo slabe) do 5 (zelo dobre)).

Podatkov o higienskih navadah uporabnikov, tako ob vstopu v program kot ob evalvaciji/izstopu iz programa, izvajalec ni navedel.

Ureditev družinskega življenja

Podatki o oceni pogostosti stikov in zadovoljstvu uporabnikov z njimi so na voljo le ob evalvaciji /izstopu iz programa. Primerjava z vstopom tako ni mogoča.

Ob evalvaciji/izstopu imajo uporabniki s svojimi otroki srednje pogoste stike (v povprečju več kot vsaj enkrat letno, vendar manj kot enkrat mesečno), s to vrsto stikov pa so bolj nezadovoljni kot zadovoljni.

Pogostost stikov s starši je v povprečju zelo podobna stikom z otroki, s to vrsto stikov pa so uporabniki niti nezadovoljni niti zadovoljni.

S sorodniki imajo uporabniki najmanj pogoste stike (vsaj enkrat letno), s to vrsto stikov pa niso niti nezadovoljni niti zadovoljni.

Pridobitev izobrazbe

Podatki o stopnji dosežene izobrazbe uporabnikov so na voljo le ob vstopu v program. Ugotavljamo, da ima dobrih 39 % uporabnikov dokončano poklicno šolo, skoraj 30 % uporabnikov ima osnovnošolsko izobrazbo, 18 % uporabnikov pa srednješolsko. Štirje uporabniki nimajo dokončane osnovne šole, prav toliko uporabnikov pa ima dokončano višjo šolo ali več.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Uporabniki programa ocenjujejo občutek varnosti v programu kot precej veliko (AS =4,38) osebju zaupajo še nekoliko bolj (AS=4,4), informiranje o drugih možnostih oziroma drugih programih, ki so ga bili deležni od osebja pa ocenjujejo kot veliko (AS=4).

Pozitivna javna podoba

Podatkov o medijskih objavah v programu ne beležijo sprotno in jih bodo začeli beležiti s 1. 1. 2012. Sicer pa poročajo, da jih mesečno kontaktirajo novinarji iz tiskanih medijev ali televizije za stvari vezane na brezdomstvo ali pa na programe, ki jih izvajajo.

Podatkov o izvedbi strokovnih predavanj s področja delovanja programa nam niso posredovali.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)

Večina uporabnikov je dobila informacije o možnosti vključitve v program od prijateljev in znancev (dobrih 87 % uporabnikov), slabih 29 % uporabnikov je o programu izvedelo drugje (večinoma na društvu Stigma ali na ulici), skoraj 24 % uporabnikov pa je za program izvedelo iz časopisov oziroma letakov.

Za vstop v program so se vsi uporabniki odločili sami.

Povezava z lokalno skupnostjo

V letu 2011 so v programu izvedli 12 skupnih akcij z lokalnim okoljem.

Sodelovanje prostovoljcev

V obravnavanem obdobju je v programu sodelovalo devet prostovoljcev (v deležu med vsemi izvajalci to predstavlja 56 %. Nič uporabnikov (kar predstavlja nič odstotkov vseh uporabnikov) je hkrati tudi prostovoljcev.

Dostopnost do storitev

Urniki programa kaže na to, da je program na voljo uporabnikom osem ur.

Na podlagi dokumentacije o uporabniku pa ugotavljamo, da je z urnikom programa zadovoljnih 83 % uporabnikov.

P8

Preglednica 23: Število analiziranih vprašalnikov P8

dokumentacija za uporabnike	vprašalnik za uporabnike ob vstopu	vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji:	vprašalnik za uporabnike po razgovoru	dokumentacija o programu
43	43	43	0	1

Zadovoljstvo uporabnikov

Vsi uporabniki so vprašalnike izpolnjevali ob evalvaciji, saj iz programa v obdobju od januarja 2011 do junija 2011 ni nihče izstopil iz programa. Uporabniki so tako ob evalvaciji ocenili, da jim je program do sedaj veliko pomagal (AS = 4), srednje veliko pa jim je pomagal pri reševanju problemov zaradi katerih so se vanj vključili (AS = 3,6). Uporabniki menijo, da bodo s pomočjo tega programa verjetno rešili svoje probleme (AS = 3,5; na lestvici od 1 (močno dvomim) do 5 (popolnoma sem prepričan)), prepričani so, da bi se v podobnem

položaju zopet odločili sodelovati v programu (AS = 4,3) in da bi program priporočili prijateljem in znancem (AS = 4,4).

Urejeno zdravstveno zavarovanje

Ob vstopu je imelo slabih 84 % uporabnikov urejeno zdravstveno zavarovanje. Ob evalvaciji/izstopu iz programa ni podatkov o urejenosti zdravstvenega zavarovanja. Predvidevamo, da si med uporabniki, ki niso imeli urejenega zdravstvenega zavarovanja, tega tekom sodelovanja v programu ni uredil nihče.

Urejeno stalno prebivališče

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je ob vstopu v program imelo stalno prebivališče urejenih 78,6 % uporabnikov, tekom sodelovanja v programu pa si je stalno prebivališče uredili še en uporabnik.

Urejenost osebnih dokumentov

Osebne dokumente je imela ob vstopu urejena večina uporabnikov (slabih 91 %), tekom sodelovanja v programu pa si je osebne dokumente uredil še en uporabnik.

Zaposlitev

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da je večina uporabnikov ob vstopu v program brezposelna (89 %), dobra polovica pa delovno nezmožna (med njimi je večina tudi brezposelna). Ob evalvaciji/izstopu iz programa so podani podatki le za 11 uporabnikov, zato primerjava z vstopom ni mogoča.

Izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)

Ob vstopu je bilo med uporabniki največ takih z gibalno oviranostjo (46 %), uporabniki s telesnimi poškodbami so predstavljali slabih 39 %, skoraj 16 % pa je bilo uporabnikov s težavami v duševnem zdravju. Ob vstopu je imelo zdravstvene težave 23 uporabnikov (53,5 % vseh uporabnikov). Podatki o zdravstvenih težavah za uporabnike ob evalvaciji/izstopu niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

Ob vstopu je slabih 63 % uporabnikov poročalo, da so v preteklem letu obiskali zdravnika. Ob evalvaciji/izstopu je ta delež nekoliko višji (slabih 65 %). O jemanju zdravil je ob vstopu poročalo dobrih 37 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa dobrih 35 % uporabnikov. Bolnišnico je ob vstopu obiskalo skoraj 28 % uporabnikov, ob evalvaciji/izstopu pa je o obisku bolnišnice poročalo dobrih 35 % uporabnikov.

Da niso mogli dobiti pomoči zdravnika poročajo ob vstopu trije uporabniki, ob evalvaciji/izstopu pa le še dva.

Uporabniki so zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen. Ugotavljamo, da je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem ob vstopu statistično značilno višje kot ob evalvaciji/izstopu. Uporabniki so s svojim telesnim zdravjem ob vstopu nekoliko bolj zadovoljni (AS = 3,5) kot ob evalvaciji/izstopu (AS = 3).

Abstinenca

Podatki kažejo, da je dobrih 58 % uporabnikov ob vstopu uživalo alkohol, slabih 8 % uporabnikov pa kanabis. En uporabnik je užival pomirjevala, eden pa druge substance.

Podatki o uživanju različnih substanc za uporabnike ob evalvaciji/izstopu niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

Pridobitev prehrabnenih in higienskih navad

Iz podatkov je razvidno, da izvajalci higienske navade uporabnikov ob vstopu ocenjujejo kot srednje dobre. Ocena higienskih navad uporabnikov ob evalvaciji/izstopu iz programa pa je podana le za sedem uporabnikov, zato ne moremo delati primerjav z oceno ob vstopu.

Ureditev družinskega življenja

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da ima otroke 23 uporabnikov (17 uporabnikov otrok nima), le-ti pa imajo s svojimi otroki precej redke stike (v povprečju več kot enkrat letno a manj kot enkrat mesečno), s katerimi niso niti nezadovoljni niti zadovoljni.

O stikih s starši poroča 15 uporabnikov (25 uporabnikov staršev nima(več)). Le-ti imajo s starši sicer redke stike (v povprečju več kot enkrat letno a manj kot enkrat mesečno), z njimi pa niso niti nezadovoljni niti zadovoljni.

Uporabniki poročajo tudi o precej redkih stikih s sorodniki (v povprečju več kot enkrat letno a manj kot enkrat mesečno) in o srednje velikem zadovoljstvu (AS = 3,5) s temi stiki.

Podatki o oceni pogostosti stikov z družino in o zadovoljstvu z njimi, za uporabnike ob evalvaciji/izstopu niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

Pridobitev izobrazbe

Ta kriterij sicer ni eksplicitni cilj programa in programa zato po tem kriteriju ne ocenjujemo. So pa na voljo podatki, ki kažejo, da so ob evalvaciji/izstopu podani podatki o izobrazbi le za 11 uporabnikov, katerih izobrazba je enaka kot ob vstopu. Pri ostalih izvajalci niso navedli podatka o izobrazbi, predvidevamo pa, da se izobrazba uporabnikom tekom sodelovanja v programu ni spremenila.

Zaupanje med uporabniki in zaposlenimi

Podatki o oceni občutka varnosti v programu, zaupanja osebju in o oceni informiranja uporabnikov s strani osebja niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

Pozitivna javna podoba

Izvajalec nam ni posredoval podatkov.

Prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)

Podatki o tem, kje so uporabniki dobili informacije za vključitev v program ter podatki o odločitvi uporabnikov za vstop v program, niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

Povezava z lokalno skupnostjo

V letu 2011 v program niso izvedli nobene skupne akcije z lokalnim okoljem.

Sodelovanje prostovoljcev

V programu so v obarvanem letu sodelovalo štirje prostovoljci (v deležu med vsemi izvajalci to predstavlja 44 %. 0 uporabnikov (kar predstavlja 0 % vseh uporabnikov) je hkrati tudi prostovoljcev.

Dostopnost do storitev

Urniki programa kaže na to, da je program na voljo uporabnikom 24 ur dnevno.

Podatki o zadovoljstvu uporabnikov z urnikom programa za uporabnike niso na voljo oziroma izvajalec ne poroča o le-teh.

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.

3.1. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV ZAVETIŠČ ZA BREZDOMCE TER BREZDOMNE UŽIVALCE NEDOVOLJENIH DROG

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 24: Viri - splošno

Kriterij	P2		P3		P4		P5		P8	
	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena
Delež sofinanciranja s strani MDDSZ v vseh prihodkih	34,82 %	5	40,89 %	4	50,20 %	3	42,55 %	4	50,18 %	3
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	437,80 EUR	2	463,44 EUR	2	704,79 EUR	4	555,57 EUR	3	1.003,20* EUR	6
Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas (zaposleni za krajši delovni čas in zaposleni prek javnih del se štejejo kot polovica)	6.663,74 EUR	2	8.084,45 EUR	4	12.006,21 EUR	6	9.997,19 EUR	5	13.505,50 EUR	6

Opomba:

*Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to 1.003,20 EUR na uporabnika. Gre pa za program, ki združuje zavetišče, prenočišče in razdeljevalnico hrane, kjer gre za različne oblike dela z uporabniki. Upoštevali smo namreč samo razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih v zavetišču in prenočišču. Če bi gledali razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih v zavetišču, prenočišču in razdeljevalnici hrane, bi prišli do neustreznega razmerja, saj pride 285,63 EUR na enega uporabnika.

Preglednica 23: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	P2		P3		P4		P5		P8	
	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	3,73	6	3,56	6	3,25	6	4,95	6	4,35*	6
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	28,57 %	2	33,33 %	2	16,67 %	1	60 %	4	20 %	2
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	5,29	3	6	5	6	5	6,2	5	5,8	4
Ustreznost kadrov glede na financiranje s strani MDDSZ (skladnost s pogodbo)	v celoti ustrezno	6	v celoti ustrezno	6	v celoti ustrezno	6	no	no	v celoti ustrezno	6

Opomba:

* Gre za program, ki združuje zavetišče, prenočišče in razdeljevalnico hrane, kjer gre za različne potrebe po intenzivnosti dela z uporabniki. Če gledamo samo razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih v zavetišču in prenočišču, pridemo do zelo ustreznega razmerja, saj pride manj kot pet uporabnikov na enega zaposlenega. Če pa upoštevamo v razmerju poleg zavetišča in prenočišča še razdeljevalnico hrane, pridemo do srednje ustreznega razmerja (15,28 uporabnikov na enega zaposlenega).

Preglednica 25: Postopki

Kriterij	P2		P3		P4		P5		P8	
	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena	Znesek/ količnik	Ocena
Razmerje med številom ur za skupne, specifične postopke (0–199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600–699) in skupnim številom ur za vse opravljene postopke	54,44 %	3	42,23 %	3	50,58 %	3	np	np	37,42 %	2
Kakovost strukture postopkov		6		3		6		np		4

Opombi:

np – ni podatka;

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

Preglednica 26: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja

Kriterij	P2	P3	P4	P5	P8
	Ocena	Ocena	Ocena	Ocena	Ocena
zadovoljstvo uporabnikov	6	4	no	3	5
urejeno zdravstveno zavarovanje	np	3	np	np	np
urejeno stalno prebivališče	np	3	np	np	np
urejenost osebnih dokumentov	np	np	np	np	4
Zaposlitev	np	np	np	6	no
izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)	5	2	4	4	np
Abstinenca	no	no	no	2	np
pridobitev prehrabnih in higienskih navad	6	4	2	6	np
ureditev družinskega življenja	4	3	no	3	np
pridobitev izobrazbe	no	np	3	3	no
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	no	3	np	no	np
pozitivna javna podoba	2	no	3	3	np
prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)	4	no	np	3	np
povezava z lokalno skupnostjo	1	no	no	2	0
sodelovanje prostovoljcev	3	6	no	no	2
dostopnost do storitev	no	no	no	5	6

Opombi:

np – ni podatka;

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

Preglednica 27: Seštevek ocen

Sklop		Viri splošno	Viri kadri	Postopki	Izidi	Skupaj ¹⁾	Povprečna ocena glede na vse možne ocene ²⁾
Program							
P2	Število ocen	3	4	2	8	17	21
	Skupna ocena	9	17	9	32	67	
	Povprečna ocena	3,00	4,25	4,50	4,00	3,94	3,19
P3	Število ocen	3	4	2	8	17	20
	Skupna ocena	10	19	6	28	63	
	Povprečna ocena	3,33	4,75	3,00	3,50	3,71	3,15
P4	Število ocen	3	4	2	4	13	19
	Skupna ocena	13	18	9	12	52	
	Povprečna ocena	4,33	4,5	4,5	3	4	2,74
P5	Število ocen	3	3	0	11	17	22
	Skupna ocena	12	15	0	40	67	
	Povprečna ocena	4,00	5,00	/	3,64	3,94	3,05
P8	Število ocen	3	4	2	5	14	25
	Skupna ocena	15	18	6	17	56	
	Povprečna ocena	5,00	4,50	3,00	3,40	4,00	2,24
Število vseh ocen		3	4	2	16		
Najvišja možna ocena		18	24	12	96		

Opombi:

1) 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).

2) 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).

3.2. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV DNEVNIH CENTROV IN SPREJEMALIŠČ ZA BREZDOMCE

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 28: Viri - splošno

Kriterij	P1		P7	
	Znesek /količni k	Ocena	Znesek /količni k	Ocena
Delež sofinanciranja s strani MDDSZ v vseh prihodkih	60,86 %	2	64,90 %	2
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	99,26 EUR	4	55,13 EUR	2
Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas (zaposleni za krajši delovni čas in zaposleni prek javnih del se štejejo kot polovica)	7.905,71 EUR	3	6.519,29 EUR	2

Preglednica 28: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	P1		P7	
	Znese k/količ nik	Ocena	Znese k/količ nik	Ocena
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	16,61	6	31,03	5
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	33,33 %	2	12,5 %	1
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	5,33	3	6,75	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje s strani MDDSZ (skladnost s pogodbo)	v celoti ustrezno	6	v celoti ustrezno	6

Preglednica 29: Postopki

Kriterij	P1		P7	
	Znese k/količnik	Ocena	Znese k/količnik	Ocena
Razmerje med številom ur za skupne, specifične postopke (0–199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600–699) in skupnim številom ur za vse opravljene postopke	91,43 %	6	54,13 %	3
Kakovost strukture postopkov		6		5

Preglednica 30: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja

Kriterij	P1	P7
	Ocena	Ocena
zadovoljstvo uporabnikov	6	6
urejeno zdravstveno zavarovanje	np	np
urejeno stalno prebivališče	np	np
urejenost osebnih dokumentov	np	np
Zaposlitev	np	np
izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)	3	np
Abstinenca	no	np
pridobitev prehrabnih in higienskih navad	np	np
ureditev družinskega življenja	3	np
pridobitev izobrazbe	np	np
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	6	5
pozitivna javna podoba	4	nu
prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)	6	6
povezava z lokalno skupnostjo	1	6
sodelovanje prostovoljcev	6	3
dostopnost do storitev	no	5

Opombe:

np – ni podatka;

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

nu – podatek ni ustrezen.

Preglednica 31: Seštevek ocen

Sklop		Viri splošno	Viri kadri	Postopki	Izidi	Skupaj ¹⁾	Povprečna ocena glede na vse možne ocene ²⁾
Program							
P1	Število ocen	3	4	2	8	17	23
	Skupna ocena	9	17	12	35	73	
	Povprečna ocena	3,00	2.43	6,00	4,38	4,29	3,30
P7	Število ocen	3	4	2	6	15	25
	Skupna ocena	6	12	8	31	57	
	Povprečna ocena	2,00	3,00	4,00	3.44	3,80	2,28
Število vseh ocen		3	4	2	16		
Najvišja možna ocena		18	24	12	96		

Opombe:

1) 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).

2) 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).

3.3. EVALVACIJA VIROV, POSTOPKOV IN IZIDOV PROGRAMOV SVETOVALNIC, ZAGOVORNIŠTVA IN PSIHOSOCIALNE POMOČI PROSILCEM ZA AZIL, BEGUNCEM IN TUJCEM V SLOVENIJI

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 32: Viri - splošno

Kriterij	P6	
	Znesek/količnik	Ocena
Delež sofinanciranja s strani MDDSZ v vseh prihodkih	31,49 %	5
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	56,43 EUR	2
Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas (zaposleni za krajši delovni čas in zaposleni prek javnih del se štejejo kot polovica)	10.514,10 EUR	6

Preglednica 33: Viri - primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	P6	
	Znesek/količnik	Ocena
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	34,46	3
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	60 %	4
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	7	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje s strani MDDSZ (skladnost s pogodbo)	v celoti ustrezno	6

Preglednica 34: Postopki

Kriterij	P6	
	Znesek/količnik	Ocena
Razmerje med številom ur za skupne, specifične postopke (0–199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600–699) in skupnim številom ur za vse opravljene postopke	42,26 %	3
Kakovost strukture postopkov		3

Preglednica 35: Zadovoljevanje kriterijev evalviranja

Kriterij	P6
	Ocena
zadovoljstvo uporabnikov	no
urejeno zdravstveno zavarovanje	np
urejeno stalno prebivališče	np
urejenost osebnih dokumentov	np
Zaposlitev	no
izboljšanje (vzdrževanje zdravstvenega stanja)	no
Abstinenca	no
pridobitev prehrabnih in higienskih navad	no
ureditev družinskega življenja	no
pridobitev izobrazbe	no
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	no
pozitivna javna podoba	no
prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti)	5
povezava z lokalno skupnostjo	no
sodelovanje prostovoljcev	3
dostopnost do storitev	5
spremembe na osebni ravni*	np
realizacija (ureditev) statusa*	3
večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje*	6
kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil*	5
znanje slovenskega jezika uporabnikov*	4
dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah*	5
osveščena javnost o tematikah, ki se nanašajo na migracije in azil*	0

Opombe:

np – ni podatka;

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

* dodatni kriteriji, ki veljajo le za ta program

Preglednica 36: Seštevek ocen

Sklop		Viri splošno	Viri kadri	Postopki	Izidi	Skupaj ¹⁾	Povprečna ocena glede na vse možne ocene ²⁾
Program							
P6	Število ocen	3	4	2	9	18	22
	Skupna ocena	13	19	6	36	74	
	Povprečna ocena	4,33	4,75	3,00	4,00	4,11	3,36
Število vseh ocen		3	4	2	23		
Najvišja možna ocena		18	24	12	138		

Opombe:

1) 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).

2) 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 osem programov s področja programov sprejemališč in zavetišč za brezdomce ter programov sprejemališč in zavetišč za brezdomne uživalce nedovoljenih drog.

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 zelene podatke. Evalvacijske analize smo izdelali na enoten način po sklopih, z enotnim načinom beleženja, le nekatere merske oz. ocenjevalne lestvice smo prilagodili posameznim programom zaradi različnih načinov izvajanja storitev v programih. Sorodnost programov se najbolj kaže v populaciji, ki jo programi vključujejo, gre namreč za osebe z brezdomsko problematiko. Različnost programov se najbolj kaže v določenih specifikah populacije (težave zaradi odvisnosti, nacionalnost) in načinu, trajanju in intenziteti podpore, ki se zagotavlja uporabnikom v programih. Na podlagi teh razlik smo programe razdelili v tri skupine: programi zavetišč za brezdomce ter brezdomne uživalce nedovoljenih drog; programi dnevnih centrov in sprejemališč za brezdomce in programi svetovalnic, zagovorništva in psihosocialne pomoči prosilcem za azil, beguncem in tujcem v Sloveniji.

Ocenjevali oz. preverjali pa smo pri vseh 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 omenjene pestrosti programov smo primerjave med učinki programov delali le znotraj posameznih skupin programov.

Financiranje

Večinoma so programi v velikem deležu ali 100 % financirani iz javnih sredstev, pri čemer je delež sredstev MDDSZ najvišji pri P7, v tem primeru predstavlja približno dve tretjini vseh prejetih sredstev. Več programov je kot pozitivno pohvalilo veliko donacij v materialni obliki (hrana, obleke, posteljnine,...).

Med odhodki programov v vseh primerih največji delež predstavljajo stroški dela (od dobrih 51 % do dobrih 90 %, pri čemer pri P8, kjer stroški dela znašajo dobrih 51 %, stroški storitev znašajo dobrih 42 %). Stroški za storitve se porazdeljujejo glede na tip programov, stroški materiala segajo od manj kot enega odstotka do dobrih 13 %; nekaj več stroškov prostovoljcev ima P2 (dobrih 17 %), drugih stroškov je z izjemo P3 (dobrih 10 %) nič ali malo.

Prihodke glede na število zaposlenih ocenjujemo pri P3, P4, P5, P6 in P8 kot ustrezne, pri ostalih programih pa je ta znesek precej nizek. Količina sredstev glede na povprečno mesečno število uporabnikov je nizka v programih P2, P3, P6 in P7, zelo visoka pa je samo pri P8 (tukaj namreč nismo upoštevali uporabnikov razdelilnice hrane, kjer gre za manj intenzivno delo z uporabniki).

Pri vseh programih so zaradi negotove prihodnosti na finančnem področju zelo zaskrbljeni, pri P8 pa obstaja še dodatna skrb oz. negotovost, saj so prostori, v katerih program izvajajo, potrebni več adaptacijskih del, ki pa jih ne izvedejo, saj je že dlje časa planirana deložacija.

Kadrovski viri

Delež zaposlenih s strokovnim izpitom je z izjemo P5 in P6, kjer znaša slabih 60 %, zelo nizek, pod tretjino, v povprečju pa imajo izvajalci v programih šesto stopnjo izobrazbe.

Kadrovska struktura pa se v vseh programih ujema z razpisnimi pogoji sofinanciranja MDDSZ.

V vseh obravnavanih programih imajo zaposlene prostovoljce, ki opravijo precejšnje število ur dela in sicer med 74 ur (P5) in 2.924 ur (P2), večje število ur dela opravijo tudi v P1 (2.108 ur) in v P6 (1.702 ur). Drugi plačani izvajalci pa so bili zelo aktivni pri P7.

Uporabniki

V programih so v prvi polovici leta 2010 imeli med 24 (P3) in 374 (P6) vključenih uporabnikov, število rednih uporabnikov v istem obdobju pa je bilo nekoliko nižje in sicer med 15 (P3) in 183 (P7).

Uporabniki so v programe povprečno mesečno aktivno vključeni od dobrih 16 do dobrih 240 ur. Po času povprečne mesečne aktivne vključenosti uporabnikov izstopata P1 in P8 z razdelilnico hrane. Pri P6 gre za najnižjo povprečno mesečno aktivno vključenost (dobrih pet ur), saj gre za program, ki ne omogoča bivanja, temveč zgolj svetovanje, pomoč in ambulantne storitve in ne nastanitve. Gre tudi za edini program v obravnavani skupini, ki je namenjen mladoletnim uporabnikom v smislu (učne) pomoči.

V vseh programih dejansko vključeni uporabniki sodijo v vnaprej opredeljene ciljne skupine uporabnikov, odstopanja se pojavljajo izjemoma (osebe, potrebne bolnišnične nege). Iz več programov poročajo o rasti števila tujcev v programih (begunci, migranti, azilanti).

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 P8 in sicer dobrih 37 %, v vseh ostalih programih pa tem postopkom namenijo med dobrih 42 % (P3) in dobrih 91 % (P1) časa.

Kakovost strukture postopkov je v programu P3 srednje ustrezna zaradi prepletanja med različnimi kategorijami postopkov, pri ostalih programih pa je ustrezna ali zelo ustrezna.

Izvajalci P5 trenutno ne vodijo postopkov dela v bazi, zato podatkov o količini dela, ki ga namenijo za izvedbo posameznih postopkov dela, ni možno pridobiti. Postopke dela bodo začeli voditi z letom 2012, ko bodo s strani MDDSZ najverjetneje prešli od enoletnega (B) načina sofinanciranja k večletnemu (C) in pridobili verifikacijsko listino s strani Socialne zbornice Slovenije.

Doseganje ciljev programa

V večini programov imajo v nadaljevanju navedene kriterije zapisane kot cilje programa, katerih doseganja pa v več primerih nismo mogli oceniti, saj uporabniki niso izpolnjevali tistih merskih instrumentov (vprašalnik ob vstopu, izstopu, dokumentacija o uporabnikih), ki smo jih pripravili za merjenje doseganja nekaterih izmed spodaj naštetih ciljev; merski instrumenti niso omogočali ustreznega merjenja kriterijev ali pa nismo imeli dovolj izpolnjenih vprašalnikov ob vstopu in izstopu, ki nam bi omogočili primerjavo:

- zadovoljstvo uporabnika,
- urejeno zdravstveno zavarovanje,
- urejeno stalno prebivališče,
- urejenost osebnih dokumentov,
- zaposlitev,
- izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja,
- abstinenca,
- pridobitev prehrabnih in higienskih navad,
- ureditev družinskega življenja,
- pridobitev izobrazbe,

- zaupanje med uporabniki in zaposlenimi,
- pozitivna javna podoba,
- prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti),
- povezava z lokalno skupnostjo,
- sodelovanje prostovoljcev,
- dostopnost do storitev.

Pri programu P6, smo preverjali poleg omenjenih, še nekaj dodatnih kriterijev:

- spremembe na osebni ravni,
- realizacija (ureditev) statusa,
- večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje,
- kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil,
- znanje slovenskega jezika uporabnikov,
- dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah,
- osveščena javnost o tematikah, ki se nanašajo na migracije in azil.

Zgolj trije programi imajo med cilji navedeno tudi, da prispevajo k abstinenici in zgolj polovica programov, dostopnost storitev.

V večini programov v največji meri (ocene med 4 in 6) prispevajo k doseganju ciljev: zadovoljstvo uporabnika; izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja in prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti).

P1 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: zadovoljstvo uporabnika; zaupanje med uporabniki in zaposlenimi; ureditev družinskega življenja; izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja; prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti); pozitivna javna podoba in sodelovanje prostovoljcev.

P2 odlikuje zadovoljstvo uporabnika; izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja; pridobitev prehrabnih in higienskih navad; ureditev družinskega življenja; prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti) in sodelovanje prostovoljcev.

P3 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: zadovoljstvo uporabnika; urejeno zdravstveno zavarovanje; urejeno stalno prebivališče; pridobitev prehrabnih in higienskih navad; ureditev družinskega življenja; prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti) in sodelovanje prostovoljcev.

P4 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja; pridobitev izobrazbe in pozitivna javna podoba,

P5 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: zadovoljstvo uporabnika; zaposlitev; izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja; pridobitev prehrabnih in higienskih navad; ureditev družinskega življenja; pridobitev izobrazbe; pozitivna javna podoba; prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti) in dostopnost do storitev.

P6 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti); sodelovanje prostovoljcev; dostopnost do storitev; realizacija (ureditev) statusa; večja stopnja vključenosti uporabnikov v okolje; kvalitetno preživljanje prostega časa prosilcev za azil; znanje slovenskega jezika uporabnikov; dobra informiranost uporabnikov o pravicah in dolžnostih, institucijah in organizacijah.

P7 (razmeroma) dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: zadovoljstvo uporabnika; zaupanje med uporabniki in zaposlenimi; prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti); povezava z lokalno skupnostjo; sodelovanje prostovoljcev in dostopnost do storitev.

P8 dobro prispeva k doseganju naslednjih ciljev: zadovoljstvo uporabnika; urejenost osebnih dokumentov in dostopnost do storitev.

Predlogi

- Razmisliti o možnosti povišanja dela neposredno z uporabnikom. Menimo, da je še nekaj prostora za preusmeritev dela neposredno k uporabniku, predvsem pri tistih skupinah programov, ki imajo delež časa za neposredno delo z uporabniki precej nižji od drugih programov.
- Zelo skrben pregled kriterijev, postopkov in vprašalnikov pri vseh programih, saj je praksa (prve zunanje evalvacije) pokazala, da so potrebne nekatere spremembe, ki jih bomo izvedli skupaj z izvajalci programov v začetku leta 2012. Pregleda kriterijev postopkov in vprašalnikov bi se lotili na ravni skupine vseh osmih programov, pri čemer bi znotraj skupine izoblikovali tri podskupine na način, kot smo jih izoblikovali pri prvih zunanjih evalvacijah programov s področja brezdomske problematike. Verjetno bomo imeli nekaj splošnih postopkov, kriterijev in vprašanj v vprašalnikih in večje število specifičnih postopkov, kriterijev in vprašanj v vprašalnikih za posamezno skupino programov. Trenutno ima npr. P7 popolnoma drugačen tip dela od ostalih programov in vprašalniki za uporabnike niso ustrezni, P6 pa ima drugačno ciljno in tudi vključeno skupino uporabnikov, postopke dela in zastavljene cilje. Skupina uporabnikov sega od ozke populacije oseb brez urejenega statusa v RS, azilantov, beguncev in drugih tujcev do široko opredeljene populacije oseb brez zdravstvenega zavarovanja. Pri postopkih dela imajo definiranih 12 specifičnih postopkov, kar kaže na to, da so njihovi postopki dela v veliki meri drugačni od skupaj določenih postopkov dela celotne skupine programov. Le štiri skupaj določeni kriteriji za to skupino programov so pokriti s cilji programa P6. Tudi njihovi cilji so torej dokaj specifični in značilni le za njihov program.
- P8 ima specifično težavo, ki povzroča veliko eksistenčno negotovost, saj so prostori, v katerih program izvajajo, potrebni več adaptacijskih del, ki pa jih ne izvedejo, saj je že dlje časa planirana deložacija. Težava je verjetno v pristojnosti občine in ne MDDSZ.
- Iz več programov poročajo o pojavu starejših uporabnikov, ki so potrebni medicinske nege. Praviloma v programih nimajo ne ustrezne kadrovske strukture, ne negovalnih kapacitet in opreme, da bi lahko nudili ustrezne in kakovostne storitve.
- Predlagamo glede na Zakon o varstvu osebnih podatkov in na evropsko prakso zagotovitev večje varnosti podatkov. Menimo, da ni dovolj, da je računalnik zaščiten pod geslom, temveč je potrebno z geslom (*encrypt*) zaščititi tudi vse datoteke (Open Office Base, Microsoft Excel, Microsoft Word...), ki vsebujejo osebne podatke.

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 (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, dne 5. 12. 2011.
- Spletno mesto MDDSZ. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva, dne 2. 10. 2011.
- Zakon o socialnem varstvu (uradno prečiščeno besedilo). Uradni list RS, št. 3/07.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov, Uradni list RS, št. 86/2004. Dostopno na: http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r06/predpis_ZAKO3906.html (27. 12. 2011).