



Rimska 8
SI - 1000 Ljubljana
Slovenija
Tel.: + 386 1 2 000 250
Fax: + 386 1 2 000 260

SISTEMSKA ANALIZA DELOVANJA PROGRAMA SOCIALNA BAZA PODATKOV TER MOŽNOSTI IN SMOTER NJEGOVEGA NADGRAJEVANJA

Izvedba: izr.prof.dr. Mojca Novak, IRSSV

Polona Dremelj, IRSSV

Lenča Založnik Legiša, RAIS

Ljubljana, december 2003



Kazalo

	Stran
Uvod	3
I. Namen in osnovne značilnosti uvajanja programa Socialna baza podatkov	3
1.1. Namen uvajanja programa Socialna baza podatkov	3
1.2. Osnovne značilnosti oblikovanja in uvajanja programa Socialna baza podatkov	5
II. Pripombe in predlogi za izboljšave programa Socialna baza podatkov ter njihova utemeljenost in pogoji izvedbe	5
2.1. Pripombe ministrstva, pristojnega za socialno varstvo	7
2.2. Pripombe in predlogi Skupnosti centrov za socialno delo	8
2.3. Pripombe in predlogi centrov za socialno delo	11
2.4. Realizirani predlogi	14
2.5. Še nerealizirani predlogi in utemeljenost njihove realizacije	15
III. Primerjalna analiza podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov in z drugimi programskimi aplikacijami	17
3.1. Primerjalna analiza podatkov, zbranih s programoma Socialna baza podatkov in Informacijski sistem centrov za socialno delo	17
3.2. Možne primerjalne analize podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov in z drugimi programskimi aplikacijami v okviru enotnega informacijskega sistema socialnega varstva	17
IV. Harmonizacija programa Socialna baza podatkov s »Katalogom nalog centrov za socialno delo«	18
4.1. Primerjava med »Katalogom nalog centrov za socialno delo« in »Šifrantom storitev socialnega varstva in javnih pooblastil za delo s programom Socialna baza podatkov«	18
4.2. Priročnik za delo s programom Socialna baza podatkov	20
V. Predloga za izboljšavo programa Socialna baza podatkov – časovno-stroškovni načrt	20
5.1. Nadgradnja obstoječega programa Socialna baza podatkov	20
5.2. Priprava novega centralno upravljanega programa Socialna baza podatkov	21
VI. Sklepne ugotovitve in predlogi – povzetek	23
Viri	24
Priloge	

Priloga 1: Poročilo o vlagateljih in prejemnikih denarne socialne pomoči, ki so hkrati uporabniki socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil na centrih za socialno delo

Priloga 2: Primerjava Kataloga nalog in Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, na katerih temelji program Socialna baza podatkov

Priloga 3: Priročnik za zbiranje podatkov socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil s programom Socialna baza podatkov



Uvod

Različni problemi, ki se pojavljajo – čeprav v vse manjši meri – pri delu s programom Socialna baza podatkov, nalagajo njegovemu skrbniku in vzdrževalcu, da temeljito presodi rezultate in učinke na sedanji stopnji. Pri tem se pričakuje, da se posebno pozorno in natančno premislijo zaznane pomanjkljivosti ter vzpodbude in predlogi, ki so jih v procesu dosedanjega dela s programom posredovali različni uporabniki. Ugotovitve opravljene sistemske analize so zbrane v pričujočem elaboratu; prav tako pa tudi predlogi z utemeljitvami, kako razreševati nastale situacije. Posebej v prilogah pa so priložene daljše analize posameznih problematik, ki se vežejo na delo s programom Socialna baza podatkov.

I Namen in osnovne značilnosti uvajanja programa Socialna baza podatkov

1.1. Namen uvajanja programa Socialna baza podatkov

V 110.členu *Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, 54/1992; 110/2002)* je določen namen vodenja zbirk podatkov na področju socialnega varstva, in sicer:

- izvajanje socialno-varstvene dejavnosti;
- načrtovanje politike socialnega varstva;
- spremljanje stanja ter
- znanstveno-raziskovalni in statistični nameni.

Nadalje, zbirke podatkov vsebujejo podatke o:

- storitvah;
- denarnih socialnih pomočeh;
- izvajalcih socialno-varstvene dejavnosti in
- o financiranju socialno-varstvene dejavnosti.

Z drugimi besedami, zbirke podatkov naj popisujejo:

- socialno problematiko določenih ciljnih skupin prebivalstva, zaradi katerih postanejo ti uporabniki izvajalcev storitev socialnega varstva;
- storitve kot ukrepe oz. instrumente, s katerimi se ta problematika rešuje, v okviru javne mreže in mreže dejavnosti;
- različne zavode in organizacije (javne in zasebne) kot izvajalce teh ukrepov;
- vire (predvsem finančne), ki so za izvedbo celotnega procesa potrebni.

V omenjenem zakonu so v 112.členu določeni tudi tisti akterji, ki vodijo in vzdržujejo zbirke podatkov; ti so:

- socialno-varstveni zavodi in druge pravne osebe ter zasebniki, ki opravljajo socialno-varstveno dejavnost ter
- inštitut kot javni zavod, ki ga je država ustanovila v ta namen, kar je določeno s 7.členom istega zakona.

Dalje, v 113.členu je natančno določeno, kje ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in centri za socialno delo pridobivajo podatke; medtem ko naslednji (113.a) člen določa pristojnosti v uporabi podatkov:

- centri za socialno delo lahko osebne podatke, o katerih vodijo zbirke podatkov in podatke, ki jih pridobijo od drugih upravljalcev zbirk podatkov, obdelujejo samo za postopke odločanja, izvajanja dejavnosti in vodenja evidenc;
- ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in inštitut za socialno varstvo pa pridobljene podatke lahko uporabljata za analize ter za znanstveno-raziskovalne in statistične namene na način, ki onemogoča identifikacijo posameznika.

V smislu 110. in 112.člena ter 113. in 113a člena *Zakona o socialnem varstvu* je potrebno pojmovati tudi zakonsko osnovo najprej oblikovanja enotnega informacijskega sistema socialnega varstva in nato posameznih podatkovnih baz s tega področja, med njimi pa tudi programa »Socialna baza podatkov«



(SBP), ki je bil vpeljan za beleženje nedenarnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Ko se ta opredelitev umesti v smiselni okvir 110.člena Zakona o socialnem varstvu, so cilji programa Socialna baza podatkov beleženje:

- različnih problematik določenih ciljnih skupin prebivalstva kot uporabnikov, zaradi katerih ti iščejo pomoč na centrih za socialno delo;
- socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki jih strokovni delavci na centrih za socialno delo izvajajo kot ukrepe za rešitev socialnih problemov svojih uporabnikov ter
- izvajalcev socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki so centri za socialno delo in v njihovem okviru strokovni delavci.

Namen beleženja podatkov s programom Socialna baza podatkov, kot ga predpisuje *Zakon o socialnem varstvu* (110.člen), pa je:

- izvajanje socialno-varstvene dejavnosti;
- načrtovanje politike socialnega varstva;
- spremljanje stanja ter
- znanstveno-raziskovalni in statistični nameni.

Z drugačnimi besedami to pomeni, da so podatki, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov, namenjeni naslednjim znanim uporabnikom za naslednje namene:

- centrom za socialno delo kot instrument spremljanja socialne problematike na teritoriju, ki je v njihovi pristojnosti ter za načrtovanje in izvajanje nedenarnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil kot ukrepov za reševanje te problematike;
- pristojnemu ministrstvu za spremljanje stanja ter načrtovanje in vodenje nacionalne politike na področju socialnega varstva in družinske politike ter
- Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo, ki te podatke zbira in ureja v posebno zbirko podatkov, ki jo upravlja in vodi za ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in družinsko politiko ter centre za socialno delo.

Iz povedanega sledi, da je osnovni in zakonsko utemeljeni namen zbiranja in beleženja podatkov o nedenarnih socialno-varstvenih storitvah in javnih pooblastilih spremljanje socialne problematike v Sloveniji – na ravni posameznih centrov za socialno delo, na ravni regij in na nacionalni ravni. Vedenje o obsegu in značilnostih socialnih problemov ter o njihovih trendih je primarna osnova za pripravo in izvajanje ukrepov za njihovo reševanje. Toda, tudi tako in s tem namenom zbrane informacije ne izražajo absolutno natančnega obsega in značilnosti socialne problematike na teritoriju, ki je v pristojnosti posameznega centra za socialno delo, temveč le v številu uporabnikov in izvedenih storitev na centrih za socialno delo.

Posebno v primeru načrtovanja in izvajanja politike socialnega varstva na nacionalni ravni pa je zbrane podatke o nedenarnih socialno-varstvenih storitvah in javnih pooblastilih smotno uporabljati tudi za spremljanje izvajanja *Nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005* in *Programa boja proti revščini in socialni izključenosti*.

Skratka, namen zbiranja omenjenih podatkov je analitski – vedenje o obsegu in značilnostih socialnih problemov – in socialno-politični – priprava in izvajanje ukrepov za blažitev in reševanje socialnih problemov.

Pomembna ugotovitev

V *Zakonu o socialnem varstvu* tako ni določil, ki bi določali in utemeljevali drugačen namen zbiranja podatkov s programom Socialna baza podatkov ter njihovo urejanje in vodenje v posebni zbirki podatkov od navedenega. Zato se podatki, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov in na njihovi osnovi oblikovane zbirke podatkov uporabljajo za načrtovanje ukrepov na področju nedenarnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil na ravni centrov za socialno delo in na nacionalni ravni. Vsaka druga uporaba teh podatkov – n.pr. za presojo ustreznosti obsega in kakovosti opravljenega dela tako strokovnih delavcev kot centrov za socialno delo – najprej nima zakonske osnove, prav tako pa tudi program Socialna baza podatkov ni tovrstnim namenom ustrezno oblikovan. Zato bi bile takšne ugotovitve, sprejete na osnovi podatkov iz programa Socialna baza podatkov, zavajajoče. Skratka, program Socialna baza podatkov je namenjen beleženju obsega in značilnosti socialne problematike določenih skupin prebivalstva, ki kot uporabniki iščejo pomoč na centrih za socialno delo.



1.2. Osnovne značilnosti oblikovanja in uvajanja programa Socialna baza podatkov

Strokovno premišljanje iste problematike – t.j. zagotoviti redno in ustrezno beleženje socialne problematike in izvajanja storitev socialnega varstva – se nujno opira na enega osrednjih politično-operativnih dokumentov na področju socialnega varstva, na *Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005* (Uradni list 2000). Zaradi čim bolj ustreznega reagiranja na izzive, ki jih okolje – socialni problemi – postavlja pred politiko socialnega varstva, so v tem programu – operacionalizirane pa v načrtu njegovega izvajanja (Uradni list 45/2002) – načrtane tudi nekatere novosti, kot so:

- pluralizacija izvajalcev storitev socialnega varstva (javni, zasebni);
- večja vloga uporabnikov;
- uvajanje nekaterih novih metod izvajanja storitev (n.pr. individualizacija financiranja storitev) in ocenjevanja (evalviranja) njihovih rezultatov in učinkov.

Spremljanje učinkov izvajanja *Nacionalnega programa socialnega varstva* pa zahteva tudi posodobitev zbiranja informacij o tem procesu. Pri tem se je izkazalo, da novi problemi, pluralni izvajalci in aktivno sodelujoči uporabniki postavljajo zahteve, katerim pa dosednji način zbiranja podatkov (s SOC obrazci) ne zadostuje. Za razliko od togih, monolitnih agregatov zbirnikov, ki temeljijo na vsotah določenih storitev in tipov uporabnikov in zato niso primerni za statistične analize na individualni ravni, so se porodile politične in strokovno podprte zahteve po oblikovanju enotnega informacijskega sistema socialnega varstva (Trenutek 2000). Njegova osnovna premisa je organizirati konceptualno in metodološko poenoteno beleženje naslednjih storitev socialnega varstva:

- nedenarnih in denarnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki jih izvajajo centri za socialno delo;
- institucionalno varstvo različnih ciljnih skupin prebivalstva, kot so stari, otroci in mladostniki z motnjami v duševnem razvoju, odrasli z motnjami v duševnem in telesnem razvoju ter varstvo in oskrba v varstveno-delovnih centrih;
- druge oblike dejavnosti – predvsem preventivne – iz mreže socialno-varstvene dejavnosti, ki jih izvajajo javni in zasebni izvajalci.

Poenotenje konceptualnih in metodoloških predpostavk informacijskega sistema socialnega varstva temelji na enolični identifikaciji para uporabnik storitve – storitev, kar omogočajo posebni šifranti za izvajalce, uporabnike in storitve. Šifrant izvajalca se nanaša na izvajalsko organizacijo in izvajalskega strokovnega delavca, medtem ko je uporabnik enolično identificiran z uporabo enotne identifikacijske kode uporabnikov, za kar se uporablja enotna matična številka občanov. Šifrant storitev pa temelji na *Standardni klasifikaciji socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* (Trenutek 2000).

Zasnova enotnega informacijskega sistema socialnega varstva je ponudila alternativno rešitev beleženja podatkov – na evidenčni in na analitski ravni. Ureditev zajemanja podatkov na evidenčni ravni postavlja v center beleženje opravil izvajalcev, ki jih je potrebno opraviti pri izvajanju določene storitve. V tem okviru je zaznana izvedena storitev zbirni rezultat opravljenih in zabeleženih opravil. Zajemanje podatkov na analitski ravni pa zaobide beleženje opravil, saj je usmerjeno na beleženje storitev. Medtem ko so za oblikovalca in izvajalca politike socialnega varstva na nacionalni ravni pomembne informacije o storitvah in njihovih uporabnikih, so za izvajalce storitev socialnega varstva pomembne tudi informacije o opravljenih storitvah. Ne da bi se izgubilo iz perspektive enotno beleženje opravil, je sedanje oblikovanje enotnega sistema socialnega varstva omejeno na beleženje storitev – t.j. na analitsko raven.

Tako je program Socialna baza podatkov eden od podsistemov enotnega informacijskega sistema socialnega varstva v oblikovanju, ki se izvaja od leta 2000. Sredi leta 2001 se je začel postopno izvajati Informacijski sistem centrov za socialno delo (ISCSD), ki ponuja prenovljeno beleženje denarnih pomoči in dodatkov. Oba podatkovna podsistema se izvajata na centrih za socialno delo in tako pokrivata izvajanje denarnih in nedenarnih storitev. Pripravlja pa se tudi tretji podsistem enotnega informacijskega sistema socialnega varstva – t.j. enotna informatizacija storitev institucionalnega varstva.

Sedaj delujoči program Socialna baza podatkov je plod sukcesivnega dela svetovalne skupine Birks Sinclair & Associates, ki je v okviru Phare 207 programa pripravila programsko zasnovo Socialne baze podatkov (samo za socialno-varstvene storitve) ter programske skupine notranjih in zunanjih sodelavcev Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo, ki je tej zasnovi dodala tudi informatizacijo javnih pooblastil. Osnovne parametre programa (sistemsko okolje Windows, lokalni zajem podatkov na centrih za socialno delo) ter obseg in način statistične obdelave podatkov pa je določilo ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.



Uvajanje beleženja podatkov s pomočjo programa Socialna baza podatkov je potekalo postopno. V letu 1999 se je izvajalo poskusno beleženje podatkov o socialno-varstvenih storitvah in javnih pooblastilih na šestih izbranih centrih za socialno delo.

V letu 2000 pa so si sledile naslednje dejavnosti.

Najprej je bila izvedena evalvacijska delavnica o rezultatih in izkušnjah poskusnega izvajanja programa Socialna baza podatkov. Ta je pokazala naslednje probleme, ki so jih imeli strokovni delavci na šestih centrih za socialno delo, ki so bili izbrani za poskusno beleženje storitev s programom Socialna baza podatkov:

- slabo poznavanje dela v sistemskem okolju Windows;
- slabo seznanjenost z vsebino *Pravilnika o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev*;
- težave pri klasificiranju enakih ali podobnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastilih;
- neupoštevanje navodil uvajalcev in vzdrževalcev programa SBP ter redko posvetovanje z njimi v primeru problemov.

Spomladi istega leta je sledilo izobraževanje vseh centrov za socialno delo o delu s programom SBP. Pred izobraževanjem so dobili vsi strokovni delavci pisno informacijo o enotnem informacijskem sistemu (publikacijo *Trenutek*) in navodila za delo s programom Socialna baza podatkov. Izobraževanju, ki je bilo organizirano v obliki osmih delavnic, je v istem tednu sledila instalacija programa na osebnih računalnikih in mrežah na centrih za socialno delo. Uvajalci in vzdrževalci programa SBP so strokovnim delavcem svetovali, naj takoj po instalaciji programa začnejo s poskusnim beleženjem podatkov, saj naj bi 01. oktobra 2000 sledilo redno delo s programom. Izkušnje so pokazale, da centri za socialno delo v večini primerov niso sledili tem nasvetom.

Zaradi nerazrešenih težav in problemov pri delu s programom Socialna baza podatkov je bil konec leta 2000 organiziran ponoven krog osmih delavnic, da bi se razrešili nastali problemi.

V decembru 2000 je bil organiziran tudi sestanek *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*, ki je določil sedaj veljavno izvedbo *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil*. Omenjeni projektni svet se je tudi pred tem sestankom sestel večkrat in odločal o vsebini Standardne klasifikacije. Člani sveta so predstavniki ministrstva, pristojnega za socialno varstvo in družino, Skupnosti centrov za socialno delo, Socialne zbornice Slovenije ter centrov, kjer se je program SBP uvajal poskusno in člani izvajalske skupine.

S 01. januarjem 2001 se je začelo redno beleženje podatkov s programom Socialna baza podatkov in mesečno posredovanje Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo.

Zaradi še vedno izkazanih problemov in težav pri beleženju s programom Socialna baza podatkov, ki so se pokazale že pri poskusnem uvajanju tega programa v letu 1999 in so se pojavljale tudi v letu 2001, je bil spomladi leta 2002 organiziran ponovni krog delavnic, ki so se jih udeležili predstavniki večjega dela centrov za socialno delo.

Pomembna ugotovitev

Oblikovanje in uvajanje programa Socialna baza podatkov je potekalo postopno od oblikovanja poenotenega konceptualno-metodološkega okvira enotnega informacijskega sistema socialnega varstva do določitve *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* ter uvajanja programa SBP na centrih za socialno delo – najprej poskusno na šestih centrih in v letu 2000 na vseh centrih za socialno delo. Pred instalacijo programa so bili vsi centri (direktorji in odgovorni za uvajanje programa SBP) povabljeni na izobraževalne delavnice, pred katerimi so prejeli ustrezno pisno gradivo (koncept in navodila). Organiziranje posvetovalnih delavnic je sledilo tudi v obdobju rednega dela s programom SBP.

V celoten proces konceptualizacije enotnega informacijskega sistema in uvajanja programa Socialna baza podatkov so bili poleg izvajalske skupine notranjih in zunanjih strokovnjakov IRSSV vključeni tudi:

- ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in družinsko politiko;
- nekateri centri za socialno delo – predvsem pa tisti, kjer se je izvajalo poskusno uvajanje programa SBP;
- Skupnost centrov za socialno delo;
- Socialna zbornica Slovenije;
- Statistični urad Republike Slovenije (v obdobju evalvacije uvajanja programa SBP).

Nobena strateška odločitev ni bila sprejeta brez soglasja *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji* in posebej, ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. V okviru teh odločitev je uvajalec in vzdrževalec programa Socialna baza podatkov izvajal le tehnične izboljšave programa.



II. Pripombe in predlogi za izboljšave programa Socialna baza podatkov ter njihova utemeljenost in pogoji izvedbe

V procesu oblikovanja in uvajanja beleženja storitev socialnega varstva s programom Socialna baza podatkov je potekala intenzivna izmenjava pripomb in predlogov med vsemi zainteresiranimi stranmi:

- ministrstvom, pristojnim za socialno varstvo in družinsko politiko;
- Skupnostjo centrov za socialno delo;
- centri za socialno delo;
- Socialno zbornico Slovenije;
- Statističnim uradom Republike Slovenije in
- izvedbeno skupino na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo.

Komunikacija je potekala na več načinov:

- na sestankih *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*;
- na treh serijah delavnic za izobraževanje za delo s programom Socialna baza podatkov in za njegove izboljšave;
- s posredovanjem pisnih pripomb in predlogov.

Zaradi večje preglednosti je pripombe posameznih akterjev smotno predstaviti posebej.

2.1. Pripombe ministrstva, pristojnega za socialno varstvo

Pripombe ministrstva, pristojnega za socialno varstvo, so povzete iz arhivirane korespondence med njim in IRSSV v obdobju med septembrom 2001 in januarjem 2003 ter iz zapisnika sestanka *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji* (z dne 16.04.2002; za podrobnejšo informacijo glej zapisnik v Prilogi). Pripombe so naslednje.

Pripomba

Vzdrževanje programa Socialna baza podatkov je predrago, rezultati pa so slab odraz vloženih sredstev, zato je potrebno program radikalno spremeniti takoj. Problematična je metodologija programa Socialna baza podatkov in izvedba celotnega projekta. Program deluje slabo in ne izpolnjuje pričakovanj ministrstva.

Ugotovitev

Ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, je intenzivno sodelovalo v celotnem procesu konceptualizacije projekta *Enotni informacijski sistem socialnega varstva v Sloveniji* in s tem tudi v njegovi operacionalizaciji s programom Socialna baza podatkov. Ta del je bil realiziran v okviru usmerjevalne skupine projekta Phare 207, ki mu je predsedovala državna sekretarka Lidija Apohal Vučkovič in je določil operacionalne podrobnosti izpeljave (programsko sistemsko okolje; raven zajema podatkov; način izvajanja programa) beleženja storitev socialnega varstva s programom Socialna baza podatkov. Tudi prvo testiranje izvajanja programa je bilo izvedeno v okviru Phare 207 projekta. IRSSV je v nadaljevanju razširil nabor beleženih storitev v *Standardni klasifikaciji socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* še z javnimi pooblastili, izvedel dodatno testiranje tako dopolnjenega programa in uvedel program Socialna baza podatkov na vseh centrih za socialno delo.

Izpopolnjevanje *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* se je odvijalo v okviru *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*; vse spremembe pa sta potrdili tudi ministrstvi, pristojni za socialno varstvo in družinsko politiko. Dalje, tudi obseg in način statistične obdelave podatkov je bil določen s strani pristojnega ministrstva.

Poraba finančnih sredstev za pripravo, uvajanje in izvajanje programa Socialna baza podatkov je bila podrobno utemeljena v Poslovnem poročilu IRSSV za leto 2001; primerjava z izvedbenimi in vzdrževalnimi stroški drugih zbirk podatkov (n.pr. ISCS) pa bi pokazala, da so skupni stroški vzdrževanja in razvoja programa SBP bistveno nižji. Pri tem je potrebno upoštevati, da so bili stroški in njihova rast določeni v okviru projekta Phare 207 z odločitvijo za sistemsko okolje (Windows) in mesto



zajema (62 centrov za socialno delo), zaradi česar potekajo vse intervencije lokalno (na 62 CSD) in ne centralno, kar sorazmerno poviša stroške vzdrževanja. Obseg in intenzivnost vzdrževanja se načrtuje in izvaja glede na predvideni obseg težav in motenj pri delu s programom SBP; ta je bil večji v začetnem obdobju, zato je bil za ta namen načrtovan tudi večji obseg sredstev. IRSSV je ocenil, da se zaradi tehnične vpeljanosti programa SBP lahko načrtovani obseg intervencij in za to potrebnih finančnih sredstev za leto 2003 zniža, kar se je tudi zgodilo. Do leta 2003 pa so bile izvedene tudi vse načrtovane tehnične izboljšave programa SBP.

Pripomba

Ministrstvo bo izvedlo centralno upravljanje programa.

Ugotovitev

Ta zahteva je bila v januarju 2003 umaknjena.

Pripomba

Podatki, ki so zbrani s programom, ne odražajo opravljenega dela po centrih za socialno delo.

Ugotovitev

Program Socialna baza podatkov je namenjen beleženju nedenarnih storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo na analitski ravni. To pomeni, da se s tem programom ne beležijo denarne storitve (tem je namenjen program Informacijski sistem centrov za socialno delo) in opravila nedenarnih storitev.

Pripomba

V Socialno bazo podatkov bi bilo potrebno vključiti tudi podatke, ki jih imajo posamezni svetovalci na ministrstvu.

Ugotovitev

Program Socialna baza podatkov je oblikovan tako, da se z njim beleži izvajanje nedenarnih storitev na centrih za socialno delo, kar pomeni, da se beleži vedno par storitev – uporabnik.

Pripomba

Potreba po izvajanju logične kontrole in primerjave z drugimi podatki.

Ugotovitev

Logična kontrola podatkov je proces, ki se opravi pred vsako statistično analizo podatkov. Te podatke pa je smotno neposredno primerjati samo s podatki, ki merijo iste pojave na enak način. Tako je zaradi metodoloških razlik možna le zelo omejena primerjava s podatki, ki so zbrani z obrazci SOC-CSD, pa še to le na agregatni ravni (na ravni zbirnika). Ta primerjava je bila opravljena; njeni rezultati pa so potrdili pričakovanja o njenem omejenem obsegu.

Pripomba

Ministrstvo pričakuje, da bo program Socialna baza podatkov usklajen s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*.

Ugotovitev

Ker je bila pripomba izražena v obliki predloga za dopolnitev predloga Programa dela in razvoja IRSSV za leto 2003, bo tudi njena realizacija opravljena v tem okviru.

2.2. Pripombe in predlogi Skupnosti centrov za socialno delo

Skupnost centrov za socialno delo je sodelovala najprej v procesu konceptualizacije enotnega informacijskega sistema socialnega varstva, kasneje pa tudi v operacionalizaciji njegovih premis v programu Socialna baza podatkov in v evalvaciji dela s tem programom. Njihovi predstavniki so bili člani *Projektnega sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji* in prav tako usmerjevalne skupine za izvedbo projekta Phare 207 na ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo. Povzetek njihovih pripomb in predlogov izvira iz zapisnika sestanka omenjenega projektnega sveta (z dne 16.04.2002) ter iz pisnih pripomb in predlogov, ki so jih podali na »Letno poročilo o izvajanju socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil na centrih za socialno delo v Sloveniji za leto 2002«. To poročilo je pripravil IRSSV za ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.



Pripomba, predlog

Zasnova programa Socialna baza podatkov ne omogoča vseh potrebnih možnosti, saj bi bilo potrebno program na centrih za socialno delo urediti tako, da bi se začetni osnovni vnos podatkov lahko uporabljal pri vsakem delu z uporabnikom.

Ugotovitev

Zasnova programa Socialna baza podatkov je operacionalizacija premis, kot jih je potrdila usmerjevalna skupina projekta Phare 207 pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo. Zato je tudi razširitev programa Socialna baza podatkov, kot jo predlaga Skupnost centrov za socialno delo poseg, o katerem odloča omenjeno ministrstvo.

Pripomba

Ni jasen namen podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov in njihova funkcija, saj so pričakovanja v zvezi z njimi različna.

Ugotovitev

Namen podatkov, ki jih ureja v različne zbirke podatkov Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, je določen s 113a členom *Zakona o socialnem varstvu* (Uradni list 110/2002) in velja tudi za podatke, zbrane s programom Socialna baza podatkov – ta pa je spremljanje socialne problematike in njenih trendov za potrebe načrtovanja politike socialnega varstva na ravni države ter na ravni regij in teritorijev, ki so v pristojnosti posameznih centrov za socialno delo.

Pripomba

Podatki, zbrani s programom Socialna baza podatkov, ne omogočajo zaključkov o gibanju problematike in števila uporabnikov.

Ugotovitev

Edini razlog, ki zaenkrat omejuje povsem veljavne sklepe o stanju in trendih gibanja različnih socialnih problemov s pomočjo informacij o opravljenih storitvah in njihovih uporabnikih je nepopolno beleženje podatkov o storitvah na centrih za socialno delo. Zaradi tega je okrnjena uporaba analitskih ugotovitev predvsem na ravni države in na teritoriju tistih centrov za socialno delo, ki podatkov sploh ne beležijo ali pa jih beležijo v pomanjkljivem obsegu. Tisti centri za socialno delo, ki so prepričani, da vse začete in opravljene storitve beležijo v celoti, lahko analize, ki jih je Inštitut Republike Slovenije opravil zanje v začetku leta 2003 uporabljajo v načrtovane in koordinacijske namene na svojem teritoriju.

Samostojno opravljanje statističnih analiz na posameznih centrih ni bilo načrtovano v procesu oblikovanja programa Socialna baza podatkov; predvsem pa jih omejuje 113a člen *Zakona o socialnem varstvu* (Uradni list 110/2002).

Pripomba

Identifikacijska koda EMŠO ne bi smela biti odločilna za vpis storitve; če je ni mogoče pridobiti, bi morala obstojati nadomestna koda.

Ugotovitev

Najprej, 110. in 111. člen *Zakona o socialnem varstvu* (Uradni list RS, 110/2002) natančno določata, zakaj in kateri podatki o izvajanju socialno-varstvene dejavnosti se zbirajo in med njimi je tudi EMŠO (111.člen). V skladu s temi določili je uporabnik dolžan posredovati svoje podatke in podatke o družinskih članih.

Dalje, zahteva po nadomestni identifikacijski kodi za EMŠO, ko te ni mogoče pridobiti, je nesmotrna, saj bi se s tem zaničale, vsaj, naslednje osnovne poante uvajanja programa Socialna baza podatkov – te pa so:

- enoznačna določitev istega uporabnika, ko ta uporablja različne storitve;
- možnost zasledovanja določenega uporabnika v različnih podsistemih socialnega varstva;
- povezovanje podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov, s podatki iz drugih zbirk podatkov.

Pripomba, predlog

Ni enotnih, natančnih in enoznačnih navodil o beleženju podatkov. Navodila za delo s programom Socialna baza podatkov (priročnik) ne bi smela čakati na uskladitev s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*.

Ugotovitev

Prva pisna navodila o delu s programom Socialna baza podatkov so bila pripravljena in posredovana vsem centrom za socialno delo pred začetkom izobraževalnih delavnic za delo s programom spomladi leta 2000. Na zahtevo centrov za socialno delo, ki so jo ti izrazili na delavnicah spomladi leta 2002, je



IRSSV pripravil do konca istega leta obsežna navodila z upoštevanjem vseh zakonskih aktov, ki so relevantni za izvajanje socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov. Ker pa je pristojno ministrstvo postavilo zahtevo, da so ta navodila harmonizirana s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*, je bila sklenitev priprave natančnih navodil predstavljena na konec leta 2003. Kot pa je bilo že omenjeno, centri že imajo pisna navodila za delo s programom Socialna baza podatkov, le da jih, očitno, ne uporabljajo. Tako niti že razpoložljiva navodila niti navodila, ki so v pripravi, ne morejo odstraniti problemov, ki jih imajo strokovni delavci s klasifikacijo storitev, ki jih izvajajo, saj ti problemi – kot kažejo informacije – izvirajo iz nepoznavanja veljavnega *Pravilnika o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev* in drugih zakonskih dokumentov, ki urejajo njihovo strokovno delo.

Pripomba, predlog

Centri za socialno delo izvajajo opravila, ki niso vključena v program Socialna baza podatkov, so pa nekatera vključena v *Katalog nalog centrov za socialno delo*, zato bi bilo smotno slediti temu primeru.

Pri beleženju storitve 'skrbništvo' se izvaja precej opravil, ki se ne beležijo s programom Socialna baza podatkov.

Ni mogoče vnašati nekaterih opravljenih javnih pooblastil in socialno-varstvenih storitev ter opravil v njenem okviru, ker tega program Socialna baza podatkov ne dopušča kot n.pr.: občinske denarne pomoči (občina Koper), priznanje pravic do znakovnega jezika gluhi osebi, posamezne kategorije mladoletnih prestopnikov, denarnih pomoči in prežिवnin.

Storitev 'pomoč družini za dom' je samostojna storitev, zato se je ne more sešteti s storitvijo 'pomoč družini na domu'.

Ugotovitev

Nabor socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov, je določilo ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in družinsko politiko v sodelovanju s članicami *Projektnege sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*. Izvajalec in vzdrževalec programa Socialna baza podatkov je lahko veljavni program dopolnil le s tistimi opravili in na način, ki je v skladu z veljavnim šifrantom socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil. Temeljite posege v nabor teh storitev in s tem tudi v sam program pa lahko odobri le pristojni projektni svet in pristojno ministrstvo.

Program Socialna baza podatkov je namenjen beleženju izvajanih storitev, medtem ko se nekatera opravila lahko beležijo – za potrebe evidence na centrih za socialno delo – v okviru rubrike 'kontakti'. To velja tudi za storitev 'skrbništvo'.

Denarne pomoči in dodatki ter opravila v zvezi z njimi se beleži s programom Informacijski sistem centrov za socialno delo.

Očitano nepoznavanje oz. nezmožnost razlikovanja med storitvama 'pomoč družini za dom' in 'pomoč družini na domu' kaže na omejeno sposobnost uporabe tabelarnih prikazov, kjer sta obe storitvi prikazani posamično ter nato skupaj z izvedenimi socialnimi servisi in mobilno pomočjo kot storitve, ki so namenjene družini. Skratka, ne gre za očitano strokovno nerazločevanje, temveč za omejeno znanje pri uporabi tabelarnih prikazov.

Pripomba, predlog

Podatki, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov, bi se nujno potrebovali pri razvijanju socialnega dela v skupnosti, pri razvojnih projektih in pri koordiniranju socialno-varstvene dejavnosti v skladu z *Nacionalnim programom socialnega varstva do leta 2005*.

Program Socialna baza podatkov bi moral dopuščati, da bi se lahko statistične analize opravljale tudi na samih centrih za socialno delo.

Vzpostaviti bi bilo potrebno mehanizem, ki bi vse centre za socialno delo in strokovne delavce obvezoval k vnosu podatkov s programom Socialna baza podatkov.

Ugotovitev

IRSSV je v začetku leta 2003 za vsak posamezni center pripravil izpise zabeleženih storitev in njihovih uporabnikov. Izpisi so bili pripravljeni z namenom, da bi jih centri za socialno delo lahko uporabili pri sestavi različnih poročil.

Centri za socialno delo so po 112.členu *Zakona o socialnem varstvu* (Uradni list 110/2002) dolžni beležiti in posredovati podatke Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo, da jih ureja v ustrezne zbirke podatkov, ki jih vodi za pristojno ministrstvo. Člen 113a istega zakona pa jih v uporabi tako zbranih podatkov omejuje, saj jih lahko pridobivajo in uporabljajo le za potrebe postopkov odločanja, izvajanja dejavnosti in vodenja evidenc, kot jim dopušča ta zakon. Analiza podatkov na način, ki onemogoča



identifikacijo posameznika, pa je dovoljena po tem členu ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo in inštitutu za socialno varstvo.

Z izpričanim in dokazanim nepopolnim beleženjem podatkov o izvajanih storitvah s programom Socialna baza podatkov ter njihovim nerednim posredovanjem na IRSSV kršijo centri za socialno delo 113 člen istega zakona. Ker omenjeni zakon izrecno ne navaja sankcij za takšne primere, je smotrno, da zagotovita popoln vnos neposredna uporabnika podatkov – to pa sta:

- ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, ki jih potrebuje za vodenje politike socialnega varstva na nacionalni ravni in
- Skupnost centrov za socialno delo kot predstavnik centrov za socialno delo, ki potrebujejo te podatke za '...razvijanje socialnega dela v skupnosti, pri razvojnih projektih in pri koordiniranju socialno-varstvene dejavnosti...' v skladu z *Nacionalnim programom socialnega varstva do leta 2005*.

Enostavne analize podatkov, zbranih na posameznih centrih za socialno delo, se lahko opravljajo z uporabo programa Microsoft-Excel.

2.3. Pripombe in predlogi centrov za socialno delo

Nabor pripomb in centrov za socialno delo je povzet iz več virov; osnovni vir so zapisniki z delavnic, ki so potekale spomladi leta 2002 zaradi razreševanja problemov in težav dela s programom Socialna baza podatkov. Kljub temu, da so bili na delavnice vabljeni vsi strokovni delavci, ki delajo s programom Socialna baza podatkov in direktorji teh centrov, so se teh delavnic udeležili strokovni delavci s 48 centrov za socialno delo. S 15 centrov so posredovali svoje pripombe in predloge tudi v pisni obliki. V integralni zapisnik delavnic pa so bile vključene tudi pisne pripombe in predlogi tistih centrov za socialno delo, ki so jih posredovali že pred delavnicami. Tako predstavlja ta integralni zapisnik (v celoti je priložen kot priloga k temu elaboratu) verodostojen presek stališč in mnenj strokovnih delavcev o programu Socialna baza podatkov in o delu z njim. Izražena stališča in mnenja ter pripombe pa hkrati odražajo tudi njihovo (ne)poznovanje dokumentov, ki bi jih morali upoštevati pri svojem delu, posebno pa pri klasifikaciji posameznih storitev. Hkrati pa te informacije povedo precej o (ne)seznanjenosti s principi oblikovanja enotnega informacijskega sistema in njegove operacionalizacije v programu Socialna baza podatkov. Tako je potrebno razumeti podane pripombe in predloge vedno v kombinaciji s komentarji izvajalske skupine in izraženimi pogoji njihove realizacije. Podane pripombe pa ne pomenijo, da je znanje in seznanjenost vseh strokovnih delavcev neustrezno; te informacije kažejo na zadržke in probleme določenega števila strokovnih delavcev; tistih, ki imajo zaradi tega izražene probleme.

Pripomba, predlog

Ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, je odgovorno za kakovost podatkov in bi moralo odločno izraziti interes za podatke, ki se zbirajo s programom Socialna baza podatkov. Zato bi moralo zagotoviti tudi popoln vnos na vseh centrih za socialno delo. Centrom za socialno delo bi moralo zagotoviti boljše pogoje za delo, da bi s tem zagotovili večji vnos podatkov. Upoštevati pa bi moralo tudi pripombe in predloge centrov za socialno delo o programu Socialna baza podatkov oz. v nasprotnem primeru argumentirati njihovo zavrnitev.

Ugotovitev

Zdi se, da centri za socialno delo premalo upoštevajo dejstvo, da je beleženje in posredovanje podatkov o izvajanju dejavnosti njihova zakonska obveza, saj potrebuje pristojno ministrstvo te podatke za pripravo in izvajanje ukrepov politike socialnega varstva. Čeprav je pristojno ministrstvo že večkrat jasno izrazilo svoj interes za podatke, ki se zbirajo s programom Socialna baza podatkov, je dosedanji učinek njegovih pozivov k popolnemu vnosu, očitno, nezadosten, saj se vnos podatkov ni zvišal v pričakovani in zadovoljivi meri.

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo je kot upravitelj zbirke podatkov Socialna baza podatkov posredoval pristojnemu ministrstvu za socialno varstvo več predlogov, kako zagotoviti (čim bolj) popolno beleženje podatkov o izvajanih storitvah s programom Socialna baza podatkov. Eden zadnji predlogov je bil ta, da pristojno ministrstvo določi, da so podatki iz zbirke podatkov Socialna baza podatkov standard za tiste storitve, ki se s tem programom beležijo. Naslednji predlog je bil, da se privzame, da centri za socialno delo v celoti beležijo storitve s programom Socialna baza podatkov.



Pripomba, predlog

Centri za socialno delo bi morali biti zainteresirani za podatke, zbrane s programom Socialna baza podatkov in jih uporabljati pri pripravi različnih poročil.

Ugotovitev

Zaradi te zahteve, ki je bila utemeljena s tem, da so podatki, pridobljeni s programom Socialna baza podatkov, neuporabni za centre za socialno delo, je IRSSV v začetku leta 2003 za vsak posamezni center pripravil izpise zabeleženih storitev in njihovih uporabnikov. Izpisi so bili pripravljani z namenom, da bi jih centri za socialno delo lahko uporabili pri sestavi različnih poročil.

Pripomba, predlog

Podatki, ki se pridobijo s programom Socialna baza podatkov, niso odraz celotnega dela, ki se opravlja na centrih za socialno delo. Poleg storitev in javnih pooblastil bi se moralo evidentirati tudi opravila, ki se izvajajo v njihovem okviru. Dopolnjevanje programa Socialna baza podatkov v tej smeri bi moralo spremljati tudi ustrezno izobraževanje.

Ugotovitev

Razširitev programa Socialna baza podatkov tudi na evidenčno raven, kar pomeni tudi na beleženje opravil, je odvisna od interesov in ciljev naročnika – ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. Takšna širitev je vključena v koncept enotnega informacijskega sistema socialnega varstva. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo na sedanji stopnji obsega in zanesljivosti beleženja storitev socialnega varstva ne priporoča tako opredeljenega širjenja programa. Namreč, kot je razvidno iz drugega predloga, želijo centri za socialno delo poenostavitev sedanjega programa, ker naj bi za sedanji obseg vnosa porabili preveč časa. Ta predlog pa je v popolnem nasprotju s tem predlogom, saj bi vnos vseh opravil pomnogoteril čas, ki ga sedaj porabljajo strokovni delavci za evidenco opravljenih storitev. Namreč, informacije o količini posredovanih podatkov kažejo, da imajo (nekateri) strokovni delavci probleme s preobremenjenostjo zato, ker ne beležijo opravljenih storitev sproti – t.j. ko je storitev opravljena, zaradi česar se čas vnosa pomembno poveča v obdobjih, ko je potrebno podatke posredovati na Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Zato se lahko sklepa, da je občasna preobremenjenost z beleženjem podatkov o storitvah posledica neustrezne organizacije dela, ne pa stalne prevelike obsežnosti dela.

Pripomba, predlog

Pripravi bi bilo potrebno program, ki bi povezoval programe Socialna baza podatkov, Informacijski sistem centrov za socialno delo in sprejemno pisarno. Program Socialna baza podatkov bi bilo potrebno poenostaviti, saj vzame preveč časa, ki bi se ga, sicer, lahko porabilo za delo s strankami. Delo s programom Socialna baza podatkov ovirajo tudi slabe tehnične zmogljivosti osebnih računalnikov in računalniških mrež na centrih za socialno delo.

Ugotovitev

Povezovanje posameznih zbirk podatkov – zaenkrat sta ustrezno uveljavljeni Socialna baza podatkov in, sicer še ne v celoti, Informacijski sistem centrov za socialno delo – je dolgoročna vizija pristojnega ministrstva. Sedanjima dvema zbirkama bo sledila enotna informatizacija institucionalnega varstva. Možnost povezovanja različnih zbirk podatkov pa je opcija, ki je pomembna za raven analize, ne pa tudi za raven vnosa, saj praviloma strokovni delavci na centrih za socialno delo, ki n.p.r. izvajajo denarne storitve, ne izvajajo nedenarnih. Kar pa bi bilo pomembno za strokovne delavce, pa je uvedba tim. sprejemne pisarne, ko bi bil osnovni popis uporabnika ločen od strokovnega dela in razpoložljiv strokovnim delavcem vnaprej. Na ta način bi strokovni delavci lažje pridobili osebne podatke o uporabnikih; vendar, kot že rečeno, o takšnih spremembah programa Socialna baza podatkov odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, saj njihov obseg presega zgolj tehnično vzdrževanje in dopolnjevanje programa.

Potrebne tehnične zmogljivosti osebnih računalnikov in računalniških mrež na centrih za socialno delo za delo s programom Socialna baza podatkov so bile določene že v okviru izvajanja projekta Phare 207. V času rednega dela s tem programom pa je bil na centrih za socialno delo nameščen tudi prenovljen program beleženja denarnih socialnih pomoči in dodatkov, ki pa se še dopolnjuje, zato bi veljalo znova presoditi zahtevane tehnične parametre o moči osebnih računalnikov in računalniških mrež na centrih za socialno delo.

V obdobju testnega in rednega dela s programom Socialna baza podatkov je vzdrževalec in razvijalec programa Socialna baza podatkov izvedel več tehničnih izboljšav. Zadnje prilagoditve programa Socialna baza podatkov so bile izvedene koncem leta 2002 na osnovi predlogov, ki so jih strokovni delavci izrazili na delavnicah. Te izboljšave so bile:

- delna sprememba obstoječih izpisov in vgradnja popolnoma novih generičnih izpisov;
- vgradnja tim. 'zlitja spisov', ki omogoča združevanje večkrat zapisanih istih uporabnikov;



- vgradnja možnosti vpisovanja več strokovnih delavcev, ki sodelujejo pri izvajanju iste storitve ali pa javnega pooblastila.

Ti posegi so bili temeljiti in tehnično zahtevni; vzdrževalec in razvijalec programa Socialna baza podatkov jih je opravil v okviru stroškov rednega vzdrževanja programa za leto 2002. Omenjeni posegi so bili načrtovani v programu za leto 2001, vendar takrat niso bili realizirani, ker je pristojno ministrstvo zahtevalo takojšnjo prilagoditev programa Socialna baza podatkov zaradi uvajanja programa Informacijski sistem centrov za socialno delo. Tako so bila finančna sredstva, ki so bila rezervirana za dopolnitev programa Socialna baza podatkov v letu 2001 porabljena za izvedbo zahtevane prilagoditve (hibridizacije).

Dodatna poenostavitve programa Socialna baza podatkov se lahko opravi kot nadgradnja vnosnega vmesnika v obliko, kjer bi bile vse vnosne tabele in maske istočasno na ekranu. Ta poseg pa zahteva ločljivost zaslona, vsaj 800 x 600 točk (priporočljivo je 1024 x 768 točk) in popolno programsko prenovno uporabniškega vmesnika. Izvedba posega ni izvedljiva v okviru letno razpoložljivih finančnih sredstev za vodenje programa Socialna baza podatkov v okviru finančnega načrta Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo.

Pripomba, predlog

Pripraviti bi bilo potrebno natančnejši priročnik za delo s programom Socialna baza podatkov.

Ugotovitev

Delo se je pričelo, vendar je pristojno ministrstvo izrazilo pričakovanje, da bo priročnik usklajen s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*, zaradi česar se bo delo končalo koncem leta 2003. Ker pa imajo strokovni delavci ustrezna pisna navodila za delo s programom Socialna baza podatkov, ni razlogov, da jih ne bi uporabljali.

Pripomba, predlog

Direktor bi moral imeti neposreden pregled nad zabeleženimi storitvami strokovnih delavcev; tudi avtorizacijo za popravljanje podatkov bi bilo potrebno razširiti.

Ugotovitev

Direktor ima neposreden pregled nad evidentiranimi storitvami strokovnih delavcev. Avtorizacija dostopa in popravljanja je bila določena v začetnem projektu; za spremembo sedanje ureditve avtorizacije bi bilo potrebno pripraviti algoritem z novimi pravili dostopa in popravljanja.

Pripomba, predlog

Pojavljajo se dileme pri opredelitvi uporabnikov storitev in njihovem beleženju v primeru, ko ni bil pridobljen EMŠO. Teh problemov ne bi bilo, če bi bila možna povezava centrov za socialno delo s centralnim registrom prebivalstva.

Ugotovitev

Dostop do centralnega registra prebivalstva je problem, ki presega namen programa Socialna baza podatkov in pristojnosti Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo.

Pripomba, predlog

Vnašanje podatkov v program Socialna baza podatkov bi bilo potrebno vsebinsko dodelati. Ponovno bi bilo potrebno določiti obseg posameznih storitev, kot so prva socialna pomoč, osebna pomoč, strokovna pomoč. Prav tako bi bilo potrebno omogočiti beleženje vrste konkretnih predlogov, ki se nanašajo na storitve in na opravila, med njimi tudi beleženje denarnih storitev (za podrobnejšo informacijo glej Delavnice SBP – Zapisnik v prilogi).

Ugotovitev

Izražanje vsebinskih problemov kot problemov, ki naj bi izvirali iz *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil*, kaže na dejstvo, da strokovni delavci, ki imajo tovrstne težave, ne poznajo *Pravilnika o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev*, saj je bila klasifikacija oblikovana dosledno po njem in po drugih ustreznih zakonih (za javna pooblastila). To nepoznavanje dokazujejo tudi zahteve, da bi morala klasifikacija odražati omenjeni pravilnik. Res pa je, da opredelitev nekaterih normativov za določene storitve ne odraža empirično ugotovljenega stanja, kar je bilo najbolj očitno pri pogostosti beleženja storitve prve socialne pomoči in razmejevanja med posameznimi storitvami. Iz tega se lahko sklepa, da imajo (nekateri) strokovni delavci do programa Socialna baza podatkov neuresničljive pričakovanja, kot n.pr. vsebinsko razlikovanje med storitvami oz. da bo program omogočal klasifikacijo storitev.

Glede upoštevanja konkretnih predlogov o širitvi šifrantna predvsem z opredelitvijo možnosti beleženja različnih opravil v okviru posameznih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil (za podrobnejšo



informacijo glej Delavnice SBP – Zapisnik v prilogi) pa Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo ugotavlja naslednje:

- da program Socialna baza podatkov precej teh možnosti že vključuje, česar pa, očitno, nekateri strokovni delavci ne vedo;
- da se denarne storitve in opravila v zvezi z njimi avtomatsko beležijo s programom Informacijski sistem centrov za socialno delo, zato je nesmiselno ponovno beleženje nekaterih opravil, kot so valorizacija, usklajevanje in dogovarjanje v okviru urejanja preživnin tudi s programom Socialna baza podatkov;
- da presegajo zgolj tehnično dopolnitev šifranta, zato njihov vnos zahteva vsebinsko dopolnitev šifranta in zaradi tega radikalni poseg v programsko aplikacijo Socialne baze podatkov, o čemer odloča pristojno ministrstvo v okviru *Projektnega sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*;
- da bi uveljavitev predlogov ob upoštevanju pogojev iz zgornje točke zahtevala razširitev programa Socialna baza podatkov z analitske tudi na evidenčno raven; izkušnje o nepopolnem beleženju storitev s programom Socialna baza podatkov poraja močan dvom, da so vsi strokovni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo s tem programom, zmožni in sposobni tudi ustrezno kakovostnega in pravočasnega beleženja opravil na evidenčni ravni; zato IRSSV dvomi v smiselnost te širitve v sedanji situaciji.

Pripomba, predlog

Podatki, ki se zbirajo z obrazcem SOC-CSD in s programom Socialna baza podatkov, se ne ujemajo, zato bi bilo potrebno vnos poenotiti.

Ugotovitev

Metodološka pravila za beleženje podatkov o storitvah socialnega varstva s SOC-CSD obrazcem in s programom Socialna baza podatkov se ujemajo le v manjšem številu, zato je nesmotno zahtevati poenotenje, pri čemer ni jasno, ali naj se program Socialna baza podatkov prilagaja SOC-CSD obrazcu ali obratno. Eden od strokovnih namenov uvajanja programa Socialna baza podatkov je bil tudi nadomestitev zbiranja podatkov z obrazcem SOC-CSD. Ker zbirnik podatkov SOC-CSD ne omogoča kontrole niti po posameznih uporabnikih niti po opravljenih storitvah, podatki ne zadostijo pogojem za opravljanje ustreznih statističnih analiz. Ta zbirnik tudi ne omogoča sledenja posameznemu uporabniku. Sicer pa so analize primerjave med obema načinoma beleženja podatkov o storitvah pokazala, da je poleg že omenjenih prednosti (neposredna logična kontrola vnosa podatkov in statistična analiza podatkov na ravni uporabnik – storitev) dodatna prednost programa Socialna baza podatkov tudi ta, da vključuje beleženje bistveno večjega nabora storitev kot pa je to možno z obrazcem SOC-CSD.

2.4. Realizirani predlogi

Predlog

Ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, je odgovorno za kakovost podatkov in bi moralo odločno izraziti interes za podatke, ki se zbirajo s programom Socialna baza podatkov; zato bi moralo zagotoviti tudi popoln vnos na vseh centrih za socialno delo.

Realizacija

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo je kot upravitelj zbirke podatkov Socialna baza podatkov posredoval pristojnemu ministrstvu za socialno varstvo več predlogov, kako zagotoviti (čim bolj) popolno beleženje podatkov o izvajanih storitvah s programom Socialna baza podatkov. Eden zadnji predlogov je bil ta, da pristojno ministrstvo določi, da so podatki iz zbirke podatkov Socialna baza podatkov standard za tiste storitve, ki se s tem programom beležijo. Naslednji predlog je bil, da se privzame, da centri za socialno delo v celoti beležijo storitve s programom Socialna baza podatkov.

Predlog

Centri za socialno delo bi morali biti zainteresirani za podatke, zbrane s programom Socialna baza podatkov in jih uporabljati pri pripravi različnih poročil.

Realizacija

V začetku leta 2003 (januar – februar) je IRSSV za vsak posamezni center pripravil izpise zabeleženih storitev in njihovih uporabnikov. Izpisi so bili pripravljene z namenom, da bi jih centri za socialno delo lahko uporabili pri sestavi različnih poročil. Čeprav je bil rok za posredovanje storitev iz leta 2002 do 10.01.2003, je zadnji center za socialno delo posredoval podatke 17.02.2003.



Predlog

Program Socialna baza podatkov bi moral biti bolj prijazen do uporabnika.

Realizacija

V obdobju testnega in rednega dela s programom Socialna baza podatkov je vzdrževalec in razvijalec programa Socialna baza podatkov izvedel več tehničnih izboljšav. Zadnje prilagoditve programa Socialna baza podatkov so bile izvedene koncem leta 2002, in sicer:

- delna sprememba obstoječih izpisov in vgradnja popolnoma novih generičnih izpisov;
- vgradnja tim. 'zlitja spisov', ki omogoča združevanje večkrat zapisanih istih uporabnikov;
- vgradnja možnosti vpisovanja več strokovnih delavcev, ki sodelujejo pri izvajanju iste storitve ali pa javnega pooblastila.

Ti posegi so bili temeljiti in tehnično zahtevni; vzdrževalec in razvijalec programa Socialna baza podatkov jih je opravil v okviru stroškov rednega vzdrževanja programa za leto 2002. Omenjeni posegi so bili načrtovani v programu za leto 2001, vendar takrat niso bili realizirani, ker je pristojno ministrstvo zahtevalo takojšnjo prilagoditev programa Socialna baza podatkov zaradi uvajanja programa Informacijski sistem centrov za socialno delo. Tako so bila finančna sredstva, ki so bila rezervirana za dopolnitev programa Socialna baza podatkov v letu 2001 porabljena za izvedbo zahtevane prilagoditve (hibridizacije).

Predlog

Ni enotnih, natančnih in enoznačnih navodil o beleženju podatkov. Navodila za delo s programom Socialna baza podatkov (priročnik) ne bi smela čakati na uskladitev s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*.

Realizacija

Prva pisna navodila o delu s programom Socialna baza podatkov so bila pripravljena in posredovana vsem centrom za socialno delo pred začetkom izobraževalnih delavnic za delo s programom spomladi leta 2000. Na zahtevo centrov za socialno delo, ki so jo ti izrazili na delavnicah spomladi leta 2002, je IRSSV pripravil do konca istega leta obsežna navodila z upoštevanjem vseh zakonov, ki so relevantni za izvajanje socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil, ki se beležijo s programom Socialna baza podatkov. Ker pa je pristojno ministrstvo postavilo zahtevo, da so ta navodila harmonizirana s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*, je bila sklenitev priprave natančnih navodil prestavljena na konec leta 2003. Kot pa je bilo že omenjeno, centri že imajo pisna navodila za delo s programom Socialna baza podatkov, le da jih, očitno, ne uporabljajo. Tako niti že razpoložljiva navodila niti navodila, ki so v pripravi, ne morejo odstraniti problemov, ki jih imajo strokovni delavci s klasifikacijo storitev, ki jih izvajajo, saj ti problemi – kot kažejo informacije – izvirajo iz nepoznavanja veljavnega *Pravilnika o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev* in drugih zakonskih dokumentov, ki urejajo njihovo strokovno delo.

Predlog

Podatki, ki se zbirajo z obrazcem SOC-CSD in s programom Socialna baza podatkov, se ne ujemajo, zato bi bilo potrebno vnos poenotiti.

Realizacija

Metodološka pravila za beleženje podatkov o storitvah socialnega varstva s SOC-CSD obrazcem in s programom Socialna baza podatkov se ujemajo le v manjšem številu, zato je nesmotrno zahtevati poenotenje, pri čemer ni jasno, ali naj se program Socialna baza podatkov prilagaja SOC-CSD obrazcu ali obratno. Eden od strokovnih namenov uvajanja programa Socialna baza podatkov je bil tudi nadomestitev zbiranja podatkov z obrazcem SOC-CSD. Ker zbirnik podatkov SOC-CSD ne omogoča kontrole niti po posameznih uporabnikih niti po opravljenih storitvah, podatki ne zadostijo pogojem za opravljanje ustreznih statističnih analiz. Ta zbirnik tudi ne omogoča sledenja posameznemu uporabniku.

2.5. Še nerealizirani predlogi in utemeljenost njihove realizacije

Predlog

Zasnova programa Socialna baza podatkov ne omogoča vseh potrebnih možnosti, saj, bi bilo potrebno program na centrih za socialno delo urediti tako, da bi se začetni osnovni vnos podatkov lahko uporabljal pri vsakem delu z uporabnikom.

Razlog odloga realizacije

Zasnova programa Socialna baza podatkov je operacionalizacija premis, kot jih je potrdila usmerjevalna skupina projekta Phare 207 pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo. Zato je tudi razširitev



programa Socialna baza podatkov, kot jo predlaga Skupnost centrov za socialno delo poseg, o katerem odloča omenjeno ministrstvo.

Predlog

Program Socialna baza podatkov bi moral biti bolj prijazen do uporabnika.

Razlog odloga realizacije

Dodatna poenostavitev programa Socialna baza podatkov se lahko opravi kot nadgradnja vnosnega vmesnika v obliko, kjer bi bile vse vnosne tabele in maske istočasno na ekranu. Ta poseg pa zahteva ločljivost zaslona, vsaj, 800 x 600 točk (priporočljivo je 1024 x 768 točk) in popolno programsko prenovo uporabniškega vmesnika. Izvedba posega ni izvedljiva v okviru letno razpoložljivih finančnih sredstev za vodenje programa Socialna baza podatkov v okviru finančnega načrta Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo.

Predlog

Podatki, ki se pridobijo s programom Socialna baza podatkov, niso odraz celotnega dela, ki se opravlja na centrih za socialno delo. Poleg storitev in javnih pooblastil bi se morale evidentirati tudi opravila, ki se izvajajo v njihovem okviru (Podrobnejši nabor je predstavljen v prilogi »Delavnica SBP – Zapisnik«).

Razlog odloga realizacije

Razširitev programa Socialna baza podatkov tudi na evidenčno raven, kar pomeni tudi na beleženje opravil, je odvisna od interesov in ciljev naročnika – ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. Takšna širitev je vključena v koncept enotnega informacijskega sistema socialnega varstva. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo na sedanji stopnji obsega in zanesljivosti beleženja storitev socialnega varstva ne priporoča tako opredeljenega širjenja programa.

Predlog

Pripraviti bi bilo potrebno natančnejši priročnik za delo s programom Socialna baza podatkov.

Razlog odloga realizacije

Priročnik je v pripravi in bo po načrtu dela IRSSV v letu 2003 usklajen s *Katalogom nalog centrov za socialno delo*.

Predlog

Direktor bi moral imeti neposreden pregled nad zabeleženimi storitvami strokovnih delavcev; tudi avtorizacijo za popravljanje podatkov bi bilo potrebno razširiti.

Razlog odloga realizacije

Direktor ima neposreden pregled nad evidentiranimi storitvami strokovnih delavcev. Avtorizacija dostopa in popravljanja je bila določena v začetnem projektu; za spremembo sedanje ureditve avtorizacije bi bilo potrebno pripraviti algoritem z novimi pravili dostopa in popravljanja.

Predlog

Pojavljajo se dileme pri opredelitvi uporabnikov storitev in njihovem beleženju v primeru, ko ni bil pridobljen EMŠO. Teh problemov ne bi bilo, če bi bila možna povezava centrov za socialno delo s centralnim registrom prebivalstva.

Razlog odloga realizacije

Dostop do centralnega registra prebivalstva je problem, ki presega namen programa Socialna baza podatkov in pristojnosti Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo.

Predlog

Vnašanje podatkov v program Socialna baza podatkov bi bilo potrebno vsebinsko dodelati. Ponovno bi bilo potrebno določiti obseg posameznih storitev, kot so prva socialna pomoč, osebna pomoč, strokovna pomoč

Razlog odloga realizacije

Izražanje vsebinskih problemov kot problemov, ki naj bi izvirali iz *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil*, kaže na dejstvo, da strokovni delavci, ki imajo tovrstne težave, ne poznajo *Pravilnika o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev*, saj je bila klasifikacija oblikovana dosledno po njem in po drugih ustreznih zakonih (za javna pooblastila). To nepoznavanje dokazujejo tudi zahteve, da bi morala klasifikacija odražati omenjeni pravilnik. Res pa je, da opredelitev nekaterih normativov za določene storitve ne odraža empirično ugotovljenega stanja, kar je bilo najbolj očitno pri pogostosti beleženja storitve prve socialne pomoči in razmejevanja med posameznimi storitvami.



Skupni predlog

Še nerealizirani predlogi se realizirajo v okviru nadgradnje obstoječega programa Socialna baza podatkov na način, kot je opisan v točki 5.1. Odločitev o realizaciji sprejmeta ministrstvi, pristojni za socialno varstvo in družino skupaj s *Projektnim svetom za vzdrževanje standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*.

III. Primerjalna analiza podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov in z drugimi programskimi aplikacijami

3.1. Primerjalna analiza podatkov, zbranih s programoma Socialna baza podatkov in Informacijski sistem centrov za socialno delo (Glej Priloga 1)

V posebnem elaboratu v Prilogi so predstavljene primerjalne analize podatkov, ki se beležijo s programoma Socialna baza podatkov in Informacijski sistem centrov za socialno delo. Na ta način se analitsko povezujejo podatki o uporabnikih nedenarnih (socialno-varstvene storitve in javna pooblastila) in denarnih (zaenkrat samo denarnih socialnih pomoči) storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo.

Povezava med podatki iz programa Socialna baza podatkov in Informacijskega sistema socialnega varstva je možna le po tistih uporabnikih, ki so opredeljeni z EMŠO. V podatkovni bazi IS-CSD so vsi uporabniki opredeljeni z EMŠO, tako vlagatelji kot prejemniki denarne socialne pomoči, medtem ko v zbirki podatkov Socialna baza podatkov ni tako, kar zmanjšuje možnost popolne primerjave. Problem manjkajočega EMŠO je še posebej izpostavljen pri družinah. V zbirki podatkov IS-CSD so s tem podatkom opredeljeni vsi člani uporabniške družine, medtem ko so v zbirki podatkov Socialna baza podatkov družinam uporabnikov prirejene enolične kode. V prihodnje pa se načrtuje spremembe v smislu beleženja vseh članov uporabniške družine z EMŠO.

V priloženem elaboratu so predstavljene analize podatkov o osebah, ki so na centrih za socialno delo oddale vlogo za denarno socialno pomoč (to so vlagatelji) in ki so hkrati tudi uporabniki socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil. Identifikacija uporabnikov obeh vrst storitev centrov za socialno delo – nedenarnih in denarnih – pa je možna le takrat, ko je tem uporabnikom v obeh primerih pripisan EMŠO. Osrednji ciljni skupini, ki sta predmet različnih statističnih primerjav, so vlagatelji denarne socialne pomoči in prejemniki denarne socialne pomoči. Analize pa so opravljene za vse centre za socialno delo skupaj in po posameznih centrih ter glede na problematiko in glede na napotitev. Obe ciljni skupini sta bili analizirani tudi po nekaterih socialno-demografskih značilnostih, kot so starostna struktura, spol, občina prebivališča in tip družine.

Analiza podatkov je pokazala, da je bilo leta 2002 desetina vseh vlagateljev in 8 odstotkov vseh prejemnikov denarne socialne pomoči tudi uporabnikov nedenarnih storitev na centrih za socialno delo – socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil.

3.2. Možne primerjalne analize podatkov, zbranih s programom Socialna baza podatkov in z drugimi programskimi aplikacijami v okviru enotnega informacijskega sistema socialnega varstva

Širitev nabora analiz med podatki, ki se zbirajo s programsko aplikacijo Socialna baza podatkov, je odvisen od enotne informatizacije drugih področij storitev socialnega varstva. Prva naslednja možnost se ponuja med uporabniki, ki se beležijo s programoma IS-CSD in SBP ter uporabniki, ki so posredovali vlogo za sprejem v institucionalno obliko varstva starejših v domovih za stare. Pogoj za izvedbo primerjalnih statističnih analiz je enotna identifikacijska koda uporabnikov (EMŠO) ter enotno beleženje storitev in izvajalcev (ustrezni šifranti). Zbirke podatkov uporabnikov institucionalnega varstva v različnih tipih javnih zavodov in pri koncesionarjih bodo prikjučene primerjalnim statističnim analizam takrat, ko bo tudi na tistih področjih opravljena enotna informatizacija.



Skupni predlog

Redno letno se opravljajo statistične analize posamično po razpoložljivih enotno informatiziranih zbirkah podatkov – zaenkrat je to možno pri zbirkah Informacijski sistem centrov za socialno delo in Socialna baza podatkov ter predvidoma v letu 2004 tudi z zbirko podatkov o vlogah za institucionalno varstvo starih – in primerjalno med njimi, ko je to tehnično mogoče.

Do uvedbe ustrezne programske aplikacije za posamezna področja storitev institucionalnega varstva pa se bodo za ta področja podatki zbirali anketno ali pa bo vir njihovega posredovanja Statistični urad Republike Slovenije.

IV. Harmonizacija programa Socialna baza podatkov s »Katalogom nalog centrov za socialno delo«

4.1. Primerjava med »Katalogom nalog centrov za socialno delo« in »Šifrantom storitev socialnega varstva in javnih pooblastil za delo s programom Socialna baza podatkov« (Glej Priloga 2)

Primerjava med *Katalogom nalog centrov za socialno delo* (v nadaljevanju *Katalog*) in *Standardno klasifikacijo socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* (v nadaljevanju *Klasifikacija*), na osnovi katere je bil pripravljen šifrant za beleženje s programom Socialna baza podatkov, kaže na različen pristop k popisu opravil, ki jih opravljajo centri za socialno delo (podrobnejša primerjalna analiza je razpoložljiva v obliki elaborata v prilogi). V *Katalogu* so ob vsaki nalogi navedena vsa opravila, ki se opravljajo v okviru posamezne naloge. Beleženje vseh teh opravil, ki jih *Katalog* navaja, tudi s programom Socialna baza podatkov, bi pomenilo, da je potrebno ta program razširiti tudi na evidenčno raven. Izvedba tovrstne razširitve je, zaenkrat, pomaknjena v prihodnost. Medtem pa se določena opravila, ki jih vključuje *Katalog*, že sedaj lahko beležijo v okviru rubrike 'kontakti'. V *Katalogu* so javna pooblastila ločena v dva večja sklopa: varstvo otrok in družine ter varstvo odraslih. V programu Socialna baza podatkov takšna delitev ni potrebna, saj se z evidenco EMŠO uporabnika določi tudi njegova starost.

Podrobnejša primerjava je razvidna iz priloge, zato je smotno poudariti le tiste naloge, kjer so predlagane spremembe v beleženju s programom Socialna baza podatkov, natančna utemeljitev predlogov pa je razvidna iz priloge. Pri tem je potrebno poudariti, da ima kompetenco odločanja o spremembi *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* le *Projektni svet za vzdrževanje standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji* in ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

Svetovalni razgovor ob prenehanju zakonske zveze

Pri javnem pooblastilu 'Odločitev, pri kom bo otrok' se lahko pri rezultatih izbriše 'odločba'.

Ugotavljanje obstoja zunaj zakonske skupnosti

Vključitev tega javnega pooblastila v sklop 'Zakonska zveza' in določitev izhodne kode oz. možnih rezultatov.

Določitev in sprememba osebnega imena

Javno pooblastilo 'Sprememba osebnega imena' se lahko dopolni kot 'Določitev in sprememba osebnega imena'.

Javno pooblastilo 'Izdaja odločbe o vpisu v rojstno matično knjigo za otroke z neznanimi starši' naj se ohrani v klasifikaciji.

Priznanje in/ali izpodbijanje očetovstva in materinstva

Potrebno je presoditi, ali sta nalogi 'Izpodbijanje očetovstva/materinstva' in 'Pomoč pri sodnem ugotavljanju očetovstva/materinstva' opravilo ali storitev. V drugem primeru se ju lahko vključi v sedanjo aplikacijo programa Socialna baza podatkov; v primeru njune opredelitve kot opravila pa se vključita v



aplikacijo takrat, ko se bo beleženje s programom Socialna baza podatkov razširilo tudi na evidenčno raven.

Urejanje preživnine

Vključitev naloge 'Ugotavljanje preživninske dolžnosti pri odpustu iz državljanstva' v *Klasifikacijo* je odvisna od rezultata presoje, ali gre za opravilo ali pa za storitev.

Urejanje stikov

V *Klasifikaciji* ima javno pooblastilo 'Urejanje stikov' kot enega od možnih izhodov 'dogovor', zaradi česar bi lahko to javno pooblastilo sovpadalo z nalogo 'Urejanje stikov s sklenitvijo dogovora'. Pri tem bi se bilo smotno odločiti, ali se kot možni rezultat pri javnem pooblastilu odstrani odločba, saj je le-ta možna pri javnem pooblastilu 'Odločitev o obsegu osebnih stikov', ki tako sovpada z nalogo 'Urejanje stikov po pravni poti'.

Odločanje o odtujitvi oz. obremenitvi otrokovega premoženja

V *Klasifikaciji* sta opredeljeni dve javni pooblastili, in sicer, 'Dovoljenje ali odobritev za sklenitev pogodbe staršev v imenu otrok' in 'Predlog sodišču za omejitev pravic staršev glede upravljanja z otrokovim premoženjem'. Velja presoditi, ali se ti pooblastili združita v eno ali pa je njuna sedanja opredelitev ustrezna.

Rejništvo

Ker naloga 'Urejanje statusa rejnika' ni vključena v *Klasifikacijo*, bi jo bilo smotno vključiti v obliki enega ali pa več javnih pooblastil.

Skrbništvo otrok

Potrebno je presoditi, ali se javni pooblastili 'Spremljanje skrbništva' in 'Popis premoženja varovanca' še naprej vodita v *Klasifikaciji* kot samostojni javni pooblastili ali pa se jima pripiše status opravil, ki se izvajajo v okviru drugih javnih pooblastil.

Posvojitve

Potrebno je presoditi, kako vključiti nalogo 'Delo s posvojitelji' v *Klasifikacijo* – ali kot samostojno javno pooblastilo ali vključitev kot opravila v obstoječi javni pooblastili.

Posebno varstvo otrok in mladostnikov

Potreben je premislek, ali se naloga 'Obravnava ogroženih otrok' vključi kot javno pooblastilo v *Klasifikacijo*.

Odvzem otroka in oddaja tretji osebi

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Obravnava otrok izven sodnega postopka

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Po-kazenska pomoč posamezniku in družini

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Varstveno nadzorstvo po pogojni obsodbi

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Predlog za odvzem/vrnitev poslovne sposobnosti

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Imenovanje/razrešitev skrbnika

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Imenovanje/razrešitev skrbnika za poseben primer

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.

Obravnava obvestila o uvedbi postopka o pridržanju oseb v zdravstvenih organizacijah

Ta naloga v *Klasifikaciji* ni opredeljena, zato bi veljalo razmisliti o načinu njene vključitve.



Druge naloge iz sklopa 'krizne intervencije'

Smotrna je njihova vključitev kot opravil ob uveljavitvi beleženja s programom Socialna baza podatkov na evidenčni ravni.

Predlog

Z navedenimi storitvami, ki jih vsebuje *Katalog nalog CSD*, ne pa tudi *Standardna klasifikacija socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil*, je potrebno ob soglasju ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino dopolniti omenjeno *Klasifikacijo*, ki bo tako dopolnjena podlaga za nadgradnjo obstoječega programa Socialna baza podatkov (kot je opisano v točki 5.1.).

4.2. Priročnik za delo s programom Socialna baza podatkov (Glej Priloga 3)

Priročnik za delo s programom Socialna baza podatkov je priložen v Prilogi 3.

Predlog

O ustreznosti vsebine *Priročnika* naj najprej presodi komisija, ki jo bodo sestavljali predstavniki centrov za socialno delo in njihove Skupnosti, ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino ter Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo.

Ob spremembah programa Socialna baza podatkov se bo ustrezno spreminjal tudi *Priročnik*.

V. Predlogi za izboljšavo programa Socialna baza podatkov – časovno-stroškovni načrt

Za doseganje cilja – zbiranje kvalitetnih podatkov za analitske obravnave predlagamo dve varianti: kot nadgradnjo obstoječega programa Socialna baza podatkov in kot pripravo njegove nove arhitekture v obliki centralno upravljanega programa.

5.1 Nadgradnja obstoječega programa Socialna baza podatkov

vključuje naslednje potrebne aktivnosti.

- Dopolnitev šifranta *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* na osnovi sprejetih predlogov njene širitve, kot so podani v točkah 2. in 4.1. ter kot bodo izhajali iz enotne informatizacije institucionalnega varstva; po potrebi harmonizacija starega šifranta z novim in konverzija podatkov.
- Spremenjeno beleženje vseh družinskih članov v vseh storitvah in javnih pooblastilih, zlasti pri storitvi pomoči družini. Družina se bo beležila kot par »nosilec« in njegovi člani. Na ta način dosežemo novo dimenzijo, zlasti tudi v povezavi s podatki o materialni ogroženosti (denarna socialna pomoč), ki jo program Socialna baza podatkov pridobi z uvozom podatkov iz Informacijskega sistema CSD, ki se pripravljajo v taki obliki. To pomeni, da se družina v sistemu ne beleži več samo s podatkom o številu članov, ampak s posameznimi EMŠO-ji. Na ta način pridobimo bistveno boljše sliko o številu storitev, česar z dosedanjim načinom ni bilo mogoče, saj so bile vse take storitve premalo natančno zavedene.
- Širitev programa SBP tudi za druge izvajalce, kot so Krizni centri, ki so v okviru CSD (Maribor – je že, Ljubljana, Celje, Slovenj Gradec in Murska Sobota). To za sistem pomeni, da je potrebno razširiti šifrant izvajalcev ter ustrezno dopolniti šifrant *Standardna klasifikacija socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* (kratkotrajne namestitve).



- Program SBP bi bilo smotrno razširiti tudi tako, da bi v tem sistemu beležile storitve pomoči na domu tudi tistih izvajalcev, ki so od centrov prevzeli izvajanje te storitve. V teh primerih predlagamo, da se ti podatki zbirajo anketno (predpiše se obrazec za sporočanje) enkrat letno in se vnesejo v program SBP na ustreznem centru za socialno delo.

Prednosti te rešitve so naslednje: znano programsko okolje za referente, hitrejša rešitev, nižji stroški.

Slabosti te rešitve: še vedno se podatki o vsaki zadevi vodijo v vsaj v dveh programih (sprejemna pisarna, SBP in/ali ISCSA).

Upravitelj tega programa je Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo z zunanjimi sodelavci: logično kontrolo podatkov in statistične obdelave podatkov izvaja IRSSV, medtem ko zunanji sodelavci izvajajo informacijsko podporo centrom za socialno delo, vzdrževanje programske opreme in pomoč uporabnikom.

Potrebna opravila za nadgradnjo obstoječega programa:

- priprava novega šifrant (konverzijska tabela po potrebi);
- priprava spremenjenega nabora podatkov, ki se zbirajo za potrebe IRSSV;
- po potrebi priprava novih izpisov, ki so vključeni v SBP;
- prenova podatkovnega modela;
- popraviljanje analize in načrta sistema, pre-programiranje;
- pilotno testiranje;
- priprava navodil, distribucija nove verzije;
- dodatna usposabljanja za nove uporabnike, dodatne namestitve programske opreme pri novih uporabnikih;
- priprava novih (spremenjenih) analiz v SPSS, ki se pripravljajo na IRRSV.

Finančna ocena rešitve za nadgradnjo informacijskega sistema:

- a) štiri človek mesecev dela informatikov (profila svetovalec in programer) za razvoj in implementacijo dopolnjene programske opreme (zunanji izvajalci) in
- b) štiri človek meseca za pripravo (predelavo) šifrant klasifikacij in pripravo novih (spremenjenih) analiz v SPSS;
- c) povečan obseg del pri vzdrževanju, sorazmerno s številom novih izvajalcev in odvisno od stopnje pripravljenosti; v prvem obdobju po instalaciji nadgradnje je smotrno zagotoviti višjo stopnjo pripravljenosti vzdrževalcev zaradi potrebe po hitrejših in pogostejših intervencijah (glede na izkušnje z uvajanjem programa Socialna baza podatkov – delujoča aplikacija).

Stroški so ocenjeni po »Referenčnem ceniku storitev združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja IT« (DDV je vključen v izračun):

Ad a) 4 človek/mesec (= 969 ur za svetovalne ure I) 18.959.000,00 sit

Ad b) 4 človek/mesec (= 969 ur za inženirske ure I) 15.870.040,00 sit

Skupaj 34.829.040,00 sit

Ad c) **Najnižji stroški letnega vzdrževanja** so ocenjeni na 10.000.000,00 sit.

5.2. Priprava novega centralno upravljanega programa Socialna baza podatkov

vključuje naslednje aktivnosti.

- Priprava novega informacijskega sistema, ki bi bil zasnovan na skupni centralni bazi. Novi sistem obsega enake funkcionalnosti kot obstoječi sistem.
- Dopolnitve šifrant, po potrebi harmonizacija starega šifrant z novim,
- Spremenjeno beleženje vseh družinskih članov v vseh storitvah in javnih pooblastilih, zlasti pri pomoči družini. Družina bi se beležila kot »nosilec« in njegovi člani. To pomeni, da se družina v sistemu ne beleži več samo s podatkom o številu članov, ampak s posameznimi EMŠO-ji.



- V obstoječi sistem ISCSO se doda novi sklop, ki bo namenjen vnosu podatkov o opravljenih storitvah in tistih javnih pooblastilih, ki še niso vključene v obstoječi sistem.
- Podatki se zajemajo sproti, mesečno se izvaja posebna procedura, s katero se posredujejo podatki na IRSSV za analize.

Odsvetujemo pa vpeljavo »evidenčne ravni« vnosa podatkov. Če bi želeli, da se v informacijski sistem beležijo vsa opravljena opravila, pomeni to najprej bistveno povečan obseg dela pri strokovnih delavcih. Lahko predvidevamo, da bi bila odstopanja zaradi NE-vnašanja podatkov še večja, kot so že zdaj. Druga težava pri takem sistemu pa je kvaliteta podatkov, saj bi težko pripravili navodila za logične kontrole, ki jih tak sistem mora imeti.

Prednosti ponujene rešitve: hitrejšo pridobivanje osebnih podatkov o osebah, to je povezava na CI (Centralni Imenik), podatki o osebah se bi vodili le v dveh sistemih (sprejemna pisarna in ISCSO). Možnost centralnega nadzora vnosa – z dodatnimi analizami vnesenih podatkov se lahko hitreje popravi šifrant, pripravi dodatna navodila in razlaga za strokovne delavce. Možen je tudi nadzor. Namestitve nove verzije programa ali dopolnitev šifranta je trenutna in zagotavlja, da vsi na centrih za socialno delo delajo v vsakem trenutku z enako informacijsko podporo.

Omejitve: v ISCSO je CI povezan s CRP-jem (centralni register prebivalstva), ki zagotavlja hiter in pravilen vnos podatkov. Zahteva upravljalca te baze pa je, da imajo vsi, ki imajo dostop do teh podatkov, pravne podlage, da smejo dosegati do teh podatkov. Ker te podlage v nekaterih zakonih za javna pooblastila ni, bi bilo potrebno poiskati drugačno rešitev, ki bi bila sprejemljiva tudi za take obravnave. Vključevanje drugih izvajalcev v ISCSO, kot so Krizni centri, je na sedanji stopnji informatizacije vprašljivo oziroma problematično. Verjetno bi bilo vsaj za prehodno obdobje smiselno uporabljati še vedno obstoječi program SBP za vse nove izvajalce. To pa pomeni, da je potrebno obstoječi program vsaj delno nadgraditi, tako kot je opisano v točki 5.1.

Slabosti take rešitve: bistveno višji stroški (razvoj informacijskega sistema, oprema na CSD, Hitro komunikacijsko omrežje Centra Vlade RS za informatiko (HKOM) povezave).

Upravljalca tako preoblikovanega programa SBP je MDDSZ, saj bi bila taka rešitev del programa ISCSO (razvoj, vzdrževanje, pomoč uporabnikom), IRSSV pa izvaja vse statistične obdelave zbirnih podatkov (SPSS).

Potrebna opravila: priprava projektne dokumentacije (priprava novega šifranta, priprava izhodnih dokumentov) za pripravo nove arhitekture informacijskega sistema, ki vključuje naslednje faze:

- priprava dokumenta Analiza in načrt sistema;
- kreiranje baze;
- priprava prototipa;
- pilotno testiranje;
- priprava končne verzije načrta;
- programiranje;
- prevedba obstoječih podatkov v nov sistem (po predhodni analizi, samo če se oceni, da so podatki zadovoljivo kvalitetni);
- dokumentacija;
- uvajanje (izobraževanje) približno 550-600 uporabnikov (40 tečajev);
- priprava priročnika za uporabnike;
- dodatna usposabljanja za nove uporabnike, dodatne namestitve programske opreme SBP pri novih uporabnikih;
- priprava novih (spremenjenjih) analiz v SPSS-u, ki se pripravljajo na IRSSV.

Finančna ocena rešitve za postavitve novega centralno upravljanega informacijskega sistema:

- a) petnajst človek/mesecev dela informatikov (profila svetovalec in programer) za razvoj in implementacijo dopolnjene programske opreme (zunanji izvajalci) in
- b) štiri človek/mesecev za pripravo (predelavo) šifranta klasifikacij in pripravo novih (spremenjenjih) analiz v SPSS (IRSSV in zunanji sodelavci);
- c) za delno nadgradnjo obstoječega sistema SBP za potrebe zunanjih izvajalcev bo potrebno štiri človek/mesecev dela informatikov (profilov svetovalec in programer).
- d) za oceno prenove strojne opreme na CSD pa ni podatkov.



Stroški so ocenjeni po »Referenčnem ceniku storitev združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja IT« (DDV je vključen v izračun):

Ad a) 15 človek/mesec (= 2.610 ur za svetovalne ure I)	71.096.400,00 sit
Ad b) 4 človek/mesec (= 969 ur za inženirske ure I)	15.870.800,00 sit
Ad c) 4 človek/mesec (= 969 ur za svetovalne ure I)	18.959.040,00 sit
Skupaj	105.926.200,00 sit

Stroški vzdrževanja bodo vključeni v stroške vzdrževanja programa Informacijski sistem centrov za socialno delo, ki se bodo, vsaj, v prvem letu združenega delovanja povečali za polovico na račun pomoči uporabnikom nanovo oblikovanega programa Socialna baza podatkov.

Skupni predlog

Ne glede na odločitev ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino, za katero izmed ponujenih variant preoblikovanja programa Socialna baza podatkov (nadgradnja ali nova arhitektura) se bosta odločili, jima skrbnik in vzdrževalec programa SBP odsvetujeta vpeljavo vnosa podatkov na evidenčni ravni (beleženje opravil) zaradi ne-možnosti uveljavitve popolnega nadzora nad vnosom podatkov in zaradi sedanje ravni znanja strokovnih delavcev na CSD za takšno delo.

VI. Sklepne ugotovitve in predlogi – povzetek

Pomembne ugotovitve

1. V *Zakonu o socialnem varstvu* tako ni določil, ki bi določali in utemeljevali drugačen namen zbiranja podatkov s programom Socialna baza podatkov ter njihovo urejanje in vodenje v posebni zbirki podatkov od navedenega – ta pa je načrtovanje ukrepov na področju nedenarnih socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil na ravni centrov za socialno delo in na nacionalni ravni.
2. Oblikovanje in uvajanje programa Socialna baza podatkov je potekalo postopno – od oblikovanja poenotenga konceptualno-metodološkega okvira enotnega informacijskega sistema socialnega varstva do določitve *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil* ter uvajanja programa SBP na centrih za socialno delo. V celoten proces so bili poleg izvajalske skupine notranjih in zunanjih strokovnjakov IRSSV vključeni tudi:
 - ministristvo, pristojno za socialno varstvo in družinsko politiko;
 - centri za socialno delo in njihova Skupnost;
 - Socialna zbornica Slovenije;
 - Statistični urad Republike Slovenije (v obdobju evalvacije uvajanja programa SBP).
3. Nobena strateška odločitev ni bila sprejeta brez soglasja *Projektnega sveta za vzdrževanja standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji* in posebej, ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. V okviru teh odločitev je uvajalec in vzdrževalec programa Socialna baza podatkov izvajal le tehnične izboljšave programa.
4. Glavni problem dela s programom Socialna baza podatkov predstavlja pomanjkljivo strokovno znanje strokovnih delavcev na CSD, ki zadeva *Pravilnik o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev* in s strani IRSSV posredovanega gradiva za delo s programom SPB.
5. Glavni problem zanesljivosti podatkov, ki se zbirajo s programom Socialna baza podatkov, je njihov nepopoln vnos na centrih za socialno delo.



Predlogi

1. Še nerealizirani predlogi za izboljšavo programa Socialna baza podatkov se realizirajo v okviru nadgradnje obstoječega programa, kot je opisan v točki 5.1. Odločitev o realizaciji sprejmeta ministrstvi, pristojni za socialno varstvo in družino skupaj s *Projektnim svetom za vzdrževanje standardov pri postopnem uvajanju Socialne baze podatkov na centrih za socialno delo v Sloveniji*.
2. S storitvami, ki jih vsebuje *Katalog nalog CSD*, ne pa tudi *Standardne klasifikacije socialno-varstvenih storitev in javnih pooblastil*, je potrebno ob soglasju ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino dopolniti omenjeno *Klasifikacijo*, ki bo tako dopolnjena podlaga za nadgradnjo obstoječega programa Socialna baza podatkov (kot je opisano v točki 5.1.).
3. O ustreznosti vsebine *Priročnika* naj najprej presodi komisija, ki jo bodo sestavljali predstavniki centrov za socialno delo in njihove Skupnosti, ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino ter Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo. Ob spremembah programa Socialna baza podatkov se bo ustrezno spreminjal tudi *Priročnik*.
4. Redno letno se opravljajo statistične analize posamično po razpoložljivih enotno informatiziranih zbirkah podatkov – zaenkrat je to možno pri zbirkah Informacijski sistem centrov za socialno delo in Socialna baza podatkov ter predvidoma v letu 2004 tudi z zbirko podatkov o vlogah za institucionalno varstvo starih – in primerjalno med njimi, ko je to tehnično mogoče.
5. Do uvedbe ustrezne programske aplikacije za posamezna področja storitev institucionalnega varstva se bodo za ta področja podatki zbirali anketno ali pa bo vir njihovega posredovanja Statistični urad Republike Slovenije.
6. Ne glede na odločitev ministrstev, pristojnih za socialno varstvo in družino, za katero izmed ponujenih variant preoblikovanja programa Socialna baza podatkov (nadgradnja ali nova arhitektura) se bosta odločili, jima skrbnik in vzdrževalec programa SBP odsvetujeta vpeljavo vnosa podatkov na evidenčni ravni (beleženje opravil) zaradi ne-možnosti uveljavitve popolnega nadzora nad vnosom podatkov in zaradi sedanje (nezadostno visoke) ravni znanja strokovnih delavcev na CSD za takšno delo.

Viri

»Enotni informacijski sistem socialnega varstva v Sloveniji«. 2000. *Trenutek*, I/1.

»Program boja proti revščini in socialni izključenosti«. 2000. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

Uradni list RS. 1992. Št. 54.

Uradni list RS. 2000. Št. 31.

Uradni list RS. 2002. Št. 45, 110.