



**INŠTITUT RS ZA SOCIALNO VARSTVO**  
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA

**Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreže programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju:**

***Evalvacijsko poročilo - svetovalnice s podpornimi programi: Društvo Center za pomoč mladim – Svetovalnica za mlade s podpornimi programi***

**Ljubljana, december 2017**

Naročnik: **MDDSZ**  
**Direktorat za socialne zadeve**  
Kotnikova 28  
1000 Ljubljana

Skrbnika naloge pri naročniku: Marjeta Ferlan Istinič  
Karmen Mitrović

Št. pogodbe: 2611-17-050230

Izvajalec: **Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo**  
Tržaška 2  
1000 Ljubljana

Skrbnik naloge pri izvajalcu: mag. Vid Žiberna, univ. dipl. kom.

Naslov poročila: **Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreže programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju: Evalvacijsko poročilo - svetovalnice s podpornimi programi: Društvo Center za pomoč mladim – Svetovalnica za mlade s podpornimi programi**

Avtorji poročila: mag. Vid Žiberna, univ. dipl. kom.  
Nejc Vidrih, dipl. soc., mag. kult.  
Sanel Ramović, mag. družb. inf.  
dr. Liljana Rihter, FSD

Drugi sodelujoči: Žiga Tičar  
dr. Mateja Černič

Št. delovnega poročila **IRSSV 30/2017**

Datum izdaje poročila: 15. 12. 2017

Izdaja: 01

Kopije: skrbnika naloge na MDDSZ  
skrbnica pogodbe na MDDSZ  
arhiv IRSSV  
prosti izvodi z dovoljenjem naročnika

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

## Seznam najpogosteje uporabljenih kratic

AS	aritmetična sredina
CPM	Center za pomoč mladim
CSD	center za socialno delo
EUR	Evro
FSD	Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	javni verificirani socialnovarstveni programi
MAX	najvišja podana vrednost (odgovor)
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
MIN	najmanjša podana vrednost (odgovor)
N	število odgovorov (uporabnikov)
RS	Republika Slovenija
SD	standardni odklon
SVP	socialno varstveni program/i
SZS	Socialna zbornica Slovenije
Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije

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

Besedilo ni lektorirano.

Objava besedila in podatkov v celoti ali deloma je dovoljena le z navedbo vira.

**14 DRUŠTVO CENTER ZA POMOČ MLADIM – Svetovalnica za mlade s podpornimi programi**

## KAZALO VSEBINE

<b>14.1</b>	<b>UVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>14.2</b>	<b>USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV .....</b>	<b>13</b>
14.2.1	POVEZAVA CILJEV PROGRAMOV S SKUPNIMI CILJI ZA EVALVIRANJE TER DODATNI CILJI 13	
14.2.2	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV.....	13
<b>14.3</b>	<b>USPEŠNOST PROGRAMA.....</b>	<b>15</b>
14.3.1	ANALIZA VPRAŠALNIKOV .....	16
<b>14.4</b>	<b>UČINKOVITOST PROGRAMA.....</b>	<b>22</b>
<b>14.5</b>	<b>OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA .....</b>	<b>23</b>
14.5.1	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA FINANCIRANJA PROGRAMA.....	23
14.5.2	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA ZAGOTAVLJANJA PRIMERNEGA KADRA ZA IZVAJANJE PROGRAMA .....	23
14.5.3	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA USTREZNOSTI PROGRAMA ZA VKLJUČENE UPORABNIKE ..	24
14.5.4	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA ZAGOTAVLJANJA USTREZNIH PROSTOROV ZA IZVEDBO PROGRAMA .....	24
14.5.5	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA BELEŽENJA IN IZVAJANJA USTREZNIH POSTOPKOV .....	24
14.5.6	OCENA TVEGANJA - OSTALO .....	25
<b>14.6</b>	<b>TRAJNOST PROGRAMA .....</b>	<b>26</b>
<b>14.7</b>	<b>UGOTOVITVE IN PREDLOGI .....</b>	<b>28</b>
	<b>VIRI IN LITERATURA .....</b>	<b>33</b>

## KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 14.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i> .....	13
<i>Preglednica 14.2: Dodatni cilji programa</i> .....	13
<i>Preglednica 14.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i> .....	15
<i>Preglednica 14.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i> .....	15
<i>Preglednica 14.5: Indikatorji zadovoljstva uporabnika s programom ob evalvaciji (opisne statistike)</i> .....	16
<i>Preglednica 14.6: Indikatorji zadovoljstva uporabnika ob evalvaciji (opisne statistike)</i> .....	17
<i>Preglednica 14.7: Povratne informacije udeležencev delavnic (opisne statistike)</i> .....	17
<i>Preglednica 14.8: Socialna mreža uporabnika (opisne statistike)</i> .....	17
<i>Preglednica 14.9: Širjenje socialne mreže (frekvence in %)</i> .....	18
<i>Preglednica 14.10: Uporabnikovo preživljanje prostega časa (opisne statistike)</i> .....	18
<i>Preglednica 14.11: Kakovostno preživljanje prostega časa (frekvence in %)</i> .....	18
<i>Preglednica 14.12: Zviševanje uporabnikove samopodobe, samozavesti (opisne statistike)</i> ....	18
<i>Preglednica 14.13: Pozitivna samopodoba/samozavest (frekvence in %)</i> .....	19
<i>Preglednica 14.14: Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin (opisne statistike)</i> .....	19
<i>Preglednica 14.15: Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin (frekvence in %)</i> .....	20
<i>Preglednica 14.16: Izboljšanje odnosa – evalvacija TSV (opisne statistike)</i> .....	20
<i>Preglednica 14.17: Izboljšanje odnosa – trening asertivnosti (opisne statistike)</i> .....	20
<i>Preglednica 14.18: Izboljšanje odnosov z drugimi (frekvence in %)</i> .....	20
<i>Preglednica 14.19: Zaključek mediacije (frekvence in %)</i> .....	20
<i>Preglednica 14.20: Izboljšanje učnih navad (frekvence in %)</i> .....	21
<i>Preglednica 14.21: Prepoznavnost programa (frekvence in %)</i> .....	21
<i>Preglednica 14.22: Ocena vodenja (opisne statistike)</i> .....	21
<i>Preglednica 14.23: Samoocena strokovnih delavcev (opisne statistike)</i> .....	21
<i>Preglednica 14.24: Učinkovitost rabe programskih virov</i> .....	22
<i>Preglednica 14.25: Financiranje programa</i> .....	23
<i>Preglednica 14.26: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</i> .....	23
<i>Preglednica 14.27: Postopki</i> .....	24
<i>Preglednica 14.28: Dostopnost programa za uporabnike</i> .....	26

## KAZALO SLIK

<i>Slika 12.1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela</i> .....	10
--	----

## 14.1 UVOD

Tretji cilj Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) se nanaša na izboljševanje kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči s povečanjem učinkovitosti upravljanja in vodenja izvajalskih organizacij, povečanjem njihove avtonomije ter upravljanjem kakovosti in zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev. Za doseganje tega cilja Resolucija med drugim predvideva:

- povečanje učinkovitosti vodenja in upravljanja izvajalskih organizacij, s povečanjem avtonomije izvajalcev in učinkovitejšim nadzorom doseganja ciljev s strani ustanoviteljev.
- Spremljanje učinkovitosti in kakovosti dela in reorganizacija izvajalskih mrež na področju socialnega varstva.
- Zagotavljanje večje učinkovitosti in kakovosti dela izvajalskih organizacij, z uvajanjem certificiranih sistemov razvoja, upravljanja in spremljanja kakovosti in z uporabo merljivih kazalcev učinkovitosti, ki jih izvajalci opredeljujejo v svojih strateških dokumentih.
- Spodbujanje ocenjevanja koristnosti vključenosti v programe in storitve za uporabnike – naravnost na rezultate/koristi za uporabnike.

Vse naštetu predstavlja podlago za spremljanje in evalviranje javnih socialnovarstvenih programov (dalje JVSP).

### **Predmet evalvacije**

Predmet evalvacije je delovanje JVSP Svetovalnica za mlade s podpornimi programi, ki ga je izvajalo Društvo Center za pomoč mladim, v obdobju od 1. 1. 2016 – 31. 12. 2016. Gre za JVSP iz skupine Programov za otroke in mlade, ki jih Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (dalje MDDSZ) financira za večletno obdobje v okviru skupine programov z imenom Mreža programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreža programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju (MDDSZ 2017-1).

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) svetovalnice s podpornimi programi umešča v skupino socialnovarstvenih programov (dalje SVP), natančneje javnih verificiranih socialnovarstvenih programov (dalje JVSP). SVP so namenjeni preprečevanju in reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva ali vzdrževanju sprejemljivega socialnega stanja posameznikov, pri katerih ne moremo pričakovati rešitve težav, in predstavljajo dopolnitev socialnovarstvenim storitvam in ukrepom. Za njihovo izvajanje niso predpisani tehnični, kadrovski in vsebinski standardi. Programi se izvajajo na podlagi verifikacije ali smernic, objavljenih v javnih razpisih za njihovo (so)financiranje. Upoštevajo značilnosti in potrebe posamezne ciljne skupine uporabnikov ter izhajajo iz posebnosti okolja in območja, v katerem se izvajajo. Mreže programov se oblikujejo za posamezna področja oz. posamezne ciljne skupine, v tem primeru področje otrok in mladostnikov.

S postopkom verifikacije programov so na MDDSZ začeli leta 2007, kar je tudi pogoj za vključevanje v mrežo JVSP. Programi, ki želijo biti vključeni v sofinanciranje za daljše časovno obdobje, morajo pridobiti verifikacijo programa pred prijavo na javni razpis (MDDSZ 2017-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje programov za otroke in mladostnike, ki jih razvijajo nevladne organizacije. Ti programi so se začeli v Slovenji razvijati v devetdesetih letih, danes pa je njihova mreža široko razširjena po državi (MDDSZ 2017-2).

Društvo Center za pomoč mladim (CPM) je organizacija, katere cilje je zagotavljanje kakovostnega psihosocialnega razvoja otrok in mladih. V ta namen razvija in izvaja metode in prakse dela z otroki, mladimi in odraslimi. Dejavnosti Svetovalnice s podpornimi programi so namenjene mladim, da obogatijo svoje izkušnje, oblikujejo nove možnosti, izboljšajo vpogled v svoje življenje, širijo socialno mrežo; otrokom, ki se radi igrajo in družijo; odraslim, ki imajo različna vprašanja, povezana z njihovimi ali drugimi otroki in mladimi ter odraslim, ki se želijo udeležiti izkustvenega treninga. V okviru programa potekajo številne redne in izredne dejavnosti - podprogrami (CPM 2017).

**Svetovalnica** je odprt prostor, ki nudi priložnost za skupno reševanje nastalih težav, raziskovanje vprašanj in odkrivanje poti za spremembe. Ne gre za svetovanje, kjer strokovnjak definira problem in rešitve, ampak s svojo naravnostjo pomaga posamezniku, da lahko odkriva vir težave in rešitve (CPM 2017).

**Trening socialnih veščin** je izkustveni trening, kjer uporabniki preizkušajo, kako je živeti s skupino neznanih ljudi, pridobivati in trenirati nove veščine, a hkrati prakticirati že osvojene. Na treningu govorijo o različnih temah, preizkušajo svojo ustvarjalnost, kuharske veščine, spoznavajo nove ljudi in s tem skupinsko sodelovanje. Namenjen je mladim med 15. in 20. letom (CPM 2017).

**Doživljajsko igrišče** je poseben prostor, ki otrokom in mladim ponuja igranje in ustvarjanje v bogatem in varnem igralnem okolju, ki omogoča spoznavanje, presojo, sprejem in obvladovanje izzivov ter tveganj in sodi med osnovne pogoje za zdrav čustveni, telesni, socialni, miselni in ustvarjalni razvoj otrok in mladih. Za razliko od običajnih otroških igrišč, ki jih poznamo v slovenskem prostoru, se pri igri in ustvarjanju na doživljajskem igrišču uporabljajo naravni elementi (voda, pesek, les, ogenj), kar omogoča otrokom vzpostavitev stika z naravo, samim seboj in soljudmi, obenem pa tudi spoštovanja. Osnovni program dejavnosti Doživljajskega igrišča zajema: uporabo, igranje in ustvarjanje z naravnimi materiali, gradnjo različnih igralnih in drugih objektov z uporabo orodij, izdelavo lastnih igral in igralnih pripomočkov, igranje družabnih iger, igranje socialnih in skupinskih iger ter urejanje in skrb za zemljišče, rastline, drevesa, vrtnarjenje (CPM 2017).

**Delavnice** so metoda dela z mladimi v skupini. Na delavnici skupaj z mladimi raziskujejo pomen ter vrednost boljšega poznavanja in razumevanja sebe, drugih okoli sebe in odnosov v katere so vpeti ali v njih vstopajo. Ker v šolskem sistemu velikokrat ni časa in prostora za bolj poglobljene pogovore o določenih temah (nasilje, socialne veščine, zasvojenost), ki so mladim pomembne, je delavnica primeren prostor, kjer se te teme lahko odpirajo in mladi lahko v varnem okolju o njih sproščeno spregovorijo (CPM 2017).



### **Vrsta in obseg evalvacije**

JVSP evalviramo v obdobju, ko že nekaj let stabilno deluje in zato gre za vmesno evalvacijo zrelega delovanja programa (Mesec 2007: 147). Opredelimo jo lahko kot formativno evalvacijo, ki ima namen opozarjanja na morebitne pomanjkljivosti v delovanju programa ter priporočil za izboljšanje delovanja.

### **Različni modeli kakovosti in enotni postopek evalviranja JVSP**

Organizacije, ki izvajajo JVSP, se srečujejo z različnimi modeli kakovosti: javni zavodi predvsem z modelom E-Qalin, nevladne organizacije pa predvsem s Standardom kakovosti NVO. Oba modela sta usmerjena na kakovost celotne organizacije in sta, kot vsi standardi kakovosti, usmerjena na vire, procese dela v organizacijah in njihove cilje oz. izide.

Z enotnim modelom evalvacije JVSP pa proučujemo program. Kljub temu je med omenjenimi modeli kar nekaj povezav. V vseh omenjenih modelih namreč obravnavamo vire, postopke, procese in izide.

Model evalvacije obsega zbiranje podatkov o naslednjih elementih:

- viri, potrebni za izvajanje programa (kadrovski, finančni, prostorski),
- postopki dela (za kar smo izdelali poseben šifrant),
- te postopke lahko združimo v procese (delo z uporabnikom, delo za uporabnika in organizacijsko delo) in
- izidi programa, ki jih merimo preko različnih kriterijev (izpeljanih iz ciljev programov).

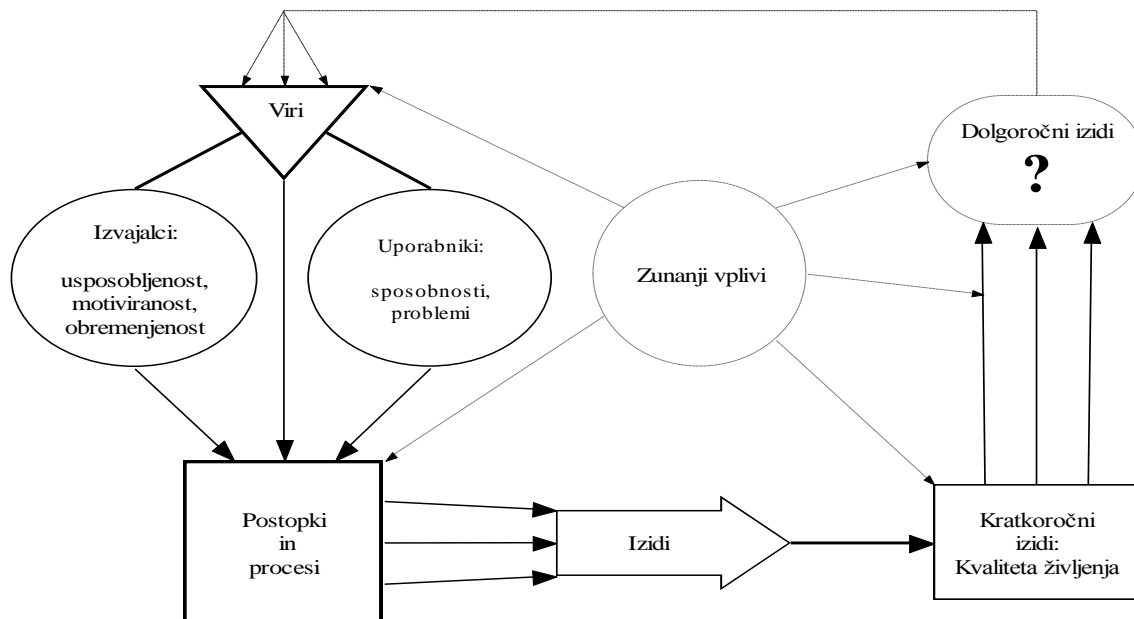
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

Programi, ki so vključeni v model evalvacije, lahko svoje delo na evalvaciji (podatke in rezultate evalvacij) smiselno uporabijo pri morebitni uporabi različnih modelov kakovosti.

### **Model evalvacije in metodološka pojasnila**

Model, ki smo ga razvili za potrebe evalviranja socialnovarstvenih programov, temelji na Yatesovem (Yates 1999) CPPOA modelu evalviranja (*cost – procedure – process – outcome analysis*), ki se osredotoča na vire programa, postopke, procese in izide programa ter ovrednoti povezave med njimi. Model shematično prikazuje slika 12.1. Natančneje pa je opisan v knjigi Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe (Rode in drugi 2006).

Slika 12.1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela



Vir: Yates 1999 v Rode in drugi 2006: 62

Da smo lahko začeli z izvajanjem evalvacij na način, kot je opisan v modelu, je bilo potrebno najprej zagotoviti enotno zbiranje podatkov o virih (materialnih, kadrovskih, prostorskih – to je načeloma zagotovljeno že z enotnim formatom letnih poročil, ki jih programi oddajajo svojemu financerju – MDDSZ), postopkih in procesih (v ta namen smo za potrebe modela evalvacije JVSP razvili posebno bazo za beleženje in spremljanje dela – glej Žiberna 2016<sup>1</sup>) in izidih programa, ki jih merimo s pomočjo različnih, v ta namen oblikovanih merskih instrumentov (vprašalniki, dokumentacije, zbirniki).

Razvili smo tipologijo programov, ki naj bi jih evalvirali in skupine programov umestili v to tipologijo. Tipologijo sestavljata dve dimenziji: trajanje programa (trenutni oz. prehodni programi vs. vzdrževalni oz. trajni programi) in kontinuum med preprečevanjem (preventivni programi) in popravljanjem (terapevtski oz. kurativni). Programe smo najprej razvrstili glede na trajanje vključenosti uporabnikov v program (prehodni programi vs. vzdrževalni programi). Od tega je odvisno, kako in v kolikšni meri ti programi vplivajo na življenje uporabnikov (torej ali dejansko lahko npr. vplivajo na izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov; ali lahko to merimo (če so uporabniki v program vključeni dlje časa, lahko razvijemo merske instrumente, s katerimi bomo zaznali te spremembe) in seveda, ali so naravnani preventivno (npr. informativna dejavnost) ali kurativno (terapevtsko delo s predstavniki ranljivih skupin). Od umestitve v tip programa je bilo odvisno, kakšne merske instrumente za merjenje izidov programov smo morali razviti.

Tipologija nam torej omogoča, da opišemo različne oblike dela v programih, s tem pa posredno ugotovimo, kakšne učinke lahko od njih pričakujemo.

Nato smo ugotavljali, kateri so tisti skupni cilji, ki bi jih posamezne skupine programov morale zadovoljevati, da bi izpolnile svoje »poslanstvo«. Pri vzpostavljanju enotnega modela

<sup>1</sup> V vmesnem času smo razvili sodobnejšo spletno različico baze za beleženje in spremljanje dela EVAPRO® (Žiberna 2016 - 5. izd.).

evalviranja socialnovarstvenih programov smo sledili trem skupinam skupnih ciljev. Prve smo imenovali splošni, ki jih lahko uporabimo pri vseh programih, in so zapisani v nacionalnih in nadnacionalnih strateških dokumentih; drugi so posebni skupni cilji, ki jih opredeljujejo v skladu s spoznanji stroke glede problemov, s katerimi se spopadajo določene vrste programov; tretje pa smo imenovali specifični in so lastni vsakemu programu posebej. Pomembno je, da nabor skupnih ciljev določajo skupaj vsi deležniki (financerji programov, izvajalci programov in uporabniki programov).

Evalvacije smo se lotili po načelih dialoga (dialoška evalvacija), kar pomeni, da program evalvirata vsaj dva evalvatorja, ki med seboj primerjata in usklajujeta ocene. Pri tem smo vzpostavili tudi dialog med samimi izvajalci. Smiselno je, da se hkrati evalvirata vsaj dva sorodna programa hkrati (če je to mogoče), kar omogoča razvrščanje in medsebojno primerjanje programov po posameznih skupnih ciljih in postavkah.

Postopki in skupni cilji v enotnem modelu evalvacije morajo biti čim bolj standardizirani, s čimer dosežemo uporabnost, izvedljivost, primernost, natančnost, primerljivost in seveda ponovljivost. Da bi evalvacije čim bolj zadovoljile te kriterije, mora sistem evalvacije zagotoviti stalno spremljanje. Evalvacija omogoča pregled nad kakovostjo programov, odločanje o potrebnem obsegu posameznih vrst programov, hkrati pa je to priložnost za same izvajalce, da ugotovijo, kakšna je kakovost njihovih programov in kako jo lahko izboljšajo (Rode in drugi 2006).

V letu 2009 smo začeli z izvajanjem evalvacij programov. V evalvacije se vključujejo tisti programi, ki jih za petletno obdobje sofinancira MDDSZ in imajo verifikacijo Socialne zbornice Slovenije (v nadaljevanju SZS).

Evalvatorji smo v ta namen skupaj z izvajalci programov v preteklih letih oblikovali vrsto merskih instrumentov (vprašalnikov), s katerimi merimo kakovost izvajanja programov za uporabnike. Nekatere vprašalnike uporabniki izpolnjujejo ob vstopu v program (vprašalnik za uporabnike ob vstopu), druge ob izstopu oz. ob zaključku evalvacijskega obdobja (vprašalnik za uporabnike ob izstopu oz. ob evalvaciji). Posebej za potrebe evalvacije smo pripravili »Zbirnik podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajsane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju« - obrazec, v katerega izvajalci programov vpišejo ključne informacije o programu. Vprašalnike in zbirnike po vsakem obdobju evalvacije ponovno preverimo in jih prilagodimo morebitnim novim ali drugačnim skupnim ciljem programov in/ali opaženim metodološkim pomanjkljivostim.

#### **Kriteriji evalvacije in njihova definicija (s specifičnimi dimenzijami):**

- Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin: ustreznost ciljev se preverja že ob verifikaciji programov in ob razpisu; evalvatorji preverimo, ali izvajalci sledijo tem ciljem, katere cilje in zakaj so jih spremenili; preverimo ustreznost formulacije ciljev, kar bi sicer moral biti že del verifikacije. Dimenzije, ki jih ocenjujemo znotraj tega kriterija, so: primernost formulacije ciljev, sledljivost ciljev (verifikacija, razpis, poročilo), ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.
- Uspešnost programa ocenjujemo preko doseganja skupnih ciljev, ki smo jih določili za posamezno skupino programov. Podatke za oceno po posameznih ciljih pridobivamo

iz vprašalnikov za uporabnike in dokumentacije, ki jo izpolnjujejo izvajalci programov. V prilogi splošnega dela poročila je ocenjevalni list, iz katerega so razvidni kazalniki za merjenje doseganja posameznega cilja. Posamezne dimenzije tega kriterija ocenjujemo numerično.

- Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja med deležem dela neposredno z uporabniki in vsega dela v programu. Podajamo številčne ocene.
- Oceno tveganja za izvedbo programa podajamo glede na naslednje dimenzije: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primernega kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.
- Oceno trajnosti programa podajamo glede na naslednje dimenzije: delež povratnikov in razlogi, delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi, delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa še vsaj en drug JVSP, število let delovanja programa ter dostopnost programa. Ocene podajamo opisno.

Rezultati evalvacije in predlogi, ki izhajajo iz tega, so namenjeni preglednemu prikazu stanja glede doseganja ciljev v posameznih programih in morebitnih tveganj pri izvedbi programa. Izvajalcem programov in financerjem omogočajo, da odpravijo morebitne ugotovljene pomanjkljivosti in preoblikujejo način(e) dela tako, da bo možno v večji meri dosegati cilje, za katere smo ugotovili, da jih v primerjavi z drugimi programi znotraj skupine dosegajo v manjši meri, in zagotoviti ustrezne vire za izvedbo programov.

### **Metodološka pojasnila glede obdelave podatkov**

Vse neustrezne ali dvomljive podatke smo pri izvajalcih programov dodatno preverili in jih prosili za dopolnitve ali pojasnila. Za verodostojnost (pravilnost in natančnost) vseh podatkov, ki so jih poslali izvajalci JVSP, odgovarjajo izvajalci. Enako velja za korektnost in nepristranskost izpolnjevanja vseh vprašalnikov, dokumentacij in zbirnikov.

Pri statistični obdelavi podatkov smo uporabljali Microsoft Excel in IBM SPSS Statistics.

Nekatere ugotovitve podajamo v obliki ocen, druge, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa podajamo opisno. Za ocenjevanje uporabljamo lestvico od 0 (popolnoma neustrezno) do 6 (popolnoma ustrezno). Oznaka n.p. pomeni, da iz organizacije o danem vidiku nismo dobili podatka in oznaka n.o., da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Pri posameznih dimenzijah kriterijev, ki jih ocenjujemo številčno, podajamo tudi vsote, deleže, koeficiente, ki nam služijo kot osnova za ocenjevanje. Ocenjevalni listi za JVSP so priloženi na koncu splošnega dela poročila.

Na koncu poročila podajamo ključne ugotovitve in predloge za delovanje obravnavanega programa.

## 14.2 USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV

Ugotovitve v tem poglavju prikazujemo v dveh točkah. V prvi so podane osnovne informacije o ciljih programa. V Preglednici 14.1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov. Cilje smo skupaj z izvajalci obravnavanega programa in predstavniki MDDSZ prenovili v letu 2016, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). V Preglednici 14.2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

V drugi točki podajamo ugotovitve glede ustreznosti ciljev programa za reševanje problemov posameznih skupin uporabnikov po naslednjih dimenzijah: primernost formulacije ciljev in ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.

### 14.2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji

V Preglednici 14.1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov.

*Preglednica 14.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje*

Cilji	Da/Ne/Delno
zadovoljstvo uporabnika	da
širjenje socialne mreže	da
kakovostno preživljanje prostega časa	da
zvišanje samopodobe, samozavesti	da
pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin	da
izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji	da
izboljšanje učnih navad	da

Aktualni cilji obravnavanega programa se v celoti ujemajo s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov za mlade v letu 2016.

V Preglednici 14.2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

*Preglednica 14.2: Dodatni cilji programa*

Dodatni cilji
/

Izvajalci programa niso navedli nobenega dodatnega cilja, ki ne sodi v nabor ciljev, ki smo jih določili pri prenovi ciljev programa v letu 2016.

### 14.2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov

#### Primernost formulacije ciljev:

Cilji programa so ustrezno formulirani.

#### Ustreznost ciljev glede na tip programa:

Cilji so ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programa.



### 14.3 USPEŠNOST PROGRAMA

V obravnavanem programu doseganje posameznih skupnih ciljev merimo z naslednjimi vprašalniki: Dnevnik doživljajskega igrišča, Evalvacijski list – Delavnice, Evalvacijski vprašalnik – Dvodnevni TSV, Evalvacijski vprašalnik – Letni TSV, Evalvacijski vprašalnik – Trening asertivnosti in Evalvacijski vprašalnik – Vikend TSV. V letu 2016 smo celoten sistem ciljev in vprašalnikov, ki merijo uspešnost programa, temeljito preoblikovali.

Obravnavani program je oddal 839 izpolnjenih vprašalnikov, od tega 156 Dnevnikov doživljajskega igrišča, 215 Evalvacijskih listov – Delavnice, 420 Evalvacijskih vprašalnikov – Dvodnevni TSV, devet Evalvacijskih vprašalnikov – Letni TSV, 30 Evalvacijskih vprašalnikov – Trening asertivnosti in devet Evalvacijskih vprašalnikov – Vikend TSV.

V analizo smo zajeli vseh 839 prejetih vprašalnikov (100 %), kar prikazujemo v Preglednici 14.3.

*Preglednica 14.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo*

Dnevnik doživljajskega igrišča	156
Evalvacijski list – Delavnice	215
Evalvacijski vprašalnik – Dvodnevni TSV	420
Evalvacijski vprašalnik – Letni TSV	9
Evalvacijski vprašalnik – Trening asertivnosti	30
Evalvacijski vprašalnik – Vikend TSV	9
Skupaj za analizo uporabljenih vprašalnikov	839

V analizo smo vključili vse razpoložljive podatke, ki so jih poslali izvajalci. Za vsak cilj podajamo številčno oceno in pod preglednico še analizo podatkov, kjer so podrobneje razvidni posamezni elementi ocenjevanja doseganja posameznega cilja (Preglednica 14.4).

*Preglednica 14.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov*

Cilji	Ocena
zadovoljstvo uporabnika	5
širjenje socialne mreže	5
kakovostno preživljanje prostega časa	5
zvišanje samopodobe, samozavesti	5
pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin	5
izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji	5
izboljšanje učnih navad	0
prepoznavnost programa med ciljno javnostjo	1
usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev	6

### 14.3.1 Analiza vprašalnikov

#### Omejitve pri analizi vprašalnikov:

- skupno število odgovorov ni vedno enako številu vprašalnikov, saj vsi anketiranci niso vedno odgovarjali na vsa vprašanja;
- nekateri vprašalniki so pomanjkljivo izpolnjeni; kljub temu da so imeli uporabniki povsod možnost označiti odgovor 98 (ne vem) in 99 (ne morem odgovoriti), na nekatera vprašanja niso odgovorili, večinoma pa nismo mogli razbrati, ali je uporabnik vprašanje spregledal ali se določeno vprašanje uporabniku ni zdelo relevantno ali pa morda na vprašanje ni znal odgovoriti;

#### Pojasnila pri interpretacijah rezultatov:

- pri interpretacijah rezultatov prikazujemo deleže (v odstotkih) ali povprečne vrednosti. Pri primerjavi med vstopom in evalvacijo/izstopom so deleži ali povprečne vrednosti lahko predstavljeni v oklepajih (npr. 4,20 oz. 4,30), prva številka vedno pomeni delež ali povprečno vrednost ob vstopu v program, druga številka pa ob evalvaciji/izstopu iz programa;
- pri ocenjevanju upoštevamo statistično značilne razlike pri vsaj 5-odstotni stopnji značilnosti;

#### Cilj 1: Zadovoljstvo uporabnika

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o svojem zadovoljstvu s programom.

Pri cilju preverjamo oceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (zelo slabo) do 5 (zelo dobro). Različne delavnice smo združili v skupno oceno vseh delavnic, različna preživljanja prostega časa pa v skupno oceno prostega časa. Ocena programa je skupna za TSV in trening asertivnosti, na ostale 4 trditve so odgovarjali zgolj uporabniki TSV.

Iz izračunanih povprečij ugotavljamo, da so uporabniki zelo zadovoljni s programom kot celoto. Spoznavanje, filozofijo in dogovore so označili kot zelo dobre, prav tako tudi evalvacijo. Delavnice in preživljanje prostega časa so označili kot odlično.

Preglednica 14.5: Indikatorji zadovoljstva uporabnika s programom ob evalvaciji (opisne statistike)

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Kako bi ocenil program kot celoto?	466	3	5	4,66	0,538
Spoznavanje, filozofija in dogovori	23	2	5	4,09	0,848
Delavnice	1996	1	5	4,42	0,763
Evalvacija	429	1	5	4,18	0,783
Preživljanje prostega časa	268	3	5	4,77	0,511

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.



Pri cilju preverjamo tudi samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam). Trditvi "počutil sem se povezanega v skupino" in "bil sem sproščen" sta bili prisotni zgolj v vprašalnikih ob evalvaciji treninga asertivnosti in ne v ostalih vprašalnikih.

Uporabniki izražajo zelo visoko strinjanje, da se sproščeno počutijo v skupini, da so bili slišani in upoštevani, da so bili njihovi predlogi sprejeti in da so se počutili povezanega s skupino. Zelo se strinjajo, da so se pogovarjali o njim pomembnih temah in da so bili sproščeni. Strinjajo se tudi s trditvijo, da so se lahko pogovarjali o temah, ki so jih mučile.

*Preglednica 14.6: Indikatorji zadovoljstva uporabnika ob evalvaciji (opisne statistike)*

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Dobro, sproščeno sem se počutil v skupini.	438	1	5	4,58	0,664
Bil sem slišan in upoštevan.	463	1	5	4,46	0,725
Pogovarjal sem se o meni pomembnih temah.	465	1	5	4,25	0,830
Lahko sem se pogovoril o stvareh, ki so me mučile.	448	1	5	3,85	1,101
Moji predlogi so bili sprejeti.	461	1	5	4,32	0,831
Počutil sem se povezanega s skupino.	30	2	5	4,33	0,802
Bil sem sproščen.	30	3	5	4,10	0,712

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Ocenjevali so na lestvici od 1 (zelo slabo) do 5 (zelo dobro).

Strokovni delavci so povratne informacije ovrednotili kot zelo pozitivne.

*Preglednica 14.7: Povratne informacije udeležencev delavnic (opisne statistike)*

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Kakšni so bili feedbacki udeležencev?	2889	1	5	4,56	0,647

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

## **Cilj 2: Širjenje socialne mreže**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o velikosti svoje socialne mreže.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam).

Uporabniki so pokazali visoko strinjanje s trditvijo, da so spoznali ljudi s katerimi želijo ostati v stiku.

*Preglednica 14.8: Socialna mreža uporabnika (opisne statistike)*

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Spoznal sem ljudi s katerimi želim ostati v kontaktu.	441	1	5	4,20	0,950

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 935 ali 20,17 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, širjenje socialne mreže kot pozitivno.

Preglednica 14.9: Širjenje socialne mreže (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Širjenje socialne mreže	935	20,17	4.635

### **Cilj 3: Kakovostno preživljanje prostega časa**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o kakovosti preživljanja prostega časa.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam).

Uporabniki so pokazali visoko strinjanje s trditvijo, da so sami poskrbeli, da so se dobro počutili.

Preglednica 14.10: Uporabnikovo preživljanje prostega časa (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Sam sem poskrbel, da sem se dobro počutil.	435	1	5	4,37	0,819

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 1.727 ali 37,26 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, kakovostno preživljanje prostega časa kot pozitivno.

Preglednica 14.11: Kakovostno preživljanje prostega časa (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Kakovostno preživljanje (prostega) časa	1727	37,26	4635

### **Cilj 4: Zvišanje samopodobe, samozavesti**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o lastni samopodobi in samozavesti.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam). Trditev "delil sem svoje izkušnje" je bila prisotna zgolj v vprašalnikih ob evalvaciji treninga asertivnosti.

Uporabniki so pokazali visoko strinjanje s trditvijo, da so svoje mnenje delili z ostali in delili svoje izkušnje. Uporabniki so se strinjali s trditvijo, da so spremenili mnenje o sebi, svojem življenju.

Preglednica 14.12: Zviševanje uporabnikove samopodobe, samozavesti (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD

Svoje mnenje sem delil z ostalimi.	465	1	5	4,28	0,833
Spremenil sem mnenje o sebi, o svojem življenju.	422	1	5	3,68	0,248
Delil sem svoje izkušnje.	30	3	5	4,37	0,615

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 258 ali 5,57 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, boljše samopodobo, samozavest kot pozitivno.

Preglednica 14.13: Pozitivna samopodoba/samozavest (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Samopodoba/samozavest	258	5,57	4635

### **Cilj 5: Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o pridobitvi socialnih in funkcionalnih veščin.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam). Trditve "soočil sem se s svojimi problemi", "spoznal sem, da sem za svojo počutje odgovoren sam" in "bolj se zavedam svojih pravic in odgovornosti" so bile prisotne zgolj v vprašalnikih ob evalvaciji treninga asertivnosti.

Uporabniki so pokazali zelo visoko strinjanje s trditvami, da so pridobili veliko koristnih informacij, da so spoznali, da so za svoje počutje odgovorni sami in da se bolj zavedajo svojih pravic in odgovornosti. Strinjali so se s trditvami, da zdaj lažje sprejemajo drugačne od sebe, da vedo kako lažje in boljše reševati probleme, da so si postavili cilj za prihodnost in da so se soočili s svojimi problemi. Komajda se strinjajo s trditvijo, da so spremenili način komunikacije.

Preglednica 14.14: Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Pridobil sem veliko koristnih informacij.	462	1	5	4,40	0,808
Zdaj lažje sprejemam nekoga, ki je drugačen od mene.	421	1	5	4,23	0,999
Spremenil sem način komunikacije.	434	1	5	3,63	1,184
Vem kako lažje in boljše reševati probleme.	458	1	5	4,09	1,028
Postavil sem si cilj za prihodnost.	436	1	5	3,89	1,286
Soočil sem se s svojimi problemi.	30	3	5	4,27	0,583
Spoznal sem, da sem za svoje počutje odgovoren sam.	30	2	5	4,63	0,669
Bolj se zavedam svojih pravic in odgovornosti.	30	3	5	4,53	0,571

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 685 ali 14,78 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin kot pozitivno.

Preglednica 14.15: Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Pridobitev soc. in funkcional. veščin	685	14,78	4635

**Cilj 6: Izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o odnosu z drugimi uporabniki in svojimi bližnjimi.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (se v celoti ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam).

Uporabniki so pokazali visoko strinjanje s trditvami, da bodo izboljšali odnose s tistimi, ki so jim pomembni, da bolje sprejemajo mnenja drugih ljudi, da vedo kako izboljšati odnose z drugimi in da bolje razumejo svoje vedenje.

Preglednica 14.16: Izboljšanje odnosa – evalvacija TSV (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Izboljšal bom odnose s tistimi, ki so mi pomembni.	430	1	5	4,33	0,919

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Preglednica 14.17: Izboljšanje odnosa – trening asertivnosti (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Bolje sprejemam mnenja drugih ljudi.	29	1	5	4,31	0,930
Vem kako izboljšati odnose z drugimi.	30	4	5	4,73	0,450
Bolje razumem svoja vedenja.	30	3	5	4,47	0,629

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno. 428 ali 9,23 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, izboljšanje odnosov z drugimi kot pozitivno ali negativno.

Preglednica 14.18: Izboljšanje odnosov z drugimi (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Izboljšanje odnosov z drugimi	428	9,23	4635

Strokovni delavci so v dnevniku doživljajskega igrišča spremljali uporabnike v mediaciji. Od 53 uporabnikov v mediaciji so ocenili, da jih je 50 ali 94,3 % uspešno zaključilo z mediacijo.

Preglednica 14.19: Zaključek mediacije (frekvence in %)

	Uspešni	%	Vsi vključeni v mediacijo
Vključenost v mediacijo	50	94,3	53

**Cilj 7: Izboljšanje učnih navad**

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 167 ali 3,60 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, izboljšanje učnih navad kot pozitivno.

Preglednica 14.20: Izboljšanje učnih navad (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Izboljšanje učnih navad	167	3,60	4635

**Cilj 8: Prepoznavnost programa med ciljno javnostjo**

Strokovni delavci v programu so vrednotili povratne informacije udeležencev o delavnicah. Udeleženci so lahko izpostavili eno izmed področij delavnic kot pozitivno ali negativno. 295 ali 6,36 % udeležencev je izpostavilo področje delavnic, prepoznavnost programa kot pozitivno.

Preglednica 14.21: Prepoznavnost programa (frekvence in %)

	N	%	Vseh udeležencev
Prepoznavnost programa	295	6,36	4635

**Cilj 9: Usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev**

Uporabniki so v vprašalnikih ob evalvaciji programa poročali o usposobljenosti prostovoljcev in svetovalcev.

Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj v vprašalnikih ob evalvaciji TSV in treninga asertivnosti. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal na lestvici od 1 (zelo slabo) do 5 (zelo dobro). Trditev "koliko se ti zdijo obravnavane teme pomembne in uporabne za življenje" je bila prisotna zgolj v vprašalnikih ob evalvaciji treninga asertivnosti.

Uporabniki so ocenili vodenje programa kot odlično, medtem ko so udeleženci treninga asertivnosti pomembnost in uporabnost obravnavanih tem ocenili s popolno oceno.

Preglednica 14.22: Ocena vodenja (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Kako bi ocenil vodenje programa?	467	3	5	4,88	0,361
Koliko se ti zdijo obravnavane teme pomembne in uporabne za življenje.	30	5	5	5,00	0

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovni delavci v programu so vrednotili svoje vodenje glede na povratne informacije udeležencev, priprave, odzive na skupino delavnicah.

Strokovni delavci ocenjujejo svoje delo kot zelo dobro.

Preglednica 14.23: Samoocena strokovnih delavcev (opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
Kako bi ocenil vodenje programa?	200	2	5	4,12	0,796

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oz. aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

## 14.4 UČINKOVITOST PROGRAMA

Doseganje učinkovitosti programa merimo preko podatkov iz:

- Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju in
- Končnega poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2016 za C programe – splošni obrazec.

Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja opravljenega dela neposredno z uporabniki in ostalega opravljenega dela. Podajamo številčne ocene.

Preglednica 14.24: Učinkovitost rabe programskih virov

Kriterij	Znesek/delež	Ocena
primernost sredstev glede na število uporabnikov	25,08 EUR	1
odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99)*, specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699)	45,45 %	3

Opomba:

\*V oklepajih navajamo standardizirane sklope šifer iz baze opravljenih postopkov.

**Primernost sredstev glede na število uporabnikov** ocenjujemo kot manj ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 25 EUR na uporabnika.

**Odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99), specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699):** delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabo polovico, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

## 14.5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA

Oceno tveganja za izvedbo programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju. Analizo tveganja za izvedbo programa podajamo v več točkah: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.

### 14.5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa

Preglednica 14.25: Financiranje programa

Kriterij	Znesek/delež	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	19.056,45 EUR	5
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	43,01 %	4

**Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas** ocenjujemo kot zelo ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 19.056,45 EUR.

**Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih** je dobrih 43 %. To ocenjujemo kot ustrezno.

**Ustreznost velikosti proračuna za namen programa:** finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

### 14.5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa

Preglednica 14.26: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	97,85	1
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	57,14 %	3
povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6,43	5
ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	100 %	6

**Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in prostovoljcev, ki delajo neposredno z uporabniki** ocenjujemo kot neustrezno. Menimo, da je mesečno okrog 98 uporabnikov na izvajalca prevelika obremenitev.

**Formalno usposobljenost kadrov** (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot srednje ustrezno, saj ima dobra polovica zaposlenih opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva.

**Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih** ocenjujemo kot zelo ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu med šesto in sedmo stopnjo izobrazbe.

**Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ:** Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

### 14.5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike

**Primerjava ciljne in vključene populacije:** ciljna in vključena populacija se ujemata. So pa v program hkrati vključevali tudi osebe iz drugih ranljivejših skupin – otroke migrantov (40 %). Zato je v program prihajalo veliko otrok s kulturno pogojenimi težavami, katerih starši izhajajo iz drugih okolij. Gre za otroke in mladostnike iz držav bivše Jugoslavije, držav bivše Sovjetske zveze in Rome. Delež uporabnikov drugih narodnosti se je povečal, ko so sodelovali s specifičnimi javnimi zavodi.

Druga pomembna skupina so bili mladi, ki zaradi neugodnih družinskih razmer bivajo v stanovanjskih skupinah; mladi, pri katerih so v primarni družini prisotne različne oblike nasilja (psihično, fizično, ekonomsko idr.); mladi, ki prihajajo iz družin, ki se soočajo z različnimi oblikami zasvojenosti; socialno izključeni oz. osamljeni mladi; ekonomsko izključeni mladi; mladi, ki izhajajo iz družin v katerih so prisotne različne vrste duševnih bolezni; mladi, ki izhajajo iz družin v katerih niso smeli izražati določenih čustev; mladi, ki izhajajo iz družin z različnimi psihosomatskimi simptomi in mladi pri katerih imajo določeni člani družine do njih previsoka pričakovanja, ki jim ne dopuščajo svobodne izbire.

Tretja skupina pa so mladi, ki imajo diagnosticirane različne duševne bolezni (pretežno anksioznosti, fobije, depresije, različne oblike motenj hranjenja - predvsem bulimija, diagnosticirane različne oblike psihosomatskih obolenj).

**Ustreznost programa za vključeno populacijo:** program nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

### 14.5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

Večjih **prostorskih tveganj** za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

### 14.5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

Preglednica 14.27: Postopki

Kriterij	Ocena
kakovost strukture postopkov	6

**Kakovost strukture postopkov:** poimenovanja in struktura postopkov, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, sta popolnoma ustrezni.

**Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje:** postopki, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, so popolnoma ustrezni glede na zastavljene cilje programa.



#### 14.5.6 Ocena tveganja - ostalo

**Obstoj konfliktov med zaposlenimi o metodah, ki naj bi jih uporabljali:** v obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo večjih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali. Zaposleni v programu so skladni v vrednotah in načelih ter metodah dela. Navajajo težave z izborom javnih delavcev. Javni delavci potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo populacijo otrok in mladostnikov, ter se posledično osebno odzivajo na težave v odnosu otrok do njih in s tem sprožajo dodatne nepotrebne konflikte.

**Administrativne in organizacijske ovire:** Izvajalci programa navajajo, da v letu 2016 niso zaznali večjih težav, obstajajo pa nekatere, ki so prisotne že ves čas. Poročajo predvsem o finančni in kadrovski podhranjenosti glede na obseg programa in potrebe uporabnikov, ki so iz leta v leto večje. Kot nevladna in neprofitna organizacija so vsakoletno postavljeni v negotov položaj v zvezi s pridobivanjem finančnih sredstev, hkrati pa se jim povečuje količina administrativnega in organizacijskega dela, ki je potrebno za zagotavljanje sredstev, ki jih potrebujejo za izvajanje programa. Prav tako jim povzroča težave kakršnakoli nenapovedana sprememba v beleženju podatkov, saj jim je uspelo razviti sistem, ki omogoča zmanjšanje administracije in posledično več časa za delo z uporabniki.

## 14.6 TRAJNOST PROGRAMA

Oceno trajnosti programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju. Trajnost programa ocenjujemo preko deležev povratnikov iz istega ali drugih programov ter razlogov za povratništvo in števila let delovanja programa. Posamezne dimenzije ocenjujemo opisno. Oceno trajnosti programa pa podajamo tudi na podlagi dejavnikov dostopnosti programa.

**Delež povratnikov in razlogi:** delež uporabnikov, ki se po polletni prekinitvi ponovno vrnejo v program je okrog 5 %. Večina jih ostane dokler ne konča procesa, nato se usmeri v drug program ali pa postanejo prostovoljci programa, ki se želijo usposabljeni na drugih področjih. Večina povratnikov se vrne, ker opazi, da so po določenem času ponovno pričeli izbirati neučinkovita vedenja in, da potrebujejo strokovno podporo pri integraciji ustrežnejših prepričanj in vzorcev vedenj v vsakdanje življenje, mnogi pa tudi prepoznajo učinke, ki so jih pridobili z udeležbo v programu, kot so npr. širjenje socialne mreže, kakovostno preživljanje prostega časa, pridobivanje socialnih in funkcionalnih veščin, večanje samozavesti idr.

**Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi:** uporabnikov iz drugih programov je okrog 80 %. Podatke o tem v programu beležijo predvsem znotraj svetovalnega procesa, kjer je v letu 2016 37 % mladih prišlo po priporočilu različnih SVP ali programov vzgoje in izobraževanja, kjer so bili obravnavani (svetovalnice, CSD, svetovalne službe različnih srednjih šol, stanovanjskih skupin ali vzgojiteljev dijaških domov, mladinskih centrov). 31 % vseh mladih je že bilo psihiatrično obravnavanih, preden so prišli v svetovalnico programa. Ker izvajalci tudi drugje sodelujejo z drugimi organizacijami (osnovne in srednje šole, CSD in sorodne organizacije in svetovalnice, zasebni psihoterapevti, fakultete ipd.) ocenjujejo, da se na podlagi napotitve oz. nasveta javnih zavodov v njihov program vključi približno 3.000 uporabnikov. Mladostniki se za udeležbo odločijo predvsem na podlagi priporočila in kasneje pogosto obiskujejo tudi druge programe izvajalca.

**Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP:** okrog 80 % uporabnikov je vključenih v proces izobraževanja, 15 % je obravnavanih na CSD in v svetovanjih drugje, 20 % uporabnikov pa je (bilo) psihiatrično obravnavanih.

**Število let delovanja programa:** program deluje od leta 2000, torej približno 17 let.

Preglednica 14.28: Dostopnost programa za uporabnike

Kriterij	Ocena
čakalna doba – podatek izvajalcev	4
arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	6
dostopnost informacij o programu na spletu	6

### Čakalna doba – podatek izvajalcev

Obisk svetovalnice je od prvega klica mogoč maksimalno v roku petih dni, pogosteje manj. Telefonsko svetovanje je na voljo ves čas v okviru obratovalnega časa. Obisk programa Skupnostno socialno delo je mogoč vsak delovni dan brez predhodne najave. Udeležba na ostalih programih (Trening socialnih veščin, Trening asertivnosti, delavnice) pa je odvisna od

v naprej postavljenih terminov – uporabniki se v program lahko vključijo kadarkoli v koledarskem letu, glede na (na spletni strani objavljen) letni načrt, raspored programov. Npr. Vikend TSV v aprilu, Letni TSV v juliju, Trening asertivnosti v novembru ipd. To ocenjujemo kot ustrezno.

### ***Urnik dela***

Na prvi lokaciji je svetovalnica odprta ob ponedeljkih in petkih od 9.00 do 15.00 ure, ob torkih, sredo in četrtek pa od 9.00 do 18.00 ure. Na drugi lokaciji je svetovalnica odprta vsak delovni dan med 9.00 in 15.00 uro, Doživljajsko igrišče pa obratuje ob torkih, četrtek in petkih, med 13.00 in 19.00 uro. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

### ***Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim***

Edina arhitektonska ovira so stopnice, ki vodijo v prostore v Ljubljani, kar pomeni da gibalno težje ovirani ne morejo dostopati do prostorov programa, saj v stavbi ni dvigala. Težavo rešujejo tako, da izvajajo delo tudi na terenu in se prilagodijo specifičnim potrebam uporabnika in so na ta način dosegljivi vsem, tudi gibalno težje oviranim. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

### ***Dostopnost javnega prevoza***

Vse lokacije programa so v neposredni bližini postaj mestnega javnega prevoza. Oddaljenost vseh lokacij od najbližjega postajališča je okrog 200 metrov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

### ***Vidnost, označenost prostorov programa***

Naslovi vseh lokacij programa so objavljeni na spletni strani programa in socialnih omrežjih. Prav tako so na spletni strani *google maps* označeni prostori programa. Pot do Doživljajskega igrišča (Skupnostno socialno delo) je označena še na zemljevidu, ki je dostopen na spletni strani programa in socialnih omrežjih. Prav tako so v sami stavbi izobešeni logotipi z imenom društva, z označeno smerjo in nadstropjem ter pripisanimi kontaktnimi podatki, če bi kdo imel težave s potjo do lokacije programa. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

### ***Dostopnost informacij o programu na spletu***

Na spletni strani programa je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Podatkov o številu obiskov strani ne beležijo. Na družbenem omrežju Facebook imajo ustvarjeni dve strani – stran z nazivom Društvo, ki ima 1.220 všečkov in stran z nazivom Doživljajsko igrišče, ki ima 1.277 všečkov. Prav tako imajo profil na spletnem omrežju Instagram z imenom.

## 14.7 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

### a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Cilji programa so ustrezno formulirani in tudi ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programa.

### b) Uspešnost in učinkovitost programa

Program je popolnoma uspešno (ocenjeno z oceno 6 na lestvici od 0 do 6) dosegal naslednji cilj skupine JVSP s področja svetovalnic s podpornimi programi: usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev. Zelo uspešno (ocenjeno z oceno 5) je dosegal cilje: zadovoljstvo uporabnika, širjenje socialne mreže, kakovostno preživljanje prostega časa, zvišanje samopodobe, samozavesti, pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin in izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji; neuspešno (ocenjeno z oceno 1) je dosegal cilj prepoznavnost programa med ciljno javnostjo in poponoma neuspešno (ocenjeno z oceno 3) cilj izboljšanje učnih navad.

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot manj ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 25 EUR na uporabnika. Izvajalci so v obravnavanem obdobju porabili slabo polovico časa za postopke, ki vključujejo uporabnika, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

#### **Predlog**

Delež uporabnikov, ki so izboljšanje učnih navad ter prepoznavnost programa na delavnicah izpostavili kot pozitivno je bil zelo nizek (pod 10 %). Izvajalcem programa predlagamo, da ali okrepijo delovanje pri promociji programa ter prepoznavnosti programa ali razmislijo, če cilja sodita med primarne cilje programa ali da razmislijo, če so morda potrebne kakšne metodološke izboljšave merskih instrumentov. Namreč v evalvacijskem timu smo zgolj malenkostno spremenili vprašalnik, ki ga je izdelalo društvo in meri slabše ocenjena cilja. Gre za vprašalnik, ki so ga v programu uporabljali že pred vključitvijo v sistem zunanjega evalviranja, s tovrstnimi vprašalniki pa v našem timu do sedaj nismo operirali in bi bilo po zaključku letošnjega sklopa evalvacij potrebno skupaj z izvajalci programa prevetriti seznam ciljev in merskih instrumentov.

### c) Ocena tveganja za izvedbo programa

#### **Financiranje programa**

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot zelo ustrezno. Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je dobrih 43 %. To ocenjujemo kot ustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

#### **Primernost kadrov**

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih, ki delajo neposredno z uporabniki, ocenjujemo kot neustrezno. Menimo, da je mesečno okrog 98 uporabnikov na izvajalca prevelika obremenitev. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot srednje ustrezno, saj ima dobra polovica zaposlenih opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih (6,4) ocenjujemo kot zelo

ustrezno. Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

### **Ustreznosti programa za uporabnike**

Ciljna in vključena populacija programa se ujemata. So pa v program hkrati vključevali tudi osebe iz drugih ranjivejših skupin – otroke migrantov (40 %). Zato je v program prihajalo veliko otrok s kulturno pogojenimi težavami, katerih starši izhajajo iz drugih okolij. Gre za otroke in mladostnike iz držav bivše Jugoslavije, držav bivše Sovjetske zveze in Rome. Druga pomembna skupina so bili mladi, ki zaradi neugodnih družinskih razmer bivajo v stanovanjskih skupinah; mladi, pri katerih so v primarni družini prisotne različne oblike nasilja; mladi, ki prihajajo iz družin, ki se soočajo z različnimi oblikami zasvojenosti; mladi, ki izhajajo iz družin v katerih so prisotne različne vrste duševnih bolezni; mladi, ki izhajajo iz družin v katerih niso smeli izražati določenih čustev in mladi pri katerih imajo določeni člani družine do njih previsoka pričakovanja, ki jim ne dopuščajo svobodne izbire. Tretja skupina pa so mladi, ki imajo sami diagnosticirane različne duševne bolezni (pretežno anksioznosti, fobije, depresije, različne oblike motenj hranjenja - predvsem bulimija, diagnosticirane različne oblike psihosomatskih obolenj).

### **Ustreznost prostorov za izvedbo programa**

Prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali na obeh stalnih lokacijah.

### **Beleženje in izvajanje ustreznih postopkov**

Poimenovanja in struktura postopkov, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, sta popolnoma ustrezni. Postopki, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, so popolnoma ustrezni glede na zastavljene cilje programa.

### **Ostala tveganja**

V obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo večjih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali. Navajajo težave z izborom javnih delavcev. Javni delavci potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo populacijo otrok in mladostnikov, ter se posledično osebno odzivajo na težave v odnosu otrok do njih in s tem sprožajo dodatne nepotrebne konflikte.

Izvajalci programa navajajo, da v letu 2016 niso zaznali večjih težav, obstajajo pa nekatere, ki so prisotne že ves čas. Poročajo predvsem o finančni in kadrovski podhranjenosti glede na obseg programa in potrebe uporabnikov, ki so iz leta v leto večje. Kot nevladna in neprofitna organizacija so vsakoletno postavljeni v negotov položaj v zvezi s pridobivanjem finančnih sredstev, hkrati pa se jim povečuje količina administrativnega in organizacijskega dela, ki je potrebno za zagotavljanje sredstev, ki jih potrebujejo za izvajanje programa. Prav tako jim povzroča težave kakršnakoli nenapovedana sprememba v beleženju podatkov, saj jim je uspelo razviti sistem, ki omogoča zmanjšanje administracije in posledično več časa za delo z uporabniki.

### **Predlog**

Zaradi negativnega vpliva pogostih menjav in uvajanj novih javnih delavcev, predlagamo »razmislek« na sistemski ravni ali gre pri institutu javnih delavcev za optimalno izrabo javnih

sredstev ali bi bilo boljše že v prvi fazi zaposliti strokovne delavce, saj gre za delo z zelo občutljivo populacijo, kjer je strokovnost dela zelo pomembna.

#### **d) Kriterij trajnosti**

##### **Kroženje uporabnikov**

Uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, je bilo v obravnavanem obdobju 5 %. Večina jih ostane dokler ne konča procesa, nato se usmeri v drug program ali pa postanejo prostovoljci programa. Hkrati se večina vrne, ker opazi, da so po določenem času ponovno pričeli izbirati neučinkovita vedenja in, da potrebujejo strokovno podporo pri integraciji ustrežnejših prepričan in vzorcev vedenj v vsakdanje življenje, mnogi pa tudi prepoznajo učinke, ki so jih pridobili z udeležbo v programu, kot so npr. širjenje socialne mreže, kakovostno preživljanje prostega časa, pridobivanje socialnih in funkcionalnih veščin, večanje samozavesti idr.

Po podatkih izvajalcev je iz drugih SVP prišlo približno 37 % uporabnikov. Ti so prišli po priporočilu različnih SVP ali programov vzgoje in izobraževanja, kjer so bili obravnavani. 31 % vseh mladih je že bilo psihiatrično obravnavanih, preden so prišli v svetovalnico programa. Ker izvajalci tudi drugje sodelujejo z drugimi organizacijami (osnovne in srednje šole, CSD in sorodne organizacije, zasebni psihoterapevti, fakultete ipd.) ocenjujejo, da se na podlagi napotitve oz. nasveta javnih zavodov v njihov program vključi približno 3.000 uporabnikov. Mladostniki se za udeležbo odločijo predvsem na podlagi priporočila in kasneje pogosto obiskujejo tudi druge programe izvajalca. Hkrati je 15 % obravnavanih na CSD in v svetovanjih drugje, 20 % uporabnikov pa je (bilo) psihiatrično obravnavanih.

Program deluje od leta 2000, torej približno 17 let.

##### **Dostopnost programa za uporabnike**

Obisk svetovalnice je od prvega klica mogoč maksimalno v roku petih dni, pogosteje manj. Telefonsko svetovanje je na voljo ves čas v okviru obratovalnega časa. Obisk programa Skupnostno socialno delo je mogoč vsak delovni dan brez predhodne najave. Udeležba na ostalih programih (Trening socialnih veščin, Trening asertivnosti, delavnice) pa je odvisna od v naprej postavljenih terminov – uporabniki se v program lahko vključijo kadarkoli v koledarskem letu, glede na razpored programov. Na prvi lokaciji je svetovalnica odprta ob ponedeljkih in petkih od 9.00 do 15.00 ure, ob torkih, sredah in četrkih pa od 9.00 do 18.00 ure. Na drugi lokaciji je svetovalnica odprta vsak delovni dan med 9.00 in 15.00 uro, Doživljajsko igrišče pa obratuje ob torkih, četrkih in petkih, med 13.00 in 19.00 uro. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Edina arhitektonska ovira so stopnice, ki vodijo v prostore na eni lokaciji, kar pomeni da gibalno težje ovirani ne morejo dostopati do prostorov programa, saj v stavbi ni dvigala. Težavo rešujejo tako, da izvajajo delo tudi na terenu in se prilagodijo specifičnim potrebam uporabnika. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Vse lokacije programa so v neposredni bližini postaj mestnega javnega prevoza. Oddaljenost vseh lokacij od najbližjega postajališča je okrog 200 metrov. V sami stavbi programa so

izobešeni logotipi z imenom društva, z označeno smerjo in nadstropjem ter pripisanimi kontaktnimi podatki. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Na spletni strani programa je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Podatkov o številu obiskov strani ne beležijo. Na družbenem omrežju Facebook imajo ustvarjeni dve strani – stran z nazivom Društvo, ki ima 1.220 všečkov in stran z nazivom Doživljajsko igrišče, ki ima 1.277 všečkov. Prav tako imajo profil na spletnem omrežju Instagram z imenom.

\*\*\*\*

Obravnava program, ki smo ga v letu 2017 evalvirali, ima dolgo, približno 17-letno tradicijo kontinuiranega delovanja, zaposleni v svetovalnicah so prisotni šest ur vse delovnike, trikrat tedensko po devet ur ter trikrat tedensko v ustreznem času (popoldan po končanem pouku) tudi na terenu oz. na Doživljajskem igrišču. In ravno delo na igrišču je postalo tudi središče medgeneracijskega povezovanja. Obiskovalci programa namreč niso samo otroci in mladostniki temveč tudi njihovi svojci, kjer pa vzporedno poteka tudi medkulturno povezovanje z učenjem medkulturne strpnosti (program se namreč odvija v večji, multikulturni soseski). Doživljajsko igrišče je torej dolgoročni socialno-pedagoško- okoljsko-prostočasno- (med)kulturno-preventivno-kurativno-skupnostno usmerjeni SVP, namenjen dvigu kakovosti življenj otrok, mladih, njihovih svojcev staršev in drugih prebivalcev mesta. Pomembna je tudi ekološka komponenta funkcionalne okupacije udeleženi otrok, ki ustvarjajo z naravnimi materiali.

Pri tem izvajalci programa navajajo težave, povezane s kadrovsko podhranjenostjo glede na obseg programa in potrebe uporabnikov, ki so iz leta v leto večje. Predlagamo spremembo razpisnega normativa za svetovalni del programa. Trenutno je normativ 80 svetovanj/mesec, po 1,5 h/svetovanj za enega zaposlenega. Skupno to znaša 960 svetovanj/leto za enega delavca. Ta, če želi izkoristiti dopust, ki mu pripada in gre npr. enkrat letno za teden dni na bolniško, praktično ni dosegljiv. Predlog je zmanjšani normativ svetovanj iz 960/leto na 800/leto za enega zaposlenega.

Hkrati izvajalci programa navajajo večje težave pri uvajanju javnih delavcev, namreč ti potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo populacijo otrok in mladostnikov. Omenjajo, da je izbor javnih delavcev za delo s tako ranljivo populacijo zelo šibek in bistveno slabši kot pred nekaj leti, saj so na voljo prednostno dolgotrajno (uradno) brezposelne osebe (več let brezposelne), ki si pretežno ali ne želijo zaposliti, ker njihovi preživetveni modeli sestavljajo kombinacijo pravic iz javnih sredstev in v določenih primerih dela na črno ali pa zaradi dolgoročne odsotnosti iz trga dela nimajo motivacije za delo. Pogosto tudi nimajo ustreznih znanj oz. se pri delu z ranljivo skupino odzivajo neustrezno. Če se izjemoma pojavi ustrezní javni delavec za delo v programu, ga v programu po izteku dobe javnega dela ne morajo zaposliti, temveč morajo zopet vzeti nekoga iz skupine dolgotrajno brezposelnih oseb, kar pomeni, da obdobje zaposlitve javnega delavca traja ravno toliko časa, da se zaposleni dobro uvede v delo in potem zapusti program. Hkrati menjava tudi negativno vpliva na delo z uporabniki, saj se te navadijo na zaposlene in se med zaposlenimi in uporabniki ustvari zaupanje, ki je pomembno pri uspešnem socialnem delu. Zaradi negativnega vpliva pogostih menjav in uvajanj novih javnih delavcev, predlagamo »razmislek« na sistemski ravni ali gre pri institutu javnih delavcev za optimalno izrabo javnih

sredstev ali bi bilo boljše že v prvi fazi zaposliti strokovne delavce, saj gre za delo z zelo občutljivo populacijo, kjer sta strokovnost dela ter zaupanje med zaposlenimi in uporabniki zelo pomembna.

Sodelovanje programa z ostalimi akterji (CSD, dijaškimi domovi, mladinskimi domovi, drugimi zavodi) je kontinuirano in dobro. Kratki stiki so redki, pomembno opažanje bi bilo le to, da je na CSD presoja in poznavanje programov precej odvisna od posameznega socialnega delavca. Lahko trdimo, da je program prepoznaven v strokovni in laični javnosti in tudi v procesu zunanje evalvacije smo mu na podlagi pridobljenih podatkov podelili pretežno visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih.



## VIRI IN LITERATURA

- Društvo Center za pomoč mladim - CPM 2017. Dostopno prek: <http://www.cpm-drustvo.si/> (2. november 2017).
- Izpolnjeno Končno poročilo o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016 za C programe – splošni obrazec.
- Mesec, Blaž (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (študijska gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2017-1).
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 2 (MDDSZ 2017-2). Socialnovarstvene storitve. Dostopno prek: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/socialnovarstvene\\_storitve/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/) (2. november 2017).
- Prejeto gradivo izvajalca JVSP: izpolnjeni vprašalniki, zbirniki, dokumentacije, intervjuji, odgovori preko e-pošte.
- Programi socialnega varstva. Dostopno prek: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/socialnovarstveni\\_programi/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstveni_programi/) (2. november 2017).
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020. (Ur.l. RS, št. 39/2013).
- Rode Nino, Rihter Liljana, Kobal Barbara (2006): Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo. Dostopno prek: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/evalvacija\\_pop.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/evalvacija_pop.pdf) (1. september 2017).
- Yates, Brian T. (1999): Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health.
- Zakon o socialnem varstvu. Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16 in 52/16 – ZPPreb-1.
- Žiberna, Vid (2016): Podpora pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnovarstvenih programov: navodila za uporabo baze EVAPRO® - oktober 2016. 5. izd. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.