



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

**Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov (Poročilo 2):
Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja
duševnega zdravja
Evalvacijsko poročilo - SOS telefoni: Društvo zaupni
telefon Samarijan - Zaupni telefon za klic v duševni stiski**

Ljubljana, december 2021

Društvo zaupni telefon Samarijan - Zaupni telefon za klic v duševni stiski

Naročnik: **MDDSZ**
Direktorat za socialne zadeve
Štukljeva cesta 44
1000 Ljubljana

Skrbnica naloge pri naročniku: Mag. Barbara Goričan

Št. pogodbe: 2611-21-050090

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

Skrbnik naloge pri izvajalcu: mag. Vid Žiberna

Naslov poročila: **Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov (poročilo 2):**
Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja duševnega
zdravja
Evalvacijsko poročilo - SOS telefoni: Društvo zaupni telefon Samarijan -
Zaupni telefon za klic v duševni stiski

Avtorji poročila: mag. Vid Žiberna
dr. Mateja Černič
dr. Liljana Rihter

Drugi sodelujoči: Maruša Petrič, dipl. družb. inf.

Št. delovnega poročila IRSSV 38/2021

Datum izdaje poročila: 31. 12. 2021

Izdaja: 01

Kopije: skrbnica 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

CSD	center za socialno delo
DC	dnevni center
EUR	Evro
FSD	Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	Javni verificirani socialnovarstveni programi
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
N	število odgovorov (uporabnikov)
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
PB	Psihiatrična bolnišnica
RS	Republika Slovenija
SVP	socialno varstveni program/i
SZS	Socialna zbornica Slovenije
Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije

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

Besedilo ni lektorirano.

KAZALO VSEBINE

17.1. UVOD.....	6
17.2 USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV	12
17.2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji	12
17.2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov.....	13
17.3 USPEŠNOST PROGRAMA.....	14
17.4 UČINKOVITOST PROGRAMA.....	19
17.5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA	20
17.5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa.....	20
17.5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje.....	20
17.5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike	21
17.5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo.....	21
17.5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov.....	21
17.5.6 Ocena tveganja - ostalo	21
17.6 TRAJNOST PROGRAMA	22
17.7. UGOTOVITVE IN PREDLOGI.....	24
17.8 VIRI IN LITERATURA	29

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 17.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i>	12
<i>Preglednica 17.2: Dodatni cilji programa</i>	13
<i>Preglednica 17.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i>	14
<i>Preglednica 17.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i>	14
<i>Preglednica 17.5: Učinkovitost rabe programskih virov</i>	19
<i>Preglednica 17.6: Financiranje programa</i>	20
<i>Preglednica 17.7: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</i>	20
<i>Preglednica 17.8: Postopki</i>	21
<i>Preglednica 17.9: Dostopnost programa za uporabnike</i>	22

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela</i>	8
<i>Slika 2: Zadovoljstvo uporabnikov s pogovorom</i>	15
<i>Slika 3: Namera ponovnega klica</i>	15
<i>Slika 4: Čustvena razbremenitev klicatelja</i>	16
<i>Slika 5: Zadovoljstvo uporabnikov z dostopnostjo programa</i>	17

17.1. 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 (v nadaljevanju JSVP).

Predmet evalvacije

Predmet evalvacije je delovanje Zaupnega telefona za klic v duševni stiski, ki ga je izvajalo Društvo zaupni telefon Samarijan v obdobju od 1. 1. 2020 – 31. 12. 2020.- Gre za JVSP iz skupine SOS telefonov v duševni stiski, ki jih Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (dalje MDDSZ) financira za večletno obdobje v okviru skupine Mreža programov namenjenih osebam s težavami v duševnem zdravju in vključujejo dnevne centre, pisarne za informiranje in svetovanje s terenskim delom, nastanitvene programe, programe zagovorništva, različne skupine za samopomoč in programe za svojce oseb, ki imajo težave v duševnem zdravju (MDDSZ 2021-1).

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) programe s področja duševnega zdravja 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 za področje duševnega zdravja.

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 2021-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje programov s področja duševnega zdravja, 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 2020-1).

Zaupni telefon za klic v duševni stiski je namenjen osebam, ki se srečajo z bremenom, ki ga prinaša stiska. Stiska namreč lahko boli in ohromi naše življenje, če pravočasno ne poiščemo ustrezne podpore. Stiske so različne in vsak od nas jih občuti drugače. V pogovorih se pogosto dotikajo osamljenosti, težav v medosebnih odnosih, družinskih težav, težav s študijem in na delovnem mestu, izgube bližnjega, življenja z boleznijo, žalovanjem, težkimi življenjskimi preizkušnjami ... Stiska ne pozna meja. Pomembno je, da v stiski uporabnik ni sam, da jo z nekom podeli. Včasih pomaga, da o njej spregovorimo s svojci, prijatelji, včasih je treba poiskati pomoč strokovnjaka. Pomembno je, da aktivno pristopimo k reševanju stiske in si poiščemo primerno pomoč. Obravnavani zaupni telefon je v slovenskem prostoru prisoten od leta 1996. Posameznikom v stiski omogoča brezplačen pogovor z usposobljenim prostovoljcem za pogovor prek brezplačne telefonske številke. Prostovoljci so posameznikom v stiski na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu. Pogovori na zaupnem telefonu so popolnoma anonimni, zaupni in se ne snemajo (Samarijan 2021).

Vrsta in obseg evalvacije

JVSP evalviramo v obdobju, ko vsi programi že nekaj let stabilno delujejo 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).

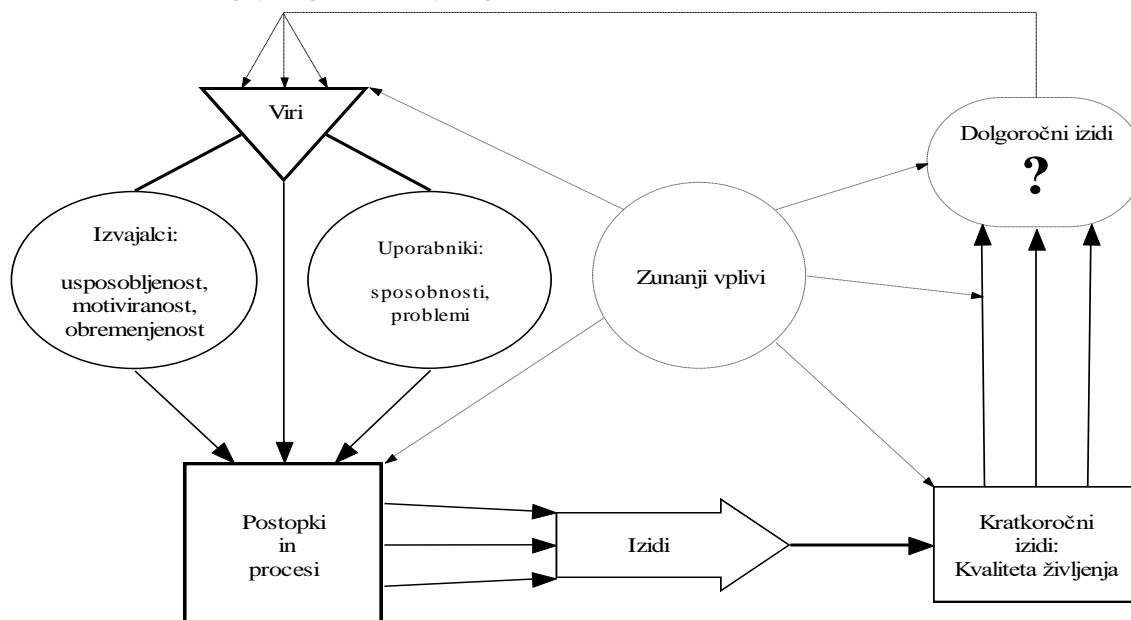
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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 1. Natančneje pa je opisan v knjigi Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe (Rode in drugi 2006).

Slika 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 spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2019)) 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 popraviljanjem (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 koliko 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 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 (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 je MDDSZ v tistem obdobju sofinanciralo za petletno obdobje (zdaj je to obdobje sedemletno) 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 / ob evalvaciji oz. vprašalnik za oceno programa, ki je namenjen kratkotrajnim uporabnikom. Obstajajo tudi vprašalniki oz. dokumentacije, ki jih izpolnjujejo strokovni delavci (dokumentacija za uporabnike in dokumentacija o programu). Posebej za potrebe evalvacije smo pripravili »Zbirnik podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila« za Mrežo programov namenjenih osebam s težavami v duševnem zdravju in vključujejo dnevne centre, pisarne za informiranje in svetovanje s terenskim delom, nastanitvene programe, programe zagovornišтва, različne skupine za samopomoč in programe za svojce oseb, ki imajo težave v duševnem zdravju. Vprašalnike in zbirnike po vsakem obdobju evalvacije ponovno preverimo in jih prilagodimo morebitnim novim ali drugačnim skupnim ciljem programov in/ali opaženim metodološkim pomanjkljivostim.

Poleg tega tudi ves čas nadgrajujemo spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2019) - bazo EVAPRO[®], ki je spletna baza (aplikacija) namenjena beleženju opravljenih storitev JSVP. Je interaktivna aplikacija namenjena mesečnemu, polletnemu in letnemu poročanju financerju JSVP (MDDSZ) ter evalviranju JSVP. Baza je torej stacionirana

na spletu, kar pomeni, da namestitev ni potrebna, uporaba je brezplačna, je dobro zaščitena z vidika vdorov in varstva osebnih podatkov, omogoča neposreden in enostaven izpis poročil, kot jih zahteva MDDSZ in nekateri drugi financerji JSVP pri (pol)letnem in mesečnem poročanju. Aplikacija omogoča izpis večje količine različnih poročil, veliko različnih filtrov podatkov, avtomatično združevanje baz iz različnih enot programa v krovno bazo, enostaven izvoz podatkov, možnost medletnega primerjanja in sledenja podatkov in ustrezne možnosti nadzora vnosa podatkov z varovalkami proti napačnim vnosom.

Baza EVAPRO[®] je dobro zaščitena iz vidika varovanja osebnih podatkov (je kriptirana), poleg tega uporabniki lahko naročniku poročajo tako ali tako zgolj agregirane podatke brez imen in priimkov. Baza EVAPRO[®] se avtomatično shranjuje na strežniku (večkratni backup), zato varnostne kopije niso potrebne.

V aplikaciji redno glede na povratne informacije uporabnikov, poenostavljamo in optimiziramo izpise, razširjamo možnosti vnašanja podatkov, povečujemo količino različnih poročil ter možnosti različnih filtrov podatkov. Spremembe izvajamo tako za posamične baze podatkov kot za krovne baze.

Trenutno bazo uporablja, če odštejemo administratorje, 316 aktivnih uporabnikov, kar pomeni 363 enot programov, pri čemer seveda na vseh enotah uporablja bazo več uporabnikov oz. izvajalcev JSVP. To je precej presežilo naša pričakovanja in je hkrati zahtevalo tudi več dodatnih izobraževanj in telefonskih, ter e-poštnih konzultacij in veliko programerskega ter testnega dela. Redno tudi posodabljam navodila za uporabo baze z novimi možnostmi.

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 ciljeh 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 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.
- 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, R Statistics 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.

17.2 USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV

Ugotovitve v tem poglavju prikazujemo v dveh točkah. V prvi so podane osnovne informacije o ciljnih programih. V Preglednici 1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov. Cilje programov s področja duševnega zdravja smo skupaj z izvajalci programov omenjenega področja in predstavniki MDDSZ postavili v letu 2015, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). V Preglednici 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.

17.2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji

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

Preglednica 17.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje

Skupni cilji, predvideni za programe DC s področja duševnega zdravja	Da/Ne/Delno
zadovoljstvo uporabnika	da
razbremenitev klicatelja (znižani nivo subjektivno doživete stiske uporabnika)	da
dostopnost programa	da
usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev	da
prepoznavnost programa med ciljno javnostjo	da
prepoznavnost programa med strokovno javnostjo	da

Aktualni cilji obravnavanega programa se v celoti pokrivajo s cilji, ki smo jih na ravni programov zaupnih telefonov s področja duševnega zdravja postavili v letu 2015.

V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

Preglednica 17.2: Dodatni cilji programa

Dodatni cilji
/

Izvajalci programov niso navedli nobenega dodatnega cilja, ki ne sodi v nabor ciljev, ki smo jih na ravni programov zaupnih telefonov s področja duševnega zdravja postavili v letu 2015.

17.2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Primernost formulacije ciljev:

Cilji programa so v celoti ustrezno definirani.

Ustreznost ciljev glede na tip programa:

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

17.3 USPEŠNOST PROGRAMA

V programih zaupnih telefonov s področja duševnega zdravja merimo posamezne skupne cilje z naslednjim vprašalnikom: Zbirnik vsebina pogovora. Posamezne cilje pa merimo tudi preko podatkov iz Zbirnikov podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za skupino programov s področja duševnega zdravja ter Dokumentacij o programu, ki so nam jih posredovali izvajalci.

Obravnani program »Zaupni telefon za klic v duševni stiski« izvajalca **Društvo Zaupni telefon Samarijan** je oddal dogovorjeni izpolnjeni vprašalnik Zbirnik vsebina pogovora. Zbirnik vsebuje vrsto in ocene opravljenih storitev, zaradi narave dela v programu (zaupni telefon), so uporabniki anonimni in obravnavamo lahko le izvedene storitve.

V analizo smo zajeli vse podatke iz prejetega vprašalnika, kar prikazujemo v preglednici x.y.

Preglednica 17.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo

Tip vprašalnika	Število
Zbirnik vsebina pogovora	1
Skupaj	1

V spodnji preglednici ocenjujemo relevantne kriterije za program. Za vsak cilj podajamo številčno oceno in pod preglednico še analizo podatkov, kjer so podrobneje razvidni posamezni elementi ocenjevanja doseganja posameznega cilja.

Preglednica 17.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov

Skupni cilji	ocena
Zadovoljstvo uporabnika	6
Razbremenitev klicatelja (znižani nivo subjektivno doživete stiske uporabnika)	5
Dostopnost programa	6
Usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev	6
Prepoznavnost programa med ciljno javnostjo	2
Prepoznavnost programa med strokovno javnostjo	1

17.3.1. Analiza vprašalnikov

Osnovo za analizo predstavlja zbirnik podatkov o pogovorih, ki so bili opravljeni v letu 2020. Izvajalci so ob koncu pogovorov uporabnike povprašali tudi o njihovem zadovoljstvu s pogovorom ter dostopnostjo programa ter odgovore zabeležili v Zbirnik vsebina pogovora.

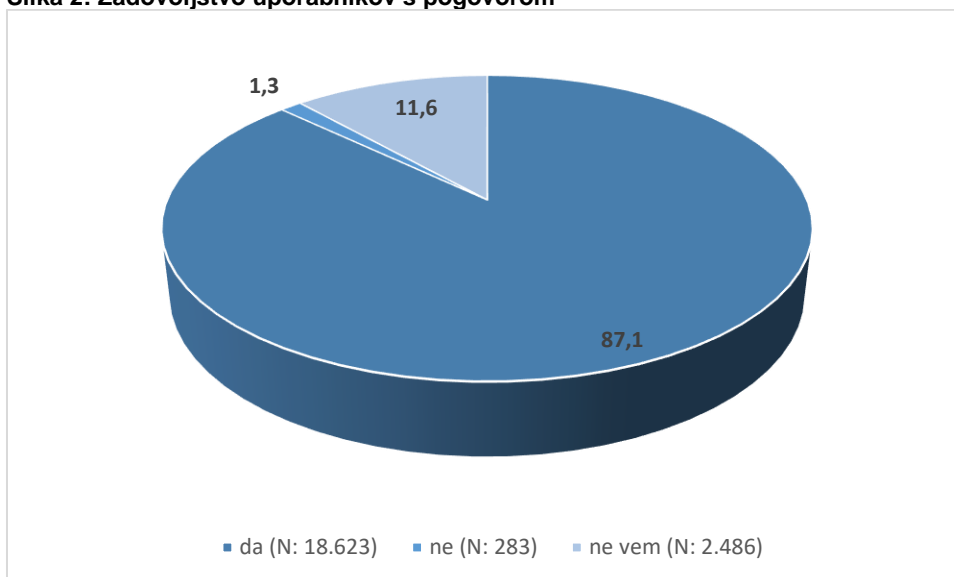
Število analiziranih odgovorov ne odraža nujno števila posameznih klicateljev, saj so nekateri klicatelji (verjetno) klicali tudi več kot enkrat. Ker pa gre za anonimni telefon ni možno oceniti, koliko je bilo dejanskih klicateljev ali kolikokrat je posamezen klicatelj poklical. Podatki v analizi se zato nanašajo na posamezne *klice*, ne na posamezne *klicatelje*.

C1: Zadovoljstvo uporabnika

Ob koncu pogovora so izvajalci klicatelje povprašali o njihovem zadovoljstvu s pogovorom ter o nameri, da še kdaj pokličejo. Ker gre za anonimni telefon ter ker posledično ni mogoče identificirati posameznih klicateljev, se spodnji podatki nanašajo na analizo klicev (enota analize je posamezen klic, ne posamezen klicatelj).

Ob koncu velike večine klicev so klicatelji izrazili zadovoljstvo s pogovorom (18.623 klicev oz. 87,1 %). Le z dobrim procentom pogovorov (283 klicev oz. 1,3 %) pa uporabniki niso bili zadovoljni.

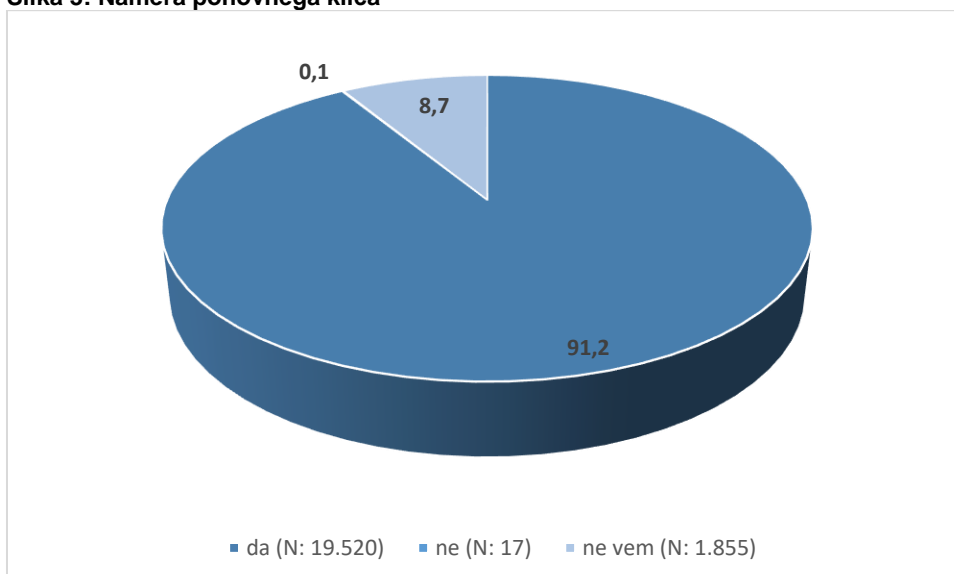
Slika 2: Zadovoljstvo uporabnikov s pogovorom



N = št. klicev

Prav tako so ob koncu skoraj vseh klicev (19.520 klicev oz. 91,2 %) klicatelji izrazili namero, da ponovno pokličejo. Le v 17 primerih (0,1 %) klicatelji niso nameravali ponovno poklicati.

Slika 3: Namera ponovnega klica



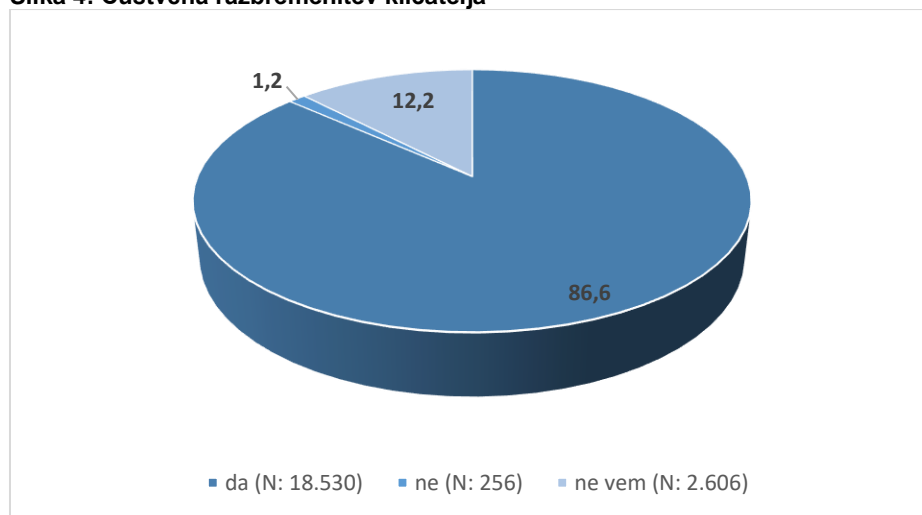
N = št. klicev

C2: Razbremenitev klicatelja (znižani nivo subjektivno doživete stiske uporabnika)

Izvajalci so uporabnike povprašali tudi o tem, ali jih je ogovor kaj razbremenil, ali se je njihova stiska ob pogovoru kaj zmanjšala.

Kar 86,6 % pogovorov (18.530 klicev) je bilo uspešnih, saj so klicatelji potrdili, da je pogovor pripomogel k njihovi čustveni razbremenitvi in zmanjšanju stiske. Le v 1,2 % primerov (256 klicev) pogovor ni pripomogel k olajšanju.

Slika 4: Čustvena razbremenitev klicatelja



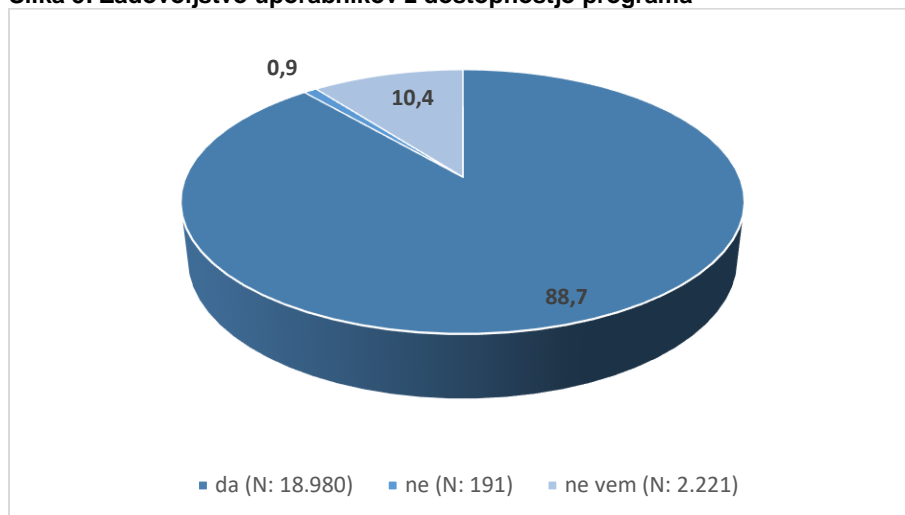
N = št. klicev

C3: Dostopnost programa

Cilj dostopnost do storitev smo preverjali s pomočjo podatkov iz Zbirnika vsebina pogovora, Zbirnika podatkov o programu, izpolnjene Dokumentacije o programu in spletne strani programa.

Ob koncu vsakega pogovora so izvajalci uporabnike povprašali, ali so zadovoljni z dostopnostjo storitve. V veliki večini primerov (18.980 klicev oz. 88,7 %) so uporabniki izrazili zadovoljstvo z dostopnostjo programa. Le v manj kot odstotku primerov (191 klicev oz. 0,9 %) pa so izrazili nezadovoljstvo z dostopnostjo.

Slika 5: Zadovoljstvo uporabnikov z dostopnostjo programa



N = št. klicev

Arhitektonske ovire: glede na podatke iz Zbirnika podatkov o programu ter na podlagi ogleda prostorov glavne lokacije programa, ugotavljamo, da na uporabnike programa arhitektonske ovire ne vplivajo, saj v prostore, kjer se izvaja program zaupni telefon za klic v stiski ne vstopajo. Dežurne sobe so primerno opremljene za izvajanje programa in znotraj prostorov izvajanja programa za prostovoljce ni ovir. Do nekaterih dežurnih sob so stopnice, vendar prostovoljci lahko dostopajo brez težav. Trije prostovoljci imajo telesne oviranosti, vendar zmorejo stopnice sami oziroma z delno našo pomočjo ali pa delujejo v enoti, kjer ni stopnic. Stanje v povezavi z arhitektonskimi ovirami ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost informacij o programu na spletu: spletna stran programa vsebuje vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Čakalna doba – podatek izvajalcev: za postopke namenjene uporabnikom programa praviloma ni čakalnih dob, hkrati delujeta dve aktivni telefonski zvezi. Brezplačnost telefonske številke omogoča dostopnost programa vsem prebivalcem Republike Slovenije. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Urnik programa: program je za uporabnika dostopen 24/dan, vse leto. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Ocena ustreznosti delovnega časa potrebam uporabnikov na lestvici od 1 do 5 (1 popolnoma neustrezno, 5 popolnoma ustrezno): 5. Uporabnikom 24-urna brezplačna dostopnost telefonske linije za klic v duševni stiski popolnoma ustreza. Še posebno izven običajnih uradnih delavnih ur drugih strokovnjakov ali institucij.

Dostopnost javnega prevoza: dostopnost telefonske linije za pomoč v duševni stiski ni vezana na javni prevoz. Sicer je program prostovoljcem dostopen z javnim prevozom, dostop je možen z neposrednimi in rednimi avtobusnimi in železniškimi mestnimi in primestnimi linijami. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Vidnost, označenost prostorov programa: pot do prostorov programa ni označena. V skladu z načeli zaupnosti in anonimnosti se tudi prostori delovanja društva nahajajo na zaupnih in anonimnih lokacijah, ki so dostopni samo članom društva, kar pomeni, da niso označeni, saj nanje ne želijo usmerjati pozornosti. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

C4: Usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev

Cilj sodelovanje prostovoljcev smo preverjali s pomočjo izpolnjene Dokumentacije o programu.

Pregled aktivnosti s področja delovanja prostovoljcev v programu v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2020–31. 12. 2020):

- število vseh prostovoljcev, ki so sodelovali v programu: 210, od tega 100 % usposobljenih za delo na intenzivnem izobraževanju – 55 ur,
- število usposobljenih/izobraževanih prostovoljcev v programu: 29 v obravnavanem letu,
- število opravljenih ur prostovoljcev: 8.003,25.

C5: Prepoznavnost programa med ciljno javnostjo

Cilj prepoznavnost programa med ciljno javnostjo smo preverjali s pomočjo izpolnjene Dokumentacije o programu. Pregled aktivnosti s področja promocije programa v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2020–31. 12. 2020)¹:

- Strokovni delavci programa niso imeli nobenih poljudnih oz. strokovnih objav v medijih.
- Mediji so objavili devet poljudnih oz. strokovnih prispevkov o programu.
- Število obiskov spletne strani: n.p. Društvo se predstavlja na spletni strani, kjer ne meri obiskanosti spletne strani, spletnih družbenih omrežij pa ne uporablja.
- Strokovni delavci programa so razdelili 100 preventivnih in promocijskih materialov.

C6: Prepoznavnost programa med strokovno javnostjo

Cilj prepoznavnost programa med strokovno javnostjo smo preverjali s pomočjo izpolnjene Dokumentacije o programu. Pregled aktivnosti s področja promocije programa v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2020–31. 12. 2020)²:

- Strokovni delavci programa zaradi epidemije Covid-19 niso izvedli nobenega strokovnega predavanja/izobraževanja s področja delovanja programa.
- Strokovni delavci programa so sodelovali v eni delovni/strokovni skupini izven organizacije. Gre za operativno skupino za izvajanje psihološke pomoči v razmerah epidemije v skupini koordinatorjev Telefona za psihološko pomoč v času Covid -19, z Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (več srečanj). Vključitev v delovanje Telefona za psihološko podporo v času Covid-19 v organizaciji NIJZ je pomenila močno promocijsko pojavnost.

¹ V programu je bil zaposlen en strokovni delavec.

² V programu je bil zaposlen en strokovni delavec.

17.4 UČINKOVITOST PROGRAMA

Doseganje učinkovitosti programa merimo preko podatkov iz:

- podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila in
- Končnega poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020 za C programe – splošni obrazec.

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

Preglednica 17.5: Učinkovitost rabe programskih virov

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost sredstev glede na število uporabnikov	5,43	6
odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99)*, specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimni uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699)	59,71	3

Opomba:

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

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog pet evrov na uporabnika.

Odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99), specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimni 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 je okrog 60 %, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

17.5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA

Oceno tveganja za izvedbo programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila. 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.

17.5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa

Preglednica 17.6: *Financiranje programa*

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	24.699,62	6
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	59,51	3

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 24.699,62 EUR.

Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je okrog 60 %. Ostala sredstva večinoma prihajajo preko FIHO. To ocenjujemo kot srednje ustrezno.

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

17.5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa

Preglednica 17.7: *Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki*

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	509,21	6
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	50,00 %	3
povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6,5	6
ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	100 %	6

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju okrog 510 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev.

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

Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma 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.

17.5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike

Primerjava ciljne in vključene populacije: ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.

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

17.5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

17.5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

Preglednica 17.8: Postopki

Kriterij	Ocena
kakovost strukture postopkov	6

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

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

17.5.6 Ocena tveganja - ostalo

Obstoj konfliktov med zaposlenimi o metodah, ki naj bi jih uporabljali: v obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo nerešenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali. V 24 letih preizkušeno Rogersovo metodo nedirektivnega svetovanja še vedno ocenjujejo kot izredno primerno metodo dela za usposobljenega prostovoljca na zaupnem in anonimnem telefonu. Prav tako menijo, da prostovoljcu po osnovnem usposabljanju metoda nudi ustrezen in bogat vpogled v lastno doživljanje in funkcioniranje in krepi kulturo dialoga in odnosov med prostovoljci.

Administrativne in organizacijske ovire: v programu uporabljajo tudi lastni program za zbiranje osnovnih podatkov za izdelavo statistike in evalvacije (baza), ki je zastarel, so v fazi posodabljanja oziroma menjave.

17.6 TRAJNOST PROGRAMA

Oceno trajnosti programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila. 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: izvajalci programa zaradi zagotavljanja anonimnosti klicalcem podatkov o uporabnikih, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, ne beležijo.

Podatke o klicalcih pridobivajo posredno, tako da jih izluščijo iz pogovorov in jih uporabijo zgolj v statistične namene: to so spol, starost, stan, tematika pogovora, zadovoljstvo s pogovorom. Točno zabeležijo število pogovorov in čas trajanja pogovorov in na podlagi statistične analize beležijo, da so v preteklem letu na področju RS opravili 21.387 pogovorov v skupni dolžini 7.989 ur.

Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi: zaradi zagotavljanja anonimnosti klicalcem teh podatkov ne beležijo in ne morejo podati deleža klicincev, ki so prišli iz drugih programov.

Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP: zaradi zagotavljanja anonimnosti klicalcem tudi teh podatkov ne beležijo in ne morejo podati deleža klicincev, ki poleg obravnavanega obiskujejo še vsaj en drug program.

Če klicalec potrebuje / želi kontakte določene ustanove, ki bi omogočala nadaljnjo pomoč ob doživljanju stiske, jih poiščejo in posredujejo. Program se dopolnjuje z različnimi programi (posebni socialni zavodi, domovi starejših občanov, DC, varne hiše, psihiatrične bolnišnice), ki so namenjeni osebam z različnimi dlje trajajočimi stiskami. Program telefonske pomoči v duševni stiski ima pri nastalih trenutnih stiskah pomembno preventivno vlogo, pri dalj časa trajajočih stiskah pa pomembno vlogo pri zmanjševanju tveganj za poslabšanje stanja.

Število let delovanja programa: program deluje od decembra 1996, torej približno 25 let.

Preglednica 17.9: Dostopnost programa za uporabnike

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

Čakalna doba – podatek izvajalcev

Program Zaupni telefon za klic v duševni stiski se na dveh dostopnih telefonskih linijah izvaja neprekinjeno, 24 ur na dan, 365 dni v letu, čakalne dobe praktično ni. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Urnik dela

Glavno izhodišče programa je biti na razpolago posamezniku v stiski tekom celega dneva, brez omejenih uradnih ur. Brezplačnost telefonske številke omogoča dostopnost programa za prav vsakega prebivalca RS. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim

Na uporabnike programa arhitektonske ovire ne vplivajo, saj v prostore, kjer se izvaja program zaupni telefon za klic v stiski, ne vstopajo. Dežurne sobe so primerno opremljene za izvajanje programa in znotraj prostorov izvajanja programa za prostovoljce ni ovir. Do nekaterih dežurnih sob so stopnice, vendar prostovoljci lahko dostopajo brez težav. Trije prostovoljci imajo telesne oviranosti, vendar zmorejo stopnice sami oziroma z delno pomočjo izvajalcev programa ali pa delujejo v enoti, kjer ni stopnic. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost javnega prevoza

Dostopnost telefonske linije za pomoč v duševni stiski ni vezana na javni prevoz. Do vseh enot prostovoljci lahko dostopajo z avtobusnim prevozom. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Vidnost, označenost prostorov programa

V skladu z načeli zaupnosti in anonimnosti se tudi prostori delovanja društva nahajajo na zaupnih in anonimnih lokacijah, ki so dostopni samo članom društva, kar pomeni, da niso označeni, saj nanje ne želijo usmerjati pozornosti. 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.

17.7. UGOTOVITVE IN PREDLOGI

a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

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

b) Uspešnost in učinkovitost programa

V programu telefonskega svetovanja v duševni stiski so popolnoma uspešno (ocenjeno z oceno 6 na lestvici od 0 do 6) dosegali cilje zadovoljstvo uporabnika, dostopnost programa in usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev; zelo uspešno (ocena 5) cilj: razbremenitev klicatelja (znižani nivo subjektivno doživete stiske uporabnika); manj uspešno (ocena 2) cilj: prepoznavnost programa med ciljno javnostjo ter neuspešno (ocena 1) cilj: prepoznavnost programa med strokovno javnostjo.

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog pet evrov na uporabnika. Delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke je okrog 60 %, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

c) Ocena tveganja za izvedbo programa

Financiranje programa

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 24.699,62 EUR. Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih okrog 60 %. To ocenjujemo kot srednje ustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

Primernost kadrov

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju okrog 510 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot srednje ustrezno, saj ima le polovica zaposlenih opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu med šesto in sedmo stopnjo izobrazbe. 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 se v celoti ujemata. Program tudi nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

Ustreznost prostorov za izvedbo programa

Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

Beleženje in izvajanje ustreznih postopkov

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

Ostala tveganja

V obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo nerešenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali. V 24 letih preizkušeno Rogersovo metodo nedirektivnega svetovanja še vedno ocenjujejo kot izredno primerno metodo dela za usposobljenega prostovoljca na zaupnem in anonimnem telefonu. Prav tako menijo, da prostovoljcu po osnovnem usposabljanju metoda nudi ustrezen in bogat vpogled v lastno doživljanje in funkcioniranje in krepi kulturo dialoga in odnosov med prostovoljci.

V programu uporabljajo tudi lastni program za zbiranje osnovnih podatkov za izdelavo statistike in evalvacije (baza), ki je zastarel, so v fazi posodabljanja oziroma menjave.

d) Kriterij trajnosti

Kroženje uporabnikov

Izvajalci programa zaradi zagotavljanja anonimnosti klicalcem podatkov o uporabnikih, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, ne beležijo. Podatke o klicalcih pridobivajo posredno, tako da jih izluščijo iz pogovorov in jih uporabijo zgolj v statistične namene: to so spol, starost, stan, tematika pogovora, zadovoljstvo s pogovorom.

Ravno tako zaradi zagotavljanja anonimnosti klicalcem podatkov o uporabnikih, ki bi prišli iz drugih programov, ne beležijo in ne morejo podati deleža klicancev, ki so prišli iz drugih programov. Enako velja za podatke o deležu uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP. Če klicalec potrebuje / želi kontakte določene ustanove, ki bi omogočala nadaljnjo pomoč ob doživljanju stiske, jih poiščejo in posredujejo. Program se dopolnjuje z različnimi programi (posebni socialni zavodi, domovi starejših občanov, DC, varne hiše, psihiatrične bolnišnice), ki so namenjeni osebam z različnimi dlje trajajočimi stiskami.

Program deluje od decembra 1996, torej približno 25 let.

Dostopnost programa za uporabnike

Glavno izhodišče programa je biti na razpolago posamezniku v stiski tekom celega dneva, brez omejenih uradnih ur. Brezplačnost telefonske številke omogoča dostopnost programa za prav vsakega prebivalca RS. Program Zaupni telefon za klic v duševni stiski se na dveh dostopnih telefonskih linijah izvaja neprekinjeno, 24 ur na dan, 365 dni v letu, čakalne dobe praktično ni. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Na uporabnike programa arhitektonske ovire ne vplivajo, saj v prostore, kjer se izvaja program zaupni telefon za klic v stiski, ne vstopajo. Dežurne sobe so primerno opremljene za izvajanje programa in znotraj prostorov izvajanja programa za prostovoljce ni ovir. Do nekaterih dežurnih sob so stopnice, vendar prostovoljci lahko dostopajo brez težav. Trije prostovoljci imajo telesne oviranosti, vendar zmorejo stopnice sami oziroma z delno pomočjo izvajalcev programa ali pa delujejo v enoti, kjer ni stopnic. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost telefonske linije za pomoč v duševni stiski ni vezana na javni prevoz. Do vseh enot prostovoljci lahko dostopajo z avtobusnim prevozom. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V skladu z načeli zaupnosti in anonimnosti se tudi prostori delovanja društva nahajajo na zaupnih in anonimnih lokacijah, ki so dostopni samo članom društva, kar pomeni, da niso označeni, saj nanje ne želijo usmerjati pozornosti. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Na spletni strani programa je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Obravnani program, ki smo ga v letu 2021 evalvirali na podlagi podatkov za leto 2020, ima dolgo, približno 25-letno tradicijo kontinuiranega delovanja. Program brezplačne telefonske številke za klic v duševni stiski omogoča dosegljivo pomoč vsakemu državljanu RS. Obstoj te možnosti je še posebej dobrodošel za ranljive skupine v družbi, ki finančno ali kako drugače ne zmorejo poiskati druge oblike pomoči. 24 urna dosegljivost omogoča razbremenitev v istem trenutku brez naročanja in čakanja na določeni termin. Anonimnost omogoča popolno zasebnost pogovora in s tem neobremenjenost klicalca z vsebino in osebo na drugi strani. Način pogovora ne vsebuje svetovanja, ampak aktivno empatično poslušanje z namenom razbremenitve in iskanja možnosti rešitve. Pogovor poteka individualno, med klicalcem in prostovoljcem pa velja zaveza anonimnosti in zaupnosti. Posamezen pogovor traja, dokler prostovoljec ocenjuje, da je smiseln. Telefon je posameznim klicalcem dnevna podpora, kar se kaže tudi v pogostosti njihovih klicev. Nekateri se na program obračajo v obdobjih, ki so za njih bolj obremenjujoča, nekateri pa pokličejo le v trenutni stiski, kar jim zadostuje.

Program zaupni telefon za klic v stiski je obsežen, razvejan, izvaja ga približno 200 usposobljenih prostovoljcev, na področju celotne Slovenije. Za funkcioniranje celotnega programa je potrebna dobra organizacija, dobro strokovno delo, usposabljanje in izobraževanje, spretno pridobivanje potrebnih finančnih in materialnih sredstev, angažirano delo na promociji programa za ciljno in strokovno javnost ter permanentna skrb za dobro počutje 200 prostovoljcev, neposrednih izvajalcev programa.

Pri programih telefonskega svetovanja MDDSZ odmeri strošek dela za enega strokovnega delavca za najmanj šest ur telefonskega svetovanja dnevno in najmanj 4.000 klicev na leto (v navedeno število niso všteti čakalni klici). Prizna se strošek največ za tri zaposlene na posamezni program, pri čemer se za vsako naslednjo zaposlitev lahko namesto strokovnega delavca odmeri strošek dela za laičnega delavca z najmanj srednjo izobrazbo. Omenjeni programi sprejme preko leta več kot štirikrat toliko klicev, v programu pa so zaposlene 3,5 delavke, od tega ena strokovna delavka, ki je hkrati strokovna vodja programa.

- Predlog MDDSZ - kadrovska okrepitev programa: delovanje programa z manj kot štirimi zaposlenimi, tudi zaradi razpršenosti po celotni Sloveniji, je težko izvedljivo. Potrebovali bi predvsem sofinanciranje za strokovno kadrovsko dopolnitev programa, torej vsaj še enega strokovnega delavca.

Program kljub temu uspešno deluje na podlagi visoke stopnje zavedanja in pripadnosti prostovoljcev in zaposlenih poslanstvu društva. Prostovoljci, ki program izvajajo, mentorji usposabljanja, supervizorji društva in gostujoči predavatelji delujejo kot prostovoljci, brez vsakega plačila in so v letu 2020 opravili 17.778 ur prostovoljskega dela.

Če klicalec potrebuje oz. želi kontakte določene ustanove, ki bi omogočala nadaljnjo pomoč ob doživljanju stiske, jih poiščejo in posredujejo. Program se dopolnjuje z različnimi programi (posebni socialni zavodi, domovi starejših občanov, DC, varne hiše, psihiatrične bolnišnice), ki so namenjeni osebam z različnimi dalj trajajočimi stiskami. Torej program deluje interdisciplinarno. Sodelovanje z drugimi telefoni, ki delujejo kot JVSP ali SVP je intenzivno, predvsem glede organizacijskih zadev, kar je razumljivo glede na naravo dela in specifično telefonskega svetovanja. Zelo dobro sodelujejo tudi z drugimi SVP s področja duševnega zdravja in mladih. Dobro in kontinuirano sodelujejo tudi z drugimi akterji, ki se ukvarjajo s to problematiko (psihiatrija, CSD,..). Kratkih stikov ne beležijo. S psihiatrično stroko poteka

sodelovanje na način, da se posamezni zdravniki, psihiatri odzovejo na povabila za predavanja prostovoljcem brezplačno. Organizirali so predavanja zdravnikov psihiatrov na teme iz področja duševnega zdravja, pripravili so tudi strokovno srečanje v PB Begunje, ki je obogatilo znanje prostovoljcev, kot jim tudi približalo vlogo, delo in pomen psihiatrične bolnišnice za bolnike s težavami v duševnem zdravju. Izpostavijo lahko zgledno sodelovanje z UKC Maribor, oddelkom za psihiatrijo, kjer se njihovi zdravniki pogosto odzovejo in kot predavatelji za prostovoljce, hkrati jim tudi omogočijo ustrezen prostor za predavanja, ki ga sami nimajo.

Prispevek telefonski pomoči program od novembra 2020 izkazuje tudi s priključitvijo telefonski številki za psihološko podporo v času epidemije COVID-19, ki jo koordinira NIJZ. Dežurna številka je v nočnem času prevezana na telefonske številke klicnega centra zaupnega telefona.

Program deluje po vseh slovenskih regijah in je dobro prepoznaven med uporabniki ter v strokovni in laični javnosti (kliping), na to kaže, da so v preteklem letu na področju RS opravili 21.387 pogovorov v skupni dolžini 7.989 ur. In tudi v procesu zunanje evalvacije smo jim na podlagi pridobljenih podatkov podelili visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih. Sicer sta slabše ocenjena kriterija prepoznavnost programa med ciljno javnostjo in prepoznavnost programa med strokovno javnostjo, a sta naravnana bolj na merjenje tega, koliko v programu naredijo za prepoznavnost (objave v raznih medijih, promocijski material, predavanja....). Glede na število pogovorov pa kaže, da so uporabniki s programom dobro seznanjeni. Ocenjujemo, da ima program telefonske pomoči v duševni stiski pri nastalih trenutnih stiskah pomembno preventivno vlogo, pri dalj časa trajajočih stiskah pa pomembno vlogo pri zmanjševanju tveganj za poslabšanje stanja.

17.8 VIRI IN LITERATURA

- Izpolnjeno Končno poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020 za C programe – splošni obrazec.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2020-1). Socialnovarstveni programi. Dostopno prek: <https://www.gov.si/teme/socialnovarstveni-programi/> (2. februar 2021).
- Prejeto gradivo izvajalca SVP: izpolnjeni vprašalniki, zbirniki, dokumentacije, intervjuji, odgovori preko e-pošte.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020. (Ur.l. RS, št. 39/2013).
- Rode Nino, Rihter Liljana, Kopal Barbara (2006): Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo. Dostopno prek: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/evalvacija_pop.pdf (7. oktober 2021).
- Samarijan. Zaupni telefon Samarijan. Dostopno prek: <http://www.telefon-samarijan.si/> (18. november 2021).
- 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 (2019): Podpora pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnovarstvenih programov: navodila za uporabo baze EVAPRO® - oktober 2019. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- 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.