



**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 Mreže programov  
za brezdomce - informiranje in svetovanje s terenskim delom, sprejemališča in  
nastanitve (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami  
odprtega tipa, nastanitvena stanovanjska podpora):**

**Evalvacijsko poročilo za skupino dnevnih programov za  
brezdomce**

Ljubljana, januar 2019

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

Skrbnici naloge pri naročniku: Marjeta Ferlan Istinič  
Karmen Mitrović

Št. pogodbe: 2611-18-050238

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 (Poročilo 2): Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja Mreže programov za brezdomce - informiranje in svetovanje s terenskim delom, sprejemališča in nastanitve (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa, nastanitvena stanovanjska podpora): Evalvacijsko poročilo za skupino dnevnih programov za brezdomce**

Avtorji poročila: mag. Vid Žiberna, univ. dipl. kom.  
Dr. Mateja Černič  
Nec Vidrih, dipl. soc., mag. kult.  
dr. Liljana Rihter, FSD

Drugi sodelujoči: Žiga Tičar  
Nika Glamočanin  
Anja Jazbinšek  
Vanja Erhatic  
Jernej Trebežnik, mag. etn. in kult. antrop.

Št. delovnega poročila IRSSV 2/2019

Datum izdaje poročila: 31. 1. 2019

Izdaja: 01

Kopije: skrbnici 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
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
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
ZD	zdravstveni dom
ZRSZ	Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje

## KAZALO VSEBINE

<b>1</b>	<b>UVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV .....</b>	<b>14</b>
2.1	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN.	14
2.2	USPEŠNOST PROGRAMOV .....	16
2.3	UČINKOVITOST PROGRAMOV .....	17
2.4	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMOV .....	18
2.5	TRAJNOST PROGRAMOV .....	22
<b>3</b>	<b>VIRI IN LITERATURA.....</b>	<b>30</b>

## KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Seznam programov s šiframi.....</i>	<i>14</i>
<i>Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov .....</i>	<i>15</i>
<i>Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov.....</i>	<i>16</i>
<i>Preglednica 4: Ocene učinkovitosti programov.....</i>	<i>17</i>
<i>Preglednica 5: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov.....</i>	<i>18</i>
<i>Preglednica 6: Ostala tveganja za izvedbo programov .....</i>	<i>19</i>

## KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela.....</i>	<b>9</b>
--	----------

## 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 in sicer skupine dnevnih programov za brezdomce, 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 brezdomce (MDDSZ 2018-1).

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) programe za brezdomce 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 brezdomcev.

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 2018-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje zavetišč za brezdomce, 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 2018-2).

V skupino dnevnih programov za brezdomce sodijo v grobem programi informiranja in svetovanja s terenskim delom, DC in sprejemališča za brezdomce. V širšem smislu pa programi nudijo varen prostor za dnevno bivanje, v katerem strokovni in laični delavci ter prostovoljci v programih skrbijo za podporo uporabnikom za urejanje lastnega življenja. Poleg tega strokovni delavci izvajajo podporo pri stikih s socialnovarstvenimi institucijami in svetovalne dejavnosti ter zagovorništvo konkretnim uporabnikom. DC nudijo materialno pomoč, tople obroke, obleko, možnost tuširanja, britja in pranja obleke, možnost shranjevanja osebnih predmetov ter druženje med prostovoljci in brezdomnimi. Programi informiranja nudijo pomoč pri reševanju vsakdanjih težav, pri iskanju zaposlitve, stanovanja in iskanju ustrezne zdravniške in socialne pomoči (vse vrste, prošenj, vlog, urejanja prejemanja socialnih transferjev), pomoči pri urejanju osebnih dokumentov, vzgojo za osebno higieno (učenje opravljanja in opravljanje osnovnih higienskih potreb - umivanje in čiščenje prostorov) in napotitev ter spremstvo na ustrezne naslove (druge SVP, institucije). Podobno programi terenskega dela, ki poleg večine navedenega tudi redno ob določenih terminih razdeljujejo materialno pomoč v različnih oblikah (hrana, oblačila, obutev...) na domovih uporabnikov (prikolice,...) (SSVP 2018).

### **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 (kadrovske, finančne, prostorske),
- 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).



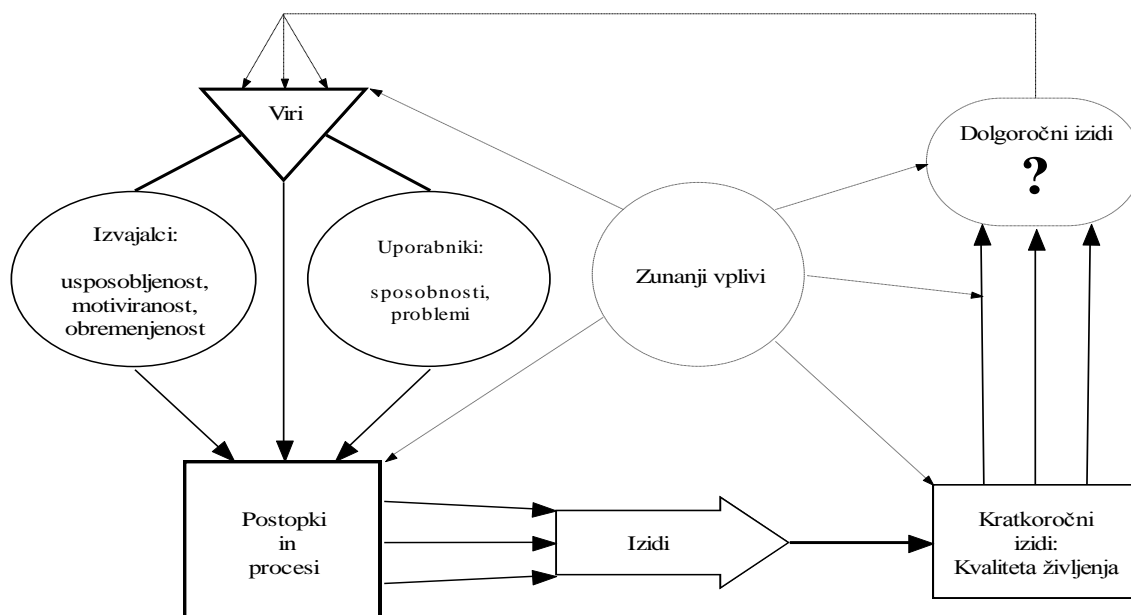
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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 2018)) 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 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 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 pet-letno 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 / 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 za brezdomce: informiranje in svetovanje s terenskim delom, sprejemališča in nastanitve (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi

kapacitetami odprtega tipa, nastanitvena stanovanjska podpora)« - 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.

Poleg tega tudi ves čas nadgrajujejo spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2018) - bazo EVAPRO<sup>®</sup>, 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 namestitvev 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<sup>®</sup>, je dobro zaščitene 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<sup>®</sup>, 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 308 aktivnih uporabnikov, kar pomeni 308 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 uporabe 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 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 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. Izvajalci 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**

Od izvajalcev skupine dnevnih programov za brezdomce smo **prejeli 887 vprašalnikov in dokumentacij**, v analizo smo jih vključili 882 (99,43 %).

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.

Za izračun statističnih značilnosti smo uporabili sledeče teste:

- t-test za dva odvisna vzorca, kjer je spremenljivka nominalnega tipa, ki se porazdeljuje normalno (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu);
- Wilcoxonov test, kjer je ena spremenljivka nominalnega tipa, ki se porazdeljuje asimetrično (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu);
- McNemarjev test, kjer sta obe spremenljivki nominalnega tipa (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu).

Na koncu poročila podajamo ključne ugotovitve in predloge za delovanje skupine programov.

## 2 OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV

Programne smo ocenjevali po zgoraj navedenih kriterijih za evalvacijo. Za tiste dimenzije kriterijev, ki jih je bilo relevantno in možno oceniti številčno, podajamo primerjave ocen, za ostale dimenzije, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa opisne ugotovitve. 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, oznaka n.o., pa da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Poglobljeni podatki posameznih ocenjevanih vidikov so v poročilih za posamični program, ki smo jih oddali naročniku ločeno. V arhivu IRSSV hranimo izpolnjene »Zbirnike podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za brezdomce: informiranje in svetovanje s terenskim delom, sprejemališča in nastanitve (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa, nastanitvena stanovanjska podpora)«.

V naslednji preglednici prikazujemo seznam organizacij s pripadajočim seznamom programov, ki jih organizacije izvajajo. Levi stolpec vsebuje šifre posameznih programov.

Preglednica 1: Seznam programov s šiframi

	Organizacija	Program
P7	Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice	Dnevni distribucijski center s terenskim delom za brezdomce
P8	Nadškofijska Karitas Maribor	Sprejemališče za brezdomce
P9	Škofijska Karitas Koper	Pomoč brezdomcem
P10	Društvo prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote	Celostna pomoč brezdomcem za aktivno vključevanje v družbo – del: Dnevni center s terenskim delom za brezdomce
P11	Območno združenje Rdečega križa Koper	Zavetišče za brezdomne osebe z individualno obravnavo Koper – del: Sprejemališče za brezdomne osebe z dnevno obravnavo in terenskim delom
P12	CSD Piran	KAŽUN Piran - celovita skrb za brezdomne osebe

### 2.1 Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin

V preglednici 2 prikazujemo ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov glede na posamični program. Kriterije ocenjujemo opisno (da/ne/delno).

Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov

	Primernost formulacije ciljev	Ustreznost ciljev glede na tip programa
<b>P7</b>	delno	da
<b>P8</b>	da	da
<b>P9</b>	delno	da
<b>P10</b>	ne	da
<b>P11</b>	da	da
<b>P12</b>	delno	da

**Ugotovitve:**

Opažamo večja odstopanja pri formulacijah ciljev. Cilje na ravni skupine brezdomskih programov smo skupaj z izvajalci programov omenjenega področja in predstavniki MDDSZ uskladili in prenovili v letu 2012, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). Cilji obravnavanih programov se zgolj vsebinsko ujemajo s temi cilji, dikcije pa so skoraj popolnoma drugačne.

V programih dodajajo še naslednje pomensko dodatne cilje: ustvarjanje alternativnih socialnih mrež ter vključevanje prostovoljcev in usposabljanje strokovnjakov na področju brezdomstva; zagotavljanje legitimnega vira zaslužka za brezdomne (namesto beračenja, kraj, goljufij ali prostitucije in drugih nesprejemljivih oblik pridobivanja finančnih sredstev); širitev socialne mreže in izboljšanje socialne mreže in vzpostavitev stika s svojci (če je prekinjen).

Ugotavljamo, da velik del ciljev programov ni ustrezno formuliranih, gre bolj za postopke, ki jih programih izvajajo oz. za procesne cilje ter načela delovanja programa. Sicer so cilji ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programov.

**Predlogi:**

Predlagamo prevetritev ciljev programov in korekcijo vprašalnikov po zaključku drugega kroga evalvacij brezdomskih programov<sup>1</sup>. Proces prenove smo že začeli v sodelovanju z Aktivom brezdomskih programov – Brezdomni do ključa, dokončna navodila pa mora dati MDDSZ.

Opažamo, da v okviru verifikacij SVP, ki jih izvaja SZS, nekateri verifikatorji potrjujejo neustrezne formulacije ciljev. Ker velik del ciljev programov ni ustrezno formuliranih, ti »procesni cilji« niso merljivi, kar otežuje evalviranje programov. Predvsem pa so cilji bistven element dejavnosti programa, saj so cilji tisto, kar naj bi JVSP dosegali v smislu kakovosti. Procesni cilji, oz. postopki, ki so pogosti napisani namesto ciljev, pa so zgolj kvantitativni vidik in na podlagi na ta način formuliranih ciljev lahko merimo samo število opravljenih storitev, torej kvantitativni vidik programa. So torej zgolj pot do realizacije ciljev, ki jih je potrebno jasno definirati. O tem smo obvestili financerja programov, MDDSZ, ki je problem z verifikacijami (in mnenji) identificiral tudi že sam. Z SZS smo se dogovorili za ponovno

<sup>1</sup> Sistem vprašalnikov ni statičen, zato je dobro pregledati, če je praktična uporaba pokazala možnost izboljšave posameznih vprašalnikov. Smiselno bi bilo skupaj z izvajalci programov preveriti, če so se po sedmih letih po zadnji prenovitvi vprašalnikov pojavile kakšne težave pri specifičnih vprašanjih v vprašalnikih, ki so pripomoček za merjenje doseganja ciljev.

izobraževanje verifikatorjev na to temo, ki so ga izvedli predstavniki IRSSV v začetku leta 2019.

Več izvajalcev programov je navedlo dodatni cilj v povezavi z socialno mrežo uporabnika, kar bi lahko združili v skupni cilj: izboljšanje socialne mreže uporabnika.

## 2.2 Uspešnost programov

V naslednjih dveh preglednicah prikazujemo ocene uspešnosti posamičnih programov pri doseganju skupnih ciljev skupine programov. Cilje ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov

Skupni cilj	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10	Ocena P11	Ocena P12
zadovoljstvo uporabnika	5	6	5	5	5	5
ureditev statusa, dokumentov (urejeno zdravstveno zavarovanje, urejeno stalno prebivališče, urejenost osebnih dokumentov, zaposlitev, pridobitev izobrazbe)	n.p.	n.p.	6	6	n.p.	n.p.
izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja (zmanjševanje vnosa alkohola, pridobitev prehrabnih in higienskih navad)	n.p.	3	3	6	3	n.p.
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	5	6	5	5	5	5
informiranost uporabnika	4	6	4	3	5	5
pridobitev delovnih navad (vključenost v programe zaposlovanja: javna dela, APZ, delovna rehabilitacija)	n.p.	n.p.	2	6	n.p.	n.p.
kvalitetno preživljanje časa uporabnika (vključenost uporabnika v aktivnosti)	4	3	0	3	3	3
prepoznavnost programa v lokalnem okolju, promocija, destigmatizacija (pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo)	3	2	4	5	3	4
sodelovanje prostovoljcev	6	5	4	5	4	5
dostopnost do storitev	6	6	4	6	6	5

### Ugotovitve - uspešnost programa:

Programi so bili v povprečju uspešni pri doseganju vseh ciljev (povprečne ocene od 3 do 6), torej pri ciljih: zadovoljstvo uporabnika; ureditev statusa, dokumentov (urejeno zdravstveno zavarovanje, urejeno stalno prebivališče, urejenost osebnih dokumentov, zaposlitev, pridobitev izobrazbe); izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja (zmanjševanje vnosa



alkohola, pridobitev prehrabnih in higienskih navad); zaupanje med uporabniki in zaposlenimi; informiranost uporabnika; pridobitev delovnih navad (vključenost v programe zaposlovanja: javna dela, APZ, delovna rehabilitacija; prepoznavnost programa v lokalnem okolju, promocija, destigmatizacija (pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo); sodelovanje prostovoljcev in dostopnost do storitev. Izjema je cilj kvalitetno preživljanje časa uporabnika (vključenost uporabnika v aktivnosti), kjer so programi dosegali povprečno oceno 2,7.

Najvišjo povprečno oceno so programi dosegali pri naslednjih ciljih: ureditev statusa, dokumentov (urejeno zdravstveno zavarovanje, urejeno stalno prebivališče, urejenost osebnih dokumentov, zaposlitev, pridobitev izobrazbe) (6) in dostopnost do storitev (5,5), najnižjo (2,7) pa pri cilju kvalitetno preživljanje časa uporabnika (vključenost uporabnika v aktivnosti) in prepoznavnost programa v lokalnem okolju, promocija, destigmatizacija (pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo) (3,5).

Najvišjo povprečno oceno doseganja ciljev je dosegal P10 (5), drugo najvišjo P7 (4,7) z zadržkom, da treh ciljev nismo ocenjevali pri tem programu; najnižjo, vendar ravno tako visoko oceno pa P9 (3,7).

### 2.3 Učinkovitost programov

V preglednicah prikazujemo ocene primernosti sredstev glede na število uporabnikov in primernost razmerja opravljenega dela neposredno z uporabniki in ostalega opravljenega dela. Kriterije ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

Preglednica 4: Ocene učinkovitosti programov

Kriterij	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10	Ocena P11	Ocena P12
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	5	6	6	1	6	5
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)	1	6	6	5	3	3

Opomba:

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

#### **Ugotovitve - učinkovitost programa:**

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo pri večini programov kot zelo ali popolnoma ustrezno, le pri P10 kot neustrezno (na mesečni ravni okrog 33 EUR na uporabnika).

Delež časa, ki ga v programih namenijo za delo neposredno z uporabnikom je pri P8-P10 zelo ustrezen do popolnoma ustrezen, srednje ustrezen je pri programih P11 in P12, pri P7 pa neustrezen (pod četrtino porabljenega časa).

**Predlog:**

Kljub velikim administrativnim bremenom je potrebno razmisliti, kako bi v P7 nekoliko povečali delež porabljenega časa za »delo neposredno z uporabniki«. Predlagamo, da se izvajalci P5 posvetujejo z izvajalci programov, ki zagotavljajo ustrežnejše razmerje porabljenega časa za »delo neposredno z uporabniki«.

**2.4 Ocena tveganja za izvedbo programov**

**Kadri**

V naslednjih dveh preglednicah prikazujemo ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov. Kriterije ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

*Preglednica 5: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov*

Kriterij	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10	Ocena P11	Ocena P12
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	3	6	6	1	6	6
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	5	3	2	4	4	2
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	6	6	6	4	6	6
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	2	3	2	3	3	2
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	4	4	4	5	5	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6	6

**Ugotovitve – kadri:**

Pri P8, P9, P11 in P12 so bila sredstva na zaposlenega popolnoma ustrezna in so bila letno nekje med 21.000 EUR in 28.000 EUR, pri P7 srednje ustrezna in pri P10 neustrezna (letno pod 11.000 EUR). Delež sofinanciranja MDDSZ je bil pri vseh programih vsaj srednje ustrezen, le pri P9 in P12 je manj ustrezen, saj je znašal skoraj dve tretjini vseh prihodkov, kar je relativno visok delež. Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih je pri vseh programih popolnoma ustrezno, izjema je P10, kjer je razmerje ustrezno. Delež zaposlenih s strokovnim izpitom je nihal med tretjino in 40 % vseh zaposlenih, vendar ne gre za pogoj MDDSZ, ki financira tudi laične zaposlitve. Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih je bila visoka in se je gibala okrog šeste stopnje. V obravnavanih programih imajo zaposlen kader, ki ga na podlagi pogodbe sofinancira MDDSZ.

### Ostali vidiki tveganja za izvedbo programov

V preglednicah prikazujemo ocene preostalih vidikov tveganja za izvedbo programov. Prvi kriterij ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.), naslednje tri ocenjujemo opisno (da/ne/delno) in zadnja dva opisno (da/ne).

Preglednica 6: Ostala tveganja za izvedbo programov

Kriterij	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10	Ocena P11	Ocena P12
Kakovost strukture postopkov	6	6	6	6	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	da	da	da	da	da	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	ne	da	da	da	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da	da	da	da	da
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	da	ne	da	da	da	da

#### **Ugotovitve - Kakovost strukture postopkov:**

Ugotovili smo, da je kakovost strukture postopkov v obeh programih popolnoma ustrezna. Postopki, ki jih uporabljajo v programih in jih beležijo v bazo postopkov, so popolnoma ustrezni glede na cilje programa.

#### **Predlog**

Opažamo pa, da razumevanje posameznih elementov šifrant postopkov ni enako pri vseh programih, zato predlagamo nadaljnje usklajevanje z mrežo programov za brezdomce, ki smo ga že pričeli v juniju 2018.

#### **Ugotovitve - Ustreznost programa za vključeno populacijo:**

Ciljna in vključena populacija se ujemata: brezdomci oz. socialno večkratno izključene osebe. So pa bile v program vključene tudi brezdomne osebe z dvojnimi oz. več diagnozami in prepletenimi kompleksnimi težavami na več področjih, brezdomne ženske, starejši brezdomni in brezdomni s hudimi zdravstvenimi težavami (tudi osebe nad 50 let po odpustu iz bolnišničnega zdravljenja, ki so socialno-materialno in zdravstveno nestabilne oz. ogrožene), mlajši brezdomni, osebe v postpenalni obravnavi, tujci (neupravičenost pridobitve pravic iz javnih sredstev in nezmožnost sporazumevanja z različnimi institucijami), posebej ranljive skupine, pri katerih obstaja tveganje za prehod v brezdomstvo (dolgotrajno brezposelni, deložirani, starejši, ki živijo v enočlanskem gospodinjstvu) ter brezdomne družine. Vse te skupine bi potrebovale posebno obravnavo.

#### **Predlog**

Predlagamo širitev mreže brezdomskih programov s programi namenjenim brezdomnim osebam z dvojnimi diagnozami, brezdomnim ostarelim, brezdomni z zdravstvenimi težavami, brezdomnim družinam in brezdomnim mladim (več specifičnega terenskega dela). Obširnejši predlog podajamo v spodnji rubriki Ugotovitve in predlogi.

### **Ugotovitve – prostorska tveganja:**

Izvedli smo sistematične ogledе vseh prostorov programov in tudi večine enot izvajanja programov. Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programov nismo identificirali, razen pri P7, kjer so prostori DC premajhni za vse uporabnike in obiskovalce, kar je že samo po sebi problematično z vidika požarne varnosti in zdravja, obenem pa se na tak način še povečujejo konflikti med uporabniki in pritisk na zaposlene, ki skušajo konflikte reševati.

### **Ugotovitve - Organizacijske ovire, konflikti glede uporabe metod dela:**

Pomembnejših tveganj v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela nismo zaznali oz. izvajalci programov vse rešujejo sproti na intervizijah in supervizijah. Večje težave navajajo pri uvajanju javnih delavcev, saj ti potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo populacijo.

Izvajalci programov navajajo nekaj organizacijskih in administrativnih ovir:

- administrativna dela za sofinancerje vzamejo veliko časa, ki bi ga lahko in ga morajo nameniti delu z uporabniki, predvsem je problematično, da se zapisi in evidence za različne akterje/financerje CSD, občine, MDDSZ podvajajo. Uporabniki programov pogosto ne vidijo smisla v izpolnjevanju evalvacijskih vprašalnikov in jih je zato potrebno precej motivirati. Pri izpolnjevanju vprašalnikov je bila občasno potrebna pomoč strokovnih delavcev, saj so bila za nekatere uporabnike določena vprašanja nejasna oziroma imajo nekateri težave pri branju in pisanju. Ob podrobnem pojasnilu strokovnih delavk so uporabniki vprašalnike izpolnili. Glede na specifičnost in posebnost programov menijo, da programov ni mogoče poenotiti z zavetišči ne po vsebini, niti ne po načelih in metodah dela, zaradi česar tudi evalvacijski vprašalniki, ki so ustrezni za zavetišča niso ustrezni za obravnavane programe, kjer je pretok uporabnikov mnogo večji in frekventnejši. Ugotavljajo, da so že cilji do določene mere drugačni. Določeni uporabniki DC zaradi želje ostati anonimni ali iz drugi razlogov (pogosto povezanih s slabimi izkušnjami z ustanovami socialnega varstva in drugimi, nezaupanjem do strokovnih delavcev ali s težavami v duševnem zdravju), ne želijo odgovarjati na vprašalnike. Iz teh razlogov menijo, da v programu z uporabniki ni možno izvajati anket ob vstopu in izstopu.
- Zaradi velikega števila uporabnikov s kompleksnimi življenjskimi okoliščinami strokovnim delavcem pogosto zmanjka časa za bolj poglobljeno individualno delo. Odpirajo so nova polja delovanja – brezdomne osebe z dvojnimi diagnozami, ranljive družine, mladi brezdomni, osebe v postpenalnem obdobju, ki potrebujejo specifično usmerjene programe in jih s svojimi kapacitetami (kadrovskimi, prostorskimi ipd.) ne morejo pokriti. Obstaja povečano tveganje za izgorelost zaradi obsega in narave dela.

### **Predlogi**

Problematika glede (ne)motivacije uporabnikov pri izpolnjevanju evalvacijskih vprašalnikov je sodelavcem evalvacijskega tima poznana in smo strokovnim delavcem tudi dali ustrezna navodila kako pristopiti k uporabnikom pri izpolnjevanju vprašalniku (motiviranje) ter potrdili, da ta praksa ni sporna kljub subjektivnemu vplivu strokovnih delavcev pri izpolnjevanju vprašalnikov. Upoštevajoč cilje in način dela programa, smo se z izvajalci programov tudi že

dogovorili, da bi uporabniki izpolnjevali le krajše vprašalnike za oceno programa, ostale vprašalnike pa le kontinuirani in hkrati motivirani uporabniki. Sicer pa imena in osebni podatki v sistemu evalviranja niso potrebni, izvajalci programov uporabnikom lahko dajo govoreče šifre ali izmišljena imena v šifrantih. Tako ohranijo tudi varen prostor za tiste, ki podatkov o sebi in okoliščin svojega življenja v kakem trenutku ne želijo razkrivati, saj njihova vključenost v program pomeni potencialno manjšo škodo (socialno, zdravstveno ...) tako zanje kot za okolico. Predlagamo, da postopek anketiranja in šifriranja na interaktivnem sestanku ponovimo.

Izvajalci programov navajajo večje težave pri uvajanju javnih delavcev, saj ti potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo populacijo brezdomcev. 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 preživitveni 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 ne morajo zaposliti, temveč 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 neko zaupanje, ki je pomembno pri uspešnem socialnem delu. Večina programov ima z javnimi delavci v zadnjem obdobju negativne izkušnje, uvajanje jim vzame veliko časa na račun neposrednega dela z uporabniki, torej imajo pogosto z njimi več dela kot koristi.

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.

Predlagamo poenotenje vnosa podatkov v bazo za vse brezdomske programe, saj opažamo, da trenutno razumevanje od programa do programa različno. Delno smo tehnično in vsebinsko problem neenotnih vnosov že začeli reševati v sodelovanju z aktivom brezdomskih programov Brezdomni do ključa, dokončna navodila pa mora dati MDDSZ. Enako velja za vprašalnike, ki smo jih oblikovali skupaj z izvajalci programov, vendar, če je praktična uporaba pokazala, da za vključeno populacijo v program niso primerni, jih bomo skupaj z izvajalci preoblikovali.

Zaradi vse bolj raznolikih pojavnih oblik socialne izključenosti tudi stanovanjska izključenost pesti vse bolj različne dele prebivalstva. Iz tega izhaja, da je potrebna širitev mreže SVP na vse bolj prožne in raznolike oblike programov in podprtih oblik bivanja. Te so v društvih, ki izvajajo obravnavane programe, v sodelovanju z drugimi organizacijami pripravljene strokovno razvijati. Kot največjo oviro pri tem pa vidijo odsotnost kadrovske in prostorske kapacitete, kjer bi programe lahko razvijali, tudi medresorsko.

## 2.5 Trajnost programov

V poglavju prikazujemo opisno ocene vidikov trajnosti programov za izvedbo programov.

### **Kontinuiteta delovanja**

Programi imajo pretežno dolgo kontinuiteto delovanja, od šest (P12) do 25 let (P10), kar ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Za vključeno populacijo je namreč zelo pomembno, da imajo možnost stalne oz. kontinuirane vključitve v program, sicer obstaja več možnosti, da se njihovo socialno in psihično stanje poslabša. Nepretrgano delovanje programa je povezano tudi z razvojem in nadgradnjo metod strokovnega dela.

### **Ugotovitve - povratništvo v programu in 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 po podatkih izvajalcev od 0,5 % (P12) do 42 % (P9). Vzroki so: ponovitev zasvojenosti (predvsem od alkohola ali drog), odpust iz stanovanjske skupine s področja duševnega zdravja, sezonsko delo na kmetiji in bivanje v zavetišču v zimskem času, izguba službe zaradi odvisnosti od alkohola, odpust iz doma za starejše zaradi kršenja reda, nezmožnost samostojnega življenja zaradi zdravstvenih ali družinskih težav, pridobitve možnosti dela (predvsem delo na črno ali po pogodbi za določen čas, odsotnost plačila za opravljeno delo), izguba druge primerne namestitve ali lokacije zadrževanja ter prisotnosti črnega trga - preprodavanja in kriminala, psihiatrične ali druge hospitalizacije, prehajanje med programi, odhod na prestajanje zaporne kazni, konec prestajanja zaporne kazni, vključenost v druge višjepražne programe (DTO ali v komuno), pa tudi v institucionalno varstvo ter izstop, izguba pomembne osebe (smrt ali ločitev), pogosto tudi pomanjkanje motivacije in premajhna vztrajnost, ko se soočijo z zahtevno strukturo programov. Nekateri se vrnejo v program le na razbremenilni razgovor, po pomoč pri urejanju statusno-administrativnih zadev, zaradi potrebe po strokovni pomoči pri razreševanju drugih težav ipd.

Po podatkih izvajalcev je bilo uporabnikov, ki bi prišli iz drugih programov od 0,5 (P12) do 95 % (P7). Vključeni so bili v sorodne SVP (programe namenjene odvisnikom, programe s področja duševnega zdravja, druge brezdomske programe), institucije (bolnice, CSD, zavodi, ZRSZ, upravne enote ...), socialnovarstvene storitve in v humanitarne programe, ki jih izvajata Karitas in Rdeči križ. Zaradi raznolike ponudbe pomoči SVP, programi sami uporabnike napotijo v drug program, kjer bi lahko dobili ustrezno pomoč. Po drugi strani pa jih je veliko, ki niso sposobni sprejeti osnovnih pogojev vključitve in so iz mnogih programov odslovljeni. Obravnavani programi ne zagotavljajo celodnevnega bivanja in obenem nekateri tudi ne nudi možnosti za skrb osnovnih higienskih potreb ter ne zagotavlja tople hrane, zato uporabniki kombinirajo različne programe, da zadovoljijo svoje potrebe. Brezdomni, ki se znajdejo v stiski najprej poiščejo tudi pomoč preko institucij ki jih napotijo v SVP za zagotavljanje druge pomoči.

V letu 2017 je bilo v druge programe vključenih od 1 % (P12) do približno 48 % (P9); in sicer v druge programe namenjene brezdomcem, programe namenjene odvisnikom, programe s področja duševnega zdravja), poleg SVP pa tudi v druge humanitarne programe, zdravstveno obravnavo. Na nekaterih lokacijah v istem kraju deluje več organizacij, ki nudijo pomoč brezdomnim osebam ob različnih urah. Organizacije se med seboj dobro

dopolnjujejo. Tudi pri prenosu informacij in svetovanja pri reševanju različnih primerov. Zato je pri brezdomni populaciji pogost pojav kroženja iz organizacije v organizacijo. Velikokrat je program izhodiščna točka za nadaljnjo delo. Ker gre za uporabnike s težavami na več področjih (zaposlitev, denarne težave, težave z nastanitvijo, zdravstvene/duševne težave ipd.), je temelj individualnega dela svetovanje in spremljanje na različne institucije in organizacije, kjer dobijo pomoč za določeno težavo.

\*\*\*\*\*

V procesu evalvacije smo analizirali šest dnevni JVSP za brezdomce. Podajamo nekaj ugotovitev in trendov, ki se nanašajo na obravnavane programe, če se nanašajo na posamični program, smo to posebej označili. Ugotovitve razvrščamo v tri sklope:

a. Značilnosti uporabnikov dnevni programov za brezdomce:

- Na podlagi intervjujev s strokovnimi delavci in uporabniki programov ugotavljamo, da se ciljna in vključena populacija ujemata: brezdomci oz. socialno večkratno izključene osebe, ki potrebujejo podporo na več področjih.
- So pa bile v program vključene tudi brezdomne osebe z dvojnimi oz. več diagnozami in prepletenimi kompleksnimi težavami na več področjih, brezdomne ženske, starejši brezdomni in brezdomni s hudimi zdravstvenimi težavami (tudi osebe nad 50 let po odpustu iz bolnišničnega zdravljenja, ki so socialno-materialno in zdravstveno nestabilne oz. ogrožene), mlajši brezdomni, osebe v postpenalni obravnavi, tujci (neupravičenost pridobitve pravic iz javnih sredstev in nezmožnost sporazumevanja z različnimi institucijami), posebej ranljive skupine, pri katerih obstaja tveganje za prehod v brezdomstvo (dolgotrajno brezposelni, deložirani, starejši, ki živijo v enočlanskem gospodinjstvu) ter brezdomne družine. Vse te skupine bi potrebovale posebno obravnavo.
- Izvajalci programa navajajo, da uporabnikom načeloma ustreza čas dostopnosti programa. Večja težava so nezadostne kapacitete ter potrebe po specializiranih programih, ki jih zaznavajo pri delu z posebno ranljivimi skupinami znotraj brezdomnih in socialno izključenih (dvojne diagnoze, ostareli, mladi, osebe s težjimi zdravstvenimi težavami).
- Ugotavljamo, da v RS primanjkuje cenovno dostopnih stanovanj za socialno najšibkejše. Opažamo predvsem pomanjkanje nastanitvenih možnosti za ljudi, ki bi potrebovali dolgotrajne in hkrati strokovno podprte oblike nastanitve. Gre za ljudi, ki brez psihosocialne podpore ne bi bili sposobni dolgoročno obdržati nastanitve.

b. Sodelovanje dnevni programov za brezdomce z drugim službami:

- Intenziteta in kakovost sodelovanja izvajalcev programov z drugimi izvajalci SVP oz. NVO, ki delujejo na področju brezdomstva in socialno ogroženih posameznikov sta praviloma zelo dobri. Programi sodelujejo s programi iz strokovne sekcije SVP s področja brezdomstva in tudi drugimi sorodnimi SVP s področja duševnega zdravja, nasilja, prepovedanih drog, alkoholizma in drugimi nevladnimi in humanitarnimi organizacijami (Slovenska Karitas, Škofijska Karitas, Rdeči križ), ki delujejo na (sorodnih) področjih.

- Zaradi specifičnosti dela pri reševanju različnih kompleksnih problemov brezdomnih je nujna pomoč in zagovorništvo brezdomnih pri različnih drugih državnih institucijah, zato prav tako dobro sodelujejo z državnimi institucijami kot so ZD, KC (metadonska ambulanta,...), CSD (sodelujejo individualno s posameznimi zaposlenimi ali pa na (multidisciplinarnih) timih, upravne enote, občine, policija, zapori, psihiatrične bolnice, sodišča, ZRSZ, Finančna uprava RS, Varuh človekovih pravic, Ambulanta s posvetovalnico za osebe brez zdravstvenega varstva Pro Bono in drugi.
- Nekateri programi omenjajo kratke stike z medicinskimi in psihiatričnimi ustanovami. Do osebja najlažje dostopajo preko socialnih delavcev, zaposlenih na sami instituciji. Na medicinskih institucijah imajo svoj ritem in možnost dostopnosti, kar izvajalce programov ovira, da bi prišli do informacij ob pravem času. Večkrat jih tudi pošiljajo od ene osebe do druge. Dobivajo občutek, da jih večkrat ne dojemajo kot enakovrednega sogovornika (kot strokovnjakov socialnega področja).
- V (P7) tudi posebej poudarjajo sodelovanje s sosedi, namreč lokacija izvajanja programa je v samem centru mesta. Z njimi skušajo sodelovati, žal pa jih uporabniki programa, ki se večkrat družijo pred samim DC, motijo. Občasno prihaja med uporabniki tudi do preprirov, kar je predvsem moteče za stanovalce v bloku in sosednji turistični kompleks. Večkrat letno dobijo tudi pisne opomine in zahteve po izselitvi iz trenutnih prostorov. Z vsemi omenjenimi akterji poskušajo najti dialog, prav tako pa o tej temi govorijo z uporabniki, s katerimi organizirajo t.i. sestanke uporabnikov DC, kjer skupaj iščejo rešitve, kako bi lahko v okolici vsi sobivali.
- V programih torej ocenjujejo, da so stiki zgledni pri sodelovanju z drugimi programi, ki delujejo na področju brezdomstva, stiki z ostalimi udeleženci v procesu delovanja programa in institucijami pa so precej odvisni od posameznika, s katerim komunicirajo in sodelujejo.

c. Izvajalci dnevni programov za brezdomce:

- Izvajalci programov navajajo večje težave pri uvajanju javnih delavcev, namreč ti potrebujejo veliko vodenja in usmeritev pri delu, saj niso strokovno usposobljeni za delo z ranljivo. 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 ustrezen 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 neko zaupanje, ki je pomembno pri uspešnem socialnem delu. Večina programov ima z javnimi delavci v zadnjem obdobju negativne izkušnje, uvajanje jim vzame veliko časa na račun neposrednega dela z uporabniki, torej imajo pogosto z njimi več dela kot koristi.



- V programih menijo, da so normativi v razpisni dokumentaciji MDDSZ, pod točko »Izračuni« glede na kadrovske zmožnosti in potrebe uporabnikov neustrezni, previsoki.

Na podlagi navedenega podajamo naslednje predloge:

- zaradi vse bolj raznolikih pojavnih oblik socialne izključenosti, tudi stanovanjska izključenost pesti vse bolj različne dele prebivalstva. Zato predlagamo širitev mreže JVSP z naslednjimi programi, storitvami ali kadrovskimi dopolnitvami obstoječih programov:
- programi namenjenim brezdomnim osebam z dvojnimi diagnozami;
- namestitve za ostarele/bolne brezdomne osebe, za bolnike in za osebe, ki jih odpuščajo iz bolnišnic v "domačo oskrbo" - negovalna ustanova za uporabnike, ki potrebujejo nego oziroma nadaljevanje zdravljenja in okrevanja v domači oskrbi s specializiranim, predvsem medicinskim kadrom. Trenutno v RS še nimamo negovalnih nastanitvev. Življenje na ulici je tvegano in dolgotrajnejše bivanje brez nastanitve (tudi v povezavi z različnimi odvisnostmi) prinaša veliko zdravstvenih težav, ki se lahko tudi nenadoma poslabšajo. Tako se dogajalo, da so bili uporabniki obravnavanih programov večkrat sprejeti v bolnišnično zdravljenje, po končanem zdravljenju akutne bolezni pa se vrnejo na ulico, kljub temu da bi potrebovali nego. Za sprejetje v institucionalno varstvo so premladi ali pa so čakalne dobe predolge. Imajo pa tudi veliko zdravstvenih težav, za kar pa nobeden izmed obstoječih programov ni specializiran. Potrebno bi bilo medresorsko sodelovanje medicinske in socialne stroke. V obstoječe programe na tem področju bi bilo potrebno zaposlovati medicinsko osebje, predvsem pa razvijati nove programe, ki bi uporabnikom nudili poleg socialne tudi zdravstveno oskrbo;
- širjenje terenskega dela, saj določen odstotek brezdomnih oseb ostaja brez kakršnekoli oblike pomoči, predvsem zaradi svoje specifične situacije in zavračanja obstoječih oblik pomoči. Potrebno bi bilo financiranje samostojnega programa terenskega dela skozi celo leto. Na ta način bi izvajalci programa prišli do t.i. skritega brezdomstva. Gre za ljudi, ki so brez nastanitve, vendar se zaradi stigme, lastnega občutka nevrednosti in podobnih težav v program(e) ne zatečejo po pomoč. Z doseganjem te populacije na ulici in tako v njihovem prostoru, bi se jim lažje približali ter začeli z izboljšanjem njihovih življenjskih razmer. Prav tako je doseganje uporabnikov preko terenskega dela pomembno tudi zaradi še vedno preveč visokopražnih programov oz. »izpadanja« ljudi iz obstoječih programov, zaradi specifičnih potreb, ki jih imajo uporabniki, s tem je povezana tudi problematika brezdomnih mladih in vzpostavitev mreže specializiranih programov namenjenim brezdomnim mladim, kjer se brezdomstva povečuje, zato predlagamo, da bi progami in financerji (MDDSZ) v bodoče, ko se bodo odpiral SVP in podobne ustanove postavili novo sistemizacijo in vrednotenje kadra, ki bi kakovostno delal s to ciljno populacijo;
- razvijanje kapacitet kot preventiva brezdomstvu za uporabnike v postpenalni obravnavi - postpenalne institucije (medresorsko);
- zaradi velike uporabe zdravil, ki povzročajo odvisnost in drugih medicinskih težav, bi bila potrebna bi bila kadrovska okrepitev s kadri z ustrežno specializiranim strokovnim znanjem;

- potrebno bi bilo uvesti več specializiranih programov trajne in varne nastanitvene pomoči oz. podpore za uporabnike, pri katerih ni videti alternativ brezdomstvu, pa tudi ne vizije, alternative neprestanemu kroženju med različnimi začasnimi namestitvami, ki se jih ljudje poslužujejo predvsem pri pomanjkanju zanje ustreznih ponudb. Pogosto ostaja stanovanjsko vprašanje in problem varne, trajne nastanitve odprto pri ljudeh s težavami v duševnem zdravju in pri ljudeh, ki imajo pogosto tudi druge zdravstvene težave, včasih imajo tudi težave z zasvojenostjo z dovoljenimi ali nedovoljenimi drogami. Praviloma gre za ljudi brez delujočih socialnih mrež, pogosto so to ljudje s travmatičnimi izkušnjami iz preteklosti;
- širitev programov namestitvene podpore v regije, kjer se ti še ne izvajajo, torej namestitve za osebe, ki bi z ustrezno podporo strokovnega osebja zmogli samostojno živeti v primernih nastanitvenih enotah;
- dodatne enote nizkopražnih programov za zasvojene od prepovedanih drog v mestih, kjer še ne delujejo in je problematika akutna;
- dodatne enote celodnevni programov za duševno zdravje v mestih, kjer še ne delujejo;
- ker se v programe vključujejo tudi odvisniki od nedovoljenih drog in alkohola, predlagamo uvedbo programov, t.i. »mokrega DC« oziroma varnih sob, kjer bi uporabnikom bila dovoljena uporaba nedovoljenih drog in alkohola. Trenutno uporabniki uživajo omenjene substance predvsem na ulici, v bližini lokacij programov, kar je posebej moteče za okolico. Za uporabnike in omenjene dejavnosti pa ulica ni varen prostor (ta dejanja so kriminalizirana, uporabnike stigmatizira in preganjana okolice, sam prostor ter njegova urejenost nista primerna ipd.). Iz tega vidika se težave pri uporabnikih samo poglobljajo, ne pa zmanjšujejo;
- 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;
- pozdravljamo ustanovitev in aktivno delovanje »strokovne sekcije« aktiva brezdomskih programov – Brezdomni do ključa, kjer izmenjujejo mnenja, načrtujejo razvoj področja s pripravo predlogov glede na trende potreb v družbi (novi JVSP) in predlogov normativov, delijo informacije, se skupinsko zavzemajo za enotnost poročanja;
- v povezavi s prejšnjo točko bi bilo na ravni strokovne sekcije lažje doseči dogovor za rešitev neenotnosti pri beleženju opravljenega dela in neusklajenosti inštitucij pri poročanju, vsaka ima namreč nekoliko drugačne zahteve (MDDSZ, CSD, SZS, občine...). Preko enotnejšega poročanja bi se JVSP lahko močno administrativno razbremenili in svoj čas namenili v večji meri za aktivno delo z uporabniki;
- Podpiramo predlog mreže Brezdomni do ključa o spremembi normativov in uvedbi novih programov in ga podajamo v tabeli, spremembe so v poudarjenem fontu:

## 1. SOFINANCIRANE BODO VSEBINE NA NASLEDNJIH PODROČJIH:

**Programi za brezdomce.** Programi vključujejo informacijske in svetovalne programe s terenskim delom (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa, sprejemališča in dnevne centre s terenskim delom, nastanitvene programe (zavetišča za brezdomce, zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa, programe nastanitvene stanovanjske podpore, individualizirana nastanitvena podpora), **program trajne in celovite nastanitvene podpore, antideložacijski program, program socialne integracije, program razdeljevanja hrane, program posthospitalne oskrbe in program socialne (pro bono) ambulante.**

## 2. IZRAČUNI

**Programi za brezdomce:**

- a. Za sprejemališča in dnevne centre z dnevno obravnavo in terenskim delom se odmeri strošek dela za 1 strokovnega delavca za najmanj **10 (namesto 25)** kontinuirano vključenih uporabnikov mesečno, vendar največ strošek za 3 zaposlene na dnevni center, pri čemer je lahko **drugi ali tretji laični delavec s V. ali VI, VII. stopnjo izobrazbe.** Za kontinuiranega uporabnika se šteje uporabnik, ki je v program vključen najmanj 4 ure tedensko, pri čemer je program odprt najmanj **6 ur na dan.**
- b. Za zavetišča s prenočitvenimi kapacitetami, **ki je odprto 24 ur na dan vse dni v letu** in z nočnim dežurstvom se odmeri strošek dela **za 2 strokovnega delavca in 3 laične delavce** za najmanj 8 uporabnikov mesečno. Delo v nočnem času se vrednoti v višini 150 % stroškov dela. **Za vsakih naslednjih 8 uporabnikov se prizna dodatni strošek dela za 1 laičnega delavca.**
- c. Za zavetišče s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa, **ki je odprto 12 ur v nočnem času, se odmeri strošek dela za 3 laične delavce s V. stopnjo izobrazbe za najmanj 8 uporabnikov mesečno, vendar ne več kot 4 zaposlene** na program. Delo v nočnem času je vrednoteno v višini 150 % stroškov dela.
- d. Za programe prehodne in srednjeročne nastanitvene stanovanjske podpore, se odmeri strošek dela za 1 strokovnega delavca za **vsakih 8** kontinuirano vključenih uporabnikov na mesec. Za kontinuiranega uporabnika se šteje uporabnik, ki je v program vključen najmanj 2 uri tedensko.
- e. **Za programe trajne in celovite nastanitvene stanovanjske podpore za uporabnike s povečanimi multiplimi potrebami po podpori (ki obsegajo nastanitev in podporne dejavnosti za brezdomne z dolgim stažem in večkratnimi diagnozami, invalidnostjo in izrazitimi telesnimi boleznimi in prikrajšanostmi, z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, za brezdomne z dolgotrajnimi zasvojenostmi) se odmeri strošek dela za 1 strokovnega delavca za najmanj 5 kontinuirano vključenih uporabnikov na mesec. Za kontinuiranega uporabnika se šteje uporabnik, ki je v program vključen najmanj 8 ur tedensko (medresorsko financiranje)**
- f. Program za posthospitalno oskrbo brezdomcev s kroničnimi zdravstvenimi težavami. Za program posthospitalne enote se odmeri strošek za 1

- strokovnega delavca za najmanj 8 kontinuirano vključenih uporabnikov na mesec, pri čemer se za naslednjih 8 kontinuirano vključenih uporabnikov odmeri strošek za 1 dodatnega strokovnega ali laičnega delavca. Možnost združitve posthospitalnega programa s programom socialne ambulante (pro bono ambulante). – financiranje s strani MZ za negovalce, čiščenje itd...
- g. Program antideložacijske dejavnosti: usmerjen je k zmanjševanju tveganja izgube obstoječe nastanitve; program obsega reševanje kriznih situacij s terenskim delom, nudenje fleksibilne psihosocialne podpore po načelu »floating support« ter institucionalno mreženje). Odmeri se strošek dela za 1 strokovnega delavca za najmanj 15 vključenih kontinuiranih uporabnikov na mesec. Za kontinuiranega uporabnika se šteje uporabnik, ki je v program vključen najmanj 1 uro tedensko.
- h. Programi socialne integracije za brezdomce (kulturno izobraževalni, športni program za brezdomne: programi ekonomske, kulturne, izobraževalne, športne aktivnosti, podprto sodelovanje za katerega se odmeri strošek za 2 strokovnega delavca za 25 kontinuiranih uporabnikov mesečno, pri čemer je lahko drugi laični delavec.
- i. Program razdeljevanja hrane: kot posebni program razdelilnice hrane (razdelilnica na določeni lokaciji, terenska razdelilnica, viški hrane ...) se odmeri strošek dela za 1 strokovnega delavca na 30 uporabnikov, vendar največ za 3 zaposlene.

- predlagamo, da nadaljujemo delo poenotenje vnosa podatkov v bazo za vse brezdomske programe, ki smo jo začeli v letu 2018, sicer podatki ne bodo primerljivi. Enako velja za vprašalnike, ki smo jih oblikovali skupaj z izvajalci programov, vendar, če je praktična uporaba pokazala, da za vključeno populacijo v program niso primerni, jih bomo skupaj z izvajalci preoblikovali. Tudi ta proces prenove je že v teku. Pričeli smo s prenovo ciljev, saj opažamo neustrezne formulacije ciljev programov. V okviru verifikacij SVP, ki jih izvaja SZS, nekateri verifikatorji potrjujejo neustrezne formulacije ciljev. Ker velik del ciljev programov ni ustrezno formuliranih, ti »procesni cilji« niso merljivi, kar otežuje evalviranje programov. Predvsem pa so cilji bistven element dejavnosti programa, saj so cilji tisto, kar naj bi JVSP dosegali v smislu kakovosti. Procesni cilji, oz. postopki, ki so pogosto napisani namesto ciljev, pa so zgolj kvantitativni vidik in na podlagi na ta način formuliranih ciljev lahko merimo samo število opravljenih storitev, torej kvantitativni vidik programa. So torej zgolj pot do realizacije ciljev, ki jih je potrebno jasno definirati. O tem smo obvestili financerja programov, MDDSZ, ki so problem z verifikacijami (in mnenji) tudi že sami identificirali. Z SZS smo se dogovorili za ponovno izobraževanje verifikatorjev na to temo, ki ga smo ga izvedli predstavniki IRSSV v začetku leta 2019;
- podpiramo nadaljnje poglobljanje sodelovanja dnevni programov za brezdomce z drugimi SVP in drugimi resorji.

Poročilo oddajamo v letu 2019 na podlagi podatkov iz leta 2017. Glede na informacije, ki smo jih pridobili pri natančnih ogledih programov in polstrukturiranih intervjujih s strokovnimi in drugimi delavci v programih, lahko utemeljeno domnevamo, da bi evalvacije na podatkih iz

leta 2018 pokazale drugačno sliko, saj je znatno povišanje denarne socialne pomoči zelo otežilo delo v programih, namreč uporabniki so manj motivirani za spremembe v življenju, predvsem za delavno aktivacijo. Razlika med denarno-socialno pomočjo in minimalno plačo oz. zaslužki pri oblikah dela, ki so obravnavani populaciji na voljo, se je še znižala in je med najnižjimi v Evropi. Uporabniki programov več denarja namenijo za alkohol in prepovedane substance, zmanjšal se je obisk v razdelilnicah hrane tudi zaradi kompenzacije z alkoholom.

V splošnem ugotavljamo, da imajo dnevni programi za brezdomce, ki smo jih v letu 2018 evalvirali, dolgo tradicijo kontinuiranega delovanja, izvajalci programov so strokovno na voljo uporabnikom dnevno ustrezno količino ur, ob predvidenih terminih pa delujejo tudi telefonsko. Do programov imajo dostop tudi ljudje z nižjim ekonomskim in socialnim statusom, so fleksibilni ter sledijo novim potrebam, ki se v družbi pojavljajo. Strokovni kader je usmerjen v delovanje po Kodeksu in načelih socialnega varstva. Nastanitveni programi za brezdomce delujejo dobro, visoko strokovno in odgovorno tako do uporabnikov, kakor tudi do financerjev, kar dokazujejo pretežno visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih.

### 3 VIRI IN LITERATURA

- Izpolnjena Končna poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017 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 2018-1). 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/) (3. oktober 2018).
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 2 (MDDSZ 2018-2). 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/) (3. oktober 2018).
- Prejeto gradivo izvajalcev 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, 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) (3. september 2018).
- Spletne strani obravnavanih izvajalcev SVP (SSVP 2018).
- 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 (2018): Podpora pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnovarstvenih programov: navodila za uporabo baze EVAPRO® - januar 2018. 5. izd. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.