



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 nastanitvenih 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 nastanitvenih 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 4/2019

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

1	UVOD.....	7
2	OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV	13
2.1	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN.....	13
2.2	USPEŠNOST PROGRAMOV	15
2.3	UČINKOVITOST PROGRAMOV	16
2.4	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMOV	17
2.5	TRAJNOST PROGRAMOV	21
3	VIRI IN LITERATURA.....	29

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Seznam programov s šiframi.....</i>	13
<i>Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov</i>	14
<i>Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov.....</i>	15
<i>Preglednica 4: Ocene učinkovitosti programov.....</i>	16
<i>Preglednica 5: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov.....</i>	17
<i>Preglednica 6: Ostala tveganja za izvedbo programov</i>	18

KAZALO SLIK

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

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 skupino nastanitvenih 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 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).

Nastanitveni programi za brezdomce (zavetišča za brezdomne osebe) so bivalne kapacitete namenjene uporabnikom, ki nimajo urejenih bivalnih razmer. Uporabnikom je na voljo bivališče, prehrana, oskrba z obleko in obutvijo, skrb za higieno in različne vrste socialnih storitev. Sprejemajo polnoletne osebe, ki nimajo možnosti bivanja drugje ter izkazujejo materialno ogroženost večinoma po veljavnih predpisih o pravicah do socialno varstvenih prejemkov. Praviloma so v zavetišče lahko sprejete le osebe, ki so državljani RS in imajo stalno prebivališče na območju mestnih občin, kjer program poteka, druge osebe pa le izjemoma za krajši čas do ustrezne rešitve bivanjske problematike, če zavetišče ni polno zasedeno. Edini pogoj za sprejem oziroma uporabo storitev je primeren odnos do drugih uporabnikov in zaposlenih ter spoštovanje hišnega reda. Alkohol in nedovoljene droge niso dovoljeni, prav tako zavračajo vsako nasilje. Uporabnik, ki tega ne upošteva, ima prepovedan vstop v program. V zavetišče praviloma ne sprejemajo nepokretnih oseb ali drugih oseb, ki za opravljanje osnovnih življenjskih potreb potrebujejo vsakodnevno pomoč in postrežbo tretje osebe. Namreč za to ni ne prostora, ne ustreznega osebja. Uporabnik zavetišča mora samostojno hoditi in biti sposoben skrbeti za osebno in skupno higieno (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 (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).

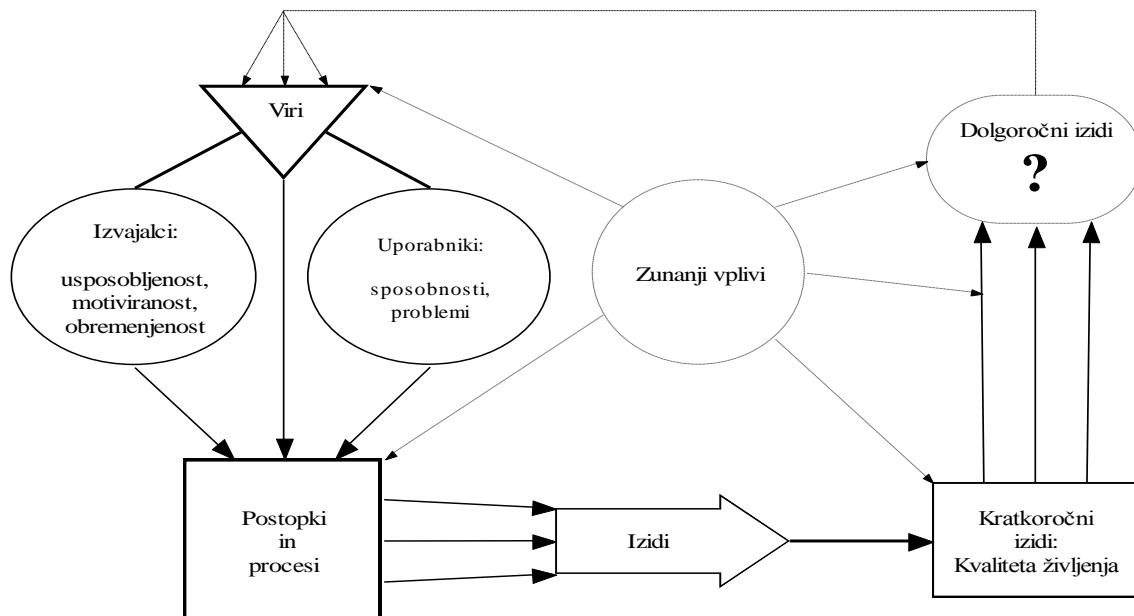
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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 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[®], 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 namestitve 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 shrani 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 ciljnih 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 nastanitvenih programov za brezdomce smo **prejeli 799 vprašalnikov in dokumentacij**, od tega smo jih 784 (98 %) vključili v analizo.

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

Programs 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
P1	CSD Kranj	Zavetišče za brezdomce Kranj
P2	CSD Ljubljana Center	Zavetišče za brezdomce
P3	CSD Maribor	Zavetišče za brezdomce Maribor
P4	Javni zavod SOCIO Celje	Zavetišče za brezdomce Celje
P5	Mozaik - društvo za socialno vključenost	Zavetišče za brezdomne osebe Murska Sobota
P6	Območno združenje Rdečega križa Koper	Zavetišče za brezdomne osebe z individualno obravnavo Koper – del: Zavetišče s prenočitvenimi kapacitetami odprtega tipa

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
P1	ne	da
P2	ne	da
P3	ne	da
P4	da	da
P5	da	da
P6	da	da

Ugotovitve:

Opažamo večja odstopanja pri formulacijah ciljev pri polovici obravnavanih programov. 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. Ugotavljamo tudi, da velik del ciljev programov ni ustrezno formuliranih, gre bolj za postopke, ki jih program izvaja oz. za procesne cilje ter načela delovanja programa. Sicer so cilji ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programov.

V programih dodajajo še nekaj dodatnih ciljev: dekriminalizirana populacija; zmanjševanje in preprečevanje socialne izključenosti; povezovanje s podobnimi programi in dvig kulturne osveščenosti vseh sodelujočih v programu.

Predlogi:

Predlagamo prevetritev ciljev programov in korekcijo vprašalnikov po zaključku drugega kroga evalvacij brezdomskih programov¹. 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 izobraževanje verifikatorjev na to temo, ki so ga izvedli predstavniki IRSSV v začetku leta 2019.

¹ 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.

Dodatne cilje, ki so jih navedli izvajalci programov, bi lahko dodali v seznam skupnih ciljev, če bi pri tem dosegli konsenz skupine programov in temu prilagodili merske instrumente. Predlagamo nekoliko drugačne dikcije teh ciljev: zmanjšana socialna izključenost uporabnika; povezanost s sorodnimi programi in dvig kulturne osveščenosti vseh sodelujočih v programu. Cilj dekriminalizirana populacija, ki je ustrezno formuliran, pa bi lahko bil dodatni indikator cilja »Prepoznavnost programa v lokalnem okolju, promocija, destigmatizacija (pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo).«

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 P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5	Ocena P6
zadovoljstvo uporabnika	5	4	5	6	5	5
ureditev statusa, dokumentov (urejeno zdravstveno zavarovanje, urejeno stalno prebivališče, urejenost osebnih dokumentov, zaposlitev, pridobitev izobrazbe)	n.p.	6	5	5	n.p.	n.p.
izboljšanje (vzdrževanje) zdravstvenega stanja (zmanjševanje vnosa alkohola, pridobitev prehrabnih in higienskih navad)	3	4	5	4	4	n.p.
zaupanje med uporabniki in zaposlenimi	4	5	4	5	5	5
informiranost uporabnika	6	5	5	5	5	6
pridobitev delovnih navad (vključenost v programe zaposlovanja: javna dela, APZ, delovna rehabilitacija)	n.p.	3	4	0	n.p.	n.p.
kvalitetno preživljanje časa uporabnika (vključenost uporabnika v aktivnosti)	3	4	6	6	6	n.o.
prepoznavnost programa v lokalnem okolju, promocija, destigmatizacija (pozitivna javna podoba, prepoznavnost programa s strani uporabnikov (ciljne populacije in zainteresirane javnosti), povezava z lokalno skupnostjo)	1	2	3	3	2	4
sodelovanje prostovoljcev	1	3	4	2	4	n.o.
dostopnost do storitev	4	5	5	5	5	5

Ugotovitve - uspešnost programa:

Programi so bili v povprečju uspešni pri doseganju ciljev (povprečne ocene od 4 do 6): 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; kvalitetno preživljanje časa uporabnika (vključenost uporabnika v aktivnosti) in dostopnost do storitev in srednje do manj uspešni (ocene od 2 do 3) pri ciljih: 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) in sodelovanje prostovoljcev.

Najvišjo povprečno oceno (5,3) so programi dosegali pri naslednjih ciljih: informiranost uporabnika in ureditev statusa, dokumentov (urejeno zdravstveno zavarovanje, urejeno stalno prebivališče, urejenost osebnih dokumentov, zaposlitev, pridobitev izobrazbe); najnižjo (2,3) pa pri cilju pridobitev delovnih navad (vključenost v programe zaposlovanja: javna dela, APZ, delovna rehabilitacija).

Najvišjo povprečno oceno doseganja ciljev je dosegal P6 (5) z zadržkom, da petih ciljev nismo ocenjevali pri tem programu, drugo najvišjo P3 (4,6); najnižjo, vendar ravno tako visoko oceno pa P1 (3,4) z zadržkom, da dveh ciljev nismo ocenjevali pri tem programu.

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 P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5	Ocena P6
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	4	3	4	4	4	1
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)	5	4	5	5	3	5

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 ustrezno, pri P2 kot manj ustrezno in pri P6 kot neustrezno (na mesečni ravni okrog 339 EUR na uporabnika - polovico manj od povprečja).

Delež časa, ki ga v programih namenijo za delo neposredno z uporabnikom je pri vseh programih ustrezen do zelo ustrezen, srednje ustrezen pa je pri programu P5 (pod 60 % porabljenega časa).

Predlog:

Kljub velikim administrativnim bremenom je potrebno razmisliti, kako bi v P5 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 P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5	Ocena P6
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	6	6	6	6	6	6
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	4	3	5	4	4	4
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	6	5	6	6	6	4
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	3	4	2	2	1	3
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	5	5	4	6	5	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6	6

Ugotovitve – kadri:

Pri vseh programih so bila sredstva na zaposlenega popolnoma ustrezna in so bila letno nekje med 20.000 EUR in 29.000 EUR. Delež sofinanciranja MDDSZ je pri vseh programih (zelo) ustrezen, le pri P2 je srednje ustrezen, saj znaša dobro polovico vseh prihodkov, kar je relativno visok delež. Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih je pri vseh programih ustrezno do popolnoma ustrezno. Delež zaposlenih s strokovnim izpitom niha med 17 % (P5) in 60 % vseh zaposlenih (P2), vendar ne gre za pogoj MDDSZ, ki financira tudi laične zaposlitve. Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih je

visoka in se giblje med šesto in sedmo stopnjo, le pri P3 se giblje med peto in šesto stopnjo. V obravnavanih programih imajo zaposlen kader, ki ga na podlagi pogodbe sofinancira MDDSZ.

Predlog

V programih predlagajo prilagoditev razpisnih kriterijev, menijo, da so normativi v razpisni dokumentaciji MDDSZ, pod točko »Izračuni« glede na kadrovske zmožnosti in potrebe uporabnikov neustrezni, previsoki. Podpiramo predlog mreže Brezdomni do ključa o spremembi normativov in uvedbi novih programov: »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«. Celoten predlog alternativnih normativov podajamo v spodnji rubriki ugotovitve in predlogi.

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 P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5	Ocena P6
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	delno	delno	da	da	delno	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	da	da	da	da	da

Ugotovitve - Kakovost strukture postopkov:

Ugotovili smo, da je kakovost strukture postopkov v vseh 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 šifranta 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 ujematata: 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 z 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, uporabniki, ki so nezmožni bivanja v skupnosti več oseb (ter nezmožni spoštovati osnove hišnega reda, kar vključuje predvsem zahtevo po nenasilnem obnašanju do vseh prisotnih v zavetišču, osnovno skrb za osebno higieno, in spoštovanje prepovedi vnosa prepovedane droge, alkohola) 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. 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. Prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programov nismo identificirali pri polovici programov (P3, P4, P6). Pri P1 si vsi zaposleni delijo dve pisarni, ki pa sta hkrati tudi skladišči. Nimajo ustreznega prostora za individualno delo, manjka pa tudi poseben prostor za organizirane dejavnosti. Pri P2 so neustrezni prostori tako zavetišča (bivalni del) kot prenočišča (bivalni kontejnerji), kot razdeljevalnice hrane (čajne kuhinje). Vse je potrebno obnove oz. zamenjave in povečanja. Lokacija je ustrezna, dvorišče je trenutno najbolj primeren del objekta za dejavnosti programa. Kontejnerje bi bilo potrebno zamenjati z zidanim objektom, predvideti poseben prostor za uporabnike, ki ne želijo skrbeti za higieno, da bi lahko bili vsaj v ekstremnih razmerah na toplem. Pri P5 bi na glavni lokaciji zavetišča za dosledno upoštevanje zadanih smernic izvajanja programa potrebovali večje in ustrežnejše bivanjske pogoje. S tem bi dosegli cilj zagotavljanja bivanjskega standarda, da bi imel vsak uporabnik (in tudi zaposleni) prostor za svojo zasebnost in omogočiti vsem, ki se na območju delovanja programa znajdejo v stanovanjski stiski, dostojno nastanitev.

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 podvajaj. 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.
- Zaradi velikega števila uporabnikov s kompleksnimi življenjskimi okoliščinami strokovnim delavcem pogosto zmanjka časa za bolj poglobljeno individualno delo. Opirajo se nova polja delovanja – brezdomne osebe z dvojnimi diagnozami, ranljive družine, mladi brezdomni,.. ki potrebujejo specifično usmerjene programe in jih s svojimi kapacitetami (kadrovske, prostorske 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. Lahko postopek 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 preživetveni modeli sestavljajo kombinacijo pravic iz javnih sredstev in v določenih primerih dela na črno ali pa zaradi dolgoročne odsotnosti iz trga dela nimajo motivacije za delo. Pogosto tudi nimajo ustreznih znanj oz. se pri delu z ranljivo skupino odzivajo neustrezno. Če se izjemoma pojavi ustrezní javni delavec za delo v programu, ga v programu 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 podprtih oblik bivanja. Te so v društvih, ki izvajajo obravnavana programa, v sodelovanju z drugimi organizacijami pripravljene strokovno razvijati. Kot največjo oviro pri tem pa vidijo odsotnost kadrovskih in prostorskih kapacitet, kjer bi programe lahko razvijali, tudi medresorsko.

2.5 Trajnost programov

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

Kontinuiteta delovanja

Programi imajo dolgo kontinuiteto delovanja, od devet (P6) do 31 let (P2), 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 poslabšata. 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 malo, od 20 % (P2) do nič (P3). Vzroki so predvsem v tem, da si uporabnik (tudi s pomočjo programa) sicer uspe izboljšati svoj status, vendar zgolj za določen čas, potem pa znova ostane brez sredstev za preživljanje in ponovno lahko konča na cesti ter ponovno začne obiskovati program. Vzroki so v večji meri sistemski in manjši meri individualni: npr.časne oblike zaposlitve, odsotnost plačila za opravljeno delo, otežen dostop do stanovanja in visoki stroški povezani s tem. Ostali razlogi pa so: 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, psihiatrične ali druge hospitalizacije, prehajanje med programi, odhod na prestajanje zaporne kazni, konec prestajanja zaporne kazni, zaposlitev, odhod na DTO ali v komuno, pa tudi v institucionalno varstvo ter izstop, pogosto tudi pomanjkanje motivacije in premajhna

vztrajnost, ko se soočijo z zahtevno strukturo programov. Nekateri se vrnejo v zavetišče 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 (P3) do 80 % (P6). Vključeni so bili v SVP (materinske domove, programe namenjene odvisnikom, programe za mlade, 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. 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 tri četrtine uporabnikov, od tega v P1 do P3 približno polovica v SVP, V P4 do P6 pa v tem obdobju v SVP nihče. Ker veliko uporabnikov v programu zgolj prenočuje, so bili skoraj vsi vključeni v DC ali druge dejavnosti društva/organizacije, ki izvaja program, programe namenjene odvisnikom, programe s področja duševnega zdravja, druge brezdomske programe), poleg SVP pa tudi v druge humanitarne programe, zdravstveno obravnavo, programe ZRSZ in druge programe delovne rehabilitacije. 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.

V procesu evalvacije smo analizirali šest nastanitvenih 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 nastanitvenih 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 z 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, uporabniki, ki so nezmožni bivanja v skupnosti več oseb (ter nezmožni spoštovati osnove hišnega reda, kar vključuje predvsem zahtevo po nenasilnem obnašanju do vseh prisotnih v zavetišču, osnovno skrb za osebno higieno, in spoštovanje prepovedi vnosa prepovedane droge, alkohola) 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 ranljivimi družinami in ostalimi posebno ranljivimi skupinami znotraj brezdomnih in socialno izključenih (dvojne diagnoze, ostareli, mladi).

- 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. Opažamo, da mnogi stanovalci zavetišč ne čutijo želje, da bi zavetišča zapustili oz. jim to ni potrebno, kar povzroča stanje, ki bi ga lahko opisali kot sindrom institucionalizacije. Menimo, da je za doseg cilja brezdomce pripeljati k vzpostavitvi nastanjenosti, potrebna celostna politika, ki bi poleg zavetišč razvijala in podpirala še celo paleto drugih ukrepov – dostopnih bivališč, možnosti posojil za najrevnejše itd.

b. Sodelovanje nastanitvenih 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 organizacijami, 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 institucijam kot so ZD (metadonska ambulanta,...), CSD (sodelujejo individualno s posameznimi zaposlenimi ali pa na (multidisciplinarnih) timih, upravne enote, občine, policija, psihiatrične bolnice, domovi za starejše, sodišča, ZRSZ, ZPIZ, Inštitut za rehabilitacijo RS Ambulanta s posvetovalnico za osebe brez zdravstvenega varstva Pro Bono, Slovenska Karitas, Rdeči križ in drugi.
- Nekateri programi omenjanju kratke stike s psihiatričnimi ustanovami (P3, P5). Večkrat so zdravniki (psihiatri) ali sodni izvedenci ocenili kot opravilno sposobnega tudi uporabnika, ki v svetu izven institucije ni sposoben preživeti niti enega tedna. Občasno prihaja do kratkih stikov tudi s policijo, ko pripeljejo osebo, ki je močno vinjena ter zahtevajo, da ji nudijo prenočitev. Po hišnem redu in pravilniku zavetišč se vinjenih oseb zaradi varnosti uporabnikov in zaposlenih ne spušča v zavetišče. Policija ima možnost pridržanja vinjene osebe do iztreznitve (P3). V sodelovanju s socialnimi delavci bolnišnic in domov za starejše občane zaznavajo njihovo stisko zaradi pritiskov zdravnikov ali vodstva po čim prejšnjem odpustu bolnikov in nalaganju odgovornosti za nadaljnjo ureditev bivanja uporabnikov v zavetiščih, saj se v domače okolje ne morejo ali ne smejo vrniti (P3, P2). Nastajajo situacije, ko odpustijo nekoga iz bolnice v »domačo oskrbo«, pri čemer uporabnik še vedno potrebuje nego ali posebno skrb, ki je v programih ne moremo zagotavljati.
- 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.
- Nekateri programi delujejo tudi kot učna baza za praktične izkušnje študentom FSD.

c. Izvajalci nastanitvenih 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 ustrezeni 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. Iz tega izhaja, da je potrebna širitev mreže SVP na vse bolj prožne in raznolike oblike podprtih oblik bivanja. Te so v organizacijah, ki izvajajo obravnavane programe, v sodelovanju z drugimi organizacijami pripravljene strokovno razvijati. Kot največjo oviro pri tem pa vidijo odsotnost kapacitet, kjer bi programe lahko razvijali. Zato predlagamo širitev mreže JVSP z naslednjimi programi, storitvami ali kadrovskimi dopolnitvami obstoječih programov:
 - programi namenjenim brezdomnim osebam z dvojnimi diagnozami;
 - programi namenjenim brezdomnim družinam;
 - programi namenjenim brezdomnim mladim: zaradi povečanega brezdomstva mladih predlagamo, da bi programi in financerji (MDDSZ) v bodoče, ko se bodo odpirala zavetišča in podobne ustanove postavili novo sistemizacijo in vrednotenje kadra, ki bi kakovostno delal s to ciljno populacijo;
 - 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;
 - DC za brezdomce v večjih mestih (Kranj), ki bi bil dostopen širši populaciji, na primerni lokaciji v centru mesta. Gre predvsem za problem brezdomcev, ki bivajo po

kleteh, opuščenih hišah, saj je med njim je rizičnost za umrljivost, razvoj bolezni in nalezljivih bolezni večja;

- širjenje terenskega dela, saj določen odstotek brezdomnih oseb ostaja brez kakršnekoli oblike pomoči, predvsem zaradi svoje specifične situacije in zavračanja obstoječih oblik pomoči;
- razvijanje kapacitet kot preventiva brezdomstvu za uporabnike v postpenalni obravnavi - postpenalne institucije (medresorsko);
- posebni brezdomski programi, namenjenim samo ženskam, saj se večkrat umikajo iz programov namenjenih splošni populaciji zaradi svojih specifičnih potreb;
- trajne in varne namestitve za ljudi, 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;
- trajne in varne namestitve za ljudi, ki so nezmožni bivanja v skupnosti več oseb, ter nezmožni spoštovati osnove hišnega reda, kar vključuje predvsem zahtevo po nenasilnem obnašanju do vseh prisotnih v zavetišču, osnovno skrb za osebno higieno, in spoštovanje prepovedi vnosa prepovedane droge, alkohola in podobno in bi za varno bivanje potrebovali večjo ali manjšo stopnjo strokovne podpore in pomoči. Ti ljudje pogosto krožijo med psihiatričnimi, drugimi zdravstvenimi in penalnimi ustanovami ter začasnimi nastanitvami. Spirala njihove izključenosti se vedno bolj pogloblja, saj ne sodijo v obstoječo ponudbo programov in storitev v RS zaradi kombiniranih težav;
- trajne in varne namestitve za uporabnike iz zgornje točke, ki le s težavo spoštujejo (ali sploh ne) hišni red, se pa ne udeležujejo dejavnosti v zavetišču - namestitve za uporabnike, ki bi zvečer potrebovali le prostor, kjer bi lahko varno prenočili;
- širitev programov namestitvene podpore v regije, kjer se ti še ne izvajajo, torej namestitve za osebe, ki bi z ustrežno podporo strokovnega osebja zmogli samostojno živeti v primernih nastanitvenih enotah;
- v smislu preventive brezdomstva osnovati antideložacijske programe v regijah, kjer še ne obstajajo, saj povsod prepoznavajo več groženj deložacij;
- 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 institucij 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;

- menimo, da normativ števila zaposlenih na uporabnika ni ustrezen in bi moral bazirati na delovno izmeno, zaradi zagotavljanja varnosti in kakovosti celoletne 24 urne oskrbe za bivanje. Nastanitev odraslih oseb s specifičnimi pridruženimi težavami je namreč kompleksna in potrebno bi bilo povečati število prisotnih zaposlenih na delovno izmeno iz ene osebe na vsaj dve v izmeni, predvsem je nujno za dopoldansko izmeno, ko je tudi delovni čas različnih uradov. Poleg tega je ob upoštevanju delovnopravne zakonodaje in pravice do počitka zaposlenih z aktualno kadrovsko zasedbo organizacija delovnega procesa ob izpadih zaradi bolniške in dopustov otežena. Stisko v programih rešujejo s pomočjo prostovoljcev in zaposlenih v programu javnih del, kar pa kot smo zgoraj opisali ni kontinuirana, gotova, trajna in strokovno ustrezna rešitev. Zato 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) ambulate.**

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 nastanitvenih 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 nastanitveni 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/ (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/ (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 (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.