



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 starejše, ki jim grozi socialna izključenost, ali
potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevnem življenju: programi
vključujejo pomoč in podporo dementnim osebam in njihovim
svojcem:
Evalvacijsko poročilo za skupino programov dnevnih
centrov aktivnosti za starejše**

Ljubljana, januar 2020

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

Skrbnica naloge pri naročniku: Marjeta Ferlan Istinič

Št. pogodbe: 2611-19-050019

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 starejše, ki jim grozi socialna izključenost, ali potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevnem življenju: programi vključujejo pomoč in podporo dementnim osebam in njihovim svojcem:
Evalvacijsko poročilo za skupino programov dnevnih centrov aktivnosti za starejše

Avtorji poročila: mag. Vid Žiberna, univ. dipl. kom.
Dr. Mateja Černič

Drugi sodelujoči: Kaja Zoran
Aleš Žnidar
Lina Berlot, mag. psih.
Olivija Grafenauer

Št. delovnega poročila: IRSSV 5/2020

Datum izdaje poročila: 31. 1. 2020

Izdaja: 01

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

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

Seznam najpogosteje uporabljenih kratic

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	14
	2.1 Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin.....	14
	2.2 Uspešnost programov	15
	2.3 Učinkovitost programov	16
	2.4 Ocena tveganja za izvedbo programov.....	16
	2.5 Trajnost in dostopnost programov.....	19
3	VIRI IN LITERATURA	21

KAZALO PREGLEDNIC

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

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela.....</i>	10
--	-----------

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 skupine JVSP, ki jih Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (dalje MDDSZ) financira za večletno obdobje v okviru skupine Mreža programov za starejše, ki jim grozi socialna izključenost, ali potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevnem življenju: programi vključujejo pomoč in podporo dementnim osebam in njihovim svojcem. (MDDSZ 2019-1).

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

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 2019-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje programov s področja za starejših, 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 2019-1).

Vsebinsko obravnavamo skupino programov dnevnih centrov aktivnosti za starejše, ki delujejo z namenom organiziranja različnih aktivnosti za starejše občane, v smislu aktivnega preživljanja prostega časa, s področja izobraževanja, kulturnih, športnih, zdravstveno-socialnih aktivnosti, družabnih aktivnosti s ciljem ohranjanja in razvijanja kakovosti vsakdanjega življenja, medsebojne solidarnosti ter medgeneracijskega druženja (CDA 2019).

Poslanstvo Dnevnega centra aktivnosti za starejše je krepitev in ohranjanje samostojnosti ter telesnega in duševnega zdravja starejših, podpora pri vztrajanju v lastnem domačem okolju, podpora samostojnemu odločanju o lastnem načinu življenja, vključno s krepitvijo danih sposobnosti in zmožnosti, ko gre za ljudi s starostnimi telesnimi ali duševnimi spremembami, krepitev tistih sposobnosti, ki so potrebne za obvladovanje vsakdanjih nalog, pospeševanje socialnih stikov in ohranjanje integracije v družbeno dogajanje, preprečevanje osamitve in samoosamitve ter izključenosti (DCA 2019).

Vrsta in obseg evalvacije

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

Različni modeli kakovosti in enotni postopek evalviranja JVSP

Organizacije, ki izvajajo JVSP, se srečujejo z različnimi modeli kakovosti: javni zavodi predvsem z modelom E-Qalin, nevladne organizacije pa predvsem s Standardom kakovosti NVO. Oba modela sta usmerjena na kakovost celotne organizacije in sta, kot vsi standardi kakovosti, usmerjena na vire, procese dela v organizacijah in njihove cilje oz. izide. Z enotnim modelom evalvacije JVSP pa proučujemo program. Kljub temu je med omenjenimi modeli kar nekaj povezav. V vseh omenjenih modelih namreč obravnavamo vire, postopke, procese in izide.

Model evalvacije obsega zbiranje podatkov o naslednjih elementih:

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

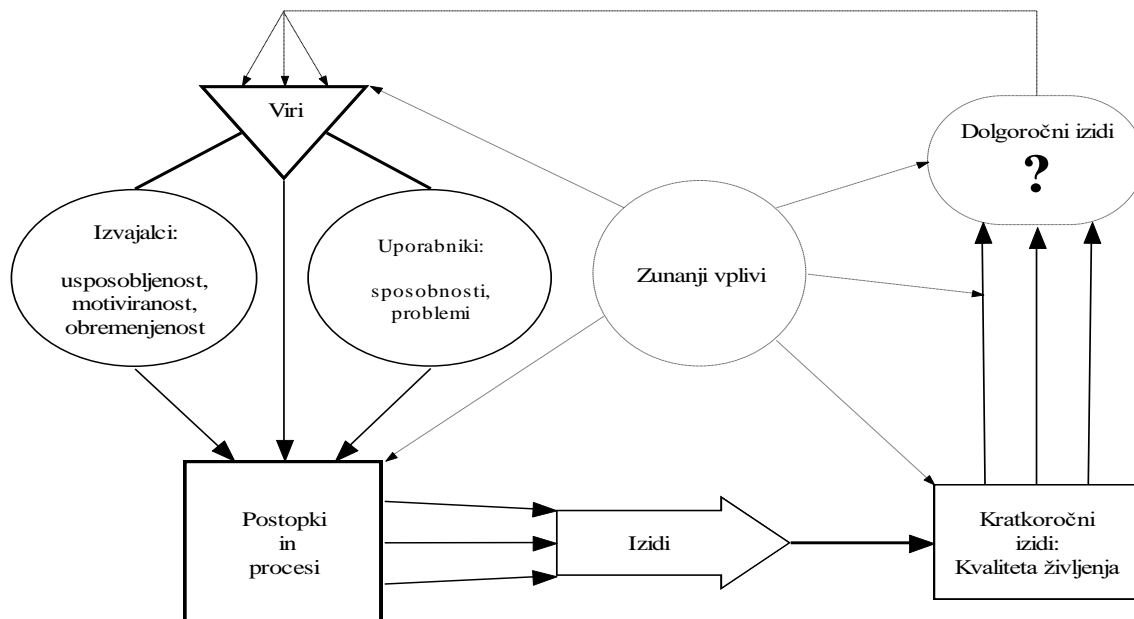
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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

Model evalvacije in metodološka pojasnila

Model, ki smo ga razvili za potrebe evalviranja socialnovarstvenih programov, temelji na Yatesovem (Yates 1999) CPPOA modelu evalviranja (*cost – procedure – process – outcome analysis*), ki se osredotoča na vire programa, postopke, procese in izide programa ter ovrednoti povezave med njimi. Model shematično prikazuje slika 1. Natančneje pa je opisan v knjigi Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe (Rode in drugi 2006).

Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela



Vir: Yates 1999 v Rode in drugi 2006: 62

Da smo lahko začeli z izvajanjem evalvacij na način, kot je opisan v modelu, je bilo potrebno najprej zagotoviti enotno zbiranje podatkov o virih (materialnih, kadrovskih, prostorskih – to je načeloma zagotovljeno že z enotnim formatom letnih poročil, ki jih programi oddajajo svojemu financerju – MDDSZ), postopkih in procesih (v ta namen smo za potrebe modela evalvacije JVSP razvili posebno spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2019)) in izidih programa, ki jih merimo s pomočjo različnih, v ta namen oblikovanih merskih instrumentov (vprašalniki, dokumentacije, zbirniki).

Razvili smo tipologijo programov, ki naj bi jih evalvirali in skupine programov umestili v to tipologijo. Tipologijo sestavljata dve dimenziji: trajanje programa (trenutni oz. prehodni programi vs. vzdrževalni oz. trajni programi) in kontinuum med preprečevanjem (preventivni programi) in 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 pomoč osebam, ki so se znašle v socialnih stiskah zaradi alkoholizma (informacijski, svetovalni in terapevtski programi, dnevni centri), pomoč pri zmanjševanju škode na področju alkohola za mladostnike, svetovanje s terenskim delom« - 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 2019) - bazo EVAPRO®, ki je spletna baza (aplikacija) namenjena beleženju opravljenih storitev JSVP. Je interaktivna aplikacija namenjena mesečnemu, polletnemu in letnemu poročanju financerju JSVP (MDDSZ) ter evalviranju JSVP. Baza je torej stacionirana na spletu, kar pomeni, da 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[®], 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[®], 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 316 aktivnih uporabnikov, kar pomeni 316 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 ciljeh pridobivamo iz vprašalnikov za uporabnike in dokumentacije, ki jo izpolnjujejo izvajalci programov. V prilogi splošnega dela poročila je ocenjevalni list, iz katerega so razvidni kazalniki za merjenje doseganja posameznega cilja. Posamezne dimenzije tega kriterija ocenjujemo numerično.
- Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja med deležem dela neposredno z uporabniki in vsega dela v programu. Podajamo številčne ocene.
- Oceno tveganja za izvedbo programa podajamo glede na naslednje dimenzije: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primernega kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.
- Oceno trajnosti programa podajamo glede na naslednje dimenzije: delež povratnikov in razlogi, delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi, delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa še vsaj en drug JVSP, število let delovanja programa ter dostopnost programa. Ocene podajamo opisno.

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

Metodološka pojasnila glede obdelave podatkov

Od izvajalcev skupine programov s področja alkoholizma smo **prejeli 1.542 vprašalnikov in dokumentacij**, vse smo tudi 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 vsakega poročila podajamo ključne ugotovitve in predloge za delovanje programa.

2 OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV

Programe 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 starejše, ki jim grozi socialna izključenost, ali potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevem življenju: programi vključujejo pomoč in podporo dementnim osebam in njihovim svojcem«.

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
P4	Mestna zveza upokojencev Ljubljana	Dnevni centri aktivnosti za starejše (DCA)
P8	Zveza društev upokojencev Mestne občine Koper	Center dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper

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
P4	da	da
P8	da	da

Ugotavljamo, da so cilji programov ustrezno formulirani in ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programov.

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 dnevnih centrov aktivnosti za starejše

Skupni cilj	Ocena P4	Ocena P8
samostojnost uporabnika	5	1
prevzemanje odgovornosti za zdravje	4	2
kakovostno preživljanje časa	5	4
širjenje in krepitev socialne mreže	3	3
prispevek k sooblikovanju storitev / možnost sooblikovanja programa	5	4
poznavanje in uveljavljanje pravic	4	3
destigmatizacija starosti in starejših	3	3
razbremenitev svojcev	3	n.p.

Ugotovitve - uspešnost programa:

Programa sta bila v povprečju uspešna pri doseganju vseh ciljev (povprečne ocene od 3 do 6), torej pri ciljih: samostojnost uporabnika (razen P8, ki je prejel oceno 1), prevzemanje odgovornosti za zdravje (razen P8, ki je prejel oceno 2), kakovostno preživljanje časa, širjenje in krepitev socialne mreže, prispevek k sooblikovanju storitev / možnost sooblikovanja programa, poznavanje in uveljavljanje pravic, destigmatizacija starosti in starejših, razbremenitev svojcev (od P8 nismo prejeli podatkov).

Najvišjo povprečno oceno (4,5) sta programa dosegala pri naslednjih ciljih: kakovostno preživljanje časa in prispevek k sooblikovanju storitev / možnost sooblikovanja programa; visoko pri cilju poznavanje in uveljavljanje pravic (3,5) in srednje visoko (3) pri naslednjih ciljih: samostojnost uporabnika, prevzemanje odgovornosti za zdravje, širjenje in krepitev socialne mreže in destigmatizacija starosti in starejših. P4 je dosegel precej višjo povprečno oceno doseganja ciljev (4,0), P8 pa 2,9.

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 P4	Ocena P8
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	1	0
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	5

Opomba:

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

Ugotovitve - učinkovitost programa:

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo pri P4 kot neustrezno, pri P8 pa kot popolnoma neustrezno, saj se sredstva, če jih preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, pri omenjenih programih gibljejo med 30 EUR (P4) in šest EUR (P8) na uporabnika.

Delež časa, ki ga v programih namenijo za delo neposredno z uporabnikom je pri obeh programih zelo ustrezen (pri obeh dobri dve tretjini).

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 P4	Ocena P8
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	6	5
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	6	6
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	0	0
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	3	2
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6	3
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6

Ugotovitve – kadri:

Pri obeh programih so bila sredstva na zaposlenega popolnoma oz. zelo ustrezna. Delež sofinanciranja MDDSZ je pri obeh programih nizek, torej popolnoma ustrezen. Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih je pri obeh programih popolnoma neustrezno, menimo, da je mesečno povprečno med 120 in 400 uporabnikov

prevelika obremenitev. Delež zaposlenih s strokovnim izpitom niha med slabo polovico (P4) in petino vseh zaposlenih (P8), vendar ne gre za pogoj MDDSZ, ki financira tudi laične zaposlitve. Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih je pri P4 visoka (sedma) pri P8 pa je med peto in šesto stopnjo. 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 P4	Ocena P8
Kakovost strukture postopkov	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	da	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	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.

Ugotovitve - Ustreznost programa za vključeno populacijo:

Ciljna in vključena populacija se ujemata: starejši nad 65 let. Se pa v program vključujejo tudi uporabniki s težavami v duševnem zdravju in gibalno ovirani. Program nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

Ugotovitve – prostorska tveganja:

Izvedli smo sistematične ogledne vse prostore programov (večine, ne vseh enot izvajanja programov). Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programov nismo identificirali na nobeni izmed obeh enot obravnavanih programov, včasih so prostori določenih enot P4 ob številčnem obisku premajhni za izvajanje vseh aktivnosti.

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.

Izvajalci programov navajajo, da je program EVAPRO mnogo primernejši in ustrežnejši od prejšnje baze, še vedno pa zahteva od zaposlenih ogromno časa. Čas porabljen za vnos podatkov v bazo gre na račun dela z uporabniki. Navajajo tudi velik odpor uporabnikov glede izpolnjevanja evalvacijskih vprašalnikov.

Predlog

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. Tudi o načinu pristopa in k uporabnikom pri izpolnjevanju vprašalnikov ter selekcije glede tipa vprašalnikov glede na način vključenosti uporabnikov v program, smo se z izvajalci programa pogovorili. Lahko postopek na interaktivnem sestanku s predstavniki obeh programov ponovimo.

2.5 Trajnost in dostopnost programov

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

Kontinuiteta delovanja

Programa imata dolgo kontinuiteto delovanja. P4 deluje do leta 2005, torej približno 15 let, P8 pa pet let manj. 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 vrnilo in ponovno obiskovali program je bilo po podatkih izvajalcev 10 % (P4) oz. 20 % (P8). Nekateri člani zaradi zdravstvenih težav ali spremenjenih družinskih razmer za nekaj časa prekinejo obiskovanje programa. Programa obiskuje tudi nekaj starostnikov, ki so začasno prijavljeni v občini izvajanja programa.

Po podatkih izvajalcev je bilo uporabnikov, ki bi prišli iz drugih programov v P4 obravnavanem obdobju 13 %, od tega 3 % iz SVP, v P8 pa 11 % uporabnikov, od tega 1 % iz SVP. Vključeni so bili v DC s področja duševnega zdravja, druge programi za starejše, VGC,...

V letu 2018 je bilo v P4 v druge programe vključenih 10 % uporabnikov, v P8 pa 11 %, in sicer druge SVP (DC in stanovanjske skupine področja duševnega zdravja,) ter večinoma preostale programe (Univerza za tretje življenjsko obdobje, zdravstveni programi).

Programa sta praviloma odprta med delavniki od 7:00 do 19:00 ure. Čakalne dobe ni. Redne linije mestnega avtobusa imajo postajališča v neposredni bližini vseh lokacij izvajanja obeh programov. Pot do prostorov programov je popolnoma ustrezno označena s tablami in enostavno dostopna. Pri P4 je samo ena lokacija DC popolnoma dostopna tudi za osebe z ovirami, prostori P8 so dostopni za gibalno ovirane osebe, saj lahko do prostorov dostopajo z dvigalom. Na spletni strani programov je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. Stran družbenega omrežja Facebook je v obravnavanem obdobju beležila pri P4 395 všečkov strani, pri P8: 574 všečkov strani in 432 sledilcev pri P4 ter 585 sledilcev pri P8.

V procesu evalvacije smo analizirali dva JVSP iz skupine dnevnih centrov aktivnosti za starejše.

Oba programa sta se prijavila na razpis MDDSZ (2015 oz. 2016) Besedilo razpisa:

- 6. Programi za starejše ljudi – osebe, ki so socialno izključene ali pa potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevnem življenju:
- b. Za programe dnevnih centrov za starejše se odmeri strošek dela za 0,5 strokovnega delavca ali laičnega delavca s VI. ali VII. stopnjo izobrazbe za najmanj 400 kontinuirano vključenih uporabnikov mesečno, pri čemer je program posameznemu uporabniku na voljo redno vsak delovni dan najmanj 6 ur, vendar se ne prizna strošek za več kot 2 zaposlena na prijavljeni program. Za kontinuiranega uporabnika se šteje uporabnik, ki je v program vključen najmanj 4 ure tedensko.

V programih vse večji del delovnega časa strokovni delavci namenijo svetovanju in usmerjanju članov. Najpogostejše teme svetovanja so osebne, socialne, zdravstvene, finančne in pravne narave. Strokovni delavci so pogosto tudi mediatorji oz. posredniki v konfliktnih situacijah med uporabniki ali družinskimi člani, na željo uporabnika lahko tudi zagovorniki v procesih in postopkih, kjer je potrebno uporabnika še dodatno okrepiti, so tolmači v postopkih, ko so le ti za uporabnika nerazumljivi. Zelo pogosto strokovni delavci nudijo informacije o vseh pomembnejših življenjskih zadevah, po potrebi uporabnike napotijo v pristojne institucije, seznanjajo jih z njihovimi pravicami in odgovornostmi. V DC gre torej za obliko prve socialne pomoči, kjer strokovni delavci ocenijo kakšno obliko pomoči bi uporabnik potreboval oz. skupaj z njim poiščejo najboljše možne rešitve nastale situacije. Na podlagi napisanega je normativ en strokovni delavec za 800 kontinuiranih uporabnikov težko dosegljiv. Strokovno delo pri tako velikem številu uporabnikov je pogosto nemogoče, kar bi moglo biti bistvo programa. Zato predlagano razpolovitev razpisnega kriterija.

Programa večinoma dobro in konstruktivno sodelujeta z vsemi sorodnimi organizacijami (javnimi zavodi in socialnovarstveni programi). Pokrivata vmesni prostor med javnimi socialnimi programi za ciljno populacijo starejših, to tudi omogoča pretočnost, medsebojno informiranje in informiranje uporabnikov o možnostih vključevanja v mreži SVP glede na njihove potrebe in želje. Pri P4 je bilo nekaj kratkih stikov z nekaterimi drugimi SVP glede usmerjanja uporabnikov in ustreznosti P4 za določno ciljno skupino. Sicer sta programa dobro prepoznavna v strokovni in splošni javnosti (med uporabniki).

V splošnem ugotavljamo, da imata programa dnevnih centrov aktivnosti za starejše, ki smo ju v letu 2019 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. Programa dnevnih centrov aktivnosti za starejše delujeta 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

- CDA Koper (2019). O centru CDA Koper. Dostopno prek: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/evalvacija_pop.pdf (14. januar 2019).
- DCA Ljubljana (2019). DCA Ljubljana-Dnevni centri aktivnosti za starejše. Dostopno prek: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/evalvacija_pop.pdf (14. januar 2019).
- Izpolnjena Končna poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018 za C programe – splošni obrazec.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2019-1). Socialnovarstveni programi. Dostopno prek: <https://www.gov.si teme/socialnovarstveni-programi/> (3. oktober 2019).
- 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: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/evalvacija_pop.pdf (3. november 2019).
- Spletne strani obravnavanih izvajalcev SVP.
- 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© - oktober 2019. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Yates, Brian T. (1999): Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health.