



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

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

Evalvacijsko poročilo za skupino programov dnevnih in preventivnih centrov

Ljubljana, december 2017

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

Skrbnika naloge pri naročniku: Marjeta Ferlan Istinič
Karmen Mitrović

Št. pogodbe: 2611-17-050230

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

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

Naslov poročila: **Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreže programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju: Evalvacijsko poročilo za skupino programov dnevnih in preventivnih centrov**

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

Drugi sodelujoči: Žiga Tičar
dr. Mateja Černič

Št. delovnega poročila IRSSV 27/2017

Datum izdaje poročila: 15. 12. 2017

Izdaja: 01

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

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

Seznam najpogosteje uporabljenih kratic

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
KCM	Krizni center za otroke in mladostnike
MAX	najvišja podana vrednost (odgovor)
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
MNZ	Ministrstvo za notranje zadeve
MIZŠ	Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport
MIN	najmanjša podana vrednost (odgovor)
N	število odgovorov (uporabnikov)
NVO	nevladne organizacije
RS	Republika Slovenija
SVP	socialno varstveni program/i
SZS	Socialna zbornica Slovenije
Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	6
2	OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV	12
2.1	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN 12	
2.2	USPEŠNOST PROGRAMOV	14
2.3	UČINKOVITOST PROGRAMOV	15
2.4	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMOV	16
2.5	TRAJNOST IN DOSTOPNOST PROGRAMOV	20
	VIRI IN LITERATURA	28

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Seznam programov s šiframi.....</i>	<i>12</i>
<i>Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov</i>	<i>13</i>
<i>Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov 1. del</i>	<i>14</i>
<i>Preglednica 4: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov 2. del</i>	<i>14</i>
<i>Preglednica 5: Ocene učinkovitosti programov 1. del</i>	<i>15</i>
<i>Preglednica 6: Ocene učinkovitosti programov 2. del</i>	<i>15</i>
<i>Preglednica 7: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov 1. del</i>	<i>16</i>
<i>Preglednica 8: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov 2. del</i>	<i>16</i>
<i>Preglednica 9: Ostala tveganja za izvedbo programov 1. del</i>	<i>17</i>
<i>Preglednica 10: Ostala tveganja za izvedbo programov 2. del.....</i>	<i>18</i>
<i>Preglednica 11: Trajnost programov – 1. del.....</i>	<i>20</i>
<i>Preglednica 12: Trajnost programov – 2. del.....</i>	<i>21</i>

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela.....</i>	<i>8</i>
--	----------

1 UVOD

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

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

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

Predmet evalvacije

Predmet evalvacije je delovanje JVSP in sicer skupine programov za otroke in mlade, ki jih Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (dalje MDDSZ) financira za večletno obdobje v okviru skupine programov z imenom Mreža programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreža programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju (MDDSZ 2017-1).

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

S postopkom verifikacije programov so na MDDSZ začeli leta 2007, kar je tudi pogoj za vključevanje v mrežo JVSP. Programi, ki želijo biti vključeni v sofinanciranje za daljše

časovno obdobje, morajo pridobiti verifikacijo programa pred prijavo na javni razpis (MDDSZ 2016-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje dnevnih centrov za otroke s težavami v odraščanju, 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 2016-2).

Dnevni centri za otroke in mladostnike (dalje DC) uporabnikom nudijo strukturirano okolje za varno in kakovostno preživljanje prostega časa, pomoč pri šolskih obveznostih, omogočajo dostop do različnih informacij in strokovnih služb, ustvarjajo prostor za širjenje/reorganiziranje socialne mreže, izboljšanje samopodobe, dvig samozavesti, razvijanje potencialov in gradijo na socialnem vključevanju ter opolnomočenju posameznikov in ranljivih skupin. Posebno pozornost namenjajo razvijanju socialnih in funkcionalnih veščin, posledično tudi spreminjanju vzorcev vedenja in izboljšanju medosebnih odnosov. Vključujejo se v aktivno reševanje stisk in težav tako v domačem, šolskem kot tudi vrstniškem okolju (posredni uporabniki) (PPMS 2017: 3).

Omenjeni cilji, načela in usmeritve so skupni vsem DC. Od ciljne populacije posameznega DC oz. z vidika njenih razvojno socialnih potreb ter dejavnikov tveganja pa je odvisno, kateri cilji so v določenem programu primarni (osnovni) in kateri sekundarni (PPMS 2017: 3).

Ciljna populacija DC mladostniki in mladi, stari med 6 in 29 let, ki se v procesu odraščanja soočajo z različnimi stiskami in težavami, ki presegajo njihove kapacitete za uspešno reševanje teh, in/ali so izpostavljeni dejavnikom tveganja za njihovo socialno izključenost. Posredni uporabniki dnevnih DC so starši/skrbniki, sorodniki in drugi, ki se obravnavajo v funkciji oz. povezavi s stiskami in težavami, ki jih ima ciljna populacija (PPMS 2017: 4).

Znotraj omenjene ciljne skupine so se posamezni DC glede na specifične potrebe lokalnega okolja usmerili na tiste podskupine, ki so bile z vidika pomoči najmanj dosežene. Tako nekateri DC dajejo poudarek otrokom, mladostnikom in mladim z že zaznanimi težavami, drugi odpirajo vrata vsem otrokom, mladostnikom in mladim v lokalni skupnosti, spet drugi pa vključujejo ene in druge uporabnike. Ciljna populacija posameznega DC je torej tista, ki določa, katera oblika preventive v določenem dnevnem centru prevladuje (PPMS 2017: 4).

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).

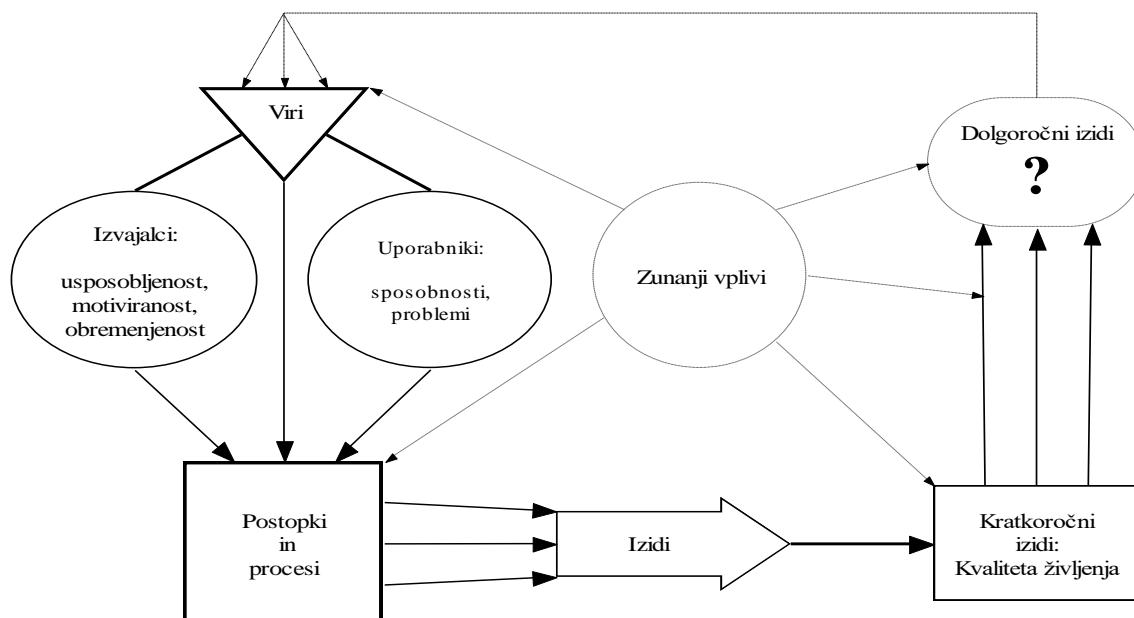
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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 bazo za beleženje in spremljanje dela – glej Žiberna 2014¹) 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,

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

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 oz. ob evalvaciji). Posebej za potrebe evalvacije smo pripravili »Zbirnik podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju« - obrazec, v katerega izvajalci programov vpišejo ključne informacije o programu. Vprašalnike in zbirnike po vsakem obdobju evalvacije ponovno preverimo in jih prilagodimo morebitnim novim ali drugačnim skupnim ciljem programov in/ali opaženim metodološkim pomanjkljivostim.

Kriteriji evalvacije in njihova definicija (s specifičnimi dimenzijami):

- Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin: ustreznost ciljev se preverja že ob verifikaciji programov in ob razpisu; evalvatorji preverimo, ali izvajalci sledijo tem ciljem, katere cilje in zakaj so jih spremenili; preverimo ustreznost formulacije ciljev, kar bi sicer moral biti že del verifikacije. Dimenzije, ki jih ocenjujemo znotraj tega kriterija, so: primernost formulacije ciljev, sledljivost ciljev (verifikacija, razpis, poročilo), ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.
- Uspešnost programa ocenjujemo preko doseganja skupnih ciljev, ki smo jih določili za posamezno skupino programov. Podatke za oceno po posameznih ciljeh pridobivamo iz vprašalnikov za uporabnike in dokumentacije, ki jo izpolnjujejo izvajalci programov. V prilogi splošnega dela poročila je ocenjevalni list, iz katerega so razvidni kazalniki za merjenje doseganja posameznega cilja. Posamezne dimenzije tega kriterija ocenjujemo numerično.
- Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja med deležem dela neposredno z uporabniki in vsega dela v programu. Podajamo številčne ocene.
- Oceno tveganja za izvedbo programa podajamo glede na naslednje dimenzije: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.
- Oceno trajnosti programa podajamo glede na naslednje dimenzije: delež povratnikov in razlogi, delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi, delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa še vsaj en drug JVSP, število let delovanja programa ter dostopnost programa. Ocene podajamo opisno.

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

Metodološka pojasnila glede obdelave podatkov

Od izvajalcev skupine DC smo **prejeli 2016 vprašalnikov** in dokumentacij, od tega smo jih v **analizo vključili 1872²**.

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

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

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 Nekaj vprašalnikov smo izločili, saj uporabniki programa niso obiskovali v obdobju od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016.

2 OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV

Programne smo ocenjevali po zgoraj navedenih kriterijih za evalvacijo. Za tiste dimenzije kriterijev, ki jih je bilo relevantno in možno oceniti številčno, podajamo primerjave ocen, za ostale dimenzije, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa opisne ugotovitve. Za ocenjevanje uporabljamo lestvico od 0 (popolnoma neustrezno) do 6 (popolnoma ustrezno). Oznaka n.p. pomeni, da iz organizacije o danem vidiku nismo dobili podatka, oznaka n.o., pa da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Poglobljeni podatki posameznih ocenjevanih vidikov so v poročilih za posamični program, ki smo jih oddali naročniku ločeno. V arhivu IRSSV hranimo izpolnjene »Zbirnike podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za mrežo programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mrežo programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju«.

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 Nova Gorica	Dnevni center "Žarek"
P2	Društvo za delo z mladimi v stiski Žarek	Dnevni center: Naj mladih ne vzgaja ulica Jesenice
P3	CSD Tržič	Mladinski center Tržič
P4	CSD Škofja Loka	Dnevni center za otroke in mladostnike DC Ω Loka
P5	CSD Ilirska Bistrica	Dnevni center Sonček
P6	CSD Kranj	Škrlovec - dnevni center za mlade in družine KR
P7	Zavod MISSS - Mladinsko informativno svetovalno središče Slovenije	Skupaj v skupnosti
P8	CSD Ljubljana Vič-Rudnik	Mladinsko središče Vič-Rudnik - Integracija socialno izključenih otrok in mladostnikov
P9	ARS VITAE, Društvo za pomoč odvisnim od nedovoljenih drog	Dnevni center za otroke in mladostnike
P10	CSD Koper	Dnevni center za otroke in mladostnike Koper - PetKA

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	delno	da
P2	da	da
P3	delno	da
P4	da	da
P5	da	da
P6	delno	da
P7	da	da
P8	delno	da
P9	da	da
P10	delno	da

Ugotovitve:

Opažamo večja odstopanja pri formulacijah ciljev. Cilje na ravni skupine DC smo skupaj z izvajalci nekaterih 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. Verjetno je razlog v tem, ker je bila pri prenovi prisotna približno polovica programov omenjenega področja, ostali pa imajo svoje nabore ciljev

V programih dodajajo še nekaj dodatnih ciljev: možnost sooblikovanja programa; spodbujanje razvoja prostovoljnega dela in skrb za prepoznavnost programa. Posebej pomembni pa se nam zdijo cilji v povezavi z odgovornostjo, delovnimi navadami in postavljenimi mejami: sprejemanje odgovornosti in pridobivanje/razvijanje delovnih navad; učenje odgovornosti, sprejemanje pravil in krepitev samostojnosti in odgovornosti.

Ugotavljamo, 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.

Predlogi:

Predlagamo prevetritev ciljev programov in korekcijo vprašalnikov po zaključku drugega kroga evalvacij DC³. Proces prenove smo že začeli v sodelovanju z Aktivom preventivnih programov za mlade Slovenije, 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

³ 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 petih letih po zadnji prenovitvi vprašalnikov pojavile kakšne težave pri specifičnih vprašanjih v vprašalnikih, ki so pripomoček za merjenje doseganja ciljev.

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 izobraževanje verifikatorjev na to temo, ki ga bodo izvedli predstavniki IRSSV ob koncu leta 2017.

Nekateri izvajalci programov so navedli dodatni cilj v povezavi z odgovornostjo, delovnimi navadami in postavljenimi mejami, ki bi ga lahko tudi uvrstili med indikatorje širšega cilja pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin, lahko pa ostane zaradi pomembnosti tudi kot samostojni cilj. Predlagamo naslednjo formulacijo cilja: odgovoren in samostojen uporabnik z razvitimi delovnimi navadami, ki sprejema pravila.

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 1. del

Skupni cilj	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Zadovoljstvo uporabnika	5	6	6	5	5
Širjenje socialne mreže	4	4	4	2	4
Kakovostno preživljanje prostega časa	4	5	5	5	5
Zvišanje samopodobe, samozavesti	4	4	4	3	4
Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin	4	6	5	5	4
Izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji	4	4	4	4	3
Izboljšanje učnih navad	3	5	5	2	4
Aktivno reševanje težav	n.o.	n.o.	n.o.	n.o.	n.o.
Možnost sooblikovanja programa	n.o.	n.o.	n.o.	n.o.	n.o.

Preglednica 4: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov 2. del

Skupni cilj	Ocena P6	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10
Zadovoljstvo uporabnika	6	6	5	5	6
Širjenje socialne mreže	3	3	5	3	3
Kakovostno preživljanje prostega časa	5	5	5	5	5
Zvišanje samopodobe, samozavesti	3	3	4	2	3
Pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin	6	5	6	5	5
Izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji	3	5	4	4	4
Izboljšanje učnih navad	5	2	5	4	5
Aktivno reševanje težav	n.o.	5	n.o.	n.o.	n.o.
Možnost sooblikovanja programa	n.o.	6	n.o.	n.o.	n.o.

Ugotovitve - uspešnost programa:

Programi so bili v povprečju uspešni pri doseganju vseh ciljev (povprečne ocene od 3 do 6): zadovoljstvo uporabnika, širjenje socialne mreže (razen P4, ki je prejel oceno 2), kakovostno preživljanje prostega časa, zvišanje samopodobe, samozavesti (razen P9, ki je prejel oceno 2), pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin, izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji,

izboljšanje učnih navad (razen P4 in P7, ki sta prejela oceno 2), aktivno reševanje težav in možnost sooblikovanja programa (zadnja dva cilja smo ocenjevali zgolj pri P7).

Najvišjo povprečno oceno so programi dosegli pri naslednjih ciljih: možnost sooblikovanja programa (6,00; ocenjen je bil samo P7), zadovoljstvo uporabnika (5,50), pridobitev socialnih in funkcionalnih veščin (5,10), aktivno reševanje težav (5,00; ocenjen je bil samo P7), kakovostno preživljanje prostega časa (4,90) in izboljšanje učnih navad (4,00); srednje visoko povprečno oceno pa pri ciljih: izboljšanje odnosa uporabnik/bližnji (3,90), širjenje socialne mreže (3,50) in zvišanje samopodobe, samozavesti (3,40).

Najvišjo povprečno oceno doseganja ciljev sta dosegla P2 (4,86) in P8 (4,86), sledijo P3 (4,71), P7 (4,44), P6 (4,43) in P10 (4,43) ter P5 (4,14). Najnižje ocene so dosegli P1 (4,00) in P9 (4,00) ter P4 (3,71), vendar so kljub temu vse ocene še vedno dokaj visoke.

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 5: Ocene učinkovitosti programov 1. del

Kriterij	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	2	2	5	5	4
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)	3	5	6	5	5

Opomba:

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

Preglednica 6: Ocene učinkovitosti programov 2. del

Kriterij	Ocena P6	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	4	5	5	4	2
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)	3	4	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 do popolnoma ustrezno, kot manj ustrezno pa to ocenjujemo pri programih P1, P2 in P10, saj se sredstva, če jih preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, pri teh treh programih gibljejo nekje med 40 EUR in 53 EUR na uporabnika (polovico manj od povprečja).

Delež časa, ki ga v programih namenijo za delo neposredno z uporabnikom je pri večini programov ustrezen do popolnoma ustrezen, srednje ustrezen pa je pri programih P1, P6 in P9 (giblje se med 45 % in pod 60 % porabljenega časa).

Predlog:

Kljub velikim administrativnim bremenom je potrebno razmisliti, kako bi v P1, P6 in P9 povečali delež porabljenega časa za »delo neposredno z uporabniki«. Predlagamo, da se izvajalci P1, P6 in P9 zgledujejo po izvajalcih programov oz. 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 7: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov 1. del

Kriterij	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	0	6	2	6	5
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	2	2	5	5	2
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	6	0	6	4	4
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	1	2	4	4	4
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6	4	6	6	4
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6

Preglednica 8: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov 2. del

Kriterij	Ocena P6	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	1	3	6	6	2
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	4	2	4	2	2
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	5	6	5	0	3
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	3	3	4	6	2
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6	6	6	5	4
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6

Ugotovitve – kadri:

Pri polovici programov so bila sredstva na zaposlenega zelo ustrezna ali popolnoma ustrezna in so bila nekje med 18.000 EUR in 30.000 EUR, pri preostali polovici (P1, P3, P6, P7 in P10) pa so se gibala med popolnoma neustreznimi in srednje ustreznimi. Pri šestih od desetih programov je delež sofinanciranja MDDSZ manj ustrezen, saj znaša okrog dveh tretjin vseh prihodkov kar je relativno visok delež. Pri ostalih štirih programih (P3, P4, P6 in P8) pa se delež sofinanciranja MDDSZ giblje med ustreznim in zelo ustreznim ter tako pri nobenem ne preseže 46 % vseh prihodkov. Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih je pri večini programov srednje ustrezno do popolnoma ustrezno. Izjemi sta P2 (mesečno okrog 47 uporabnikov na zaposlenega) in P9 (mesečno okrog 43 uporabnikov na zaposlenega), kjer je to razmerje popolnoma neustrezno. Delež zaposlenih s strokovnim izpitom niha med 10 % (P1) in 100 % vseh zaposlenih (P9), 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 P2, P5 in P10 se giblje med peto in šesto stopnjo. V obravnavanih programih imajo zaposlen kader, ki ga na podlagi pogodbe sofinancira MDDSZ.

Predlogi:

Izvajalcem programov predlagamo, da še naprej krepijo delovanje pri promociji programa, s čimer lažje pridejo do donacij v obliki dohodnine in ostalih finančnih sredstev. Trenutno je namreč delež države (MDDSZ) v strukturi financiranja pri šestih od desetih programov relativno visok.

Predlog glede neustreznosti instituta javnih delavcev za delo z ranljivo skupino obširneje razlagamo v poglavju o konfliktih o metodah dela.

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 9: Ostala tveganja za izvedbo programov 1. del

Kriterij	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Kakovost strukture postopkov	6	6	6	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	da	da	da	da	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	da	da	da	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da	da	da	da
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne	ne	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	da	da	da	ne	da

Preglednica 10: Ostala tveganja za izvedbo programov 2. del

Kriterij	Ocena P6	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10
Kakovost strukture postopkov	6	6	6	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	da	da	da	da	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	da	da	da	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da	da	da	ne
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne	ne	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	da	da	da	ne	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.

Ugotovitve - Ustreznost programa za vključeno populacijo:

Ciljna in vključena populacija se ujemata: otroci in mladostniki s težavami v odraščanju. So pa vsi programi hkrati vključevali tudi osebe iz drugih ranljivejših skupin – otroke migrantov. Zato je v program prihajalo veliko otrok s kulturno pogojenimi težavami, katerih starši izhajajo iz drugih kulturnih okolij. Gre pretežno za otroke iz bivših republik nekdanje Jugoslavije, velik delež je tudi Albancev, nekaj pa je tudi državljanov drugih evropskih in neevropskih držav. V P10 je bilo takih otrok tretjina, v vseh ostalih obravnavanih programih, pa je bilo razmerje obratno in je bilo tovrstnih otrok dve tretjini ali več, torej velika večina.

Predvsem pereč problem je v P6, kjer vsako leto opažajo povečano naseljevanje albansko govorečih družin, kar pomeni povečano število otrok in mladostnikov s specifičnimi kulturno, socialno, ekonomskimi specifikami in načini delovanja. Vključevanje omenjene populacije ni sistemsko urejeno, strokovni delavci programa samoiniciativno iščejo metode in načine dela z njimi, saj opažajo, da se v večini težje (ali sploh ne) socialno vključujejo oz. so že socialno izključeni.

Programi beležijo krajša obdobja odsotnosti pri vključevanju v program predvsem pri uporabnikih albanske narodnosti (vračanje v domovino čez praznike in počitnice, obiski sorodnikov). Ker je Slovenija za velik del albanske skupnosti prehodna država, jih kar nekaj po določenem času zapusti Slovenijo in se ne vračajo.

Predlog

Ker se je v programu P6 in tudi v večini drugih programov v zadnjih letih zamenjala populacija, in sicer se je v občino (mesto), kjer program deluje, v zadnjih letih naselilo veliko albanskih družin, je s tem v lokalno okolje prišlo veliko otrok in mladostnikov, ki pri svoji integraciji potrebujejo več pomoči. Pozdravljamo aktivnosti in iniciative obravnavanih programov, saj je strokovnim delavcem v dejavnosti programa sicer uspelo vključiti otroke in mladostnike, ki se v svojem življenju srečujejo s težavami v procesu odraščanja oz. so prikrajšani za normalno družinsko življenje, potrebujejo pa nove metode dela in aktivnosti, ki bodo v čim večji meri pripomogle k integraciji in učenju. V ta namen v P6 razvijajo nove metode dela in skupaj z organizacijami v lokalnem okolju (šole, vrtci), organizirajo

izobraževanja in posvete na temo priseljencev. Menimo pa, da bi bila potrebna sistemska rešitev na področju preseljevanja in integracije priseljencev na nivoju države, tesno sodelovanje z občinami na tem področju in skupno iskanje sistemskih rešitev na medresorski ravni, torej med MDDSZ, MIZŠ in MNZ.

Ugotovitve – prostorska tveganja:

Izvedli smo sistematične ogledе vseh prostorov programov in tudi večine enot izvajanja programov. Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programov nismo identificirali na nobeni izmed obeh enot obravnavanih programov, včasih so prostori določenih enot ob številčnem obisku premajhni za izvajanje vseh aktivnosti.

Izjema je P10, ki ima večja prostorska tveganja za izvajalce in uporabnike programa. Prostor je premajhen za izvajanje programa. Program obsega sobo za administracijo in eno sobo za vse dejavnosti programa. Vrta ali dvorišča program nima, saj se nahaja v pritličju vrstne hiše, v katero se vstopa iz ozke ulice. Za pokrivanje stroškov alternativnih prostorov, torej najemnine in obratovalnih stroškov, pa nimajo zadostnih sredstev.

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 otrok in mladostnikov, ter se posledično osebno odzivajo na težave v odnosu otrok do njih in s tem sprožajo dodatne nepotrebne konflikte.

Izvajalci programov navajajo nekaj organizacijskih in administrativnih ovir:

- administrativna dela za sofinancerje vzamejo veliko časa, ki bi ga lahko in ga morajo nameniti delu z uporabniki, predvsem je problematično, da se zapisi in evidence za različne akterje/financerje CSD, občine, MDDSZ podvajajo;
- kadrovska podhranjenost, za bolj kakovostno in strokovno izvedbo programa, bi na programu potrebovali dodatno zaposlitev strokovnega delavca vsaj za polovični delovni čas, namreč večina uporabnikov bi potrebovala tudi več individualnega dela, vendar je v programih premalo zaposlenih; težave v nekaterih programih so tudi pri nadomeščanju zaposlenega v programu ob njegovih odsotnostih (dopust, bolniški dopusti, odhodi na izobraževanja, usposabljanja, konference in druge službene odsotnosti), situacijo so programi, ki imajo samo enega zaposlenega ali malo zaposlenih reševali s pomočjo dalj časa vključenih prostovoljcev in v nekaterih programih z zaposlenimi v drugih programih društva;
- finančne ovire, posledica česar je, da uporabnikom ne morejo omogočiti dodatnih, kakovostnih aktivnosti in pridobivanja novih znanj (izleti, obiski muzejev, gledaliških predstav, obiski bazena...), izvajalcem pa obiske drugih programov zaradi izmenjave izkušenj, socialno pedagoške tabore;
- časovno zamuden vnos podatkov v bazo za beleženje opravljenih storitev, tudi vpisovanje opravljenega dela v programu EVAPRO® (uporabniki se ob obiskovanju DC hitro in veliko menjajo, navajajo težave pri vodenju točne časovne evidence individualnih in skupinskih storitev);

- veliko časa jim vzame izpolnjevanje vprašalnikov IRSSV, uporabniki potrebujejo razlago vprašalnikov, predvsem tisti iz drugih kulturnih okolij (ne gre samo za slabše razumevanje oz. nerazumevanje jezika).

Predloga

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 otrok in mladostnikov. Omenjajo, da je izbor javnih delavcev za delo s tako ranljivo populacijo zelo šibek in bistveno slabši kot pred nekaj leti, saj so na voljo prednostno dolgotrajno (uradno) brezposelne osebe (več let brezposelne), ki si pretežno ali ne želijo zaposliti, ker njihovi preživitveni modeli sestavljajo kombinacijo pravic iz javnih sredstev in v določenih primerih dela na črno ali pa zaradi dolgoročne odsotnosti iz trga dela nimajo motivacije za delo. Pogosto tudi nimajo ustreznih znanj oz. se pri delu z ranljivo skupino odzivajo neustrezno. Če se izjemoma pojavi ustrezeni 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 DC oz. jasnejša navodila financerja (MDDSZ), katere podatke je potrebno vnašati, koliko natančno oz. do katere meje si lahko vnos v bazo izvajalci DC poenostavijo. Delno bomo tehnično in vsebinsko poskušali rešiti problem zamudnih in neenotnih vnosov v sodelovanju z Aktivom preventivnih programov za mlade Slovenije, 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.

2.5 Trajnost in dostopnost programov

V naslednjih dveh preglednicah prikazujemo ocene vidikov trajnosti programov za izvedbo programov. Prve tri kriterije ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.), zadnja dva ocenjujemo opisno (da/ne/delno).

Preglednica 4: Trajnost programov – 1. del

Kriterij	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Čakalna doba – podatek izvajalcev	6	6	6	6	4
Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	6	6	3	6	6

Kriterij	Ocena P1	Ocena P2	Ocena P3	Ocena P4	Ocena P5
Dostopnost informacij o programu na spletu	6	6	6	6	3
Dostopnost javnega prevoza	da	da	da	da	da
Vidnost, označenost prostorov programa	da	da	da	da	da

Preglednica 5: Trajnost programov – 2. del

Kriterij	Ocena P6	Ocena P7	Ocena P8	Ocena P9	Ocena P10
Čakalna doba – podatek izvajalcev	6	2	6	3	2
Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	6	6	2	2	6
Dostopnost informacij o programu na spletu	6	6	5	6	6
Dostopnost javnega prevoza	da	da	da	da	da
Vidnost, označenost prostorov programa	da	da	delno	da	da

Ugotovitve - Kontinuiteta in dostopnost programov

Poslovni čas delovanja DC je praviloma osem ur dnevno od ponedeljka do petka. Za uporabnike so DC praviloma odprti pet dni v tednu in sicer šest ur dnevno, v popoldanskem času, ko pridejo otroci in mladostniki iz šole. V času počitnic, izvajajo počitniški program, ki se praviloma prične že zjutraj/dopoldan, saj so otroci proti že takrat (šole so zaprte). Dosegljivi so tudi preko telefona ali preko elektronske pošte. Tovrstne delavnike ocenjujemo kot popolnoma ustrezne.

Programi imajo dolgo kontinuiteto delovanja. Večinoma delujejo okrog 20 let (od sedem do 26 let), 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.

V program se uporabniki praviloma lahko vključijo takoj, brez čakanja. Starši se morajo zgolj dogovoriti za prvi razgovor, kar pa se praviloma lahko uredi še isti dan. Po podpisu dogovora se otrok lahko v program vključi z naslednjim delovnim dnevom. V izjemnih primerih je čakalna doba od dva do pet delovnih dni (P7, P9, P10).

Vse enote obravnavanih programov se nahajajo v centru ali bližini centra mesta in so dobro dostopne z rednimi linijami javnega prevoza

Prostori vseh obravnavanih programov oz. lokacije so ustrezno označeni. Na vhodnih vratih so table z navedbo imena društva, nekatere enote imajo objavljenih tudi nekaj dodatnih informacij (urnike dela, kontaktne številke). Izjema je P8, kjer je pot do prostorov programa označena pred stavbo na oglasni deski s slabo vidljivimi oznakami. Vhod programa je namreč na manj vidnem delu stavbe.

Na lokacijah P3, P8 in P9 so ovire za gibalno ovirane osebe (stopnice in neprilagojeni WC), urejenih klančin ni. Večjih drugih arhitektonskih ovir v prostorih DC ni, sicer pa glede na podatke izvajalcev do sedaj ti pogoji niso bili problematični, saj ni bilo povpraševanja gibalno oviranih uporabnikov za vstop v program.

Na spletnih straneh vseh obravnavanih programov je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov (ime programa, opis programa, lokacija(e) programa, urnik programa, opis ciljne populacije in telefonske številke). Tisti programi, ki delujejo v okviru CSD, imajo podatke dostopne na spletni strani CSD, pod lastnim zavihkom. Gre za osnovne podatke, za katere menimo, da je dobro, da so hitro vidni. Večina programov ima tudi stran družbenega omrežja Facebook, ki so v letu 2016 beležila solidno število všečkov. Izjemi sta P5 in P8, kjer spletni strani nista ustrezno urejeni. P5 nima svoje spletne strani, tudi CSD, v okviru katerega se program izvaja, nima svoje spletne strani. Nekateri podatki o programu so dostopni na strani Skupnosti centrov za socialno delo (navedeni so trije od šestih ocenjevalnih elementov). CSD ima tudi svojo profil na Facebooku, vendar podatki o programu niso dostopni. Pri P8 je pet od šestih ocenjevalnih elementov o DC (kontakti, lokacija središča, opis programa, urnik programa in opis ciljne populacije) sicer dostopnih na spletni strani, vendar ni jasno navedeno ime programa, kar otežuje brskanje po spletni strani in prepoznavanje relevantnih informacij. Stran tudi ni dobro strukturirana, zavihki obsegajo bistvene stvari programa, kot tudi občasne dogodke, kar bi najverjetneje sodilo pod zavihke/rubriko novice oz. aktualno.

Predlog:

Predlagamo, da P8, ki ima vhod programa na manj vidnem delu stavbe, bolje označi pot do prostorov programa, trenutno je program označen pred stavbo na oglasni deski s slabo vidljivimi oznakami.

Izvajalcem P5 predlagamo, da če CSD, v okviru katerega se program izvaja, nima svoje spletne strani in ni možno ustvariti zavihka za informacije o programu, si v okviru finančnih in časovnih zmožnosti poskušajo postaviti spletno stran z vsaj osnovnimi informacijami o delovanju programa. Morda za začetek v okviru brezplačnih možnosti (blog ali dopolnitev na vidnem mestu vsaj osnovnih informacij na družbenem omrežju,...).

Predlagamo tudi, da P8 na spletni strani jasno navede polno ime programa, kar bi posledično olajšalo navigacijo po spletni strani in iskanje relevantnih informacij o programu. Pri glavnih zavihkih so pomešane osnovne informacije o DC in (aktualne) novice, kar bi bilo tudi potrebno med seboj ustrezno ločiti.

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 po podatkih izvajalcev med 0 in 10 %. Ker ima večina otrok starše, ki prihajajo z območja nekdanje Jugoslavije, med poletnimi šolskimi počitnicami ti otroci odhajajo na počitnice k sorodnikom in se v DC večinoma spet vračajo po poletnih počitnicah (po oceni je takih otrok okoli v povprečju dve tretjini). Prekinitve so najbolj povezane z novimi življenjskimi okoliščinami otrok in mladostnikov, torej izločitve iz domačega okolja zaradi npr. zdravljenja, začasne selitve, menjave šole, razreda, prihoda novega družinskega člana, namestitve v vzgojni zavod (obiskovanje programa potem samo še med šolskimi počitnicami) ter s popolnoma prostovoljno udeležbo. Uporabniki, ki prenehajo obiskovati program se največkrat vrnejo, ko ponovno potrebujejo pomoč pri šolskih opravilih oz. ko morajo popraviti ocene ter ko potrebujejo pomoč pri reševanju kakšne osebne stiske, ko se srečujejo s težavami v

družinskem okolju ali ožji socialni mreži ter ob nastalih nesporazumih zaradi težav v komunikaciji. Ko nimajo teh težav, prekinejo obiskovanje in se nato spet vrnejo po potrebi.

Po podatkih izvajalcev je bilo uporabnikov, ki bi prišli iz drugih programov v obravnavanem obdobju med 0 in 10 % (Mladinski center, Varna hiša, KCM). Uporabnike so v program večinoma usmerili CSD in svetovalne službe osnovnih šol. V letu 2016 je bilo vključenih prva tako med 0 in 10 % uporabnikov, ki so obiskovali poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug program, in sicer so poleg obravnavanega programa obiskovali še Mladinski center v lokalni skupnosti, stanovanjsko skupino, program laične pomoči družinam, varno hišo, svetovalni center za otroke in mladostnike.

V procesu evalvacije smo analizirali 10 DC. Podajamo nekaj ugotovitev in trendov, ki se nanašajo na vse obravnavane programe, če se nanašajo na posamični program, smo to posebej označili. Ugotovitve razvrščamo v tri sklope:

a. Značilnosti uporabnikov DC:

- Na podlagi intervjujev s strokovnimi delavci in uporabniki programov ugotavljamo, da pri veliki večini uporabnikov DC ozadje njihovih težav izhaja iz njihove družinske situacije. Ugotavljamo, da se družinski člani uporabnikov večinoma usmerjajo na reševanje problema uporabnika, vzrokov za težave njihovega družinskega člana pa ne iščejo v (ne)delovanju družine. V intervjujih je bila večkrat izpostavljena permisivna vzgoja v primarnih družinah, strokovni delavci namreč opozarjajo, da je velik delež staršev uporabnikov pri vzgoji zelo težko postavljali ustrezne meje. Razvidno je, da uporabnikov starši niso spodbujali k samostojnosti in odgovornosti do ustvarjanja lastnega življenja. Strokovni delavci so uporabnike in njihove svojce spodbujali v individualnih in skupinskih oblikah dela, da bi poglobili svoj odnos do sebe, da bi razmejili odgovornosti in da bi vsak prevzel svoj del odgovornosti. V procesu vključevanja uporabnikov v DC se je pogosto dogajalo, da so starši, ki so iskali pomoč za svojega otroka (osebo, ki ima vedenjske težave ali težave z učnim uspehom) na točki, ko so odkrili, da je potrebna sprememba pri njih samih, raje izognili soočenju in prekinili potrebno sodelovanje v programu.
- Vsi programi so hkrati vključevali tudi osebe iz drugih ranljivejših skupin – otroke priseljencev, zato se odmikajo od izvirnega poslanstva, čeprav imajo vsi obravnavani otroci in mladostniki podobne težave v odraščanju. Tako je v programe prihajalo veliko otrok s kulturno pogojenimi težavami, katerih starši izhajajo iz drugih kulturnih okolij. Gre pretežno za otroke, ki niso rojeni v Sloveniji, torej za otroke iz bivših republik nekdanje Jugoslavije, velik delež je tudi otrok iz Albanije, nekaj je tudi državljanov drugih evropskih in neevropskih držav. V P10 je bilo takih otrok tretjina, v vseh ostalih obravnavanih programih, pa je bilo razmerje obratno in je bilo tovrstnih otrok dve tretjini ali več, torej velika večina. Predvsem pereč problem je v P6, kjer vsako leto opažajo povečano naseljevanje albansko govorečih družin, kar pomeni povečano število uporabnikov s specifičnimi kulturno, socialno, ekonomskimi specifikami in načini delovanja. Vključevanje omenjene populacije ni sistemsko urejeno, strokovni delavci programa samoiniciativno iščejo

metode in načine dela z njimi, saj opažajo, da se v večini težje (ali sploh ne) socialno vključujejo oz. so že socialno izključeni. Omeniti je potrebno tudi, da je Slovenija za velik del te populacije prehodna država in jih kar nekaj po določenem času zapusti Slovenijo in se ne vrača.

- Zato jim veliko časa izpolnjevanje evalvacijskih vprašalnikov, uporabniki potrebujejo razlago vprašalnikov, predvsem tisti iz migrantskih družin, drugih kulturnih okolij (ne gre samo za vprašanje jezika).

b. Sodelovanje DC drugim službami:

- Intenziteta in kakovost sodelovanja izvajalcev DC z drugimi izvajalci SVP oz. NVO sta zelo dobri. DC so se v zadnjem letu povezali tudi v mrežo Preventivnih programov za mlade Slovenije, v okviru katere se povezujejo zlasti z drugimi DC (v mrežo je vključenih 14 različnih organizacij iz različnih slovenskih regij). Posamezni DC se povezujejo in izmenjujejo izkušnje tudi izven mreže z drugimi DC in drugimi SVP oz. NVO (medgeneracijski centri, dnevni centri aktivnosti za starejše, Društvo za nenasilno komunikacijo Mladi zmaji). Kontinuirano in plodno sodelujejo s Slovensko filantropijo glede organizacije in izvedbe usposabljanj za prostovoljce. Programi dobro in redno sodelujejo s CSD. Prav tako poteka redno sodelovanje z osnovnimi šolami, šolami s prilagojenim programom, srednjimi šolami (predvsem pri zagovorništvu, soustvarjanju rešitev, (so)vodenju primerov šolske neuspešnosti), ki jih obiskujejo uporabniki DC, teh je lahko pri posamičnem DC tudi po več. Povezujejo se tudi z lokalnimi mrežami, organizacijami in službami (Mladinski centri, varne točke, CUDV, Rdeči križ, Svetovalni center za mladostnike Ljubljana, Krizni center za mlade, Azilni dom za tujce,...). Dobro sodelujejo tudi z občinami ter tudi z mediji. Sodelovanja z zdravstvenimi ustanovami je malo (pedopsihiatrija, dispanzer za mentalno zdravje). Glede na trenutno populacijo otrok, ki obiskujejo DC, trenutno za to ni potrebe. V lokalnih skupnostih so programi v strokovni in delno tudi v laični javnosti dobro prepoznavni. Kratkih stikov s sorodnimi organizacijami nimajo, v lokalne skupnosti so vpeti zgledno, izjeme so redki kratki stiki z določenimi delavci na osnovah šolah.

c. Izvajalci DC:

- 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 populacijo otrok in mladostnikov. Omenjajo, da je izbor javnih delavcev za delo s tako ranljivo populacijo zelo šibek in bistveno slabši kot pred nekaj leti, saj so na voljo prednostno dolgotrajno (uradno) brezposelne osebe (več let brezposelne), ki si pretežno ali ne želijo zaposliti, ker njihovi preživetveni modeli sestavljajo kombinacijo pravic iz javnih sredstev in v določenih primerih dela na črno ali pa zaradi dolgoročne odsotnosti iz trga dela nimajo motivacije za delo. Pogosto tudi nimajo ustreznih znanj oz. se pri delu z ranljivo skupino odzivajo neustrezno. Če se izjemoma pojavi 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.

- Omenjajo tudi kadrovsko podhranjenost, za bolj kakovostno in strokovno izvedbo programa, bi na programu potrebovali dodatno zaposlitev strokovnega delavca vsaj za polovični delavni čas, namreč večina uporabnikov bi potrebovala tudi več individualnega dela, vendar je v programih premalo zaposlenih; težave v nekaterih programih so tudi pri nadomeščanju zaposlenega v programu ob njegovih odsotnostih (dopust, bolniški dopusti, odhodi na izobraževanja, usposabljanja, konference in druge službene odsotnosti), situacijo so programi, ki imajo samo enega zaposlenega ali malo zaposlenih reševali s pomočjo dalj časa vključenih prostovoljcev in v nekaterih programih z zaposlenimi v drugih programih društva;
- pri tem navajajo tudi finančne ovire, posledica česar je, da uporabnikom ne morejo omogočiti dodatnih, kakovostnih aktivnosti in pridobivanja novih znanj (izleti, obiski muzejev, gledaliških predstav, obiski bazena...), izvajalcem pa obiske drugih programov zaradi izmenjave izkušenj, socialno pedagoške tabore.
- Delo otežuje tudi časovno zamuden vnos podatkov v bazo za beleženje opravljenih storitev, tudi vpisovanje opravljenega dela v programu EVAPRO® uporabniki se ob obiskovanju DC hitro in veliko menjajo, navajajo težave pri vodenju točne časovne evidence individualnih in skupinskih storitev.

Na podlagi navedenega podajamo naslednje predloge:

- problematiko uporabnikov je potrebno reševati na ravni družine, v ozadju težav v odraščanju se kaže vse večja prepoznavnost nezdrave navezanosti staršev do otrok, permissivne vzgoje, zlorabe družinskih članov in druga travmatična doživetja, ki onemogočajo ustrezni razvoj mladostnika;
- ker se je v programu P6 in tudi v večini drugih programov v zadnjih letih spremenila populacija, in sicer se je v kraj, kjer program deluje, v zadnjih letih naselilo veliko albanskih družin, je s tem v lokalno okolje prišlo veliko otrok in mladostnikov, ki pri svoji integraciji potrebujejo več pomoči. Pozdravljamo aktivnosti in iniciative obravnavanih programov, saj je strokovnim delavcem v dejavnosti programa sicer uspelo vključiti otroke in mladostnike, ki se v svojem življenju srečujejo s težavami v procesu odraščanja oz. so prikrajšani za normalno družinsko življenje, potrebujejo pa nove metode dela in aktivnosti, ki bodo v čim večji meri pripomogle k integraciji in učenju. V ta namen v P6 razvijajo nove metode dela in skupaj z organizacijami v lokalnem okolju (šole, vrtci), organizirajo izobraževanja in posvete na temo priseljencev. Menimo pa, da bi bila potrebna sistemska rešitev na področju preseljevanja in integracije tujcev na nivoju države, tesno sodelovanje z občinami na tem področju in skupno iskanje sistemskih rešitev na medresorski ravni, torej med MDDSZ, MIZŠ in MNZ;
- 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 preventivnih programov za mlade Slovenije, 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 Aktiva preventivnih programov za mlade Slovenije lažje doseči dogovor za rešitev neusklajenosti inštitucij pri poročanju, vsaka ima namreč nekoliko drugačne zahteve (MDDSZ, CSD, SZS, občine...). Preko enotnejšega poročanja bi se JVSP lahko močno administrativno razbremenili in svoj čas namenili v večji meri za aktivno delo z uporabniki;
- predlagamo poenotenje vnosa podatkov v bazo za vse DC oz. jasnejša navodila financerja (MDDSZ), katere podatke je potrebno vnašati, kako natančno oz. do katere meje si lahko vnos v bazo izvajalci DC poenostavijo. Delno bomo tehnično in vsebinsko poskušali rešiti problem zamudnih in neenotnih vnosov v sodelovanju z Aktivom preventivnih programov za mlade Slovenije, dokončna navodila pa mora dati MDDSZ. Proces prenove je že v teku. 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 izobraževanje verifikatorjev na to temo, ki ga bodo izvedli predstavniki IRSSV ob koncu leta 2017;
- predlagamo spremembo besedilo Javnega razpisa za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2017, in sicer se prvi del stavka »Za dnevne centre za otroke in mladostnike s terenskim delom, se odmeri strošek dela za 1 strokovnega delavca za najmanj 20 kontinuirano in najmanj 20 občasno vključenih uporabnikov mesečno,« spremeni v »Za dnevne centre za otroke in mladostnike s terenskim delom, se odmeri strošek dela za 2 strokovnih delavcev«. S tem bi okrepili program z vsebinami, ki bodo še bolj tvorne na področju opremljanja za življenje (poleg skupinskega, okrepljeno individualno delo, treningi socialnih veščin, svetovanje, delo s starši itd.);
- v tem času je Aktiv programov za mlade z MDDSZ že dosegel kompromis o dodatni polovici zaposlenega za osebno svetovanje. Pri tem vidimo oviro, saj na podlagi ogleda programov, v nekaterih izmed njih ne vidimo ustreznih prostorskih kapacitet za individualno obravnavo, ki zahteva ločeni prostor (zaprto sobo zaradi zaupnosti), ki pa ga v nekaterih DC ne morejo ponuditi;
- podpiramo nadaljnje poglobljanje sodelovanja DC z drugimi SVP in drugimi resorji.

V splošnem ugotavljamo, da imajo DC, ki smo jih v letu 2017 evalvirali, dolgo tradicijo kontinuiranega delovanja, izvajalci programov so strokovno na voljo uporabnikom dnevno ustrezno količino ur, ob predvidenih terminih pa delujejo tudi telefonsko. Do DC 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. DC delujejo dobro, visoko strokovno in odgovorno tako do uporabnikov, kakor tudi do financerjev, kar dokazujejo pretežno visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih.

VIRI IN LITERATURA

- Aktiv Preventivni programi za mlade Slovenije (2017): Preventivni socialnovarstveni programi dnevni centri za otroke in mladostnike - vsebinski temelji s standardi in normativi - Delovno gradivo (PPMS 2017).
- Izpolnjena Končna poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016 za C programe – splošni obrazec.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2017-1). Programi socialnega varstva. Dostopno prek: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstveni_programi/ (2. november 2017).
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 2 (MDDSZ 2017-2). Socialnovarstvene storitve. Dostopno prek: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/ (2. november 2017).
- 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 (1. september 2017).
- Yates, Brian T. (1999): Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health.
- Zakon o socialnem varstvu. Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16 in 52/16 – ZPPreb-1.
- Žiberna, Vid (2016): Podpora pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnovarstvenih programov: navodila za uporabo baze EVAPRO© - oktober 2016. 5. izd. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.