



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 - SOS telefoni: Zveza prijateljev mladine Slovenije – Nacionalna mreža Tom (Telefon za otroke in mladostnike)

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 - SOS telefoni: Zveza prijateljev mladine Slovenije – Nacionalna mreža Tom (Telefon za otroke in mladostnike)**

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

Drugi sodelujoči: Žiga Tičar
dr. Mateja Černič

Št. delovnega poročila **IRSSV 31/2017**

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

AS	aritmetična sredina
CSD	center za socialno delo
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

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

Besedilo ni lektorirano.

Objava besedila in podatkov v celoti ali deloma je dovoljena le z navedbo vira.

11 ZVEZA PRIJATELJEV MLADINE SLOVENIJE – Nacionalna mreža Tom (Telefon za otroke in mladostnike)

KAZALO VSEBINE

11.1	UVOD	7
11.2	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV	13
11.2.1	POVEZAVA CILJEV PROGRAMOV S SKUPNIMI CILJI ZA EVALVIRANJE TER DODATNI CILJI 13	
11.2.2	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV.....	13
11.3	USPEŠNOST PROGRAMA.....	15
11.3.1	ANALIZA VPRAŠALNIKOV	16
11.4	UČINKOVITOST PROGRAMA.....	25
11.5	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA	26
11.5.1	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA FINANCIRANJA PROGRAMA.....	26
11.5.2	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA ZAGOTAVLJANJA PRIMERNEGA KADRA ZA IZVAJANJE PROGRAMA	26
11.5.3	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA USTREZNOSTI PROGRAMA ZA VKLJUČENE UPORABNIKE ..	27
11.5.4	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA ZAGOTAVLJANJA USTREZNIH PROSTOROV ZA IZVEDBO PROGRAMA	27
11.5.5	OCENA TVEGANJA Z VIDIKA BELEŽENJA IN IZVAJANJA USTREZNIH POSTOPKOV	27
11.5.6	OCENA TVEGANJA - OSTALO	27
11.6	TRAJNOST PROGRAMA	29
11.7	UGOTOVITVE IN PREDLOGI	30
	VIRI IN LITERATURA	33

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 11.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i>	13
<i>Preglednica 11.2: Dodatni cilji programa.....</i>	13
<i>Preglednica 11.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i>	15
<i>Preglednica 11.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i>	15
<i>Preglednica 11.5: Zadovoljstvo uporabnika z urnikom, dosegljivostjo (frekvenčna porazdelitev)</i>	16
<i>Preglednica 11.6: Zadovoljstvo uporabnika s storitvijo (frekvenčna porazdelitev)</i>	17
<i>Preglednica 11.7: Ali bo uporabnik še poklical (frekvenčna porazdelitev)</i>	18
<i>Preglednica 11.8: Ali bo povedal prijateljem (frekvenčna porazdelitev)</i>	19
<i>Preglednica 11.9: Ali ima kakšno pritožbo (frekvenčna porazdelitev).....</i>	20
<i>Preglednica 11.10: Čustvena razbremenitev uporabnika (frekvenčna porazdelitev)</i>	21
<i>Preglednica 11.11: Učinkovitost rabe programskih virov</i>	25
<i>Preglednica 11.12: Financiranje programa</i>	26
<i>Preglednica 11.13: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</i>	26
<i>Preglednica 11.14: Postopki.....</i>	27

KAZALO SLIK

<i>Slika 11.1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela.....</i>	9
<i>Slika 11.2: Zadovoljstvo uporabnika z urnikom, dosegljivostjo (v %).....</i>	17
<i>Slika 11.3: Zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo (v %).....</i>	18
<i>Slika 11.4: Ali bo uporabnik še poklical (v %)</i>	19
<i>Slika 11.5: Ali bo povedal prijateljem (v %).....</i>	20
<i>Slika 11.6: Ali ima kakšno pritožbo (v %).....</i>	21
<i>Slika 11.7: Čustvena razbremenitev uporabnika (v %)</i>	22

11.1 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 Nacionalne mreže Tom (Telefon za otroke in mladostnike), ki ga je izvajala Zveza prijateljev mladine Slovenije, v obdobju od 1. 1. 2016 – 31. 12. 2016. Gre za JVSP iz 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) SOS telefone 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 2017-1).

Zaradi številnih novih potreb in spremenjene socialne problematike, MDDSZ torej s politiko stabilnega sofinanciranja omogoča delovanje programov za otroke in mladostnike, 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 2017-2).

TOM je telefon za otroke in mladostnike, ustanovljen je bil leta 1990, pet let kasneje je bila vzpostavljena nacionalna mreža, ki povezuje okoli 200 usposobljenih svetovalcev. Mrežo sestavlja osem svetovalnih skupin v Ljubljani, Mariboru, Murski Soboti, Slovenskih Konjicah, Velenju, Krškem, Idriji in Tolminu. V prvi vrsti je program nastal kot čustvena opora otrokom in mladim, ki se v procesu odraščanja srečujejo z različnimi vprašanji, dilemami ali stiskami. Na brezplačni telefonski številki lahko svetovalcem zaupajo svoje težave ali jih prosijo za nasvet in dodatne informacije. Anonimnost in zaupnost pogovora in klicateljev sta zagotovljeni. Na ta način želijo mlade vzpodbuditi k razvijanju samozavesti in komunikacijskih spretnosti ter jih pripraviti na samostojno reševanje konfliktnih situacij (Tom 2017).

Za zagotavljanje celovitega osebnostnega in družbenega razvoja otrok in mladostnikov se program navezuje na druge podobne projekte in programe, ki jim lahko nudijo neposredno pomoč (npr. Svetovalni center za otroke in mladostnike, svetovalne službe na šolah, centri za socialno delo, krizni center, zdravniki - ginekologi, drugi telefoni za klic v duševni stiski, druga društva in organizacije, ki se ukvarjajo z mladimi.) (Tom 2017).

Na osnovi klicev vsako leto naredijo analizo, iz katere dobijo informacije o tem, kdo so klicatelji in kateri so njihovi najpogostejši problemi. Z izsledki analize seznanijo strokovno in širšo javnost. Kot najpomembnejše tematike svetovanja v zadnjem času so izpostavljene teme, kot so ljubezen, telesni razvoj in spolnost, vrstniki, družina in šola (Tom 2017).

Program nudi tudi podprogram E-svetovanje, ki je namenjen tistim, ki ne morajo poklicati, jim je nerodno ali pa morda lažje povedo svoje težave v e-pošti ter podprogram Klepetalnica (chat), ki poteka v živo (neposredni e-pogovor) (Tom 2017).

Vrsta in obseg evalvacije

JVSP evalviramo v obdobju, ko že nekaj let stabilno deluje 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).

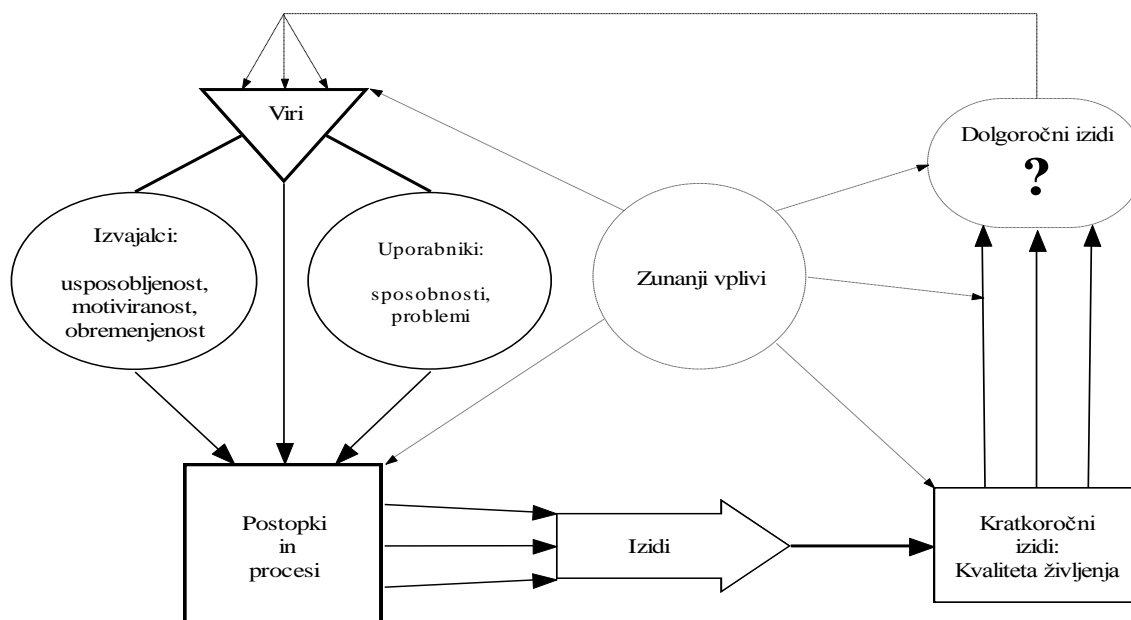
Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

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

Slika 11.1: 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 2016¹) 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 v kolikšni meri 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 nadsocialnih 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).

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

V letu 2009 smo začeli z izvajanjem evalvacij programov. V evalvacije se vključujejo tisti programi, ki jih za petletno 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 storitev; 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 dosežati cilje, za

katere smo ugotovili, da jih v primerjavi z drugimi programi znotraj skupine dosegajo v manjši meri, in zagotoviti ustrezne vire za izvedbo programov.

Metodološka pojasnila glede obdelave podatkov

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

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

Nekatere ugotovitve podajamo v obliki ocen, druge, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa podajamo opisno. Za ocenjevanje uporabljamo lestvico od 0 (popolnoma neustrezno) do 6 (popolnoma ustrezno). Oznaka n.p. pomeni, da iz organizacije o danem vidiku nismo dobili podatka in oznaka n.o., da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Pri posameznih dimenzijah kriterijev, ki jih ocenjujemo številčno, podajamo tudi vsote, deleže, koeficiente, ki nam služijo kot osnova za ocenjevanje. Ocenjevalni listi za JVSP so priloženi na koncu splošnega dela poročila.

Na koncu poročila podajamo ključne ugotovitve in predloge za delovanje obravnavanega programa.

11.2 USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV

Ugotovitve v tem poglavju prikazujemo v dveh točkah. V prvi so podane osnovne informacije o ciljih programa. V Preglednici 11.1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov. Cilje smo skupaj z izvajalci obravnavanega programa in predstavniki MDDSZ prenovili v letu 2016, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). V Preglednici 11.2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

V drugi točki podajamo ugotovitve glede ustreznosti ciljev programa za reševanje problemov posameznih skupin uporabnikov po naslednjih dimenzijah: primernost formulacije ciljev in ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.

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

V Preglednici 11.1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov.

Preglednica 11.1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje

Cilji	Da/Ne/Delno
zadovoljstvo uporabnika	da
čustvena razbremenitev	da
dostopnost programa	da
usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev	da
prepoznavnost programa med ciljno javnostjo	da
prepoznavnost programa med strokovno javnostjo	da
informiranost uporabnika (mladostnika) o možnih oblikah pomoči	da

Aktualni cilji obravnavanega programa se v celoti ujemajo s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine SOS telefonov za mlade v letu 2016.

V Preglednici 11.2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

Preglednica 11.2: Dodatni cilji programa

Dodatni cilji
/

Izvajalci programa niso navedli nobenega dodatnega cilja, ki ne sodi v nabor ciljev, ki smo jih določili pri prenovi ciljev programa v letu 2016.

11.2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Primernost formulacije ciljev:

Cilji programa so ustrezno formulirani.

Ustreznost ciljev glede na tip programa:

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

11.3 USPEŠNOST PROGRAMA

V obravnavanem programu doseganje posameznih skupnih ciljev merimo z naslednjima merskima instrumentoma: Dokumentacija o programu in TOM - obrazec za klicalce. V letu 2016 smo celoten sistem ciljev in vprašalnikov, ki merijo uspešnost programa, temeljito preoblikovali.

Obravnavani program je oddal izpolnjeno Dokumentacija o programu in izpolnjeno tabelo v Excelovem formatu - sintezo podatkov iz vprašalnikov TOM - obrazec za klicalce, s podatki za 46.606 klicev. V analizo smo zajeli vse prejete podatke, kar prikazujemo v Preglednici 11.3.

Preglednica 11.3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo

Dokumentacija o programu	1
TOM - obrazec za klicalce	1

V analizo smo vključili vse razpoložljive podatke, ki so jih poslali izvajalci. Za vsak cilj podajamo številčno oceno in pod preglednico še analizo podatkov, kjer so podrobneje razvidni posamezni elementi ocenjevanja doseganja posameznega cilja (Preglednica 11.4).

Preglednica 11.4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov

Cilji	Ocena
zadovoljstvo uporabnika	3
čustvena razbremenitev	4
dostopnost programa	5
usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev	6
prepoznavnost programa med ciljno javnostjo	5
prepoznavnost programa med strokovno javnostjo	5
informiranost uporabnika (mladostnika) o možnih oblikah pomoči	3

11.3.1 Analiza vprašalnikov

Omejitve pri analizi vprašalnikov:

- skupno število odgovorov ni vedno enako številu vprašalnikov, saj vsi anketiranci niso vedno odgovarjali na vsa vprašanja;
- nekateri vprašalniki so pomanjkljivo izpolnjeni; kljub temu da so imeli uporabniki povsod možnost označiti odgovor 98 (ne vem) in 99 (ne morem odgovoriti), na nekatera vprašanja niso odgovorili, večinoma pa nismo mogli razbrati, ali je uporabnik vprašanje spregledal ali se določeno vprašanje uporabniku ni zdelo relevantno ali pa morda na vprašanje ni znal odgovoriti;

Pojasnila pri interpretacijah rezultatov:

- pri interpretacijah rezultatov prikazujemo deleže (v odstotkih) ali povprečne vrednosti. Pri primerjavi med vstopom in evalvacijo/izstopom so deleži ali povprečne vrednosti lahko predstavljeni v oklepajih (npr. 4,20 oz. 4,30), prva številka vedno pomeni delež ali povprečno vrednost ob vstopu v program, druga številka pa ob evalvaciji/izstopu iz programa;
- pri ocenjevanju upoštevamo statistično značilne razlike pri vsaj 5-odstotni stopnji značilnosti;

Cilj 1: Zadovoljstvo uporabnika

Uporabniki so poročali o svojem zadovoljstvu s programom. Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal z DA, NE ali NE VEM.

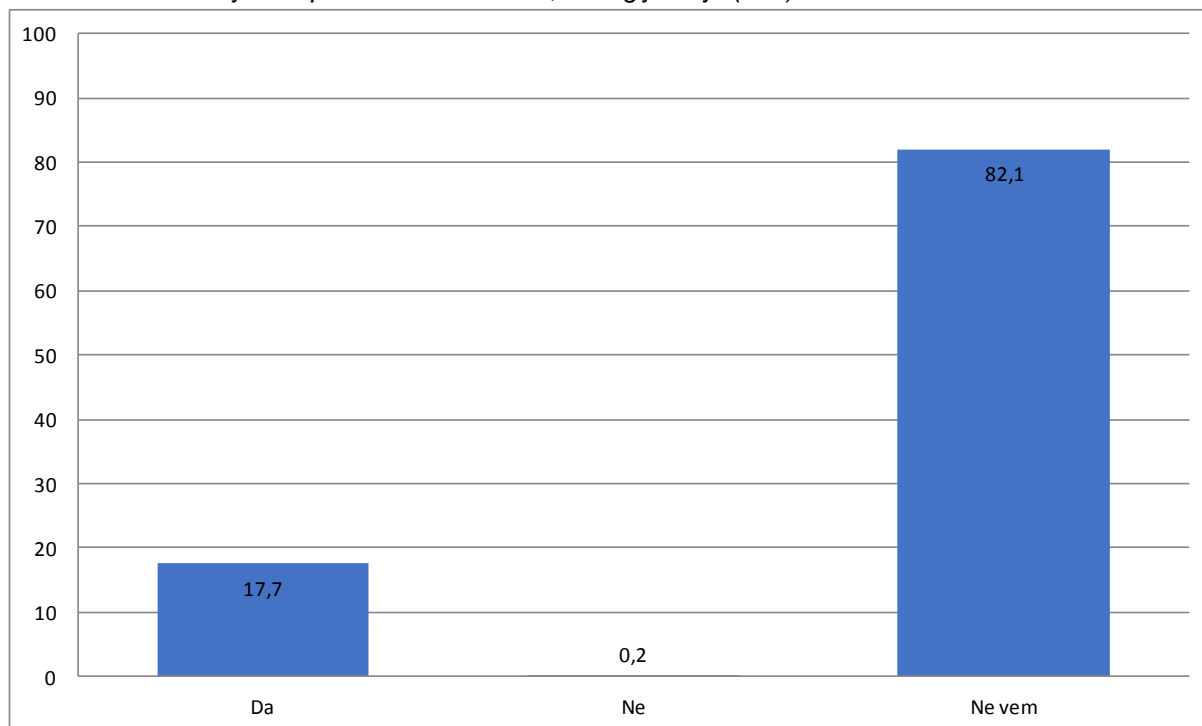
Zadovoljstvo uporabnika z urnikom, dosegljivostjo

Zanimalo nas je zadovoljstvo uporabnikov z urnikom, dosegljivostjo. Dobili smo 3.538 odgovorov, 6.134 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 627 uporabnikov (17,7 %) zadovoljnih z urnikom, dosegljivostjo. osem uporabnikov (0,2 %) je odgovorilo, da niso zadovoljni z urnikom, dosegljivostjo, 2.903 uporabnikov (82,1 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.5: Zadovoljstvo uporabnika z urnikom, dosegljivostjo (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	627
Ne	8
Ne vem	2.903
Skupaj	3.538
Brez odgovora	6.134

Slika 11.2: Zadovoljstvo uporabnika z urnikom, dosegljivostjo (v %)



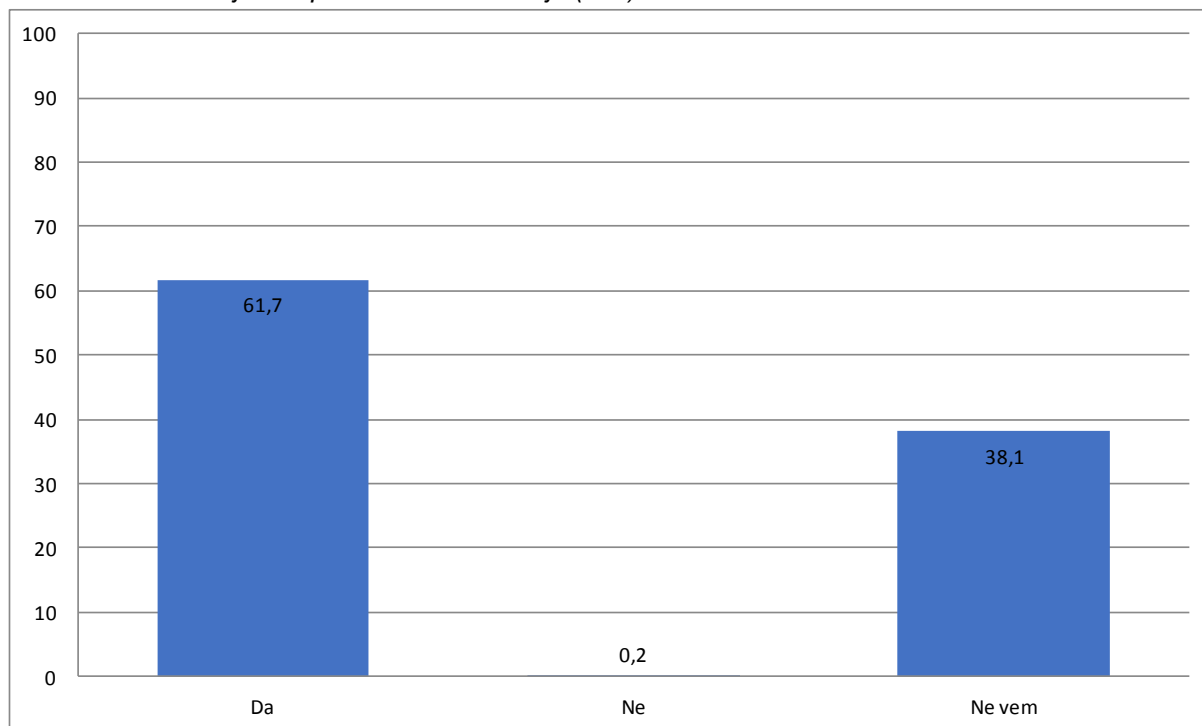
Zadovoljstvo uporabnika s storitvijo

Zanimalo nas je zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo. Dobili smo 4.520 odgovorov, 5.152 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 2.788 uporabnikov (61,7 %) zadovoljnih s storitvijo, devet uporabnikov (0,2 %) je odgovorilo, da ni zadovoljno s storitvijo, 1.723 uporabnikov (38,1 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.6: Zadovoljstvo uporabnika s storitvijo (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	2.788
Ne	9
Ne vem	1.723
Skupaj	4.520
Brez odgovora	5.152

Slika 11.3: Zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo (v %)



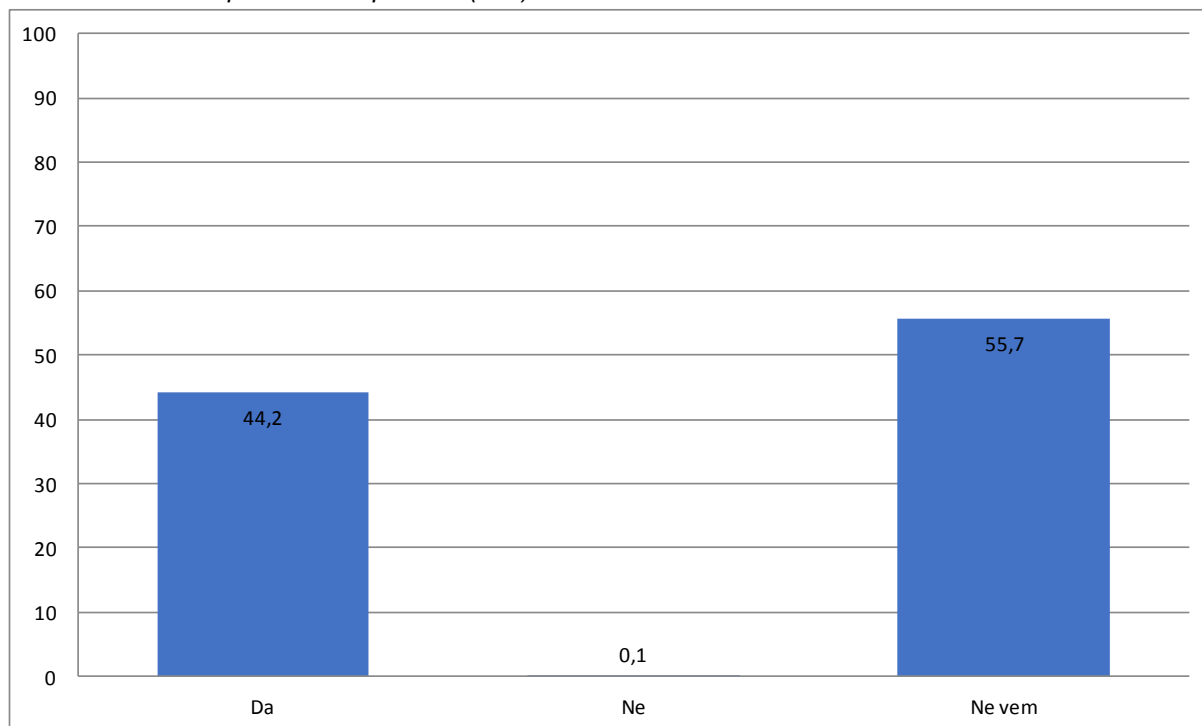
Ali bo uporabnik še poklical

Zanimalo nas je, če bodo uporabniki še poklicali. Dobili smo 4.377 odgovorov, 5.295 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 1.936 uporabnikov (44,2 %) odgovorilo, da bodo še poklicali. Dva uporabnika (0,1 %) sta odgovorila, da ne bosta več poklicala, 2.439 uporabnikov (55,7 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.7: Ali bo uporabnik še poklical (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	1.936
Ne	2
Ne vem	2.439
Skupaj	4.377
Brez odgovora	5.295

Slika 11.4: Ali bo uporabnik še poklical (v %)



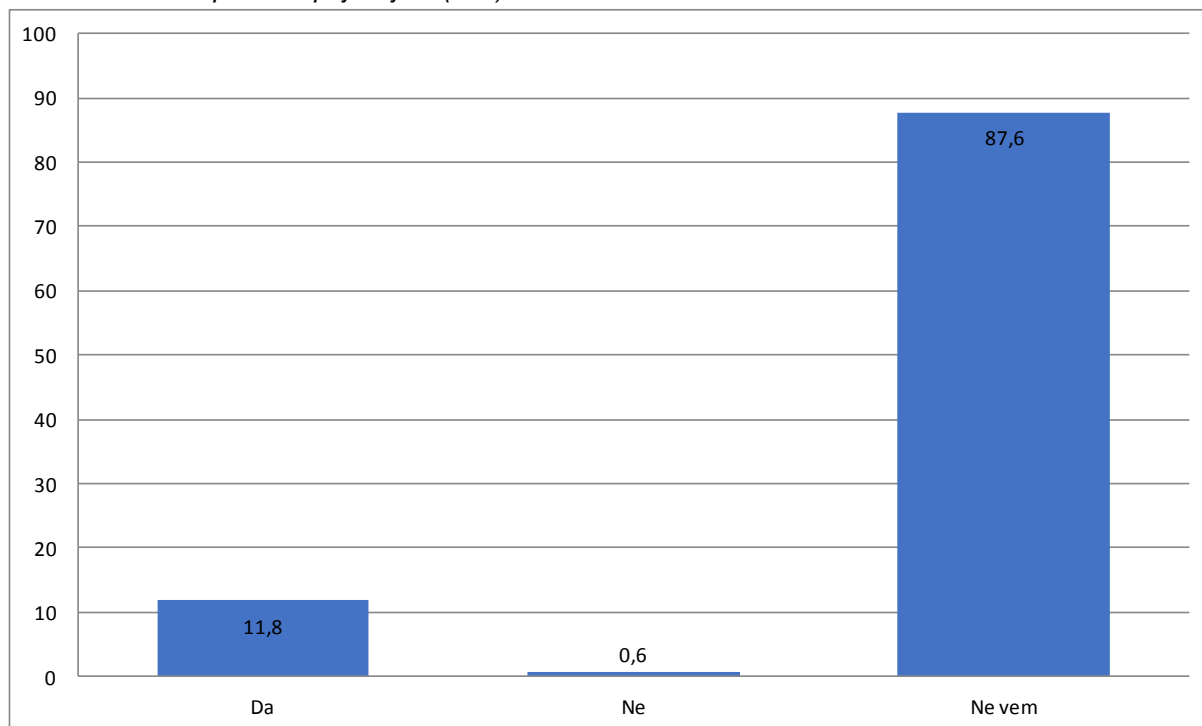
Ali bo uporabnik povedal prijateljem

Zanimalo nas je, če bodo uporabniki povedali prijateljem za storitev. Dobili smo 3.479 odgovorov, 6.193 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 410 uporabnikov (11,8 %) odgovorilo, da bodo povedali prijateljem. 21 uporabnikov (0,6 %) je odgovorilo, da ne bodo povedali prijateljem za storitev, 3.048 uporabnikov (87,6 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.8: Ali bo povedal prijateljem (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	410
Ne	21
Ne vem	3.048
Skupaj	3.479
Brez odgovora	6.193

Slika 11.5: Ali bo povedal prijateljem (v %)



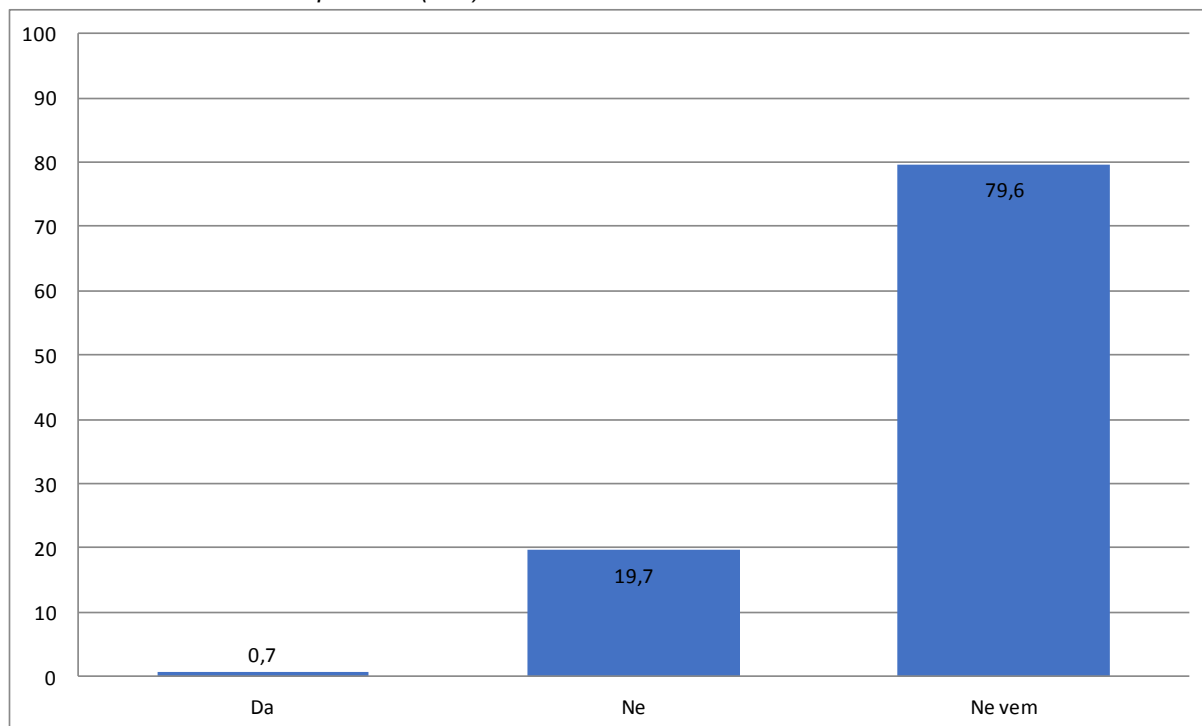
Ali ima uporabnik kakšno pritožbo

Zanimalo nas je, ali imajo uporabniki kakšno pritožbo. Dobili smo 2.852 odgovorov, 6.820 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 21 uporabnikov (0,7 %) odgovorilo, da imajo kakšno pritožbo. 561 uporabnikov (19,7 %) je odgovorilo, da nimajo nobene pritožbe, 2.270 uporabnikov (79,6 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.9: Ali ima kakšno pritožbo (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	21
Ne	561
Ne vem	2.270
Skupaj	2.852
Brez odgovora	6.820

Slika 11.6: Ali ima kakšno pritožbo (v %)



Cilj 2: Čustvena razbremenitev uporabnika

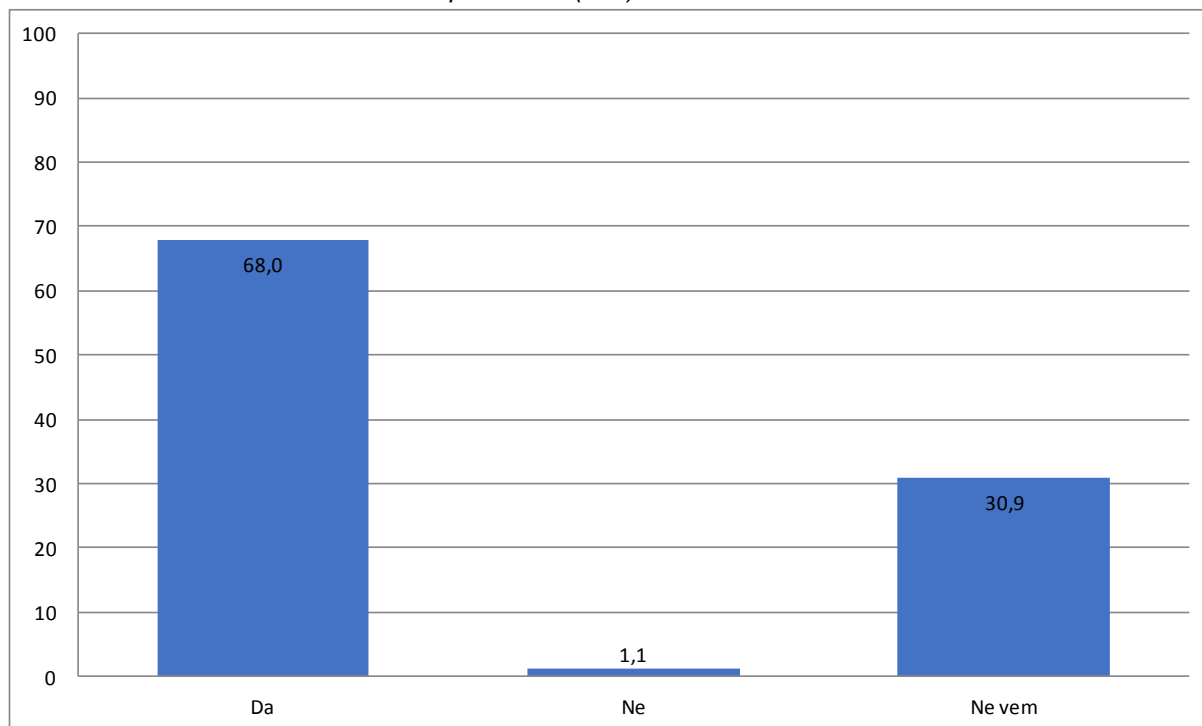
Uporabniki so poročali o svoji čustveni razbremenitvi. Pri cilju preverjamo samooceno uporabnika preko posrednih vprašanj. Uporabnik je na posamezne trditve odgovarjal z DA, NE ali NE VEM.

Zanimalo nas je ali so se uporabniki počutili čustveno razbremenjene. Dobili smo 7.432 odgovorov, 2.240 uporabnikov ni odgovorilo na vprašanje. Ugotovimo lahko, da je izmed uporabnikov, ki so odgovorili, 5.051 uporabnikov (68,0 %) počutilo čustveno razbremenjenih. 81 uporabnikov (1,1 %) je odgovorilo, da se ne počutijo čustveno razbremenjene, 2.300 uporabnikov (30,9 %) je odgovorilo, da ne ve.

Preglednica 11.10: Čustvena razbremenitev uporabnika (frekvenčna porazdelitev)

Odgovor	Frekvenca
Da	5.051
Ne	81
Ne vem	2.300
Skupaj	7.432
Brez odgovora	2.240

Slika 11.7: Čustvena razbremenitev uporabnika (v %)



Cilj 3: Dostopnost programa

Cilj dostopnost programa smo preverjali s pomočjo izpolnjenega Zbirnika podatkov o programu.

Izvajalec programa ne beleži podatka o povprečni čakalni dobi uporabnika v zadnjem letu od klica do storitve.

Program deluje vsak dan od 12. do 20. ure. To ocenjujemo kot manj ustrezno. Vprašanja preko e-pošte lahko mladi zastavijo kadarkoli preko obrazca na spletni strani, klepetalnica (chat) deluje petkrat tedensko po dve uri. To ocenjujemo kot ustrezno.

Program je dvostopen v vseh slovenskih regijah. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

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

Cilj 4: Usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev

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

Pregled aktivnosti s področja delovanja prostovoljcev v programu v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2016–31. 12. 2016):

- število vseh prostovoljcev, ki so sodelovali v programu (letno): 157;
- število usposobljenih/izobraževanih prostovoljcev (v 2015): 32;
- število opravljenih ur prostovoljcev: 6.509 ur.

Cilj 5: Prepoznavnost programa med ciljno javnostjo

Cilj prepoznavnost programa med ciljno javnostjo smo preverjali s pomočjo izpolnjene Dokumentacije o programu.

Pregled aktivnosti s področja promocije programa v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2016–31. 12. 2016)²:

- V programu, ki obsega osem enot, so izvedli šest skupnih projektov z lokalnim okoljem (predstavitve programa na OŠ Idrija, predstavitev programa na OŠ Brestanica, predstavitev programa na OŠ Bilje, predstavitev programa na Pedagoški fakulteti – tržnica prostovoljskih del, predstavitev programa na festivalu prostovoljstva, predstavitev programa na festivalu Lupa).
- Strokovni delavci programa so izvedli sedem poljudnih oz. strokovnih objav v medijih.
- Mediji niso objavili 128 prispevkov o programu.
- Strokovni delavci programa so razdelili cca 65.932 kosov preventivnih in promocijskih materialov.
- Število obiskov spletne strani: 92.083.
- Število zabeleženih všečkov na profilu Facebook v letu 2016: 854.

Cilj 6: Prepoznavnost programa med strokovno javnostjo

Cilj prepoznavnost programa med strokovno javnostjo smo preverjali s pomočjo izpolnjene Dokumentacije o programu.

Pregled aktivnosti s področja prepoznavnosti programa med strokovno javnostjo v obravnavanem obdobju enega leta (1. 1. 2016–31. 12. 2016)³:

- Strokovni delavci programa so izvedli pet strokovnih predavanj/izobraževanj s področja delovanja programa.
- Strokovni delavci programa so sodelovali v petih delovnih/strokovnih skupinah izven organizacije.

Cilj 7: informiranost uporabnika (mladostnika) o možnih oblikah pomoči

Uporabniki so poročali o svoji informiranosti o možnih oblikah pomoči. Cilj programa smo preverjali s pomočjo odgovorov v Obrazcu za klicalce.

Število uporabnikov, ki so bili napoteni na različne oblike pomoči:

- | | |
|-----------------------|------|
| • ponovni klic TOM | 3359 |
| • splošni zdravnik | 292 |
| • zdravnik specialist | 335 |
| • ŠSS | 514 |

² V programu so bili zaposleni trije strokovni delavci.

³ V programu so bili zaposleni trije strokovni delavci.

• CSD	142
• Svetovalni center	59
• Policija	252
• Knjižnica	178
• drug telefon	74
• e-TOM	53
• TOM klepetalnica	7
• Spletno oko	51
• SI – Cert	31
• lastnik spletne strani	62
• spletni ponudnik	71
• mobilni operater	17
• tržna inšpekcija	0
• drugo	5497

Skupni delež napotenih uporabnikov v letu 2016 je bil 56,84 %.

11.4 UČINKOVITOST PROGRAMA

Doseganje učinkovitosti programa merimo preko podatkov iz:

- Zbirnika 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 in
- Končnega poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2016 za C programe – splošni obrazec.

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

Preglednica 11.11: Učinkovitost rabe programskih virov

Kriterij	Znesek/delež	Ocena
primernost sredstev glede na število storitev	2,57 EUR	5
odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99)*, specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699)	40,11 %	3

Opomba:

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

Primernost sredstev glede na število storitev ocenjujemo kot zelo ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število storitev, je to 2,57 EUR na uporabnika.

Odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99), specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimnimi uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699): delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabo polovico (40,11 %), kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

11.5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA

Oceno tveganja za izvedbo programa merimo preko podatkov iz Zbirnika 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. Analizo tveganja za izvedbo programa podajamo v več točkah: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.

11.5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa

Preglednica 11.12: *Financiranje programa*

Kriterij	Znesek/delež	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	17.242,46 EUR	4
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	41,03 %	4

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za poln delovni čas ocenjujemo kot ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 17.242,46 EUR.

Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je dobrih 41 %. To ocenjujemo kot ustrezno.

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

11.5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa

Preglednica 11.13: *Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki*

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom storitev na mesec in številom zaposlenih	821,74	6
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	66,7 %	6
povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	7,0	6
ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	100 %	6

Razmerje med povprečnim številom storitev na mesec in zaposlenih, ki delajo neposredno z uporabniki ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno okrog 821,74 storitev (klicev) na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev.

Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno, saj imata dobri dve tretjini (66,7 %) zaposlenih opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva.

Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu sedmo stopnjo izobrazbe.

Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ: Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

11.5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike

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

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

11.5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

Prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

11.5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

Preglednica 11.14: Postopki

Kriterij	Ocena
kakovost strukture postopkov	6

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

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

11.5.6 Ocena tveganja - ostalo

Obstoj konfliktov med zaposlenimi o metodah, ki naj bi jih uporabljali: v obravnavanem obdobju je bil največji izziv svetovalcev soočanje s preizkuševalnimi klici. Ti klici so značilni za otroške telefone po vsem svetu, vendar se v zadnjih letih povečuje število vulgarnih in agresivnih klicev, ki svetovalce (kljub temu, da se v okviru osnovnega izobraževanja usposobijo za te vrste klicev) vedno bolj bremenijo, nekateri pa se odločijo tudi za prekinitve prostovoljskega dela. Izvajalec programa je zato organiziral dodatno izobraževanje in supervizije na to temo, preučujejo pa tudi morebitne tehnične rešitve, ki bi omejile tovrstne klice. Trenutno obstaja med izvajalci nesoglasje glede prednostnega načina soočanja z zadevo (nekateri vidijo prednosti in rešitev v tehniki, drugi v izobraževanju).

Administrativne in organizacijske ovire: kot podprogram SOS telefona pa se zadnja leta čedalje bolj uveljavlja e-svetovanje. Kar je razumljivo glede na ciljno populacijo in komunikacijske trende v celotni družbi. Vendar pa e-svetovanje zahteva več časa za oblikovanje odgovora, koordinacijo med svetovalci, nove tehnične rešitve (npr. posodabljanje

spletnih strani, aplikacije za klepetalnico ipd.), kar v trenutni izvedbi ni upoštevano. Pri oblikovanju normativov ocenjujejo, da bi zaradi širitev e-svetovanja potrebovali strokovnega vodjo/sodelavca posebej za podprogram e-svetovanja.

11.6 TRAJNOST PROGRAMA

Oceno trajnosti programa merimo preko podatkov iz Zbirnika 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. Trajnost programa ocenjujemo preko deležev povratnikov iz istega ali drugih programov ter razlogov za povratništvo in števila let delovanja programa. Posamezne dimenzije ocenjujemo opisno. Oceno trajnosti programa pa podajamo tudi na podlagi dejavnikov dostopnosti programa. Ker dostopnost programa sodi med osnovne cilje programa, analizo naslednjih dimenzij: čakalna doba, urnik dela, arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim in dostopnost informacij o programu na spletu obravnavamo znotraj analize osmega cilja, v poglavju uspešnost programa.

Delež povratnikov in razlogi: vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje anonimnim uporabnikom) ni relevanten.

Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi: vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje anonimnim uporabnikom) ni relevanten.

Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP: vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje anonimnim uporabnikom) ni relevanten.

Število let delovanja programa: program deluje od leta 1990, torej približno 27 let.

Čakalna doba – podatek izvajalcev

Ta vidik ocenjujejo znotraj samostojnega cilja programa: dostopnost programa.

Urnik dela

Ta vidik ocenjujejo znotraj samostojnega cilja programa: dostopnost programa.

Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim

Vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje na skriti lokaciji) ni relevanten.

Dostopnost javnega prevoza

Vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje na skriti lokaciji) ni relevanten.

Vidnost, označenost prostorov programa

Vidik zaradi narave dela programa (telefonsko svetovanje na skriti lokaciji) ni relevanten.

Dostopnost informacij o programu na spletu

Ta vidik ocenjujejo znotraj samostojnega cilja programa: dostopnost programa.

11.7 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

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

b) Uspešnost in učinkovitost programa

Program je popolnoma uspešno (ocenjeno z oceno 6 na lestvici od 0 do 6) dosegal naslednji cilj skupine JVSP s področja SOS telefonov: usposobljenost prostovoljcev/svetovalcev. Zelo uspešno (ocenjeno z oceno 5) je dosegal cilje dostopnost programa, prepoznavnost programa med ciljno javnostjo in prepoznavnost programa med strokovno javnostjo. Uspešno (ocenjeno z oceno 4) je dosegal cilj čustvena razbremenitev, srednje uspešen (ocenjeno z oceno 3) pa je bil pri doseganju ciljev zadovoljstvo uporabnika in informiranost uporabnika (mladostnika) o možnih oblikah pomoči.

Primernost sredstev glede na število storitev ocenjujemo kot zelo ustrezno. Izvajalci so v obravnavanem obdobju porabili dobrih 40 % časa za postopke, ki vključujejo uporabnika, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

c) Ocena tveganja za izvedbo programa

Financiranje programa

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot ustrezno. Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je dobrih 41 %. To ocenjujemo kot ustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

Primernost kadrov

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih, ki delajo neposredno z uporabniki, ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno, saj imata dobri dve tretjini zaposlenih opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih (7.) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

Ustreznosti programa za uporabnike

Ciljna in vključena populacija programa se ujemata. Program nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

Ustreznost prostorov za izvedbo programa

Prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

Beleženje in izvajanje ustreznih postopkov

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

Ostala tveganja

V obravnavanem obdobju je bilo med zaposlenimi nekaj konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali. Največji izziv svetovalcev je bilo soočanje s preizkuševalnimi klici. Ti klici so značilni za otroške telefone po vsem svetu, vendar se v zadnjih letih povečuje število vulgarnih in agresivnih klicev, ki svetovalce (kljub temu, da se v okviru osnovnega izobraževanja usposobijo za te vrste klicev) vedno bolj bremenijo, nekateri pa se odločijo tudi za prekinitve prostovoljskega dela. Izvajalec programa je zato organiziral dodatno izobraževanje in supervizije na to temo, preučujejo pa tudi morebitne tehnične rešitve, ki bi omejile tovrstne klice. Trenutno obstaja med izvajalci nesoglasje glede prednostnega načina soočanja z zadevo (nekateri vidijo prednosti in rešitev v tehniki, drugi v izobraževanju).

Kot podprogram SOS telefona se zadnja leta čedalje bolj uveljavlja e-svetovanje. Kar je razumljivo glede na ciljno populacijo in komunikacijske trende v celotni družbi. Vendar pa e-svetovanje zahteva več časa za oblikovanje odgovora, koordinacijo med svetovalci, nove tehnične rešitve (npr. posodabljanje spletnih strani, aplikacije za klepetalnico ipd.), kar v trenutni izvedbi ni upoštevano. Pri oblikovanju normativov ocenjujejo, da bi zaradi širitve e-svetovanja potrebovali strokovnega vodjo/sodelavca posebej za podprogram e-svetovanja.

d) Kriterij trajnosti

Program deluje od leta 1990, torej približno 27 let.

Obravnavani program, ki smo ga v letu 2017 evalvirali, ima dolgo, približno 27-letno tradicijo kontinuiranega delovanja. Telefon za otroke in mladostnike deluje osem ur dnevno, vprašanja preko e-pošte lahko mladi zastavijo kadarkoli preko obrazca na spletni strani, klepetalnica v živo deluje petkrat tedensko po dve uri. V obdobju dozorevanja namreč mladi iščejo svoj položaj v družbi, ki od njih zahteva odraslost. Iskanje lastne identitete, pritisk sovrstnikov, pomanjkanje izkušenj in čustvena nedozorelost pa v mladostniku pogosto zbujejo negotovost in napetost ter porajajo nova vprašanja. V takšnih in podobnih primerih nudi Telefon za otroke in mladostnike čustveno oporo ter možnost zaupnega anonimnega pogovora z usposobljenim svetovalcem o temah, ki so med mladimi najbolj aktualne (šola, ljubezen, spolnost, droge, telo, prijatelji, družina, čustva, nasilje...). Hkrati program nudi tudi informacije kam se obrniti po različne oblike pomoči ter podaja odgovore in napotke za varno rabo spleta. Pri tem v programu sledijo hitro se spreminjajočim sodobnim tehnološkim in modnim trendom rabe informacijske tehnologije ter drugih področij (način preživljanja prostega časa, poznavanje slenga za lažjo komunikacijo, ponudba in uporaba psihoaktivnih snovi) med mladimi. Program pa ima tudi medgeneracijsko komponento. Uporabniki programa namreč niso samo otroci in mladostniki temveč tudi njihovi svojci (starši), katerim program nudi informacije, povezane z življenjem mladih, predvsem v povezavi z varno rabo in nadzorom informacijskih tehnologij (splet, mobilne tehnologije).

Telefonsko svetovanje v okviru nacionalne mreže deluje dobro (pri ocenjevanih ciljnih smo podelili visoke ocene) in je že utečeno, kot podprogram pa se zadnja leta čedalje bolj uporablja e-svetovanje. To je razumljivo glede na ciljno populacijo in komunikacijske trende v celotni družbi. Vendar pa e-svetovanje zahteva več časa za oblikovanje odgovora, koordinacijo med svetovalci, nove tehnične rešitve (recimo posodabljanje spletnih strani, aplikacije za klepetalnico ipd.), kar v trenutni izvedbi ni upoštevano. Zaradi širitve podprograma e-svetovanja bi potrebovali strokovnega vodjo/sodelavca posebej za ta podprogram, da bi tudi na področju e-svetovanja zagotovili enako dostopnost kot jo ima telefon (po vseh slovenskih regijah).

Program deluje interdisciplinarno. Sodelovanje z drugimi telefoni, ki delujejo kot JVSP je intenzivno, predvsem glede organizacijskih zadev, kar je razumljivo glede na naravo dela in specifiko telefonskega svetovanja. Zelo dobro sodelujejo tudi z drugimi SVP s področja mladih, nasilja in trgovine z ljudmi. V okviru dodatnih izobraževanj organizirajo ogled institucij kamor napotijo klicalce (krizni centri, ginekološke klinike,...). Dobro in kontinuirano sodelujejo tudi z drugimi akterji, ki se ukvarjajo s to problematiko (psihiatrija, policija, CSD,..). Kratkih stikov ne beležijo.

Program deluje po vseh slovenskih regijah in je dobro prepoznaven med uporabniki ter v strokovni in laični javnosti (kliping) in tudi v procesu zunanje evalvacije smo jim na podlagi pridobljenih podatkov podelili visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih.

VIRI IN LITERATURA

- Izpolnjeno Končno poročilo o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016 za C programe – splošni obrazec.
- Mesec, Blaž (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (študijska gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2017-1).
- 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 izvajalca JVSP: izpolnjeni vprašalniki, zbirniki, dokumentacije, intervjuji, odgovori preko e-pošte.
- Programi socialnega varstva. Dostopno prek: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstveni_programi/ (2. november 2017).
- 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).
- Telefon za otroke in mladostnike - Tom 2017. Dostopno prek: <http://www.e-tom.si/> (6. december 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.