



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

Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč

Končno poročilo

Oktober 2023 (dopolnjena verzija dec. 2025)

Naročnik:	MDDSZ, Direktorat za socialne zadeve Štukljeva cesta 44 1000 Ljubljana
Skrbnica naloge pri naročniku:	Renata Brdar Tomažinčič
Št. pogodbe:	2611-23-050032
Izvajalec:	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo Tržaška 2 1000 Ljubljana
Skrbnica naloge pri izvajalcu:	mag. Martina Trbanc
Naslov poročila:	Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč (končno poročilo)
Vrsta poročila:	končno
Avtorice poročila:	mag. Martina Trbanc mag. Simona Smolej Jež Maruša Cava Popović dr. Mateja Černič dr. Polona Dremelj
Št. delovnega poročila:	IRSSV 2023/64
Datum izdaje poročila:	27. oktober 2023 (dopolnjena verzija december 2025)
Številka izdaje:	02
Odgovorna oseba:	mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

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.

1 Uvod	3
2 Metodološki pristop.....	5
3 Izvedba prenosa koordinatorjev SA na CSD in njihova umestitev v delo CSD	8
3.1 Vloga in pomen koordinatorjev v sistemu SA	8
3.2 Prenos delovnih mest in zaposlitev na CSD ob zaključku pilotnega izvajanja.....	10
3.3 Izkušnje nekdanjih koordinatorjev SA z zaposlitvijo na CSD in opravljanjem dela na CSD	12
3.4 Izkušnje in pogledi pomočnikov direktorjev CSD na prenos delovnih mest koordinatorjev SA na CSD in na delo, ki ga nekdanji koordinatorji opravljajo na CSD	20
4 Izvajanje storitve osebna pomoč.....	28
4.1 Opis sprememb Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 v delu, ki se nanaša na storitev osebna pomoč.....	29
4.2 Izkušnje in pogledi nekdanjih koordinatorjev SA na izvajanje storitve osebne pomoči	31
4.3 Pogledi pomočnikov direktorjev CSD na izvajanje storitve osebne pomoči	34
4.4 Izkušnje in pogledi strokovnih delavcev na CSD na izvajanje storitve osebne pomoči.....	36
5 Povzetek in ugotovitve	40
Viri	44
Priloga 1: Podatki o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč iz ISCSD (BSP)	45
Priloga 2: Anketni vprašalniki	49

Poročilo predstavlja končno poročilo naloge Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč. Naloga je bila določena v letnem načrtu dela IRSSV za leto 2023 po pogodbi z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: MDDSZ).

MDDSZ je v letih 2017 – 2022 (z nekajletnimi pripravi pred tem) izvajalo pilotni projekt (operacijo) socialne aktivacije (v nadaljevanju: SA), ki je bil sofinanciran iz evropskih sredstev (sredstev Evropskega socialnega sklada), na podlagi Operativnega programa za izvajanje evropske kohezijske politike v obdobju 2014–2020 (SVRK 2015). Celotna operacija je vključevala vzpostavitev sistema SA, javne razpise za izvajalske organizacije programov SA in izvajanje programov z izbranimi organizacijami. Ključni del vzpostavitve sistema SA je bila ustanovitev Projektne enote za delovanje sistema socialne aktivacije (v nadaljevanju: PESA) v okviru Direktorata za socialne zadeve na MDDSZ januarja 2017, v kateri je MDDSZ nato zaposlilo koordinatorje SA ter vodstvo projektne enote. Koordinatorke in koordinatorji SA so bili razporejeni v 15 regijskih mobilnih enot (v nadaljevanju: RME), ki so približno pokrivalo območja območnih centrov za socialno delo (v nadaljevanju: CSD). Kot izhaja iz poročil o spremljanju in oceni izvajanja SA (Trbanc idr. 2019b, Trbanc idr. 2022) so koordinatorji SA s svojo vlogo dela z uporabniki in koordinacijo sodelovanja med akterji SA predstavljali enega ključnih elementov sistema SA, njihova vloga pa je bila kot zelo pomembna in pozitivna ocenjena s strani vseh ključnih akterjev (uporabniki, kontaktne osebe na CSD in UD, izvajalci programov SA).

Pilotno izvajanje operacije SA se je zaključilo konec oktobra 2022. Že prej je bilo predvideno, da bodo po njenem zaključku koordinatorji SA prešli v zaposlitev na centre za socialno delo, kjer naj bi nadaljevali delo s ciljnim skupinami za SA. Priprava uporabnikov za vstop v programe SA ter njihovo spremljanje med vključenostjo v SA naj bi se oblikovalo kot nova storitev CSD ali pa bi se vključilo v katero izmed obstoječih socialnovarstvenih storitev (ki bi se v ta namen ustrezno preoblikovala). V letu 2022 je bila nato na MDDSZ sprejeta rešitev, da se sicer koordinatorji SA po zaključku operacije zaposlijo na CSD, vendar se ne uvaja nove storitve, ampak se ustrezno preoblikuje storitev osebna pomoč, da se lahko priprava uporabnikov za SA in njihovo spremljanje med vključenostjo v SA izvaja v okviru te storitve. Aprila 2022 so bile v Uradnem listu objavljene spremembe storitve osebna pomoč. 31. oktobra 2022 je koordinatorjem SA prenehala zaposlitev na MDDSZ in s 1. novembrom so se lahko zaposlili na CSD. Število (bivših) koordinatorjev, ki so se dejansko zaposlili na CSD, je manjše od števila koordinatorjev, ki so bili zaposleni na MDDSZ, saj se vsi niso želeli zaposliti na CSD in so si že v mesecih pred tem poiskali druge zaposlitve.

Namen naloge Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč je osvetliti dogajanje ob zaposlitvi (bivših) koordinatorjev SA na CSD ter pregled njihove situacije, umestitve na CSD in dela, ki ga opravljajo, slabo leto kasneje – kakšna dela opravljajo na CSD, v kolikšni meri delajo storitev osebna pomoč, koliko lahko pri tem uporabljajo izkušnje in znanje pridobljeno skozi koordinatorsko delo v SA in podobno. Hkrati je namen naloge tudi ugotoviti, v kolikšni meri so spremembe glede storitve osebna pomoč v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 54/2022) vplivale na izvajanje te storitve s strani strokovnih delavcev (vključno z nekdanjimi koordinatorji SA) in kako le-ti iz prakse ocenjujejo izvajanje storitve in koristi za uporabnike. V ta namen smo za poročilo s pomočjo anket zbrali informacije in izkušnje nekdanjih koordinatorjev in koordinatoric CSD (zdaj zaposlenih na CSD), pomočnikov in

pomočnic direktorjev na enotah CSD in strokovnih delavcev, ki (vsaj občasno) izvajajo storitev osebne pomoči. To poročilo smo pripravili na podlagi analize informacij zbranih z anketami, pregleda virov in opravljenega pogovora na Direktoratu za socialne zadeve.

Poročilo poleg uvoda in opisa metodološkega pristopa vsebuje dve centralni poglavji, in sicer poglavje o izvedbi prenosa koordinatorjev SA na CSD in njihovem delu na CSD ter poglavje o izvajanju storitve osebne pomoči in pomenu sprememb standarda in normativa storitve. V zadnjem poglavju so povzete ključne ugotovitve poročila. Poročilo vsebuje tudi dve prilogi: v Prilogi 1 so v preglednicah predstavljeni podatki o izvajanju storitve osebna pomoč za obdobje let 2019 – 2022 ter za prvih osem mesecev leta 2023, v Prilogi 2 (v ločenem dokumentu) pa so dodani anketni vprašalniki za vse tri ankete izvedene v okviru naloge.

Avtorice poročila se iskreno zahvaljujemo za sodelovanje vsem, ki so izpolnili naše ankete: nekdanjim koordinatorkam in koordinatorjem SA, pomočnicam in pomočnikom direktorjev CSD in strokovnim delavkam in delavcem CSD, ki vsaj občasno izvajajo storitev osebna pomoč. Brez njihovih dragocenih informacij in izkušenj, ki so jih skozi anketo delili z nami, priprava poročila ne bi bila mogoča. Zahvaljujemo se tudi zaposlenim na Direktoratu za socialne zadeve (še posebej nekdanjemu vodstvu PESA) za vse informacije glede priprave na prenos zaposlenih iz PESA na CSD.

2 Metodološki pristop

Za pripravo poročila smo uporabili kombinacijo kvantitativnih in kvalitativnih metod zbiranja ter analize podatkov.

Izhajali smo iz opisa vloge koordinatorjev SA v obdobju poteka pilotnega projekta (operacije) SA (poročila o spremljanju in oceni izvajanja SA – Trbanc idr. 2019b, Trbanc idr. 2022) ter dodatno pridobili informacije o pripravi in poteku prenosa oz. zaposlitve koordinatorjev na CSD po zaključku pilotnega projekta in o pripravi sprememb glede storitve osebna pomoč s strani MDDSZ. Omenjene informacije in pojasnila (in kasneje tudi nekatere materiale) smo pridobili na sestanku na Direktoratu za socialne zadeve MDDSZ dne 19. 4. 2023.

Podatke o pogostosti izvajanja storitve osebna pomoč ter o obravnavanih problematikah v okviru storitve za leta 2019 do 2022 ter prvih devet mesecev 2023 smo pridobili iz podatkovne baze ISCSD, MDDSZ, in sicer iz modula BSP (baza socialnih podatkov), za katerega ima IRSSV dostop do podatkov za potrebe analiz. Podatki so prikazani v preglednicah v **Prilogi 1**.

V okviru dela na nalogi smo izvedli tri ankete, po eno za vsako skupino deležnikov: (1) nekdanji koordinatorji SA, ki so se zaposlili na CSD; (2) pomočniki direktorjev CSD; (3) strokovni delavci na CSD, ki izvajajo storitev osebna pomoč. Namen anket je bil pridobiti informacije o izkušnjah, pogledih in ocenah deležnikov na prenos koordinatorjev SA na CSD ter njihovo delo v okviru CSD in na izvajanje storitve osebna pomoč. Vprašanja v anketah so se razlikovala glede na ciljno skupino deležnikov. V vseh treh primerih je šlo za spletne anketne vprašalnike, ki so bili oblikovani v spletnem orodju 1ka. Povezavo na vprašalnike smo naslovnikom poslali po elektronski pošti, skupaj s pojasnilom, zakaj zbiramo podatke in zaprosilom za izpolnitev ankete. Vse ankete so bile anonimne. Edino vprašanje, ki je omogočalo približno lociranje respondenta, je bilo vprašanje, v katerem območnem CSD so zaposleni. Vprašanje ni bilo postavljeno z namenom identifikacije in ga tudi nismo uporabljali pri analizi podatkov, ampak je služilo zgolj kot informacija pri spremljanju števila izpolnjenih vprašalnikov. Vsi trije **anketni vprašalniki** so priloženi temu poročilu v ločenem dokumentu kot **Priloga 2**.

Vsi spletni anketni vprašalniki so bili sestavljeni iz zaprtih in odprtih vprašanj. Analiza pridobljenih podatkov je bila tako kvantitativna kot tudi kvalitativna. Pri kvantitativnih podatkih smo uporabili univariatne statistične analize. To so tiste, s katerimi istočasno analiziramo le eno spremenljivko. Uporabili smo naslednje statistike:

- število enot analize (N),
- povprečje oz. asimetrična sredina (AS),
- maksimum, enota z najvišjo vrednostjo (MAX),
- minimum, enota z najmanjšo vrednostjo (MIN),
- preračun odstotkov (%).

Odgovore na odprta vprašanja oziroma kvalitativne podatke smo združili in analitično povzeli po vsebinah.

V nadaljevanju podajamo podrobnosti o izvedbi vseh treh anketiranj.

Anketiranje nekdanjih koordinatorjev socialne aktivacije¹

Z anketo za nekdanje koordinatorje SA smo skušali ugotoviti, kakšen je bil proces prezaposlitve na CSD z njihovega zornega kota, torej, kako so ga doživeli in izkusili oni. Zanimalo nas je, na kakšnem delovnem mestu na CSD in s kakšnimi nalogami so se zaposlili ter kakšno delo so opravljali in/ali opravljajo zdaj. Prav tako smo jih vprašali, s kakšnimi morebitnimi težavami so se soočali ali se še soočajo na delovnem mestu oziroma pri delu, ki ga opravljajo, in o možnostih prenosa in uporabe izkušenj in znanj, ki so jih pridobili med koordinatorskim delom za SA. Tiste, ki so se zaposlili na CSD in izvajajo storitev osebna pomoč (kot je bil prenos koordinatorjev SA zamišljen na MDDSZ), smo v anketi vprašali tudi o izkušnjah z izvajanjem storitve. Tiste, ki niso več zaposleni na CSD, smo vprašali kje in kakšno delo opravljajo zdaj. Na koncu ankete so imeli možnost tudi zapisati karkoli, kar so nam v zvezi s tematiko želeli sporočiti ali poudariti.

Za potrebe anketiranja smo iz MDDSZ pridobili seznam oseb, ki so bile na dan 31. 10. 2022 (to je na zadnji dan zaposlitve koordinatorjev SA na PESA v okviru pilotnega izvajanja SA) zaposlene na delovnem mestu koordinatorja v okviru PESA z elektronskimi naslovi. Na seznamu je 37 oseb z elektronskimi naslovi, ki so ob zaposlitvi na CSD ostali isti (gov.si). Ena od oseb s seznama se je 1. 11. 2022 upokojila, tako da smo prošnjo za izpolnitev ankete (s povezavo na anketo) poslali na elektronske naslove 36 oseb s seznama. Za 6 nekdanjih koordinatorjev SA smo iz vrnjene elektronske pošte ugotovili, da ne uporabljajo več elektronskega naslova gov.si (torej tudi niso zaposleni na CSD), pri čemer smo za dva pridobili nove elektronske naslove in jima anketo poslali na te.

Z anketnim zbiranjem podatkov smo pričeli 1. 6. 2023, ko smo nekdanje koordinatorje SA preko elektronskega sporočila pozvali k izpolnitvi ankete. Dne 12. 6. 2023 smo jim poslali opomnik (in zahvalo v primeru, da so anketo že izpolnili). Anketiranje nekdanjih koordinatorjev SA smo zaključili z dnem 16. 6. 2023.

Spletni anketni vprašalnik za nekdanje koordinatorje SA je izpolnilo 25 nekdanjih koordinatorjev, kar predstavlja 69,4 % zajem podatkov (response rate). Tudi pri posameznih spremenljivkah zajem podatkov ni popoln (torej beležimo različne stopnje neodgovora spremenljivke), saj nekateri koordinatorji na določena vprašanja niso odgovorili oziroma niso odgovorili v celoti. Število enot pri posameznih vprašanjih se razlikuje tudi zato, ker vsa vprašanja v anketi niso bila namenjena vsem koordinatorjem (specifična vprašanja vezana na sedanje delovno mesto oz. vrsto dela).

Anketiranje pomočnikov direktorjev CSD

Odločitev za anketiranje pomočnikov in pomočnic direktorjev CSD (torej vodij posameznih enot CSD) izhaja iz dejstva, da so oni tisti, ki na posamezni enoti CSD organizirajo delo in imajo tako največ pregleda, konkretnih informacij in izkušenj glede situacij, ki jih opazujemo.

¹ V tem poročilu za nekdanje koordinatorje in koordinatorke SA **uporabljamo moško obliko izraza, torej izraz koordinatorji SA, ki zajema tako ženske kot moške (poudarek pa je na njihovi vlogi in ne na spolu)**. Kljub temu je treba izpostaviti, da so veliko večino med (nekdanjimi) koordinatorji in koordinatorkami SA predstavljale ženske. Od 37 koordinatorjev in koordinatorok SA, ki so bili na MDDSZ (v PESA) zaposleni na dan 31. 10. 2022, je bilo namreč kar 35 žensk in 2 moška.

Tudi za pomočnice in pomočnike direktorjev CSD in za strokovne delavke in delavce na CSD v besedilu uporabljamo moško obliko, torej pomočniki direktorjev CSD in strokovni delavci.

V anketnem vprašalniku za pomočnike direktorjev CSD nas je zanimalo, kako je zaposlitev nekdanjih koordinatorjev potekala, ali so se ob tem CSDji srečali s kakšnimi težavami ter kako je celoten proces vplival na izvajanje storitve osebna pomoč na CSD. Povprašali smo jih o obveščenosti glede prenosa oz. novih delovnih mest in zaposlitev (pravočasnost, natančnost, ustreznost navodil), o profilu zaposlenih na prenesenem delovnem mestu, o morebitnih težavah pri prenosu, o delovnih nalogah zaposlenih s poudarkom na vprašanjih o izvajanju storitve osebne pomoči ter tudi o njihovi izkušnji s pilotnim projektom socialne aktivacije. Na koncu ankete je bila tudi možnost zapisati karkoli, kar so nam v zvezi s tematiko želeli sporočiti ali poudariti.

Dopis s povezavo na anketo in prošnjo, da jo izpolnijo pomočniki direktorjev CSD smo dne 19. 6. 2023 poslali na splošne naslove (glavna pisarna) vseh 63 enot CSD. Dne 28. 6. 2023 smo na iste naslove poslali še opomnik (in zahvalo vsem, ki so anketo že izpolnili). Anketiranje za pomočnike direktorjev CSD smo zaključili z dnem 7. 7. 2023.

Spletni anketni vprašalnik za pomočnike direktorjev CSD je izpolnilo 40 oseb, kar predstavlja 63,5 % zajem podatkov (response rate). Tudi pri posameznih spremenljivkah zajem podatkov ni popoln (torej beležimo različne stopnje neodgovora spremenljivke), saj nekateri pomočniki direktorjev na določena vprašanja niso odgovorili oziroma niso odgovorili v celoti. Število enot pri posameznih vprašanjih se razlikuje tudi zato, ker vsa vprašanja v anketi niso bila namenjena vsem anketirancem.

Anketiranje strokovnih delavcev CSD, ki izvajajo storitev osebna pomoč

Namen anketiranja strokovnih delavcev CSD, ki vsaj občasno izvajajo storitev osebna pomoč, je bil pridobiti njihova opažanja in ocene povezane z izvajanje storitve osebna pomoč ter oceno vpliva sprememb v standardih in normativih storitve (iz aprila 2022) na njeno izvajanje. Anketna vprašanja so se tako nanašala na poznavanje sprememb v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, pomenu teh sprememb za izvajanje storitve osebna pomoč, ali so se udeležili izobraževanj glede osebne pomoči, s kakšnimi problematikami uporabnikov se najpogosteje srečujejo, ali se pri izvajanju storitve soočajo s težavami ter ali bi bilo potrebno pri storitvi osebna pomoč kaj spremeniti. Na koncu ankete je bila tudi možnost zapisati karkoli, kar so nam v zvezi s tematiko želeli sporočiti ali poudariti.

Dopis s povezavo na anketo smo dne 10. 10. 2023 poslali na splošne naslove (glavne pisarne) 63 enot CSD, s prošnjo, da dopis in anketo v izpolnitev posredujejo strokovnim delavcem, ki izvajajo storitev osebna pomoč. Do postavljenega roka za izpolnitev vprašalnika (17. 10. 2023) je bilo izpolnjenih 81 anket, zato nismo pošiljali opomnika za izpolnitev ankete, ampak smo z anketo za strokovne delavce CSD, ki izvajajo storitev osebna pomoč, zaključili.

Spletni anketni vprašalnik za strokovne delavce na CSD je izpolnilo 81 strokovnih delavcev iz enot CSD, ki sodijo v 15 območnih CSD (nobene izpolnjene ankete nismo dobili le iz CSD, ki sodijo v območni CSD Južna Primorska). Stopnje zajema podatkov ne moremo podati (ker ne poznamo števila vseh strokovnih delavcev CSD, ki izvajajo storitev osebna pomoč), ocenjujemo pa, da je bil odziv dober. Pri posameznih spremenljivkah zajem podatkov ni popoln (torej beležimo različne stopnje neodgovora spremenljivke), saj nekateri strokovni delavci na določena vprašanja niso odgovorili oziroma niso odgovorili v celoti. Število enot pri posameznih vprašanjih se razlikuje tudi zato, ker vsa vprašanja v anketi niso bila namenjena vsem anketirancem.

V tem poglavju osvetljujemo različne vidike prenosa delovnih mest koordinatorjev SA iz projektne enote, ki je na MDDSZ delovala za potrebe izvajanja pilotne operacije socialne aktivacije (PESA), na centre za socialno delo ter tudi zaposlitev nekdanjih koordinatorjev SA na teh delovnih mestih. Najprej opišemo, kakšna je bila vloga in pomen koordinatorjev v pilotno zastavljenem sistemu socialne aktivacije, nato kako je potekal prenos delovnih mest in zaposlenih na njih. V nadaljevanju predstavljamo podatke pridobljene z dvema anketama, in sicer anketo med nekdanjimi koordinatorji SA ter anketo med pomočniki direktorjev CSD. Vsako od teh dveh skupin respondentov smo spraševali po njihovih izkušnjah s prenosom delovnih mest in zaposlitev na CSD ter širše elementov socialne aktivacije v delo na CSD. Njihovi odgovori dobro predstavljajo različnost pogledov na situacije ob prenosu in umestitvi delovnih mest in zaposlenih na CSD, hkrati pa so umeščeni v širši kontekst dogajanja na CSD in v družbi ter obremenjenosti CSD z različnimi nalogami.

3.1 Vloga in pomen koordinatorjev v sistemu SA

Projektna enota za delovanje sistema socialne aktivacije (PESA) je bila v okviru Direktorata za socialne zadeve MDDSZ ustanovljena januarja 2017. Prvi razpis za zaposlitev koordinatorjev SA (in vodstva enote) je bil objavljen marca 2017, predvidenih je bilo 48 zaposlitev. Pogoji za kandidiranje za delovna mesta koordinatorjev SA (tudi na vseh kasnejših razpisih za ta delovna mesta) so bili: (1) višješolska oz. višja strokovna izobrazba s področij socialnega dela in svetovanja, sociologije in študije kultur, psihologije, izobraževalnih ved, (2) 3 leta delovnih izkušenj in (3) opravljen strokovni izpit iz socialnega varstva. Poleti 2017 je z delom začelo 36 koordinatorjev SA. Kasneje (skozi celo obdobje izvajanja pilotne operacije) je MDDSZ zaposlovalo še nove koordinatorje, deloma zaradi zapolnjevanja še praznih delovnih mest, deloma kot nadomeščanje daljših odsotnosti (odsotnost zaradi materinstva) in tudi zaradi fluktuacije zaposlenih. Koordinatorji SA so bili sicer razporejeni (imeli pisarne) v 15 regijskih mobilnih enot (RME), ki so približno pokrivale teritorije območnih centrov za socialno delo (CSD), in sicer po 2 do 4 koordinatorji na vsako RME, v kateri so delovali.

Vsi koordinatorji SA (ne glede na to, kdaj so bili zaposleni) so bili ob nastopu zaposlitve deležni krajšega tehnično-administrativnega usposabljanja s strani MDDSZ. Za tiste, ki so bili zaposleni že ob začetku izvajanja SA (junija 2017) je bilo organizirano dvodnevno vsebinsko izobraževanje (5. in 6. junija 2017 v Ljubljani) in dodatno poleti 2017 še izobraževanje na Zavodu RS za zaposlovanje (v nadaljevanju: ZRSZ) v Ljubljani in v Mariboru. Vodstvo PESA je skozi celoten potek pilotne operacije organiziralo redne skupne sestanke vseh koordinatorjev, na katerih so si izmenjevali izkušnje in primere dobre prakse, ter različna usposabljanja, na temo metod dela z uporabniki po načelih socialnega dela, načinov dviganja motivacije uporabnikov, postavljanja ciljev in podobno.

V prvih mesecih izvajanja operacije so se tako koordinatorji SA kot osebe zaposlene v centrali PESA soočali z različnimi težavami oz. izzivi. Pogosto so se nove rešitve iskale sproti, od koordinatorjev in oseb zaposlenih v centrali PESA se je pričakovalo veliko samoiniciativnosti pri opravljanju nalog, precejšen del opravil je bil prepuščen njihovi strokovni presoji in razumevanju pisnih materialov.

Kasneje so postali določeni postopki bolj standardizirani in predvidene rešitve za različne izzive (ki so pogosto temeljile na predhodnih izkušnjah in primerih, ki so se izkazali kot dobre prakse).

Koordinatorji so imeli v sistemu SA dvojno vlogo. Na eni strani so bile njihove ključne naloge vezane na delo z uporabniki po načelih socialnega dela (individualno motiviranje in razgovori pred vključitvijo v program, priprava individualnih dogovorov o vključitvi in pogodb o vključitvi, spremljanje med vključenostjo ter spremljanje po zaključku programa, zaključni razgovor z uporabnikom, priprava zaključnega poročila), na drugi strani pa na koordinacijo in spodbujanje sodelovanja med ključnimi deležniki v projektu (intenzivni stiki s kontaktnimi osebami na CSD in na uradih za delo, intenzivno sodelovanje z izvajalci, in drugimi). V fazah nabora kandidatov za vključitev v SA so koordinatorji tesno sodelovali predvsem s CSD in uradi za delo, kjer so bili vključeni tudi v proces usklajevanja nabora kandidatov in v organizacijo informativnih predstavitev za kandidate, po podpisu soglasja za vključitev s strani kandidatov, pa so v celoti prevzeli individualno delo z njimi (razgovori pred vključitvijo v program, priprava individualnih dogovorov in pogodb o vključitvi, spremljanje uporabnikov med vključenostjo v programe SA). V obdobju izvajanja programov SA (vključitve uporabnikov) so tesno sodelovali z izvajalci, ki so se nanje obračali tudi v primerih upada motivacije, izostankov uporabnikov ali drugih težav, v zaključnem delu programov tudi z uradi za delo. Po zaključku programov so koordinatorji ponovno prevzeli individualno delo z uporabniki, jih po potrebi še usmerjali ali informirali ter z njimi opravili zaključne razgovore.

Kot kažejo ugotovitve spremljanja in ocene izvajanja SA (Trbanc idr. 2019b, Trbanc idr. 2022), so imeli koordinatorji v obdobju pilotnega izvajanja dejansko osrednjo vlogo v sistemu SA in so predstavljali vezni člen med različnimi deležniki v sistemu, ob hkratnem individualnem delu z uporabniki po načelih socialnega dela. Celotno obdobje pilotnega izvajanja operacije SA je bilo za zaposlene v PESA obdobje pridobivanja izkušenj in učenja uspešnega socialnega dela z uporabniki iz ranljivih skupin, vključno z zelo raznolikimi izzivi, ki so se pojavljali. Koordinatorji so delovali timsko, saj so si znotraj RME pomagali pri delu (v nekaterih primerih tudi med RME). V celoti gledano so koordinatorji SA v pilotnem izvajanju SA (poleg vloge koordinacije med deležniki) v obdobju vključenosti uporabnikov v projekt prevzeli vlogo socialnega dela z dolgotrajno brezposelnimi in osebami z različnimi socialnimi problematikami, kar lahko označimo tudi kot neke vrste outsourcing socialnega dela.

Po ugotovitvah spremljanja in ocene izvajanja SA so pomen vloge koordinatorjev v pilotnem izvajanju SA prepoznavali vsi ključni deležniki v projektu. S strani vseh je bilo sodelovanje s koordinatorji (poleg sodelovanja z uradi za delo) ocenjeno najbolje (od vsega medsebojnega sodelovanja). Tudi veliko anketiranih uporabnikov SA je posebej izpostavilo pozitiven individualen pristop koordinatorjev, njihov spoštljiv in zaupen odnos z uporabniki ter njihovo podporo, pomoč. Pogosto so poudarjali tudi, da so koordinatorji SA zelo angažirani in strokovni (Trbanc idr. 2019a: 25-29). Tako ne preseneča, da so se nekateri uporabniki tudi po zaključku socialne aktivacije še obračali na koordinatorje. V anketi izvedeni leta 2022 v okviru spremljanja in ocene izvajanja SA je kar 67 % anketiranih koordinatorjev in koordinatorok povedalo, da so vsaj občasno še imele stike tudi z uporabniki, ki so SA že zaključili – ti so se nanje občasno obračali, ko so potrebovali pomoč ali nasvete za ureditev različnih zadev (npr. na CSD ali na uradu za delo), določene informacije ali pa so jim le občasno sporočili kakšno novico iz svojega življenja (npr. da so dobili zaposlitev, da so naredili nek izpit, se preselili in podobno) (Trbanc idr. 2022: 41).

3.2 Prenos delovnih mest in zaposlitev na CSD ob zaključku pilotnega izvajanja

Že v obdobju pilotnega izvajanja operacije SA je bilo predvideno, da bodo po zaključku pilotnega izvajanja ključno vlogo pri SA prevzeli CSD in bodo v tem okviru tudi zaposlitve koordinatorjev SA prenesene na CSD. Precej centrov sicer v obdobju pilotnega izvajanja ni izražalo velikega navdušenja ali interesa nad pristopom socialne aktivacije in nad možnostjo uvedbe nove storitve CSD v smislu priprave uporabnikov na vključitev v SA in njihovo spremljanje v SA. Del centrov je delo v okviru pilotnega projekta (priprava nabora kandidatov in njihovo motiviranje za vključitev v SA) razumel predvsem kot dodatno delovno obremenitev že sicer kadrovske podhranjenih CSD, nekateri pa so izražali tudi pomisleke glede pristopa socialne aktivacije, ki naj bi (zaradi zaposlitvenega cilja) bolj sodil na zavod za zaposlovanje kot na CSD, saj naj delo centrov ne bi smelo biti usmerjeno v 'siljenje' ali 'prepričevanje' uporabnikov, da se zaposlijo. Na drugi strani pa so nekateri CSD (v anketi med kontaktnimi osebami za SA na CSD v letu 2022), ob izpostavljanju težav z motivacijo kandidatov za vključitev, predlagali, da postane vključitev dolgotrajnih prejemnikov DSP v SA v prihodnje obvezna (in ne več prostovoljna) oziroma dolgotrajno prejemanje DSP pogojevano z vstopom v SA (Trbanc idr. 2022: 71-72).

Omeniti velja, da so bila tudi mnenja koordinatorjev SA glede prenosa njihovih zaposlitev na CSD deljena. Številni so izražale skrb, da bo po prenosu na CSD vloga koordinatorjev SA postala postranska in (v okoliščinah kadrovske podhranjenosti CSD) podrejena drugim zadolžitvam. V pilotnem obdobju, ko koordinatorji niso delovali v okviru CSD, so namreč opažali, da so bili bolj dostopne ljudem, da so jim uporabniki zaupali, se obračali na njih po pomoč, ker jih niso doživljali kot institucije v vlogi nadzornika (Trbanc idr. 2022: 53-56). Mnogi so predlagali, da bi zaposlitve koordinatorjev SA tudi po zaključku pilotnega izvajanja operacije ostale na MDDSZ, ker bi tako lažje ohranili svojo nevtralno pozicijo (glede na vse deležnike v SA) in bi lažje enako sodelovali tako s CSD kot z uradi za delo in tudi drugimi deležniki. Nekateri so prenos na CSD celo razumeli kot konec socialne aktivacije v obliki kot je bila razvita v pilotnem projektu, vključno s primeri dobre prakse in rezultati za uporabnike (ibid.).

V zadnjem letu pilotnega izvajanja SA (2022) MDDSZ ni več načrtovalo uvedbe nove storitve povezane s socialno aktivacijo na CSD, ampak je namesto tega izvedlo spremembe v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (spremembe iz aprila 2022). Storitve osebna pomoč je bila preoblikovana na način, ki omogoča v okviru storitve tudi izvajanje priprave na socialno aktivacijo in spremljanje uporabnikov med socialno aktivacijo (več o spremembah pri storitvi osebna pomoč v razdelku 4.1 tega poročila).

Kot že zapisano, je bil prenos delovnih mest in zaposlitev koordinatorjev SA na CSD po zaključku pilotnega izvajanja projekta SA načrtovan ves čas izvajanja projekta. MDDSZ je ta prenos obravnavalo v kontekstu reorganizacije CSD, in sicer kot krepitev CSD (zmanjševanje kadrovskega primanjkljaja na CSD in reševanje preobremenjenosti centrov).² Dejansko so v letu 2022 centri za socialno delo dobili 123 novih delovnih mest – poleg 48 delovnih mest nekdanjih koordinatorjev SA še delovna mesta za koordinatorje invalidskega varstva in delovna mesta vezana na delo z romsko populacijo.

² Vse zapisane informacije so bile pridobljene s strani MDDSZ (Direktorata za socialne zadeve) na sestanku dne 19. 4. 2023. Sestanek je bil izveden na pobudo IRSSV, in sicer z namenom pridobiti informacije o pripravah na prenos zaposlitve koordinatorjev SA na CSD.

Prenos delovnih mest iz državne uprave (ministrstva) v javno upravo (CSD) se je v pravnem in tehničnem smislu izkazal kot precej zahteven (pravni prenos delovnih mest z istimi elementi pogodbenega razmerja), z njim se je ukvarjal predvsem sekretariat MDDSZ in vodstvo PESA. Težave so bile predvsem v umeščanju delovnih mest koordinatorjev v sistematizacijo CSD (nazivi, plačni razredi ipd.). Ves čas priprave na prenos je potekala tudi komunikacija z direktorji območnih CSD. Navodila območnim CSD s strani MDDSZ so se s časom sicer nekoliko spreminjala: pred aprilom 2022 so šla navodila direktorjem CSD v smer, da so lahko novo zaposlene osebe (nekdanji koordinatorji SA) razporejene na opravljanje del, kjer imajo posamezni CSD največji kadrovski primanjkljaj, medtem ko so bila navodila po aprilu 2022 (ko se je vodstvo MDDSZ z nastopom nove Vlade RS zamenjalo) bolj enoznačna, in sicer da naj nekdanji koordinatorji SA po zaposlitvi na CSD opravljajo svoje delo v okviru prenovljene storitve osebna pomoč.

Pilotna operacija SA je potekala do 31. 10. 2022 in s 1. 11. 2022 je bil opravljen prenos delovnih mest iz MDDSZ (PESA) na CSD.³ Na dan 31. 10. 2022 je bilo v PESA (MDDSZ) zaposlenih 37 koordinatorjev SA (35 koordinatorok in dva koordinatorja). Vsem je zaposlitev na ta dan prenehala in v podpis so dobili nove pogodbe o zaposlitvi z območnih CSD glede na RME, v kateri so prej delovali. Pogodbe o zaposlitvi, ki so jih nekdanji koordinatorji dobili v podpis, niso bile povsem identične, saj so jih samostojno pripravili območni CSD. Vendar so vse vsebovale predhodni dogovor med MDDSZ in CSD, da morajo eno leto po prenosu vse pravice vezane na delovno mesto in delovne naloge ostati iste kot so bile na MDDSZ. Nekdanji koordinatorji so se na CSD zaposlili na delovno mesto 'strokovni delavec za področje (eno ali več)', kar je bilo tudi delovno mesto, na katerem so bili zaposleni v PESA (MDDSZ). Vendar vsi koordinatorji SA, ki jim je 31. 10. 2022 prenehala zaposlitev v PESA (MDDSZ), niso želeli podpisati novih zaposlitvenih pogodb s CSD, nekaj jih je tako iskalo zaposlitve izven centrov za socialno delo.⁴

Na CSD je bilo s 1. 11. 2022 prenesenih 48 delovnih mest nekdanjih koordinatorjev SA, vendar je bilo 'zasedenih' delovnih mest (torej delovnih mest skupaj z osebo, ki delo na tem delovnem mestu opravlja) prenesenih opazno manj (okoli 30). Nekateri CSD so tako dobili delovna mesta skupaj z nekdanjimi koordinatorji SA, nekateri pa so dobili samo delovna mesta, za katera so potem razpisali razpise za njihovo zasedbo. Hkrati je bil opravljen tudi prenos osebnih avtomobilov, ki so jih prej pri delu uporabljale koordinatorke v RME – šlo je za 15 osebnih avtomobilov (po en na RME, razen RME Ljubljana, ki ni imela avtomobila). Avtomobili so bili preneseni iz MDDSZ (PESA) na območne CSD z namenom uporabe za terensko delo CSD.

³ PESA je z 31. 10. 2022 zaključila svoje delovanje in z 1. 11. 2022 prenehala obstajati. Vodstvo PESA je ostalo zaposleno na MDDSZ in bilo prerazporejeno na druga delovna mesta.

⁴ S seznama 37 koordinatorjev SA na dan 31. 10. 2022, jih je 6 poiskalo zaposlitev drugje, ena pa se je s 1. 11. 2022 upokojila. Kolikor smo uspeli pridobiti informacije, so te druge zaposlitve zelo različne: ena v regionalni bolnišnici, ena v gospodarstvu, ena v družinskem podjetju, ena na IRSSV, ena v varni hiši.

3.3 Izkušnje nekdanjih koordinatorjev SA z zaposlitvijo na CSD in opravljanjem dela na CSD

Vsem koordinatorjem SA, ki so bili ob koncu izvajanja pilotne operacije SA zaposleni v PESA (MDDSZ), smo junija letos posredovali spletno anketo. Nanašala se je na proces njihove prezaposlitve iz MDDSZ na CSD kot so ga sami doživljali, ter na dela, ki jih opravljajo zdaj (v času izpolnjevanja ankete). Na anketo je odgovorilo 25 bivših koordinatorjev SA iz 13 območnih CSD.⁵

Najprej nas je zanimalo, kje so se nekdanji koordinatorji SA po končanem pilotnem projektu z novembrom 2022 zaposlili ter kaj počnejo oziroma kakšno je bilo njihovo delo v času anketiranja. Skoraj vsi bivši koordinatorji SA (24 oseb oziroma 96,0 %), ki so sodelovali v naši anketi, so se po končanem pilotnem projektu SA v novembru 2022 zaposlili kot strokovni delavci za področje (eno ali več) na enem od centrov za socialno delo. Na območnem CSD se je zaposlilo pet koordinatorjev (oziroma 21,7 %), ostalih 18 (oziroma 78,3 %) pa se je zaposlilo na eni izmed enot območnega CSD.

Slaba polovica bivših koordinatorjev SA (10 oziroma 41,7 %) je navedla, da so se pri prehodu med zaposlitvijo iz MDDSZ na CSD soočili z določenimi zapleti in težavami. Težave in zaplete, ki so jih navedli, smo povzeli po vsebini in so navedeni v spodnjih alinejah:

- Ocena, da je bil prenos zaposlitve iz MDDSZ na CSD slabo načrtovan; vodstvo na enotah CSD je bilo slabo obveščeno, posledično tudi niso bili pripravljeni na njihov prihod tako v tehničnem kot tudi vsebinskem smislu; ob pričetku dela na CSD tudi ni bilo nobenega uvajanja.
- Kadrovske in tehnične zaplete ter težave: kadrovska dokumentacija zaposlenih ni bila prenesena v celoti; zapleti povezani z obveščanjem in koriščenjem preostalega dopusta; nekateri so bili kar nekaj časa brez računalnika, dostopa do službene elektronske pošte in ostalih aplikacij; zaposleni niso bili vešč uporabe drugega informacijskega sistema (ko so bili zaposleni na MDDSZ oz. v PESA, niso uporabljali IS Krpan, ki naj bi ga začeli uporabljati z nastopom zaposlitve na CSD; tudi ISCSD jim je bil slabo poznan).
- Ker so zaposlitve bivših koordinatorjev SA v večjem delu razpršili po enotah CSD, so povezovanje, timsko delo, izmenjava informacij, poenoteno delo oziroma poenotene prakse dela med njimi otežkočene. Na enem izmed območnih CSD so se zaradi pomembnosti vsega naštetega nekdanji koordinatorji, ki so sedaj tam zaposleni, uspeli dogovoriti za tedenske timske sestanke z namenom skupnega razvijanja in poenotene vloge na CSD.

»Naša neposredna vodja je pomočnica direktorja na veliki enoti. Kljub temu smo kot ekipa KSA RME pri bodočem vodstvu CSD vztrajale in poudarjale kako pomembno je, da ostanemo povezane. Uspele smo se dogovoriti, da imamo kot bivša ekipa KSA dovoljenja za redne tedenske delovne sestanke z namenom razvijanja in poenotenja naše vloge na CSD. Hkrati smo se dogovorile tudi za to, da se nam dodeli nekoga kot strokovnega vodjo z območne enote CSD, ki nas bo podpiral in pomagal pri razvijanju osebne pomoči z elementi SA, da se lahko naše delo razvija naprej neodvisno od interesa posamezne pomočnice enote. Vodstvo CSD nam je dalo eno leto časa, da upravičimo zaupanje in se integriramo po posameznih enotah CSD.«

- Delo, ki se veže na socialno aktivacijo in od prenosa zaposlitev koordinatorjev SA na CSD poteka v okviru storitve osebna pomoč, so morali na novo definirati, razviti in vnesti v vsakodnevno

⁵ Več podrobnosti o anketi v poglavju 2 (Metodološki pristop).

prakso z uporabniki. Nekateri sodelujoči so izpostavili, da se zaradi razpršenosti zaposlitev po enotah CSD, pomanjkanja navodil, informacij, standardov in normativov, izmenjave mnenj in praks, vzpostavljajo različne prakse dela po enotah CSD. Nekdanji koordinatorji SA so bili ob prenosu zaposlitve na CSD na nek način soočeni z izzivom oblikovanja vsebine novega delovnega mesta v okviru osebne pomoči, in sicer na podoben način, kot so bili pred leti postavljeni pred izziv oblikovati vsebino dela koordinatorjev SA v okviru pilotnega projekta.

»Zavedale smo se, da se bo naša vloga oz. delovno mesto močno spremenilo. Ne bo več usmerjeno v koordinacijo, vendar bomo KSA, ki bomo ostali na CSDjih primorani oblikovati tudi delovno področje. Strokovni delavec na področju osebne pomoči z elementi socialne aktivacije zahteva druga, dodatna znanja in veščine. Menim, da gre za veliko bolj poglobljeno delo s posameznikom v primerjavi z našim delom prej na projektu. Zahteva tehnike, orodja s področja psihoterapije. Kot strokovne delavke smo se tako ob prenosu na CSD ponovno soočile z oblikovanjem delovnega mesta, na podoben način kot smo to naredile pet let nazaj ob vzpostavljanju projekta SA.«

- Socialna aktivacija oziroma delo koordinatorja ni več samostojno področje dela, kar pomeni, da se razvite vsebine in pristopi dela znotraj tega delovnega mesta porazgubljajo znotraj storitve osebna pomoč. Nekaj bivših koordinatorjev SA je izrazilo razočaranje nad MDDSZ, saj znotraj CSD ni uspelo ohraniti oziroma sistemizirati posebnega delovnega mesta na tem področju. Po mnenju nekaterih anketirancev, na MDDSZ niso zagovarjali vsebine dela koordinatorjev SA na CSD. Z argumentacijo in zagovarjanjem svojega dela so se morali ukvarjati same.

»Tu smo se KSA dogovarjali z novim delodajalcem sami, MDDSZ je po moji oceni neustrezno zastopalo KSA, saj bi pričakovala, da se s posameznim direktorjem pogovori o samem prehodu.«
»Tako pa smo KSA bili primorani sami dogovarjati vsebino - lojalni MDDSZ in vsebini dela smo tako pred novim delodajalcem argumentirali zakaj opravljati vsebino, ki nam jo je MDDSZ opisalo kot edino, ki je primerna ob prehodu, novi delodajalec je na nas gledal kot na novo delovno silo, s katero bi zapolnil področja, ki so kadrovske podhranjena. Medtem, ko smo se "borili" za ohranitev vsebine, ki smo jo izvajali na MDDSZ (ker je tudi MDDSZ od nas tako zahtevalo in opozarjalo na ohranitev vsebine), pa nihče s strani MDDSZ ni osebno pristopil nam v pomoč.«

- Na splošno je več anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA ob prehodu v zaposlitev na CSD pogrešalo podporo MDDSZ. Pri vseh postopkih prehoda so pričakovali več podpore MDDSZ, več informacij in usmeritev. Po mnenju nekaterih so jih pustili v negotovosti, celo zavajali ter prepustili individualnemu dogovarjanju z vodji na CSD. Vsak se je moral znajti po svoje.
- Nekdanji koordinatorji SA so se ponekod soočili z odklonilnim odnosom CSD do njihovega dela in vloge. Že v času trajanja pilotnega projekta SA so številni CSD imeli odklonilen odnos do tega projekta, kar je vsekakor vplivalo tudi na sedanji odnos do njih in njihovega dela, ki se nekaterim na CSD zdi nesmiselno in nepotrebno. Marsikje so se tako nekdanje koordinatorji SA soočili z dejstvom, da so postali dobrodošla kadrovska okrepitev sicer že dlje časa podhranjenih CSD, in sicer za izvajanje kakršnihkoli delovnih nalog.
- Soočili so se tudi z dejstvom, da zaenkrat ni programov SA, ki so v celotnem procesu pomoči uporabnikom zelo pomembni. V manjših regijah se čuti tudi pomanjkanje drugih socialnovarstvenih programov, kar predstavlja pomembno oviro v celotnem procesu pomoči uporabnikom s kompleksnimi socialnimi in drugimi izzivi na različnih področjih življenja.

Zanimalo nas je, ali so se nekdanji koordinatorji SA na CSD zaposlili za izvajanje socialnovarstvene storitve osebna pomoč ali za izvajanje katerih drugih nalog. Štirje (oziroma 16,7 %) nekdanji koordinatorji SA so odgovorili, da so se zaposlili za izvajanje osebne pomoči, sedem (oziroma 29,2 %) jih je odgovorilo, da so se zaposlili za izvajanje osebne pomoči in drugih nalog, trije (oz. 12,5 %) pa so odgovorili, da so se zaposlili za izvajanje drugih nalog. Največ nekdanjih koordinatorjev je za odgovor izbralo kategorijo »drugo« (10 oziroma 41,7 %), pri čemer navajajo, da so se zaposlili na delovnem mestu »strokovni delavec za področje (eno ali več)«. ⁶ Gre v bistvu za tipsko pogodbo za strokovne delavce na CSD, iz česar ni mogoče sklepati ali izvajajo osebno pomoč ali druge naloge. Več anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA je pripisalo še, da so se sicer zaposlili na omenjeno delovno mesto z obljubo, da bodo eno leto izvajali osebno pomoč z elementi socialne aktivacije.

Več o dejanskih nalogah oziroma delu nekdanjih koordinatorjev SA na CSD izvemo iz odgovorov na vprašanje o tem, kakšno delo so dejansko opravljali, ko so se zaposlili na CSD. Velika večina jih je odgovorila, da je izvajala neposredno delo z dolgotrajno brezposelnimi in začasno nezaposljivimi osebami, in sicer največ v okviru storitve osebna pomoč, nekaj pa tudi v okviru storitve prva socialna pomoč. Kar nekaj jih je izvajalo tudi storitev pomoč družini za dom, posamezni pa so delali tudi na pravicah iz javnih sredstev, na oprostivah plačil socialnovarstvenih storitev, na skrbništvu, preprečevanju nasilja v družini, spremljanju stikov pod nadzorom, na razvezah in z mladostniki, ki imajo težave v odraščanju, skratka na različnih nalogah glede na potrebe na CSD. V kontekstu izvajanja osebne pomoči so nekateri anketirani nekdanji koordinatorji SA pojasnili, da so delo in aktivnosti tega delovnega mesta sami oblikovali in samoiniciativno na novo postavili temelje »koordinacije« SA v okviru CSD, saj nekih navodil in usmeritev niso dobili. Spet drugi pojasnjujejo, da so v okviru izvajanja osebne pomoči izvajali podporo in pomoč pri razreševanju kompleksne socialne problematike za dolgotrajne prejemnike DSP (na podlagi sklenjenih dogovorov o aktivnem reševanju socialne problematike), skratka z osebami, ki so bile praviloma dolgotrajne prejemnice DSP in so jih v to storitev v veliki meri napotovali tudi strokovni delavci iz drugih področij, izvajali individualne razgovore in poglobljeno strokovno delo za razrešitev njihovih izzivov, stisk in težav na različnih področjih življenja.

Slabi dve tretjini anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA (15 oziroma 62,5 %) tudi sedaj še opravlja ista dela in naloge kot v začetnem obdobju, ko so se zaposlili na CSD. Devet anketiranih nekdanjih koordinatorjev, ki so navedli, da se je njihovo delo tekom zaposlitve na CSD spremenilo, je v večini nove naloge začelo izvajati v začetku leta 2023. Navedli so naslednja dela oziroma področja: osebna pomoč, pravice iz javnih sredstev, področje varstva odraslih, področje preprečevanja nasilja v družini, javna pooblastila, stiki družin po sklepu sodišča, dogovori o aktivnem reševanju socialne problematike, stiki pod nadzorom, skrbništvo, razveze. Gre za naloge, ki so jih očitno nekateri nekdanji koordinatorji SA hkrati z osebno pomočjo izvajali že takoj po zaposlitvi na CSD, nekateri pa potem kasneje.

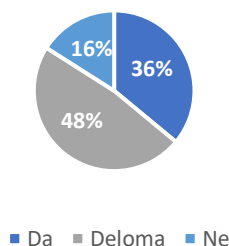
Več kot polovica nekdanjih koordinatorjev SA (13 oziroma 54,2 %) je bilo v času anketiranja (junij 2023) še vedno zaposlenih na CSD na istem delovnem mestu kot ob zaposlitvi novembra 2022. Trije koordinatorji so bili tudi junija 2023 zaposleni na CSD, vendar na drugem delovnem mestu, dva koordinatorja nista bila več zaposlena na CSD. 10 nekdanjih koordinatorjev (oziroma 41,7 %) je za odgovor izbralo kategorijo »drugo«, pri čemer pa v večini navajajo, da sicer izvajajo enako delo, vendar so bili s spremembami sistemizacije razporejeni na drugo delovno mesto.

⁶ Koordinatorji SA so bili sicer tudi na MDDSZ v okviru PESA zaposleni na enakem delovnem mestu (strokovni delavec za področje (eno ali več)).

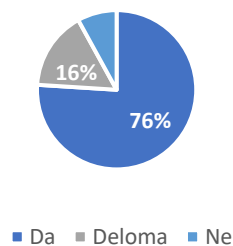
Le ena izmed nekdanjih koordinatorjev SA, ki so odgovorili na anketo, se po končnem pilotnem projektu SA ni zaposlila na CSD. Zanimali so nas razlogi zakaj do zaposlitve ni prišlo. Koordinatorica je navedla, da je bila pred zaposlitvijo v pilotnem projektu SA več kot 10 let zaposlena na CSD. Način, na katerega je bil izpeljan prenos zaposlitve koordinatorjev na CSD, se ji ni zdel sprejemljiv. Na poklicni poti si je želela novih izzivov in novih izkušenj. Koordinatorica se je po zaključenem pilotnem projektu SA zaposlila kot strokovna delavka v nevladni organizaciji in je bila tam v juniju 2023, ko smo izvajali anketo, še vedno zaposlena.

V zaključnem delu anketnega vprašalnika za nekdanje koordinatorje SA nas je zanimala njihova ocena ustreznosti prenosa pilotnega izvajanja SA na sistemsko raven, pridobljene izkušnje iz dela v okviru pilotnega projekta ter njihov pogled na prihodnost SA v Sloveniji. Na vprašanja so odgovarjali vsi anketirani nekdanji koordinatorji SA, ne glede na to ali so se po zaključku pilotnega projekta zaposlili na CSD oziroma ali so bili v času anketiranja še vedno zaposleni na CSD.

Slika 1: Ocena ustreznosti prenosa pilotnega izvajanja SA na sistemsko raven



Slika 2: Ocena koristnosti delovnih izkušenj pridobljenih na mestu koordinatorja SA



Zanimalo nas je, ali se jim zdi vključitev koordinacije socialne aktivacije v socialnovarstveno storitev osebna pomoč na CSD ustrezen in primeren način prenosa pilotnega izvajanja SA na sistemsko raven. Največ nekdanjih koordinatorjev SA (12 oziroma 48,0 %) ocenjuje, da je vključitev SA v storitev osebna pomoč deloma primerna oz. ustrezna. Devetim koordinatorjem se to zdi povsem ustrezen in primeren način prenosa koordinacije SA v socialnovarstveni sistem, štirim koordinatorjem pa ne.

Koordinatorji, ki ocenjujejo, da je vključitev v storitev osebna pomoč ustrezen prenos SA v socialnovarstveni sistem, pojasnjujejo, da osebna pomoč kot socialnovarstvena storitev na CSD nikoli, predvsem pa v zadnjem obdobju, ko so CSD dobili veliko novih nalog, ni bila zadosti cenjena, podprta in okrepljena, po svoji vsebini pa predstavlja tisto »pravo socialno delo«, ki bi moralo biti vodilo pomoči centrov za socialno delo. Omogoča namreč intenzivno, poglobljeno delo z ljudmi v kompleksnih situacijah, kateri se soočajo z izzivi na različnih življenjskih področjih in so pogosto težko zaposljivi ali nezaposljivi ter kot taki tudi odstopljeni iz ZRSZ na CSD. Veliko tega oziroma podobne naloge so nekdanji koordinatorji SA že izvajali v okviru pilotnega projekta SA, sedaj pa lahko to delo z določeno nadgradnjo in korekcijami izvajajo v okviru storitve osebna pomoč na CSD. Dodajajo še, da je odvisno predvsem od njih samih, kako, na kakšen način bodo to delo v okviru osebne pomoči nadaljevali, si utrli pot in pozicijo v sistemu pomoči na CSD, kajti storitev osebna pomoč zaenkrat na CSD (med zaposlenimi na CSD) ni prav cenjena, podprta in razumljena kot ključna za razrešitev dolgotrajnih in kompleksnih življenjskih situacij uporabnikov. V okviru te storitve lahko strokovni delavci uporabnike motivirajo za delo na sebi, razrešitev osebne in družinske situacije, jih usmerjajo v ustrezne programe,

urejajo različna statusna vprašanja, raziskujejo uporabnikov svet, njegove potenciale, močne strani, želje in interese ter vire moči. V okviru dela na CSD imajo urejen enostaven način dostopa do podatkov o uporabnikih ter izdelan način – protokol sodelovanja z ZRSZ. V tem širšem procesu pomoči še vedno manjkajo ustrezni programi, terapije, obravnave, ki bi uporabniku pomagali na poti iskanja rešitev. V splošnem pa ti nekdanji koordinatorji SA menijo, da je to ustrezen in primeren ukrep, le prehod in prenos njihovih nalog ter pristojnosti je bil izveden nekoliko neustrezno.

Tisti nekdanji koordinatorji, ki se jim vključitev koordinacije SA v socialnovarstveno storitev osebna pomoč na CSD (kot prenos pilotnega izvajanja SA na sistemsko raven) ne zdi ustrezen in primeren ukrep oziroma se jim zdi to le deloma ustrezno in primerno, v največji meri svoje stališče pojasnjujejo z oceno, da bi morala socialna aktivacija oziroma delo koordinatorja SA biti samostojna storitev oziroma samostojno delovno mesto, ločeno od osebne pomoči. Zdi se jim prav in potrebno, da so storitev osebna pomoč na CSD okrepili, ji dali ustrezno mesto v okviru različnih vrst pomoči na CSD, vendar pa bi koordinacija SA morala najti samostojno mesto v sistemu, saj se po trenutni ureditvi elementi te v okviru osebne pomoči porazgubijo. Žal jim je, da MDDSZ ni uspelo ustrezno umestiti v sistem samostojne storitve s področja SA ter ohraniti delovnega mesta koordinatorja SA, inovativnih pristopov in elementov SA, ki so jih razvijali tekom trajanja pilotne operacije, stabilnega financiranja področja ter pravočasnih razpisov za nove programe SA. Koordinacije SA trenutno, glede na to, da programov SA ni, praktično ne izvajajo, saj nimajo časa koordinirati, potrebe po strokovni, intenzivni in celoviti obravnavi uporabnikov ter kontinuirani vključenosti v ustreznem programu pa so na terenu trenutno obsežnejše kot jih lahko zadovoljijo v okviru storitve osebna pomoč.

»Potrebe na terenu so veliko večje kot pa jih KSA trenutno uspemo pokriti v okviru SVS osebne pomoči. Poleg tega je dinamika in perspektiva dela z ljudmi v programih čisto nekaj drugega kot v storitvi. S programi so ljudje razvijali svojo delovno kondicijo, vzpostavili so dnevno rutino, povezali so se z ostalimi člani skupine in pridobivali so resnične delovne izkušnje. S programi SA so ljudje dejansko imeli neki mehak prehod na trg dela.«

Koordinacija SA in osebna pomoč se razlikujeta tudi po ciljnih skupinah, ki jih naslavljata, in sicer je prva namenjena predvsem dolgotrajno brezposelnim, ki prejemajo DSP in ki naj bi se približali trgu dela, v osebno pomoč pa so napotene tudi osebe, ki se soočajo z drugačnimi problematikami oz. izzivi (urejanja skrbništva, družinska problematika, nasilje itd.), tako da strokovni delavci v okviru osebne pomoči obravnavajo »širši diapazon« problematik, elementi socialne aktivacije pa se s tem porazgubijo.

Tudi s povsem tehnično informacijskega vidika koordinacijo SA in osebne pomoči ne bi smeli združiti, saj se statistika za osebno pomoč vodi v ISCSD, primeri za socialno aktivacijo pa v informacijskem sistemu Krpan, še pojasnjuje eden od sodelujočih nekdanjih koordinatorjev SA.

Nekateri anketirani nekdanji koordinatorji SA se zavedajo, da je bila združitev SA in osebne pomoči na CSD najverjetneje edina realna možnost in da predstavlja neko vmesno rešitev, menijo pa, da vsekakor ni optimalna.

Eden od nekdanjih koordinatorjev SA v svojem pojasnilu odgovora izpostavi, da bi bilo socialno aktivacijo smiselno prenesti na ZRSZ, saj so bili na ZRSZ ves čas izvajanja projekta precej bolj naklonjeni socialni aktivaciji kot na CSD ter tudi bolj motivirani za vključevanje in napotovanje potencialnih uporabnikov v SA kot na CSD.

Prav tako nas je zanimalo, ali nekdanjim koordinatorjem SA delovne izkušnje, pridobljene na delovnem mestu koordinatorja, kakorkoli koristijo. Največ anketiranih koordinatorjev ocenjuje, da jim izkušnje iz pilotnega projekta pridejo prav (19 oziroma 76 %) ali jim vsaj deloma koristijo (4 oziroma 16,0 %).

V pojasnilih svojih odgovorov nekdanji koordinatorji SA navajajo, da so preko opravljanja dela v okviru pilotne operacije SA pridobili številne pomembne izkušnje. Omenjajo zlasti dragocene izkušnje dela z različnimi ranljivimi skupinami uporabnikov (zasvojenimi, osebami s težavami v duševnem zdravju, dolgotrajno brezposelnimi, osebami, ki živijo v izrazito slabih socialno-ekonomskih razmerah s slabo socialno mrežo, nizko samopodobo, so nemotivirani za reševanje situacije in izboljšanje razmer itd.), ki so bili vključeni v SA in s katerimi delajo tudi na trenutnem delovnem mestu.

Na podlagi izkušenj z delom v okviru pilotne operacije SA so sodelujoči bivši koordinatorji SA postali precej fleksibilni, inovativni, prilagodljivi, odporni in pripravljeni na stalne spremembe tako v dogovorih z uporabniki in v samem procesu pomoči kot tudi v povsem tehnično organizacijskem smislu. Pridobili so pomembne izkušnje poglobljenega individualnega dela, različnih oblik skupinskega dela ter dela s skupnostjo ter deležniki (mrežo) v lokalnem okolju. Več nekdanjih koordinatorjev SA je izpostavilo, da jim zlasti vzpostavitev »poslovnih« vezi in dobrega sodelovanja z različnimi službami (npr. uradi za delo, NVO, različnimi lokalnimi institucijami in službami) tudi pri trenutnem delu pride zelo prav. Izboljšali so svoje komunikacijske veščine, načine motiviranja, spodbujanja in usmerjanja, postali bolj kreativni v iskanju rešitev, bolj ustvarjalni, odzivni, empatični in potrpežljivi pri delu z uporabniki in različnimi deležniki. Pridobili so ogromno strokovnega znanja in veščin kako ljudi, ki niso motivirani za spremembe, spodbuditi, usmeriti, jim vzbuditi zanimanje in interes, skratka jih do določene mere aktivirati za napredek, pozitivne spremembe in iskanje rešitev.

V splošnem so bolje spoznali svet uporabnikov, njihove izkušnje, vsakodnevne situacije, preživetvene strategije, motive in cilje, zaradi katerih te osebe sploh gredo na CSD, ipd., saj so v okviru pilotnega izvajanja SA nastopali z neodvisne pozicije, lahko so si vzeli čas za poglobljene pogovore in pridobili njihovo zaupanje.

V obdobju dela v okviru pilotnega izvajanja SA so se nekdanji koordinatorji SA udeležili nekaterih izobraževanj, na katerih so pridobili pomembna znanja za nadaljnje delo. Nekateri ob tem izpostavljajo, da na CSD za dodatna izobraževanja in usposabljanja ni ne financ, ne časa in ne naklonjenosti vodstva.

Več nekdanjih koordinatorjev SA je omenilo, da so preko tega dela pridobili širino tako na strokovnem področju kot tudi na področju sodelovanja z različnimi službami in deležniki na različnih ravneh. S temi bogatimi in dragocenimi izkušnjami ter veščinami in pridobljenim znanjem lažje vstopajo v nove delovne odnose, so pri svojem delu bolj samozavestni ter bolje pripravljeni na trenutne delovne izzive.

Ena od anketiranih nekdanjih koordinatorj SA je omenila, da so pridobljene izkušnje in znanja vsekakor pomembne, vendar pa se je tudi sama ves čas kariere dodatno izobraževala in usposabljala, kar je doprineslo k temu, da s prestopom na CSD in začetkom dela na osebni pomoči ni imela omembe vrednih težav.

Zanimalo nas je, kako nekdanji koordinatorji SA vidijo prihodnost socialne aktivacije pri nas. Ob ali pa po odgovarjanju na to vprašanje je več anketiranih podalo še neko splošno oceno, mnenje ter poglede na preteklo pilotno izvajanje SA, prenos SA na sistemsko raven ter na dogajanje v obdobju slabega leta po tem, ko je bil narejen prenos delovnih mest koordinatorjev SA na CSD.

Večina anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA je glede prihodnosti socialne aktivacije pri nas pesimistična, črnogleda, prave prihodnosti ali morda razvoja, nadgradnje ne vidijo, nekateri trdijo, da socialne aktivacije že sedaj ni več. Več jih je priznalo, da v socialni aktivaciji kot pristopu in načinu dela, kot so ga razvili v okviru pilotne operacije oziroma naj bi se v okviru storitve osebna pomoč na CSD v kombinaciji s programi SA razvijala naprej, ne vidijo prihodnosti, zato so sami v fazi iskanja druge zaposlitve.

Več nekdanjih koordinatorjev SA izraža bojazen, da bo socialna aktivacija, če ne že prej, pa vsekakor po preteku enega leta od prenosa delovnih mest koordinatorjev SA na CSD (torej v novembru 2023), povsem izvenela oziroma zvođenela, prav tako elementi socialne aktivacije, ki se sedaj deloma uporabljajo v okviru izvajanja storitve osebna pomoč. Ta predvidevanja oziroma ocene podkrepijo z dvema dejstvoma, in sicer 1. - da jeseni 2023 še vedno ni novih programov SA, kamor bi nekdanji koordinatorji SA uporabnike napotovali in vključevali ter pravzaprav imeli kaj za koordinirati, ter 2. – splošna nenaklonjenost vodstva CSD, vodij enot CSD in tudi ostalih strokovnih delavcev na CSD socialni aktivaciji. Vodstvo jim bo po njihovih ocenah po preteku enega leta od prenosa njihovih delovnih mest na CSD naložilo druge naloge, ki so bolj prioritete na CSD. Usoda nekdanjih koordinatorjev SA in usoda SA bo odvisna od vizije, želja, interesov vodstva CSD in od trenutnih potreb posamezne enote CSD. Socialna aktivacija tako počasi izginja iz aktivnosti/delokroga nekdanjih koordinatorjev SA.

»Kljub mnenju, da je tovrstno delo nujno potrebno (med večino uporabnikov, s katerimi delamo, tudi izredno dobro sprejeto), se bojim, da bo sčasoma izvenelo - predvidoma po preteku enoletnega obdobja. Tako sama kot nekateri bivši KSA, s katerimi ohranjamo stike, intenzivno iščemo druge možnosti zaposlitve. Eden izmed vzrokov je strah ali izpolnjujemo oziroma bomo izpolnili pričakovanja vodstva CSD, za katera sploh ne vemo, kakšna so. Delo, ki ga opravljamo, je zaradi izredno široke ciljne skupine posameznikov z res specifičnimi težavami že samo po sebi zelo izčrpajoče (sploh ob dejstvu, da zaradi pomanjkanja programov velika večina dela ostaja na nas, kar v praksi pomeni, da v istem dnevu delamo najprej z nekom, ki se zdravi zaradi odvisnosti od drog, potem pride nekdo s shizofrenijo, sledi posameznik v depresiji, pride še nekdo z bipolarno motnjo ali pa nekdo, ki živi v nasilnem odnosu, ...), poleg tega pa se soočamo tudi z nesprejemanjem s strani sodelavcev, nezmožnostjo timskega dela, ... Eno od večjih slabosti pri načrtovanju našega prehoda na CSD vidim v tem, da so nas razdrobili po enotah CSD in da nimamo možnost delovati kot tim, kar bi omogočalo, da bi se lažje borili ter dokazovali smiselnost našega dela.«

Ko nekdanji koordinatorji SA omenjajo programe SA, večkrat izpostavijo dejstvo, da socialne aktivacije brez programov na tem področju praktično ni. O socialni aktivaciji kot pristopu ob dejstvu, da programov SA ni, težko govorijo, prav tako težko razmišljajo oziroma si ne predstavljajo njene prihodnosti, če programov ne bo. V tem kontekstu omenjajo tudi programe socialne vključenosti za tiste uporabnike, katerih cilji se ne vežejo na vključitev/vrnitev na trg dela, ampak bolj na okrepitev socialne vključenosti, razrešitev osebne in družinske situacije in boljše vsakodnevno funkcioniranje. Če bodo v bližnji prihodnosti tako programi SA kot programi socialne vključenosti na voljo, potem za socialno aktivacijo kot pristop in način dela obstaja možnost obstoja oziroma oživitve, v nasprotnem primeru pa prihodnosti na tem področju ni.

Anketirani nekdanji koordinatorji SA omenjajo še, da glede na to, da se jih je večina zaposlila na eni izmed enot CSD ne pa na območnem CSD, pogrešajo timsko delo, regijsko oziroma območno povezanost, kot so jo poznali tekom obstoja regijskih mobilnih timov v okviru RME v pilotnem izvajanju SA. Sedaj pa so večinoma razpršeni po enotah CSD, kar pripomore k manjši sproti izmenjavi mnenj, izkušenj, informacij, ni oziroma manj je timskega dela ter tudi povezanosti v smislu kolektivnega

izražanja stališč, zagovarjanja svojega dela in potreb. Nekdanji koordinatorji, ki sedaj delajo na CSD, tudi nimajo svojega aktiva pri Skupnosti CSD, na katerem bi razreševali strokovna vprašanja in preko katerega bi se obračali po odgovore na MDDSZ in zastopali svoja stališča.

Nekaj nekdanjih koordinatorjev SA pa je glede trenutnega stanja in prihodnosti SA vendarle nekoliko bolj pozitivno naravnanih in optimističnih, saj ocenjujejo, da se je del koncepta socialne aktivacije ohranil preko storitve osebna pomoč, za izvajanje katere so se zaposlili, pri čemer pa je zelo veliko odvisno od angažiranosti njih samih. Nekaj jih izraža upanje, da se bo socialna aktivacija razvila v samostojno storitev oziroma institut, lahko tudi zunaj CSD. Ena od anketiranih je podala razmislek, da bi bilo smiselno razvijati socialno aktivacijo kot spremljevalni program storitvi osebna pomoč.

»V nekem deležu se ohranja skozi delo v storitvi osebne pomoči, pa vendar je precej odvisna od angažiranosti strokovnih delavcev. Brez financiranja in izvajanja programov in boljše sistemske ureditve SA pa ne gre pričakovati dolgotrajnosti tega. Menim, da bi SA morala biti samostojen institut (podobno kot je sistemska umestitev probacije), zunaj CSD.«

Na splošno so nekdanji koordinatorji SA projektu socialne aktivacije ponovno izrazili veliko podporo in naklonjenost. Ocenili so ga kot primer dobre prakse dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami s kompleksnimi socialnimi in drugimi izzivi, katerega rezultat so številne pozitivne zgodbe teh uporabnikov. Po mnenju več sodelujočih je šlo za primer projekta, ki je ustrezno naslovil stiske in težave omenjenih ranljivih ciljnih skupin, omogočil individualiziran pristop, celostno poglobljeno obravnavo uporabnikov, sledenje njihovim potrebam ter skupno iskanje rešitev. Tudi v strokovnem smislu gre po njihovih ocenah za primer projekta, ki v dobršnem delu sledi sodobnim socialno-delavskim smernicam zagotavljanja pomoči na način, da preko vzpostavljenega delovnega odnosa in skupnega iskanja rešitev vsi skupaj skušajo priti do odgovorov na potrebe ljudi. Nekdanji koordinatorji SA so na eni strani izrazili zadovoljstvo, da so bili lahko del tega pilotnega projekta (operacije) ter so na ta način pridobili dragocene izkušnje in kompetence, na drugi strani pa razočaranje, da odločevalci niso uspeli socialne aktivacije oziroma elementov socialne aktivacije v večji meri umestiti v sistem kot samostojno storitev oziroma institut. Ob tem ugotavljajo, da se v Sloveniji na več področjih lotevamo pilotnih projektov, katerih izkušnje po njihovem zaključku ne znamo prenesti na sistemsko raven. Nekateri z velikim razočaranjem ugotavljajo, da je šlo njihovo delo, ki so ga zadnjih več kot pet let opravljali kot koordinatorji SA, praktično v nič. V nekaj letih izvajanja pilotnega projekta (operacije) na tem področju so namreč opravili pomembno pionirsko delo koordinatorjev SA, »oralni ledino« na tem področju, se angažirali, dosegli neke rezultate in razvili dobre prakse, sedaj pa se zdi, da se uresničujejo njihove bojazni, ki so jih izražali ob informaciji, da se bo koordinacija SA pridružila storitvi osebna pomoč na CSD. Socialna aktivacija oziroma njeni elementi bodo izzveneli, poniknili.

Nekaj anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA vendarle meni, da ta vsebinski prenos na CSD in pripojitve koordinacije SA k osebni pomoči ni bila slaba ideja, vendarle pa je bil sam prenos delovnih mest izpeljan slabo, nedomišljeno in nedodelano.

3.4 Izkušnje in pogledi pomočnikov direktorjev CSD na prenos delovnih mest koordinatorjev SA na CSD in na delo, ki ga nekdanji koordinatorji opravljajo na CSD

Namen anketiranja pomočnic in pomočnikov direktorjev⁷ območnih CSD je bil pridobiti informacije glede prenosa delovnih mest koordinatorjev SA na CSD z vidika centrov ter pridobiti poglede vodij na CSD na delo nekdanjih koordinatorjev SA v okviru CSD, njihove poglede in izkušnje s socialno aktivacijo. Anketirali smo pomočnike direktorjev CSD, ker gre za osebe, ki najbolj poznajo konkretno dogajanje na enotah CSD in morebitne težave, ki se pojavljajo, saj strokovno vodijo posamezne enote centrov znotraj območnih CSD in na enotah tudi organizirajo delo.

Anketirance smo povprašali o obveščanju in navodilih glede prenosa delovnih mest in zaposlenih (pravočasnost, natančnost, ustreznost navodil), o profilu zaposlenih na prenesenem delovnem mestu, o morebitnih težavah pri prenosu, o delovnih nalogah zaposlenih s poudarkom na vprašanjih o izvajanju storitve osebne pomoči⁸ ter o njihovi izkušnji s pilotnim projektom socialne aktivacije. Na koncu ankete je bila tudi možnost zapisati karkoli, kar so nam v zvezi s tematiko želeli sporočiti ali poudariti.

Na anketo je odgovorilo 40 pomočnikov direktorjev CSD, zaposlenih v enotah 15 območnih CSD.⁹ Od anketiranih pomočnikov direktorjev CSD jih je 40 % (16 oseb) na delovnem mestu pomočnika direktorja zaposlenih že vse od reorganizacije CSD, torej od oktobra 2018 ali še prej. Preostalih 60 % (24 oseb) jih je bilo na to delovno mesto premeščenih oziroma zaposlenih kasneje – največ jih je na delovnem mestu pomočnika direktorja zaposlenih od leta 2019 (8 oseb ali 20 %) ali od leta 2022 (8 oseb ali 20 %).

Pomočnike direktorjev CSD smo v anketi vprašali dva sklopa vprašanj, ki se nanašata na informiranje in navodila v zvezi s prenosom delovnih mest nekdanjih koordinatorjev SA na CSD. V obeh sklopih smo postavili nekaj trditev (v prvem sklopu glede informiranja pred prenosom delovnih mest, v drugem sklopu pa glede navodil ob prenosu delovnih mest) in anketirance prosili, da izrazijo svoje strinjanje ali nestrinjanje s trditvami na lestvici od 1 do 5 (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – niti se ne strinjam, niti se strinjam, 4 – strinjam se, 5 – popolnoma se strinjam).

O samem prenosu delovnih mest in koordinatorjev SA so bili anketirani pomočniki direktorjev CSD večinoma obveščeni že nekaj mesecev pred samim prenosom (povprečna ocena strinjanja s to trditvijo znaša 4,35). Le trije anketiranci (7,5 %) so odgovorili, da so bili o prenosu obveščeni tik pred zdajci. Nadalje je bilo obveščanje glede tega, za kakšna delovna mesta pri prenosu gre in kakšno vrsto dela bodo novi zaposleni opravljali na CSD, relativno jasno (ocena 3,80) ter časovno ustrezno, torej pravočasno (ocena 3,79). So pa bili s strani MDDSZ o prenosu delovnih mest in zaposlitev koordinatorjev SA obveščeni le direktorji območnih CSD (in ne vseh enot CSD), ki so informacije nato prenesli dalje vodjem enot (ocena 4,03).

⁷ V nadaljevanju poročila za pomočnice in pomočnike direktorjev uporabljamo samo izraz v moški obliki – pomočniki direktorjev CSD.

⁸ Prikaz odgovorov, ki se nanašajo na izvajanje storitve osebna pomoč, je v poglavju 4.

⁹ Podrobnosti o anketi med pomočnicami in pomočniki direktorjev CSD so zapisane v poglavju 2 (Metodološki pristop).

Preglednica 3.1: Obveščanje o prenosu delovnih mest in koordinatorjev SA iz MDDSZ na CSD

Strinjanje anketirancev (pomočnikov direktorjev CSD) s trditvami od 1 (sploh ne) do 5 (popolnoma se strinjam)					
	N (število odgovorov)	min	max	povprečje	std. odklon
O prenosu smo bili obveščeni vnaprej (že mesece pred dejanskim prenosom).	34	2	5	4,35	0,733
O prenosu smo bili obveščeni tik pred zdajci.	35	1	5	1,97	0,984
Obvestilo o prenosu delovnih mest in zaposlenih koordinatorjev SA na CSD je bilo jasno (glede tega, za kakšna delovna mesta gre in kakšno vrsto dela bodo novi zaposleni opravljali na CSD).	35	2	5	3,80	0,933
Obvestilo o prenosu delovnih mest in zaposlenih koordinatorjev SA na CSD je bilo časovno ustrezno (pravočasno).	34	1	5	3,79	1,038
S strani MDDSZ so bili obveščeni le direktorji območnih CSD, ki so informacije prenesli dalje.	31	1	5	4,03	1,110

V drugem sklopu trditev smo preverjali, ali so bila navodila ob prenosu delovnih mest in zaposlitev koordinatorjev SA na CSD ustrezna, jasna in natančna. Anketirani pomočniki direktorjev CSD se večinoma strinjajo, da so navodila o prenosu prejeli pravočasno (ocena 3,83). Sama kakovost navodil pa je bila ocenjena slabše. Medtem ko v osnovi ni prihajalo do pošiljanja več medsebojno različnih navodil (ocena 2,78), pa so anketiranci kot srednje dobro ocenili razumljivost navodil (ocena 3,50) ter njihovo natančnost (ocena 3,43). V precejšnji meri se strinjajo tudi s tem, da so bila podana navodila bolj okvirna (ocena 3,36).

Preglednica 3.2: Navodila o prenosu delovnih mest in koordinatorjev SA iz MDDSZ na CSD

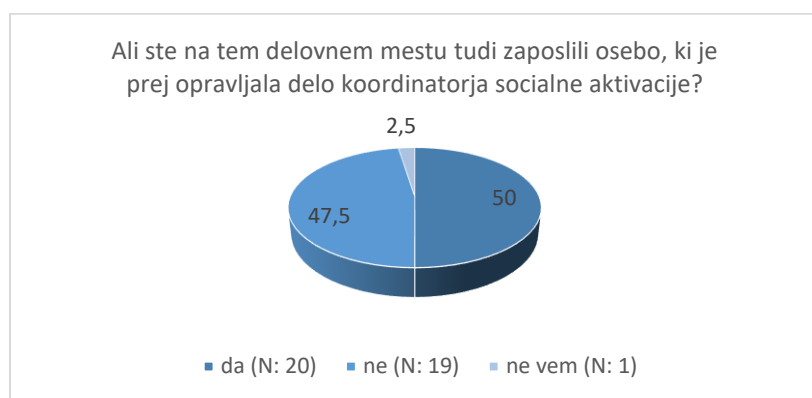
Strinjanje anketirancev (pomočnikov direktorjev CSD) s trditvami od 1 (sploh ne) do 5 (popolnoma se strinjam)					
	N (število odgovorov)	min	max	povprečje	std. odklon
Navodila o prenosu smo dobili pravočasno.	30	2	5	3,83	0,912
Dobili smo več navodil o prenosu, ki so se med seboj razlikovala.	28	1	4	2,78	1,031
Navodila so bila dovolj natančna.	32	2	5	3,43	0,759
Navodila so bila zgolj okvirna, konkretne rešitve dejanskega prenosa v praksi smo morali poiskati sami.	30	1	5	3,36	1,159
Navodila so bila razumljivo zapisana.	28	2	5	3,50	0,838

Velika večina anketiranih pomočnikov direktorjev CSD (29 oseb oz. 72,5 % oz. 85,3 %, če štejemo zgolj tiste, ki so takrat dejansko že bili pomočniki direktorjev) je navodila o prenosu delovnih mest prejela od direktorja (območnega CSD). Ostali (4 osebe) so jih prejeli tako od direktorja kot iz drugih virov (kadrovska služba, MDDSZ), en pa naj bi jih prejel zgolj od MDDSZ.

Dobra polovica anketiranih pomočnikov direktorjev CSD (23 oseb oz. 57,5 %) ima neposredno izkušnjo s prenosom delovnih mest, saj so novo (preneseno) delovno mesto nekdanjih koordinatorjev SA dobili prav na njihovi enoti CSD. Preostalih 42,5 % (17 oseb) nima tako neposrednih izkušenj, saj je bilo delovno mesto bodisi preneseno na drugo enoto znotraj območnega CSD (v 6 primerih oz. 15,0 %) bodisi na nivo območnega CSD (v 11 primerih oz. 27,5 %).

Anketirani pomočniki direktorjev CSD poročajo, da se je v polovici primerov (20 primerov oz. 50,0 %) na novo ustanovljenem oz. prenesenem delovnem mestu tudi zaposlila oseba, ki je pred tem opravljala delo koordinatorja SA. Respondenti v nobenem primeru ne poročajo, da bi se v procesu zaposlitve te osebe (nekdanjega koordinatorja SA) soočali s težavami (npr. s težavami pri pripravi pogodbe, določanju področja dela, delovnih nalog, itd.).

Slika 3.1: Zaposlitve na prenesenih delovnih mestih



N = št. enot analize

Od 12 nekdanjih koordinatorjev SA, ki so se zaposlili na enoti respondentov (od preostalih 8 nekdanjih koordinatorjev se jih je 5 zaposlilo na nivoju območnega CSD, 3 pa na drugi enoti), jih velika večina (10 oseb oz. 83,3 %) dela samo na storitvi osebne pomoči, dve osebi (16,7 %) pa sta to storitev opravljali le delno oz. občasno (poleg drugih nalog). Anketirani pomočniki direktorjev CSD navajajo, da v manjšem številu nekdanji koordinatorji SA izvajajo osebno pomoč za vse uporabnike, več pa jih dela z bolj specifično določenimi skupinami uporabnikov (z mladostniki, s težje zaposljivimi, dolgotrajno brezposelnimi in dolgotrajnimi prejemniki pravic iz ZUPJS).

Kot je predstavljeno že zgoraj, 23 anketiranih pomočnikov direktorjev CSD (57,5 %) dela na enotah CSD, na katere so bila prenesena delovna mesta. Dobro polovico zaposlenih na prenesenem delovnem mestu (12 oseb oz. 52,2 %) predstavljajo nekdanji koordinatorji SA, v preostalih 11 primerih (47,8 %) pa so respondenti v 8 primerih (34,8 %) odgovorili, da so na preneseno delovno mesto zaposlili novo osebo, v preostalih 3 primerih (13,0 %) pa, da na preneseno delovno mesto niso zaposlili nove osebe. Hkrati pa so ti trije respondenti pri naslednjem vprašanju odgovorili, da preneseno delovno mesto ni ostalo nezasedeno. Glede na vse pridobljene podatke torej lahko upravičeno sklepamo, da 52,2 % zaposlenih (12 oseb) na prenesenih delovnih mestih na enotah respondentov predstavljajo nekdanji koordinatorji SA, preostalih 47,8 % zaposlenih (11 oseb) pa predstavljajo novo zaposlene osebe (preko razpisa). Te novo zaposlene osebe, po navedbah anketiranih pomočnikov direktorjev CSD, opravljajo podobna dela kot preneseni koordinatorji SA: osebna pomoč z elementi socialne aktivacije (predvsem z začasno nezaposljivimi in dolgotrajno brezposelnimi osebami), prva socialna pomoč, mediacija.

V zaključnem delu ankete smo pomočnike direktorjev CSD vprašali tudi po njihovih izkušnjah (izkušnjah njihove enote CSD) s pilotnim projektom socialne aktivacije. Zanimala nas je tudi njihova ocena, ali je socialna aktivacija koristila vključenim uporabnikom.

Nekateri respondenti so na vprašanji o izkušnjah s pilotnim projektom SA in ali je vključenost v SA uporabnikom koristila odgovorili zelo na kratko ali pa so zapisali, da se socialna aktivacija na njihovem območju sploh ni izvajala (ni bilo programov SA), da takrat še niso bili zaposleni kot pomočniki direktorja CSD ali da ne morejo odgovoriti. Tisti, ki so podali odgovor, pa so odgovarjali precej raznoliko: 15 respondentov je odgovorilo zelo ali pretežno pozitivno glede učinkov socialne aktivacije za uporabnike, 16 respondentov pa je zapisalo, da je bila bodisi socialna aktivacija za uporabnike le delno koristna bodisi da ni prinesla pričakovanih rezultatov (sploh glede na vložena sredstva in kadre).

Anketirani pomočniki direktorjev CSD, ki so izkušnjo s pilotnim projektom SA opisali kot pozitivno ter koristno za vključene uporabnike, kot pozitivno poudarjajo predvsem dve dejstvi. Prvo, da se je skozi projekt povezalo veliko deležnikov na več nivojih in se je na ta način ustvarila mreža pomoči; CSD, ZRSZ in koordinatorji SA so skupno motivirali uporabnike za vključitev. Drugo poudarjeno dejstvo je, da so se uporabniki skozi vključenost v SA postopno aktivirali, dobili so podporo za reševanje svojih težav, bili so slišani; čeprav izhodov v zaposlitev ni bilo veliko, je bilo več drugih izhodov (v izobraževanje, usposabljanje, zdravljenje, druge programe).

»Izkušnjo s pilotnim projektom ocenjujem, kot uspešno. Povezala je deležnike na več nivojih. Sam nabor uporabnikov je seveda dodatno obremenil strokovne delavce na Enotah. V sodelovanje je bilo povabljenih veliko uporabnikov, odziv je bil slab. Kljub temu smo v sodelovanju s koordinatorji socialne aktivacije uspeli zapolniti razpoložljive kapacitete pri izvajalcu. Pridobili smo izkušnjo, kako težko je motivirati uporabnike, ki se soočajo z dolgotrajno brezposelnostjo. Socialna aktivacija je zelo koristila vključenim uporabnikom. Zgodili so se pozitivni izhodi iz projekta.«

»Projekt je bil zelo koristen, saj je bila ustvarjena mreža pomoči, ki je postopoma aktivirala uporabnike ter vodila v smeri pozitivnega izhoda. Nekateri uporabniki so se s pomočjo projekta tudi zaposlili.«

»Projekt socialne aktivacije je bil zagotovo uspešen, saj smo skupno CSD, ZRSZ in socialni aktivatorji motivirali za vključitev v trg dela tisto skupino uporabnikov, ki je zaradi oviranosti težje zaposljiva.«

»100 % podpiram ta projekt.«

Tisti respondenti, ki so pokazali več dvoma glede socialne aktivacije in koristi le-te za uporabnike, so poudarjali predvsem, da je bilo v pilotni projekt SA vloženih veliko sredstev in kadrov, da pa so bili učinki glede na vložek tako na makro nivoju kot na nivoju uporabnikov premajhni.

»Mislim, da je projekt dosegel dosti manj od polovice postavljenih ciljev. Uspeh v odnosu na obseg in ceno projekta je preskromen.«

»Je koristila, vendar zelo malo uporabnikom. Gre namreč za nesorazmerje med vloženim delom, trudom, časom, sredstvi itd. strokovnih služb v primerjavi z izidom projekta in številom oseb, ki so se dejansko zaposlile.«

»Ne v tolikšni meri, kot pričakovano. Za določene uporabnike je bila dobrodošla.«

Nekateri respondenti pa so izražali še bolj negativna mnenja glede koristnosti in učinkov socialne aktivacije, večinoma tudi ti vezano na velike vložke in rezultate (učinke), ki so po njihovi oceni premajhni.

»Težko se opredelim. Glede na vložena sredstva in kadre je zagotovo premalo rezultatov.«

»Težko podam oceno zadovoljstva. Menim, da projekt ni dosegel namena.«

»Glede na vložene vire (človeške in materialne) ZELO MALO.«

Koristi za uporabnike tudi ni bilo na območjih CSD, kjer se programi SA niso izvajali (ni bilo izvajalcev programov) ali so se izvajali le programi za specifične ciljne skupine (Rominje, tujke):

»ne, ker ni bilo izvajalcev, programov in ljudi ni bilo mogoče vključevati, čeprav smo na CSD ogromno naredili, da smo jih motivirali za vključitev. Pri programu vključevanja tujk, pa na strani tujk zaradi specifičnosti kulture in prostovoljnosti vključitve, ni bilo interesa in pripravljenost vključitve in smo težko pripravili zadostno število žensk«.

Ob tem omenimo še, da je pet respondentov (pomočnikov direktorjev CSD) na vprašanje o tem ali ocenjujejo, da je socialna aktivacija koristila uporabnikom (v pilotnem projektu) odgovorilo negativno, vendar brez pojasnila (le z besedico 'ne' oziroma 'niti ne').

V dveh primerih sta respondenta opozorila, da bi, po njunem mnenju, vključenost v socialno aktivacijo morala biti obvezna za osebe, ki dalj časa prejemajo DSP. CSDji (in tudi drugi akterji) so se namreč med pilotnim izvajanjem SA soočali z nizko motivacijo kandidatov za vključitev v SA in jim kljub velikim naporom kandidatov pogosto ni uspelo prepričati v vključitev.

Zdi se, da razmerje odgovorov glede izkušenj s socialno aktivacijo (v obdobju pilotnega izvajanja) in glede koristi socialne aktivacije za uporabnike dobro odraža siceršnji ambivalenten odnos CSD do socialne aktivacije. Medtem, ko jo nekateri pomočniki direktorjev CSD zelo podpirajo in vidijo pozitivne učinke za vsaj nekatere skupine uporabnikov, drugi ostajajo bolj skeptični in ocenjujejo, da ni dovolj vidnih rezultatov glede na vložke.

Respondente smo tudi vprašali ali po zaključku programov SA na CSD občutijo pomanjkanje ustreznih programov za uporabnike. Polovica anketiranih pomočnikov direktorjev, ki so odgovorili na to vprašanje (18 oseb oz. 50,0 %), je potrdila, da na CSD občutijo pomanjkanje programov, v katere bi usmerjali uporabnike. Šest respondentov meni, da čutijo tovrstno pomanjkanje le do določene mere (za nekatere skupine uporabnikov), pet respondentov pa ocenjuje, da pomanjkanja ustreznih programov po zaključku pilotnega izvajanja socialne aktivacije ni čutiti.

Tisti pomočniki direktorjev CSD, ki so odgovorili, da na CSD čutijo pomanjkanje programov ali da ga čutijo do določene mere, so kot skupine uporabnikov, za katere primanjkuje ustreznih programov, navajali zelo raznolike skupine, tudi take, ki niso (bile) ciljne skupine programov SA. Kot skupine uporabnikov, za katere primanjkuje ustreznih programov, so najpogosteje navajali dolgotrajno brezposelne osebe (še posebej zelo dolgotrajne, torej tiste, ki so že zelo dolgo izven delovnega procesa) in začasno nezaposljive osebe; Rome (tu pogrešajo celovite programe, ki bi delovali v smeri podpore pri izobraževanju, kasneje zaposlovanju in tudi kot podpora delodajalcem, ki zaposlujejo Rome); osebe s težavami v duševnem zdravju; osebe z različnimi odvisnostmi, vključno z alkoholom (ter tudi programe za preprečevanje odvisnosti, še posebej usmerjene v mlade); osebe z različnimi osebnimi težavami (ki o

svojih stiskah težko spregovorijo, potrebujejo neko vključenost in podporo, da se lahko odprejo in začnejo reševati svoje težave); starejše; mlade z različnimi težavami v odraščanju; priseljenke (Albanke, Rominje, priseljenke iz drugih kulturnih okolij). Poleg tega nekateri omenjajo še potrebo po programih v podporo družinam in podporo otrokom. Nekaj respondentov pa potrebe po programih opiše širše in tudi v povezavi z malo ponudbe v lokalnem okolju njihove enote CSD (programi kje drugje morda so, v njihovem okolju pa jih ni).

»Storitve, svetovanja, podpora - za različne starostne strukture, saj vsaka od njih v posameznem obdobju potrebuje tovrstno pomoč in podporo pri premagovanju težav, ki so tipične za posamezno obdobje. Prepoznavamo potrebo podpore tako mladih med najstništvom in zgodnji odraslosti pri podpori za pridobitev ustrezne izobrazbe, kakor tudi pri iskanju dela, podporo družinam, pri premagovanju vzgojnih in partnerskih težav, da bi se lažje vključevali v trg dela in kot starejšim brezposelnim posameznikom, kateri so tekom življenja pridobili veliko disfunkcionalnih vedenj.«

»Nasploh za vse, ker smo v lokalnem okolju premalo pokriti z izvajalci (nevladnimi organizacijami, društvi), ki bi izvajali raznolike programe. Žal ni zadostne ponudbe programov.«

»Primanjkuje ustreznih programov, kjer bi ljudje pridobivali praktične veščine za opravljanje vsakodnevnih življenjskih opravil (npr. enostavna dnevna opravila, ravnanje z denarjem ,...«

Anketirani pomočniki direktorjev torej navajajo zelo raznolike potrebe po programih, kamor bi lahko vključevali uporabnike s CSD. Očitno je, da v nekaterih okoljih (na območju nekaterih CSD) primanjkuje vseh programov, tako socialnovarstvenih za različne skupine uporabnikov kot takih, ki vključujejo elemente socialne aktivacije. To potrjujejo tudi nekateri zapisi pri zadnjem anketnem vprašanju, kjer so nam lahko respondenti sporočili, kar so želeli posebej poudariti.

»Na našem območju na splošno manjka programov in izvajalcev (praktično jih ni), kamor bi lahko vključevali naše stranke.«

»Nujno je krepiti mrežo programov oziroma izvajalcev različnih programov na lokalnem nivoju, kamor bi lahko usmerjali svoje uporabnike. Razlike v ponudbi so med regijami prevelike. To, kar izvaja CSD, in to, kar se lahko uporabnikom ponudi znotraj posameznih socialnovarstvenih storitev, je bistveno premalo za uporabnike, ki se srečujejo s čedalje hujšimi in kompleksnejšimi težavami, katere bi morali naslavljati tudi strokovnjaki iz drugih področij/ved. Socialni delavci (oziroma strokovni delavci na CSD nasploh) pogosto žal nimajo vseh tako specifičnih znanj, zato so programi drugih izvajalcev v lokalnem okolju toliko pomembnejši.«

Zaključna sporočila nekaterih respondentov so vezana na prenos kadrov in na prenesene nekdanje koordinatorje SA ali pa pilotni projekt socialne aktivacije.

»Pričakovanja glede prenosa kadra na CSD so bila velika. Od prenesenega kadra je ostala samo ena strokovna delavka. Področje dela - izvajanje osebne pomoči je zahtevno. Strokovni delavec mora imeti ustrezne kompetence za ravnanje s stiskami uporabnikov.«

»Dobro bi bilo, da bi se ponovno uvedel takšen projekt.«

»Pri bodočih načrtovanih projektov bi si želela večjega vključevanja praktikov pri definiranju potreb ciljnih skupin in raziskovanju potreb v socialnem okolju.«

»Storitve, ki jih prenesen kader nudi našim uporabnikom (osebno pomoč), so zelo učinkovite in so dragocene, saj zaradi obremenjenosti kadra, prej nismo imeli možnosti nudenja storitev. Kader je strokovno usposobljen in je veliko na terenu.«

»Veseli smo, da smo na CSD dobili dodatne zaposlitve, ki omogočajo stroki socialnega dela delati z ljudmi, ki so v stiski, tudi na terenu.«

V enem primeru je pomočnica direktorja CSD zapisala daljše razmišljanje o težavah CSD. Ker gre za zelo aktualno razmišljanje o vlogi in nalogah CSD, ga navajamo v celoti.

»Želela bi, da bi se na podoben način namenilo sredstva, čas, znanje in delo na področju dela z družinami na CSD (dovolj kadra na CSD, ne le v programih!!!), otroci in mladostniki (glede na situacijo v kriznih centrih za mlade in v strokovnih centrih – ni prostora, preventiva na področju dela z družinami je "zamrla", koristi otrok niso zaščitene, kot bi morale biti; o njih se sicer veliko govori in piše, v praksi pa postopki trajajo dlje, izpostavljenost otrok številnim pogovorom in obravnavam, izvedencem, strokovnjakom različnih služb itd....) in na področju starejših nad 65 let (ne mislim dolgotrajne oskrbe na način, kot je zamišljena zdaj). Menim, da potrebujemo strokovni kader, ki bi delal samo na določenem področju (npr. družina, mladostniki, starejši: ne pa kot je sedaj, da strokovne delavke in delavci delajo na več področjih hkrati in so razpeti na več strani...), in bi se lahko vseskozi sproti usposabljal za delo z najranljivejšimi člani naše družbe (otroci, starejši...), ki bi imel čas za soraziskovanje skupaj z uporabniki, za delo na terenu in v timih, čas za pripravo mnenj in poročil, evalvacij, ocen ogroženosti itd., Centri smo zelo, zelo dolgo kadrovsko podhranjeni, kljub temu, da na to opozarjamo in predlagamo rešitve, se ne spremeni nič, nalagajo se nam nove in nove naloge, ki pa največkrat sploh niso strokovne v smislu socialnega dela. V javnosti se prikazuje koliko kadra smo dobili, ne pove pa se, da je bil to kader, ki je prišel z novimi nalogami in še za nove naloge je prišlo premalo kadra. Če samo preletim zadnjih pet let: reorganizacija (brez vsebinske oz. strokovne reorganizacije), Zakon o socialnem vključevanju invalidov, storitev delo z žrtvami kaznivih dejanj, IS Krpan, Družinski zakonik, socialna aktivacija, projekt SOS... zdaj pa se nam obeta še EVT za dolgotrajno oskrbo... Dejansko nismo pridobili nič s sprejetjem Družinskega zakonika, le še več zelo zahtevnega dela, manj možnosti odločanja, kratke roke, ki jih daje sodišče na osnovi DZ in seveda tudi ne kadra za to delo, ki je izredno strokovno zahtevno ter kompleksno. Potrebni so tudi programi za pomoč družinam in otrokom, prav tako pa sočasno oz. hkrati s programi tudi strokovna in kadrovska krepitev na CSD-jih. Centri znamo opravljati svoje delo in tudi želimo delati strokovno, socialno delovno, torej v smeri soraziskovanja možnih izidov, v smeri podpore in pomoči, evalviranja in nadaljnjega načrtovanja (čeprav je v zadnjem obdobju vse več nalog v smeri ukrepanja), vendar nas je bistveno premalo. Ne želim pa, da se še bolj "razvijamo" v smeri birokratske službe države in kot "podporna služba" drugim institucijam (npr. sodišču, zavodu za zaposlovanje, šolam, strokovnim centrom itd.), ki zbira informacije in jih posreduje naprej, odgovarja, piše poročila... Mislim, da moramo okrepiti svojo strokovno delo in posledično tudi našo podobo v javnosti. Če pogledate Katalog nalog, boste videli, kaj vse je bilo v zadnjih dveh desetletjih CSD-jem naloženo (npr. ZPND leta 2008, z Interventno službo (ki v smislu delavske zakonodaje tudi ni urejena), pa ZUPJS leta 2012 itd.), koliko različnih nalog centri opravljamo in da je bilo najmanj narejenega (mislim dejansko, ne govorim o tem, kaj je na papirju) ravno na področju najšibkejših, to je otrok in starostnikov. Dodajam, da je tudi podpornega administrativnega kadra premalo in da "zmanjkuje" delavcev za Interventno službo. Še bi lahko pisala, a sem naštela glavne stvari. Najbolj pa me zdaj skrbi EVT za DO na CSD, predvsem postopek ocenjevanja in seveda, ker ni dovolj programov oz. nedodelan celoten sistem, da bi DO lahko zaživela in bila dejansko v korist uporabnikom ter ne na škodo zaposlenih na CSD, ki pregorevajo, zbolevajo, odhajajo iz CSD-jev.... En koordinator za EVT za DO - to je absolutno premalo. Torej to pomeni, da se bo delo preneslo na že obstoječi kader (strokovni in administrativni), ki pa je preobremenjen. Bojim se, da ena vlada nekaj sprejme, zatem "odide", CSD-ji pa ostajamo z "napol vpeljanimi spremembami sami"

in to leta in leta po sprejetju zakonov in sprememb... Skratka, mislim, da spet nismo slišani, posledično pa ne bomo upoštevani. Žal...«

To poglavje je posvečeno spremembam v izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč, ki jo izvajajo strokovni delavci na CSD. Izvajanje storitve določa Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki je bil aprila 2022 spremenjen oz. dopolnjen v delu, ki se nanaša na storitev osebne pomoči. Spremembo je MDDSZ naredilo z namenom razširitve storitve, da bi v njeno izvajanje lahko vključili tudi pripravo na socialno aktivacijo. Po zaključku izvajanja pilotne operacije SA, ki je bila koordinirana s strani MDDSZ (in PESA), so bila namreč iz projektne enote MDDSZ na centre za socialno delo prenesena delovna mesta koordinatorjev SA, skupaj z zaposlenimi koordinatorji (kolikor jih je bilo ob zaključku pilotnega projekta še zaposlenih na PESA). Zaposleni na prenesenih delovnih mestih (nekdanji koordinatorji in tudi novo zaposleni v primerih, da se je preneslo 'nezasedeno' delovno mesto) naj bi namreč svoje delo opravljali v okviru prenovljene storitve osebna pomoč.

Omeniti velja, da je že pred zaključkom pilotne operacije SA v letu 2022 PESA v RME oz. na območjih zahodne Slovenije, kjer se programi SA (po 5. javnem razpisu) niso izvajali, poskusno izvajala socialno aktivacijo v bolj individualni obliki. Alternativno poskusno individualno izvajanje SA so na PESA zastavili tako, da je v regijah, kjer se programi SA niso izvajali, CSD skupaj z UD identificiral osebe primerne za SA (iz ciljnih skupin za SA) in te osebe napotil h koordinatorju SA. Koordinator je nato z napoteno osebo izvajal individualne aktivnosti, podobne storitvi osebne pomoči, psihosocialno svetovanje in podobne individualne aktivnosti. Koordinatorji SA v regijah brez programov SA so imeli tudi nalogo, da popišejo mrežo organizacij, ki izvajajo različne programe v njihovi regiji, potem pa poskušajo osebe v okviru individualnega svetovanja napotiti oz. vključiti v druge primerne programe v regiji. Alternativno poskusno individualno izvajanje SA je tako od začetka marca 2022 potekalo v RME Nova Gorica, na vseh enotah CSD. Poleg do 10 individualnih srečanj so bila enkrat mesečno organizirana tudi skupinska srečanja vseh na ta način vključenih uporabnikov. Ta poskusna zastavitev izvajanja socialne aktivacije v bolj individualni obliki je PESA oz. MDDSZ služila kot primer za pripravo sprememb v socialnovarstveni storitvi osebna pomoč, tako da so po zaključku pilotne operacije SA koordinatorji SA, ki so se (pre)zaposlili na CSD, lahko nekatere elemente SA začeli izvajati v okviru storitve osebne pomoči.

V poglavju najprej prikažemo primerjavo med standardi in normativi za storitev osebna pomoč pred spremembami in po spremembah sprejetih aprila 2022. Temu sledi prikaz ugotovitev pridobljenih iz anket med tremi skupinami akterjev: (1) nekdanji koordinatorji SA, zdaj zaposleni na CSD, ki opravljajo storitev osebna pomoč, (2) pomočniki direktorjev CSD in (3) strokovni delavci CSD, ki opravljajo storitev osebna pomoč.

Podatke o obsegu storitve osebna pomoč v letih 2019 – 2022 ter za prvih devet mesecev leta 2023, kolikor jih je mogoče pridobiti iz baze ISCS (modul baza socialnih podatkov) prikazujemo v Prilogi 1. Za leta 2019 – 2021 je osebna pomoč vodena ločeno za svetovanje, urejanje in vodenje, v letu 2022 pa se ob tem že pojavi enovita storitev osebna pomoč.

4.1 Opis sprememb Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 v delu, ki se nanaša na storitev osebna pomoč

Aprila 2022 so stopile v veljavo spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 54/22) (v nadaljevanju: Pravilnik), ki so med drugim posegle v vsebino socialnovarstvene storitve osebna pomoč.¹⁰

Ko primerjamo posamezne točke do takrat veljavnih standardov in normativov osebne pomoči s spremembami Pravilnika iz aprila 2022, najprej opazimo, da le ti niso več opisani posebej za svetovanje, urejanje in vodenje, kot ključne aktivnosti, ki jih obsega osebna pomoč, ampak so standardi in normativi določeni enovito za osebno pomoč kot samostojno socialnovarstveno storitev v celoti.

Opis osebne pomoči se glede na spremembe Pravilnika iz aprila 2022 veže predvsem na svetovanje, deloma tudi na urejanje, medtem, ko je vsebina vodenja povsem izpuščena. Različne oblike osebne pomoči (svetovanje, urejanje, vodenje) so bile prej namenjene različnim ranljivim skupinam, v prenovljeni storitvi pa teh omejitev ni več. Osebna pomoč ni več vezana na to, da je posameznik »pripravljen spremeniti svoje vedenje, poiskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju«, ampak, da je »pripravljen skupaj s strokovnim delavcem soustvariti ustrezne rešitve«. Ob tem pa »se upoštevajo posameznikove potrebe, želje, sposobnosti in življenjske situacije.« Pred spremembami Pravilnika je bilo za uspešno pomoč v okviru urejanja »potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov v širšem okolju«, po novem pa »se lahko v storitev po potrebi in dogovoru vključijo tudi ključne osebe iz posameznikovega okolja, ki so za posameznika pomemben vir moči oziroma se za posameznika oblikujejo stalne oblike pomoči.«

Pri opisu storitve osebna pomoč je torej pripravljavec sprememb uporabil sodoben jezik socialnega dela in vpeljal nekoliko posodobljene pristope v izvajanju storitve. V samem opisu osebne pomoči aktivacijskih pristopov ni zaznati.

Pri opisu standardov za **upravičence** do socialnovarstvene storitve osebna pomoč je po novem pomembno, da le ti *»soglašajo z uporabo storitve, aktivno sodelujejo z deležniki v okolju oziroma ustrezno mrežo stalnih oblik pomoči«*. Soglašanje z vključitvijo v storitev oziroma pristanek na vključitev ter njegovo aktivno sodelovanje sta bila že pred spremembami Pravilnika aprila 2022 del svetovanja in urejanja, po novem pa sta navedena na samem začetku splošnega opisa upravičencev do osebne pomoči. Poleg soglasja in aktivnega sodelovanja upravičenca je pogoj za upravičenost do osebne pomoči še dejstvo, da se posameznik zaradi različnih razlogov znajde *»v socialni stiski in lahko ob strokovni pomoči in podpori izboljša socialno vključenost ter lahko v svojem okolju samostojno in neodvisno živi«*. V tem delu se vsebina standarda in normativa za upravičenost do storitve ni spremenila.

Ključne spremembe standardov pri **postopkih** izvajanja osebne pomoči so v že omenjenem enovitem opisu le teh (ti niso več opisani posebej za svetovanje, posebej za urejanje in posebej za vodenje), v uvedbi vključitve uporabnikov v socialnovarstvene in aktivacijske programe, v uvedbi spodbujanja

¹⁰ Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je bil sicer spremenjen še v decembru 2022, vendar te spremembe niso bile pri storitvi osebna pomoč (Uradni list RS, št. 159/22).

uporabnikov k izboljšanju svojih socialnih zmožnosti in funkcionalnih kompetenc ter vključitvi koncepta krepitve moči uporabnika v same postopke izvajanja storitve.

Gre torej na eni strani za vključitev sodobnega socialno-delavskega pristopa krepitve moči, na drugi strani pa za vključitev elementov socialne aktivacije v same postopke izvajanja osebne pomoči.

Tudi **trajanje** osebne pomoči je po spremembah Pravilnika iz aprila 2022 opredeljeno nekoliko drugače, in sicer:

- Standardi za trajanje storitve so določeni enovito.
- Osebna pomoč pred sklenitvijo dogovora se po novem praviloma izvaja na domu upravičenca, lahko pa tudi v prostorih CSD, pred spremembo Pravilnika pa besede »praviloma« ni bilo, ampak je bilo le navedeno, da se en pogovor pred sklenitvijo dogovora izvede na domu upravičenca.
- Po novem trajajo postopki za organizacijo stalnih oblik pomoči in sodelovanje z nosilci mreže stalne oblike pomoči ter predstavitev sodelavcev oziroma prostovoljcev v povprečju osem ur, pred spremembo Pravilnika pa je bilo teh osem ur namenjenih le za organizacijo učinkovite socialne mreže izvajalcev storitve.
- Srečanja v okviru osebne pomoči po novem potekajo v dogovorjenih terminih, predvidenih je 10 srečanj v povprečnem trajanju 90 minut. Pred spremembo Pravilnika so bili termini za srečanja dogovorjeni enkrat mesečno, in sicer prav tako 10 srečanj v trajanju 90 minut.
- Spremembe v trajanju osebne pomoči so določene tudi na ravni celotnega trajanja cikla, in sicer sedaj ciklus storitve, ki vsebuje srečanja pred sklenitvijo dogovora z upravičencem, s ključnimi deležniki v okolju, nosilci mreže stalne oblike pomoči ter predstavitev sodelavcev oziroma prostovoljcev in evalvacijo, povprečno obsega 33 ur. Na podlagi evalvacije je mogoče cikel ponoviti. Pred spremembami Pravilnika je cikel povprečno trajal 55 ur in je trajal 12 mesecev.
- Evalvacija se sedaj izvaja za vsakim opravljenim ciklusom storitve, pred spremembami Pravilnika pa se je opravila dvakrat letno.

V **metodah dela** ni sprememb standardov.

Novi standardi za **izvajalce** osebne pomoči določajo, da v okviru mreže stalne oblike pomoči lahko posamezne dele storitve izvajajo strokovni delavci iz drugega in tretjega odstavka 69. člena ter strokovni sodelavci iz 70. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19, 189/20 – ZFRO in 196/21 – ZDOsk) s petimi leti izkušenj na področju svetovalnih dejavnosti. Pred spremembami Pravilnika so ti izvajalci lahko izvajali osebno pomoč v obliki urejanja in vodenja, ne pa tudi svetovanje.

Supervizija je po novem določena enovito za celotno storitev osebna pomoč, in sicer 10 ur na vsakih 55 storitev, pred spremembami Pravilnika pa je bil določen supervizijski posvet po 10 ur na 50 storitev v obliki svetovanja, 45 storitev v obliki urejanja ali 40 storitev v obliki vodenja.

Pri **dokumentaciji** ni sprememb standardov.

Po novem je povprečni letni **normativ** osebne pomoči določen enovito za celotno storitev, in sicer na enega strokovnega delavca 55 storitev, pred spremembami Pravilnika pa je bil določen za vsako aktivnost posebej (50 storitev v obliki svetovanja, 45 storitev v obliki urejanja in 40 storitev v obliki vodenja).

4.2 Izkušnje in pogledi nekdanjih koordinatorjev SA na izvajanje storitve osebne pomoči

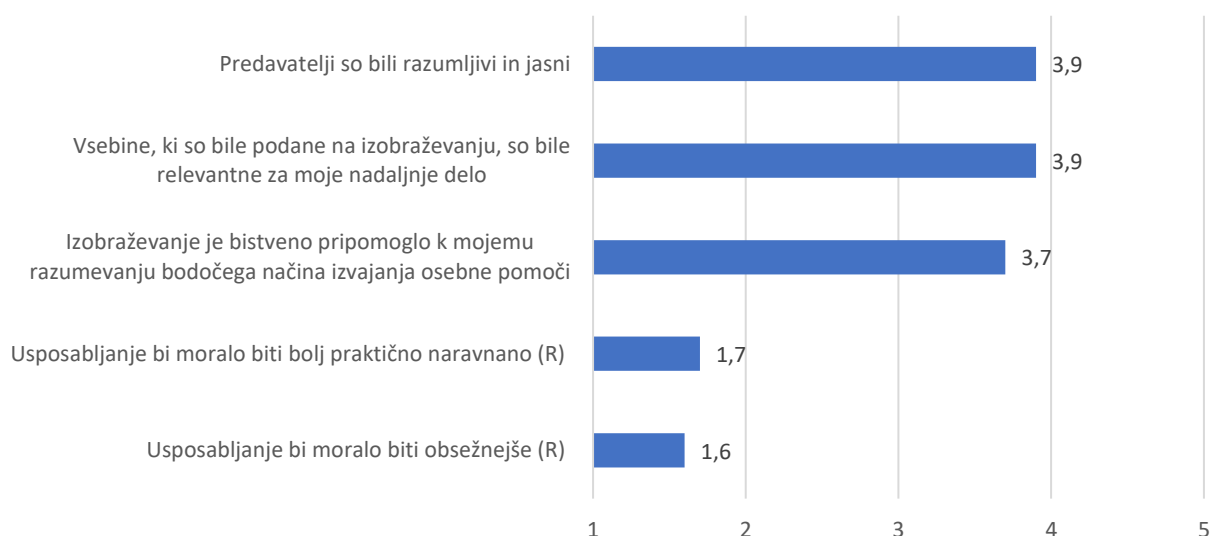
V anketi, ki smo jo izvedli med nekdanjimi koordinatorji SA junija letos¹¹, smo nekdanje koordinatorje, zdaj zaposlene na CSD, spraševali tudi glede izvajanja storitve osebna pomoč po spremembah Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022.

Nekdanje koordinatorje SA, ki so se bodisi že v začetku zaposlili na CSD z namenom izvajanja storitve osebna pomoč bodisi so storitev osebna pomoč začeli opravljati kasneje (skupaj je teh anketiranih koordinatorjev 11), smo povprašali, če so bili seznanjeni s spremembami Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 v delu, ki se nanaša na socialnovarstveno storitev osebna pomoč. Večina (10 oziroma 90,9 %) jih navaja, da so bili seznanjeni z omenjenimi spremembami. Navajajo, da so bili s spremembami seznanjeni na različne načine, in sicer preko elektronske pošte, za spremembe so izvedeli na izobraževanju, preko sodelavcev in nadrejenih ali pa so si zakonodajo pogledali sami.

Na temo izvajanja osebne pomoči in sprememb pri storitvi so v juniju in oktobru 2022 potekala izobraževanja. Vsaj enega od teh izobraževanj se je udeležila večina anketiranih nekdanjih koordinatorjev (10 oziroma 90,9 %), ki so se na CSD zaposlili za izvajanje osebne pomoči oz. so to storitev začeli opravljati kasneje. Tisti, ki so se izobraževanju udeležili, so ocenili, da so bili predavatelji razumljivi in jasni, da so bile vsebine relevantne za njihovo nadaljnje delo in da so izobraževanja pripomogla k njihovem razumevanju načina izvajanja osebne pomoči. Strinjajo pa se, da bi morala biti usposabljanja obsežnejša in bolj praktično naravnana.

¹¹ Več o anketi v poglavju 2 (Metodološki pristop). Anketo je izpolnilo 25 nekdanjih koordinatorjev SA.

Slika 4.1: Ocena izobraževanj na temo izvajanja osebne pomoči na CSD



Opomba: (R) –rekodirana spremenljivka (trditvam z negativno konotacijo smo obrnili vrednost)

Slabi dve tretjini anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA (sedem oziroma 63,6 %), ki na CSD opravljajo storitev osebna pomoč, ocenjuje, da lahko s storitvijo osebna pomoč, na način kot je trenutno zastavljena, ustrezno naslavlja potrebe in izzive svojih uporabnikov. Nekateri še dodajajo, da bi bilo smiselno oblikovati aktiv strokovnih delavcev, ki izvajajo storitev osebna pomoč, imeti intervizijo ter več usposabljanj in izobraževanj za vse, ki to storitev izvajajo. Hkrati pa bi si želeli več razumevanja in sprejemanja znotraj samih centrov za socialno delo, ki na splošno niso naklonjeni socialni aktivaciji in jo večkrat razumejo kot nepotrebno in nesmiselno. Sodelujoči v anketi izpostavljajo tudi, da jih pri delu ovira oziroma jim otežkoča celovito delo dejstvo, da ni programov SA, kamor bi uporabnike storitve osebna pomoč usmerjali.

Zanimalo nas je, ali se njihovo delo v okviru izvajanja storitve osebna pomoč na CSD razlikuje od dela koordinatorja SA v okviru pilotnega projekta SA. Vsi koordinatorji se strinjajo, da se sedanje delo razlikuje, pri čemer jih je največ ocenilo, da se delo zelo razlikuje (osem oziroma 72,7 %) oziroma deloma razlikuje (trije oziroma 27,3 %). Ob tem pojasnjujejo, da gre za precej drugačno delo, ki temelji na konceptih in metodah socialnega dela. Je še nekoliko bolj poglobljeno kot koordinacija socialne aktivacije, strokovni delavci delajo le individualno z uporabnikom (kot koordinatorji SA so delali tudi s skupnostjo, lokalnim okoljem, različnimi organizacijami v občini/regiji), le-ti pa niso vključeni v programe. To je velik primanjkljaj tako za strokovne delavce, ki uporabnikov večinoma nimajo kam usmerjati, kot tudi za uporabnike, ki poleg poglobljenih pogovorov v okviru osebne pomoči potrebujejo tudi skupinsko obravnavo in dinamiko, stalno motiviranje in spodbudo, učenje skozi delo, delavnice in druženje, predvsem pa dnevno rutino odhoda od doma. Vse to bi jim omogočali programi SA, ki bi po njihovem mnenju predstavljali »dodano vrednost« storitve osebna pomoč. Pojasnjujejo tudi, da je veliko srečanj (predvidoma 10 v enem ciklu pomoči) s poglobljeno individualno obravnavo za nekatere oziroma za veliko uporabnikov preveč naporno, proces predolg in prezahteven, zato jih kar nekaj obupa, sprememb in pozitivnih izidov pa je posledično malo.

Anketirani nekdanji koordinatorji SA pojasnjujejo še, da v okviru storitve osebna pomoč pomemben del storitve izvajajo na terenu, npr. v romskih naseljih. Delajo z nezaposljivimi osebami, ki imajo

kompleksne izzive na različnih področjih življenja in so dolgotrajne prejemnice DSP. Na CSD se sicer pogosto pojavljajo primeri, ki jih je treba reševati urgentno, zato imajo ti primeri pred uporabniki z dolgotrajnimi stiskami in težavami, ki jih naslavlja v okviru osebne pomoči, velikokrat prednost.

Programi SA se že od jeseni 2022 ne izvajajo. Zanimalo nas je, kam strokovni delavci (nekdanji koordinatorji) na CSD, ki izvajajo osebno pomoč z elementi socialne aktivacije, napotujejo svoje uporabnike. Glede na njihove odgovore v anketi jih nekateri sploh ne napotujejo v programe (bodisi se jim glede na problematike uporabnikov to ne zdi smiselno bodisi zaradi dejstva, da v njihovem lokalnem okolju ni primernih programov), ampak proces pomoči sloni na individualnem delu, svetovanju in razgovorih v okviru storitve osebna pomoč. V kolikor pa se za napotovanje odločijo oziroma so nekateri programi v okolju na voljo, jih najpogosteje napotujejo v programe na področju duševnega zdravja (npr. centre za duševno zdravje ali različne socialnovarstvene programe društev Altra, Ozara, Šent itd.), v lokalne centre za krepitev zdravja, v programe za starejše oziroma medgeneracijske centre in skupine, programe za brezdomce, programe za preprečevanje odvisnosti, v programe ljudskih univerz, knjižnic, prostovoljskih organizacij in različnih izvajalcev socialnovarstvenih programov v lokalnih okoljih. Ena izmed anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA je na CSD, kjer je zdaj zaposlena, ustanovila skupino za osebno pomoč, v katero se lahko vključijo uporabniki storitve osebna pomoč.

Največ anketiranih nekdanjih koordinatorjev SA (šest oziroma 54,5 %) storitev osebna pomoč izvaja izključno na eni lokaciji. Ostalih pet koordinatorjev je navedlo, da storitev izvajajo na več enotah CSD (znotraj območnega CSD). Pri koordinatorjih, ki storitev izvajajo na več enotah CSD, nas je zanimalo, kako pogosto so na posamezni enoti. Delo opravljajo na različne načine, in sicer 3-krat tedensko delajo na eni lokaciji (enoti) in 2-krat tedensko na drugi enoti (npr. Kočevje in Ribnica, Novo mesto in Trebnje), polovico delovnega časa opravijo na eni enoti in drugo polovico na drugi enoti CSD, nekateri pa so na drugih lokacijah le 4-krat na mesec.

Anketirani nekdanji koordinatorji SA, ki na CSD izvajajo osebno pomoč, se pri svojem delu srečujejo z vrsto izzivov. Med najpogosteje navedenimi so (že večkrat omenjeno) pomanjkanje programov, kamor bi uporabnike napotili, ter neobstoje programov SA. Izpostavljajo tudi nemotiviranost in nepripravljenost uporabnikov za spremembe, za soočenje z izzivi, ki jih imajo, dolgotrajnost in kompleksnost njihovih stisk in težav na različnih področjih življenja (npr. odvisnosti, težave v duševnem zdravju, nasilje, socialne ter zdravstvene stiske in težave). Tovrstnih izzivov se ne da rešiti na hitro, potrebujejo dolgotrajno in celostno obravnavo, pripravljenost na spremembe pri uporabniku ter angažiranost različnih služb ter posameznikov – deležnikov. Pri tovrstnem delu morajo biti v ospredju sodobni koncepti socialnega dela, vsak primer pa bi moral biti voden kot izvirni delovni projekt pomoči. Gre torej za poglobljeno delo na dolgi rok, ki pa je za marsikaterega uporabnika prevelik zalogaj.

Izziv je tudi ustrezna umestitev prenovljene storitve osebna pomoč v koncept dela posameznega CSD in premalo navodil, usmeritev ter podpore s strani MDDS ob prehodu nekdanjih koordinatorjev SA na CSD.

4.3 Pogledi pomočnikov direktorjev CSD na izvajanje storitve osebne pomoči

V anketi, ki smo jo izvedli med pomočniki direktorjev CSD junija letos¹², smo spraševali tudi o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč, z vidika na CSD prenesenih delovnih mest in zaposlitev koordinatorjev SA ter z vidika sprememb Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022. Anketirancem (pomočnikom direktorjev CSD) smo postavili sklop trditev, ki se nanašajo na pomen sprememb Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev v delu o storitvi osebne pomoči. Prosili smo jih, da označijo svoje strinjanje ali nestrinjanje s trditvami na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam).

Anketirani pomočniki direktorjev CSD se v večini strinjajo, da gre za pomembne spremembe Pravilnika, saj so problematike in ciljne skupine za storitev osebne pomoči določene širše kot prej (povprečna ocena 3,75), sama storitev osebne pomoči pa je bolj jasno opredeljena (povprečna ocena 3,51). Hkrati je prisotno tudi delno strinjanje s trditvijo, da gre za manjše spremembe, ki ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve (povprečna ocena 3,42). Pogosto ocenjujejo, da bi spremembe v okviru osebne pomoči lahko strokovnim delavcem pomagale pri lažjem in kakovostnejšem naslavljanju potreb ranljivih skupin (povprečna ocena 3,20), in večinoma niso mnenja, da so spremembe tako majhne, da sploh ne vplivajo na izvajanje storitve osebna pomoč (povprečna ocena 2,96). Večina izmed njih je s spremembami Pravilnika seznanjena (raven strinjanja s trditvijo »sploh nisem vedel, da je prišlo do kakšnih sprememb«, znaša le 1,66).

Preglednica 4.1: Strinjanje anketiranih pomočnikov direktorjev CSD s trditvami o pomenu sprememb Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev pri storitvi osebna pomoč

Strinjanje anketirancev (pomočnikov direktorjev CSD) s trditvami od 1 (sploh ne) do 5 (popolnoma se strinjam)					
	N (število odgovorov)	min	max	povprečje	std. odklon
Gre za pomembne spremembe Pravilnika, saj so problematike in ciljne skupine za storitev osebne pomoči določene širše kot prej.	33	2	5	3,75	0,936
Gre za pomembne spremembe Pravilnika, ker je storitev osebne pomoči bolj jasno opredeljena kot prej.	33	2	5	3,51	0,939
Na podlagi sprememb Pravilnika strokovni delavci lažje in bolj kakovostno naslavlajo potrebe ranljivih skupin.	35	1	5	3,20	0,900
Gre za manjše spremembe, ki ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve osebna pomoč.	35	1	5	3,42	0,948
Gre za manjše spremembe, ki sploh ne vplivajo na izvajanje storitve osebna pomoč.	32	2	5	2,96	0,897
Sploh nisem vedel, da je prišlo do kakšnih sprememb, ki se nanašajo na storitev osebna pomoč.	33	1	4	1,66	0,889

¹² Več o anketi v poglavju 2 (Metodološki pristop).

Svoj odnos oziroma razmišljanje glede sprememb pri storitvi osebna pomoč so nekateri pomočniki direktorjev CSD še dodatno pojasnili. Pripombe in razmišljanja navajamo.

»Menim, da ne glede na spremembe Pravilnika, strokovni delavci vključujejo v storitev OP osebe, ki si želijo sprememb na nivoju osebnega funkcioniranja, medosebnih odnosov, ki želijo svoje stiske odpraviti oz. rešiti. Strokovni delavci vedno ponudijo storitev OP in motivirajo uporabnike za spremembe, ki pa so odvisne tudi od njihove motiviranosti in njihovih zmožnosti sprejeti delo na sebi, razreševanje stisk....Za kvalitetno izvajanje storitev OP ni pogoj sprememba Pravilnika, ampak motiviranost obeh: strokovnega delavca za izvajanje in uporabnika za reševanje...seveda pa predstavlja zakonodajni okvir, orodje.«

»Ocenjujem, da je delo z začasno nezaposljivimi uporabniki na enoti že pred prenosom polovičnega delavca (pol delavca si delimo z drugo enoto) dobro potekalo. Glede na zgodovinsko nizko stopnjo brezposelnosti, pa menim, da bi bil ta kader potrebnejši na drugih področjih dela, saj so ti uporabniki dolgotrajno brezposelni in zaradi "oškodovanosti" in težav, ni pričakovati, da se bodo lahko kdaj vrnili na trg dela. Z njimi pa so že prej strokovni delavci imeli vzpostavljen dober delovni odnos in so jim pomagali pri urejanju vsakdanjega življenja glede na njihove potrebe.«

Nekateri respondenti v širšem zapisu storitve in njenih spremembah ne vidijo prednosti ali pa oporekajo fokusiranju nekdanjih koordinatorjev SA na ciljno skupino dolgotrajno brezposelnih in začasno nezaposljivih (v okviru osebne pomoči).

»Definicija in opis osebne pomoči je preširoko postavljena in prilagojena projektu, ne uporabnikom.«

»Storitev osebna pomoč je bolj jasno opredeljena kar se tiče dolgotrajno brezposelnih uporabnikov in težje zaposljivih uporabnikov. Ker pa gre za storitev, je vključitev prostovoljna. Prejemniki DSP, ki dolgo časa prejemajo to pomoč, so še naprej brez kakršnihkoli obveznosti, razen, da si "formalno" prizadevajo za spremembe in iščejo zaposlitev.«

»"Preneseni" strokovni delavci so izjemno ozko razmišljali o izvajanju storitve (samo v smislu socialne aktivacije). Za izvajanje storitve v smislu svetovanja v zahtevnejših zadevah žal niso bili dovolj usposobljeni.«

Anketirane pomočnike direktorjev smo vprašali tudi ali so se udeležili kakšnega izobraževanja na temo izvajanja osebne pomoči po spremembah Pravilnika. Tovrstna izobraževanja so namreč potekala v juniju in oktobru 2022. V približno polovici primerov (20 primerov oz. 51,3 %) so se bodisi pomočniki direktorjev (4 primeri oz. 10,3 %), bodisi zaposleni iz njihove enote (16 primerov oz. 41,0 %) udeležili kakšnega izobraževanja na temo izvajanja osebne pomoči na CSD, ki so potekala v juniju in oktobru 2022.

4.4 Izkušnje in pogledi strokovnih delavcev na CSD na izvajanje storitve osebne pomoči

Z anketo smo naslovili tudi strokovne delavke in delavce¹³ na CSD, ki (vsaj občasno) opravljajo socialnovarstveno storitev osebna pomoč. V anketi smo jim postavili vprašanja vezana na izvajanje osebne pomoči in na spremembe v izvajanju, ki so jih prinesle spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022. Anketa je bila izvedena v začetku oktobra 2022, zbrali pa smo odgovore 81 strokovnih delavcev iz 15 območnih CSD.¹⁴

Od skupno 81 anketiranih strokovnih delavcev CSD so vsi, razen dveh (2,5 %), v zadnjih treh letih vsaj občasno v okviru svoje zaposlitve na CSD opravljali socialnovarstveno storitev osebna pomoč. Takšnih, ki so storitev osebna pomoč vsaj občasno opravljali tudi v tekočem letu (leto 2023), pa je bilo 74 (91,4 % anketirancev).

Dobra polovica anketiranih (43 strokovnih delavcev oz. 53,1 %) storitev osebna pomoč opravlja zgolj občasno. Pri dobri četrtini vprašanih (22 delavcev oz. 27,1 %) opravljanje storitve osebna pomoč zavzema vsaj polovico njihovega delovnega časa ali več, desetina (9 delavcev oz. 11,1 %) pa je takšnih, ki osebno pomoč izvajajo le v zelo redkih primerih.

Anketirani strokovni delavci CSD večinoma ocenjujejo, da so spremembe Pravilnika manjše in ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve osebna pomoč. Le okoli 20 % jih meni, da spremembe Pravilnika iz aprila 2022 pomembno vplivajo na izvajanje storitve osebna pomoč. Preverili smo tudi, v kolikšni meri (na lestvici od 1 do 5) se anketirani strokovni delavci strinjajo s trditvijo, da na podlagi sprememb v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 strokovni delavci lažje in bolj kakovostno naslavlja potrebe ranljivih skupin. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo znaša 2,95, kar potrjuje zgoraj omenjeno oceno, da velik del strokovnih delavcev meni, da spremembe ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve osebna pomoč. Respondenti so svojo oceno nato obrazložili v sklopu odprtega vprašanja. Mnogi so (ponovno) izpostavili, da ne vidijo bistvenih sprememb oz. da pri uvedeni spremembah ne gre za tip sprememb, ki bi dejansko vplivale na izvajanje storitve.

»Formalni okvir ne more določati vsebine storitve«.

»Gre za zunanje spremembe.... Pri izvajanju storitve osebna pomoč se mi zdi bistveno, kakšen je delavec, ki jo izvaja... strokovnost, etičnost, sočutje, razumevanje«.

»Uporabniki in njihove potrebe so še vedno isti in normativi so le okvir, v katerem se gibljemo pri svojem delu. Od vsakega posebej je odvisno, koliko časa porabimo za vključitev kot aktivno reševanje problematike. Večkrat je osebna pomoč v praksi drugačne strukture kot je predpisana, ker drugače ne gre«.

¹³ Tudi v primeru strokovnih delavk in delavcev na CSD, kateri (vsaj občasno oz. del svojega delovnega časa) opravljajo storitev osebna pomoč, gre večinoma za ženske, torej za strokovne delavke. V besedilu kljub temu uporabljamo izraz v moškem spolu, tj. strokovni delavci (tako kot pri koordinatorjih in pomočnikih vodij CSD), ker ta bolj splošno označuje vlogo osebe.

¹⁴ Podrobnosti o anketi med strokovnimi delavci CSD v poglavju 2 (Metodološki pristop).

Preglednica 4.2: Vpliv sprememb Pravilnika na lažje in bolj kakovostno naslavljanje potreb ranljivih skupin

Strinjanje anketirancev (strokovnih delavcev CSD) s trditvami od 1 (sploh ne) do 5 (popolnoma se strinjam)					
	N	min	max	povprečje	std. odklon
V kolikšni meri se strinjate s trditvijo, da na podlagi sprememb pri storitvi osebna pomoč v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 strokovni delavci lažje in bolj kakovostno naslavlja potrebe ranljivih skupin?	38	1	5	2,95	0,899

Zgolj dobra četrtnina anketiranih strokovnih delavcev (21 delavcev oz. 26,6 %) se je udeležila katerega izmed izobraževanj na temo izvajanja storitve osebne pomoči, ki so potekala v juniju in oktobru 2022.

V sklopu odprtega vprašanja »katere so najpogostejše problematike in izzivi uporabnikov, s katerimi se srečujete v okviru storitve osebna pomoč«, so strokovni delavci izpostavili predvsem sledeče:

- težavni in problematični odnosi z bližnjimi (partnerski oz. družinski odnosi, vzgoja otrok, nasilje, ločitve);
- vedno več oseb s hudimi težavami v duševnem zdravju;
- nezmožnost in nepripravljenost za spremembe, pomanjkanje motivacije, brezup;
- osamljenost, čustvene in osebnostne stiske, slaba socialna mreža;
- finančna stiska, brezposelnost, dolgovi, deložacije, neurejene bivanjske razmere;
- zdravstvene težave, odvisnost, alkoholizem.

Ob tem poudarjajo, da je problematika navadno kompleksna, da imajo uporabniki sočasno več različnih težav, ki so jih privedle v »brezizhodno« situacijo.

Dobra tretjina anketiranih strokovnih delavcev (30 anketiranih strokovnih delavcev oz. 37,0 %) je nadalje potrdila, da se pri izvajanju storitve osebna pomoč bodisi oni sami bodisi njihovi kolegi s CSD soočajo z določenimi težavami. V okviru odprtega vprašanja so nato izpostavili predvsem sledeče težave, s katerimi se srečujejo pri svojem delu:

- časovna stiska, kronično pomanjkanje časa za kakovostno in konsistentno izvajanje storitve;
- pomanjkanje znanja, premalo izobraževanj in premalo poglobljena izobraževanja (o svetovanju, različnih tehnikah dela z uporabniki, itd.);
- kompleksnost obravnavanih primerov;
- nepripravljenost in nemotiviranost uporabnikov;
- težave pri vključevanju drugih institucij v reševanje problema;
- pomanjkanje ustreznih programov za uporabnike, pomanjkanje ustreznega kadra (npr. osebnih asistentov, izvajalcev pomoči na domu, itd.);
- kadrovske in logistične probleme (težave pri usklajevanju ostalega strokovnega dela in storitve osebne pomoči).

Dobra četrtnina anketiranih strokovnih delavcev (21 anketiranih oseb oz. 25,9 %) ocenjuje, da bi bilo potrebno socialnovarstveno storitev osebna pomoč preoblikovati, da bi jo lažje in bolj uspešno izvajali

in/ali da bi bolj koristila uporabnikom. Izpostavili so predvsem naslednje spremembe, ki bi jih bilo po njihovem mnenju potrebno uvesti:

- več časa, manj uporabnikov na zaposlenega oz. na splošno kadrovska okrepitev;
- manj obrazcev, saj le-ti odvrčajo uporabnike ter na splošno manj dokumentacije in birokracije;
- nudenje storitve osebne pomoči tudi če uporabnik ne želi podpisati dogovora;
- mreženje delavcev, nabor skupnih dobrih praks;
- bolj uporabnikom prilagojena osebna pomoč.

Ali, kot je povzel eden od anketiranih strokovnih delavcev CSD:

»Zagotoviti bi bilo treba potreben kader, ki bi izvajal to storitev; storitev tako ne bi bila potisnjena na stran zaradi pomanjkanja časa in preobremenjenosti strokovnih delavcev. Poleg tega je potrebno imeti za izvajanje storitve posebna znanja, tudi psihoterapevtska in psihološka«.

Na koncu smo anketiranim strokovnim delavcem CSD ponudili tudi možnost, da podrobneje izrazijo svoja mnenja, pomisleke, predloge, itd. Nekateri so ponovno izpostavili vidike, ki so se izrazili že v sklopu zgornjih odprtih vprašanj (npr. pomanjkanje ustreznih znanj in izobraževanj, pomanjkanje kadra in časa, preveč birokracije, itd.). Hkrati so mnogi strokovni delavci dodatno poudarili pomen storitve oseba pomoč; za ponazoritev navajamo nekaj njihovih zaključnih komentarjev.

»Storitev OP je ena najbolj pomembnih preventivnih dejavnosti na CSD. Tudi ko je družina v postopkih JP je storitev razbremenilna, podporna uporabnikom in po enem letu dela vidimo, da smo skupaj z uporabniki zmanjšali marsikatero stisko, ki bi lahko privedla do še dodatne ogroženosti. Pogosto uporabnica s pomočjo storitve OP zmore odhod v varno hišo, narediti prijavo zaradi nasilja ali celo sploh prepoznati nasilje. Delovno mesto strokovne delavke na OP in PDZD me tudi kot socialno delavko izpolnjuje, daje mojemu delu smisel, hkrati pa počasi razbija stereotip, da greš na Center samo takrat, ko res ne gre več. Po enem letu se povečuje tudi vključitev v OP iz PSP in ne iz javnih pooblastil, kar razumem kot željo ljudi, da izboljšajo kvaliteto svojih življenj preden pride do točke, ko bi morala poseči država«.

»Osebno pomoč izvajam že 20 let in je pomemben del mojega delokroga; potrebe so velike, ljudje iščejo in želijo pomoč, ni jim več problem priti na CSD, našo ustanovo spoznajo tudi iz druge plati (da smo tu za pomoč), pomoč jim je krajevno dostopna in za njih brezplačna možnost. Moje osebno mnenje pa je, da jo kot strokovni delavec lahko izvajaš kvalitetno le, če si dodatno usposobljen iz vsaj ene od psihoterapevtskih smeri; da pridobiš konkretna znanja, se naučiš konkretnih tehnik in metod dela. Žal le fakultetna izobrazba ne zadostuje za tako zahtevna strokovna opravila, kot je izvajanje storitve osebna pomoč. Imeti moraš tudi širok diapazon znanj, saj ljudje v osebno pomoč prihajajo z zelo kompleksnimi in raznovrstnimi problemi. Moje sanje so, da bi se na CSD-jih ustanovila neka posebna enota oz. skupina zaposlenih, ki bi delala zgolj storitve (prvenstveno osebna pomoč in pomoč družini za dom) in programe za pomoč družinam (preverjene oz. na nacionalni ravni standardizirane programe)«.

»Uporabniki storitve osebna pomoč so v veliki večini brez socialne mreže. Niso si zmožni sami pomagati ali zaradi neukosti, neopremljenosti ali življenjskih razmer, ki so jih pahnile v stanje, v katerem so. Mislim, da bi na Centrih moral biti večji poudarek na pomenu osebne pomoči, kot jo le-ta ima, saj gre za zelo občutljivo populacijo, ki se brez strokovne pomoči popolnoma nič ne znajde in je prepuščena životarjenju, namesto da bi imela človeka vredno življenje. Po mojih izkušnjah so uporabniki zelo hvaležni, če najdejo v tej storitvi osebo, ki jim stoji ob strani pri reševanju njihovih življenjskih situacij. izražajo zadovoljstvo in zahvalo, da imajo ob sebi nekoga, ki jim pokaže, da je nekemu mar zanje in jim pomaga pri urejanju zadev«.

»Že dolgo vrsto let prosimo in predlagamo, da bi se na področju odraslih postavilo novo storitev, ki bi omogočala spremljanje oz. obravnavo trajnih strank CSD. Te stranke sedaj večkrat vodimo pod osebno pomoč, vendar to ni to; stranke potrebujejo neko spremljanje Centra, obravnavo takrat, ko potrebujejo pomoč (včasih je to tudi večkrat na teden oz. na mesec, ko je potrebno nujno kaj urediti, potem pa mogoče kak mesec ni potrebe, nato spet nekaj počí, itd.). Nekaj v smislu "spremljanje odrasle osebe". Ker ti primeri, ki jih sedaj vodimo pod osebno pomoč, niso skladni s kriteriji storitve osebna pomoč. Pogosto tudi ni sklenjenega dogovora, stranka pač pokliče, ko potrebuje pomoč. Bilo bi smiselno, da takšna storitev ne bi bila časovno omejena (kot je časovna omejitev pri osebni pomoči), ampak nekaj v smislu kot pri skrbništvu, ko ni časovne omejitve. V paketu te storitve bi morale biti raznorazne naloge širokega spektra (podobno kot je navedeno v katalogu pod "krizne intervencije"). Temu primerno bi morala biti storitev tudi ovrednotena (sploh na področju varstva odraslih in starih je dejansko zelo malo storitev za knjiženje, zaradi česar imamo težave pri prikazovanju našega dejanskega dela)«.

V poročilu naslavljam dve med seboj povezani temi, in sicer (1) prenos delovnih mest in koordinatorjev SA iz Projektne enote za delovanje sistema socialne aktivacije (PESA), ki je na MDDSZ delovala za potrebe pilotne operacije vzpostavitve sistema socialne aktivacije (in je bila z zaključkom operacije 31. 10. 2022 ukinjena) na centre za socialno delo ter (2) prenovo in izvajanje prenovljene socialnovarstvene storitve osebna pomoč (spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022), ki jo večinoma opravljajo tudi preneseni zaposleni (nekdanji koordinatorji SA). Kontekst obeh tem je seveda širši, saj se dotika tako odnosa akterjev (vodstva CSD, MDDSZ oz. Direktorata za socialne zadeve, prenesenih nekdanjih koordinatorjev, zdaj zaposlenih na CSD, strokovnih delavcev na CSD) do pristopa socialne aktivacije in njegovega mesta znotraj CSD, kot situacije na centrih za socialno delo in vseh nalog in zadolžitev, ki jih centri opravljajo in njihove (pre)obremenjenosti.

Ugotavljamo, da se je velika večina nekdanjih koordinatorjev SA ob prehodu na CSD zaposlila na delovnem mestu strokovnega delavca za eno ali več področij (kar je bilo tudi njihovo delovno mesto v PESA v obdobju pilotnega izvajanja socialne aktivacije), ob hkratnem dogovoru z vodstvom (po navodilu MDDSZ), da bodo vsaj eno leto izvajali osebno pomoč z elementi socialna aktivacije. Dejansko jih je velika večina vsaj ob prehodu na CSD izvajala neposredno delo z dolgotrajno brezposelnimi in začasno nezaposljivimi osebami, in sicer največ v okviru storitve osebna pomoč, nekaj pa tudi v okviru storitve prva socialna pomoč. Kar nekaj jih je izvajalo tudi storitev pomoč družini za dom, posamezni pa so delali na različnih drugih nalogah glede na potrebe enote CSD, na kateri so se zaposlili. Nekdanji koordinatorji SA, ki so se bodisi že takoj po prezaopslitvi iz MDDSZ na CSD tam zaposlili z namenom izvajanja storitve osebna pomoč bodisi so to storitev začeli opravljati kasneje, so bili vsi seznanjeni s spremembami Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022 v delu, ki se nanaša na osebno pomoč.

Pri prehodu med zaposlitvijo iz MDDSZ na CSD so se koordinatorji soočili z nekaterimi kadrovskimi in tehničnimi zapleti ter težavami (dopusti, izgubljena kadrovska dokumentacija, dostop do elektronske pošte in računalnika, brez uvajanja, nov informacijski sistem ipd.), zato je večina koordinatorjev na splošno precej kritična glede izvedbe prenosa delovnih mest in svojih zaposlitev iz MDDSZ (PESA) na CSD. Pogosto so izražali mnenja, da je bil prenos nedodelan, slabo načrtovan in izpeljan; vodstvo na CSDjih ni bilo ustrezno pripravljeno na njihov prihod tako v tehničnem kot tudi vsebinskem smislu. V nasprotju z mnenji oz. izkušnjami nekdanjih koordinatorjev (prenesenih oz. prezaopsljenih na CSD) pa pomočniki direktorjev CSD ne poročajo o težavah pri prenosu delovnih mest in zaposlitev na CSD. Prenos je bil z njihovega vidika izpeljan tehnično ustrezno. Delovna mesta in zaposlitve nekdanjih koordinatorjev so bila v večini primerov prenesena na enote CSD, v nekaterih primerih pa tudi na območne CSD.

Nekdanji koordinatorji SA so bili ob prenosu zaposlitve na CSD soočeni tudi z izzivom oblikovanja vsebine novega delovnega mesta v okviru (prenovljene) storitve osebne pomoči, in sicer na podoben način, kot so bili pred leti postavljeni pred izziv oblikovati vsebino dela koordinatorjev v okviru pilotnega projekta SA. Delo z vsebinami socialne aktivacije so morali na CSD v okviru storitve osebna pomoč na novo definirati, razviti in vnesti v vsakodnevno prakso dela z uporabniki. Nekateri anketirani (nekdanji) koordinatorji izpostavljajo, da se zaradi razpršenosti zaposlitev po enotah CSD, pomanjkanja

navodil, informacij, standardov in normativov, izmenjave mnenj in praks, vzpostavljajo različne prakse dela po enotah CSD. Ker so (pre)zaposlitve koordinatorjev razpršene po enotah CSD, to otežkoča povezovanje, timsko delo, izmenjavo informacij, poenoteno delo oziroma poenotene prakse dela med njimi, kar vse je bila sicer praksa med njihovo zaposlitvijo v PESA v okviru pilotnega projekta.

Nekdanji koordinatorji so se in se še pogosto soočajo s skeptičnim ali celo odklonilnim odnosom CSD-jev do njihovega dela in vloge. Že v času trajanja pilotnega projekta socialne aktivacije so številni CSD imeli precej skeptičen odnos do tega projekta in tudi po njegovem zaključku velik del pomočnikov direktorjev CSD pridobitve socialne aktivacije ocenjuje zelo kritično. Glavni argument za skeptičen odnos in precej negativno oceno uspešnosti projekta socialne aktivacije s strani pomočnikov direktorjev CSD je, da projekt ni dosegel zastavljenega namena (v smislu zaposlitev večjega deleža v projekt vključenih dolgotrajnih prejemnikov DSP in dolgotrajno brezposelnih), predvsem pa, da so bili rezultati občutno preskromni glede na vložena sredstva in kadre. Taka ocena pilotnega projekta socialne aktivacije z vidika CSD seveda vpliva tudi na odnos vodstva do smiselnosti (potrebnosti) vsebin socialne aktivacije v okviru storitve osebna pomoč. V tem kontekstu je mogoče razumeti tudi 'zamero' dela nekdanjih koordinatorjev do MDDSZ, ker to ni uspelo (ali želelo) sistematizirati posebnega delovnega mesta za socialno aktivacijo v okviru CSD, ob prenosu zaposlitev pa tudi da ni dovolj 'zagovarjalo' vsebin socialne aktivacije v okviru storitve osebna pomoč. Z argumentacijo in zagovarjanjem svojega dela v okviru svojih novih zaposlitev na CSD so se tako morali ukvarjati nekdanji koordinatorji sami.

Tisti nekdanji koordinatorji SA, katerim se zdi, da je vključitev koordinacije socialne aktivacije v storitev osebna pomoč na CSD, kot prenos pilotnega izvajanja socialne aktivacije na sistemsko raven, ustrezen in primeren ukrep, pojasnjujejo, da osebna pomoč kot socialnovarstvena storitev na CSD nikoli, predvsem pa v zadnjem obdobju, ko so CSD dobili veliko novih nalog, ni bila zadosti cenjena, podprta in okrepljena, po svoji vsebini pa predstavlja tisto »pravo socialno delo«, ki bi moralo biti vodilo pomoči CSD uporabnikom. Omogoča namreč intenzivno, poglobljeno delo z ljudmi v kompleksnih situacijah, ki se soočajo z izzivi na različnih področjih življenja in so pogosto težko zaposljivi oziroma nezaposljivi ter kot taki odstopljeni na CSD. Ti koordinatorji tudi menijo, da je predvsem od njih samih odvisno, kako, na kakšen način bodo delo v okviru osebne pomoči nadaljevali, si utrli pot in pozicijo v sistemu pomoči na CSD. V okviru dela na CSD imajo urejen enostaven način dostopa do podatkov o uporabnikih ter izdelan način (protokol) sodelovanja z ZRSZ. V tem širšem procesu pomoči pa še vedno manjkajo ustrezni programi (zlasti programi SA), terapije, obravnave, ki bi uporabniku pomagali na poti iskanja rešitev.

Tisti nekdanji koordinatorji SA, ki se jim umestitev koordinacije SA v storitev osebna pomoč na CSD ne zdi ustrezen in primeren ukrep oziroma se jim zdi to le deloma ustrezno in primerno, svoje stališče v največji meri pojasnjujejo z oceno, da bi morala socialna aktivacija oziroma delo koordinatorja biti samostojna storitev oziroma samostojno delovno mesto, ločeno od osebne pomoči. Zdi se jim prav in potrebno, da so storitev osebna pomoč na CSD okrepili, ji dali ustrezno mesto v okviru različnih vrst pomoči na CSD, vendar pa bi koordinacija SA morala najti samostojno mesto v sistemu, saj se po trenutni ureditvi elementi te v okviru osebne pomoči porazgubijo. Koordinacije SA trenutno glede na to, da programov SA ni, praktično ne izvajajo, saj nimajo česa koordinirati, potrebe po strokovni, intenzivni in celoviti obravnavi ter kontinuirani vključenosti uporabnikov v ustrezen program pa so na terenu trenutno obsežnejše kot jih lahko zadovoljijo v okviru storitve osebna pomoč.

Po ocenah nekdanjih koordinatorjev se njihovo sedanje delo na CSD pomembno razlikuje od dela koordinatorja SA v okviru pilotnega projekta socialne aktivacije. Ob tem pojasnjujejo, da gre pri storitvi osebne pomoči za delo, ki temelji na konceptih in metodah socialnega dela in je še nekoliko bolj poglobljeno kot koordinacija socialne aktivacije. Strokovni delavci v okviru storitve osebna pomoč delajo z uporabnikom le individualno, uporabniki niso poleg tega vključeni tudi v programe ali kako drugo obliko skupinskega dela. Koordinatorji so v okviru pilotnega projekta delali tudi s skupnostjo, lokalnim okoljem, različnimi organizacijami v občini/regiji, česar zdaj ne delajo več. Pomanjkanje različnih programov in odsotnost izvajanja programov SA nekdanji koordinatorji ocenjujejo kot velik primanjkljaj, saj uporabnikov večinoma nimajo kam usmerjati, uporabniki pa bi, poleg poglobljenih pogovorov v okviru osebne pomoči, potrebovali tudi skupinsko obravnavo in dinamiko, stalno motiviranje in spodbudo, učenje skozi delo, delavnice in druženje, predvsem pa dnevno rutino odhoda od doma. Pojasnjujejo tudi, da je veliko srečanj (predvidoma 10 v enem ciklu pomoči) s poglobljeno individualno obravnavo za nekatere oziroma veliko uporabnikov preveč naporno, proces predolg in prezahteven, zato jih kar nekaj obupa, sprememb in pozitivnih izidov pa je posledično malo. Ob tem, da sedanje delo nekdanjih koordinatorjev v okviru storitve osebna pomoč sloni predvsem na individualnem delu z uporabniki (svetovanje in razgovori), nekateri vendarle napotujejo uporabnike tudi v različne socialnovarstvene programe in skupnostne programe, ki delujejo v lokalnem okolju.

Izzivi, s katerimi se nekdanji koordinatorji srečujejo pri svojem delu v okviru osebne pomoči, so različni. Med najpogostejše navedenimi je pomanjkanje programov, kamor bi napotovali uporabnike, nemotiviranost in nepripravljenost uporabnikov za spremembe in za soočenje z izzivi, ki jih imajo, dolgotrajnost in kompleksnost njihovih stisk in težav na različnih področjih življenja. Tovrstnih izzivov se ne da rešiti na hitro, uporabniki potrebujejo dolgotrajno in celostno obravnavo ter angažiranost različnih služb ter posameznikov - deležnikov.

Tako nekdanji koordinatorji (zdaj zaposleni na CSD) kot vodje enot CSD (pomočniki direktorjev) so glede prihodnosti socialne aktivacije v Sloveniji precej pesimistični. Nekdanji koordinatorji izražajo bojazen, da bo socialna aktivacija počasi izzvenela oziroma zvođenela, prav tako elementi socialne aktivacije, ki se sedaj deloma uporabljajo v okviru izvajanja storitve osebna pomoč. K tem predvidevanjem oziroma ocenam pripomoreta predvsem dve dejstvi, in sicer (1) da jeseni 2023 še vedno ni novih programov socialne aktivacije, kamor bi uporabnike napotovali in vključevali ter (2) splošna nenaklonjenost vodstva CSD, vodij enot in tudi strokovnih delavcev na CSD socialni aktivaciji. Pomočniki direktorjev CSD navajajo, da primanjkuje različnih programov za njihove ciljne skupine in ne samo programov socialne aktivacije. Opozarjajo, da bi bilo treba več pozornosti posvetiti tudi drugim skupinam, npr. družinam s težavami, otrokom in najstnikom, starejšim. Storitve svetovanja in podpore so zelo potrebne za različne problematike in različne skupine, nekatere problematike so bile z vidika socialnega dela že predolgo zanemarjene oz. zanje ni na razpolago pravih storitev. Z vidika vodstva CSD se zdi smiselno in nujno, da se nekdanji koordinatorji v okviru osebne pomoči ali drugih storitev ukvarjajo tudi z drugimi socialnim problematikami in ciljnimi skupinami (ne le z vsebinami socialne aktivacije).

Aprila 2022 je bil spremenjen oz. dopolnjen Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev v delu, ki se nanaša na storitev osebne pomoči. Spremembo je MDDSZ naredilo z namenom razširitve storitve in ciljnih skupin, da bi v njeno izvajanje lahko vključili tudi pripravo na socialno aktivacijo, narejena pa je bila v kontekstu priprave na prenos delovnih mest in zaposlitev koordinatorjev SA iz MDDSZ (projektne enote) na CSD po zaključku pilotnega projekta socialne

aktivacije. Po prenosu delovnih mest in zaposlitev na CSD nekdanji koordinatorji SA svoje delo nadaljujejo na CSD v okviru prenovljene storitve osebne pomoči.

Spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev v delu, ki se nanaša na storitev osebne pomoči, so predvsem v posodobitvi storitve in njenega izvajanja, ključna sprememba je, da standardi in normativi niso več predpisani posebej za svetovanje, urejanje in vodenje, ampak je osebna pomoč po novem enovita socialnovarstvena storitev (z enovito določenimi standardi in normativi). V storitev so vpeljeni posodobljeni pristopi socialnega dela, uvaja se vključitev uporabnikov v socialnovarstvene in aktivacijske programe, spodbuja uporabnike k izboljšanju svojih socialnih zmožnosti in funkcionalnih kompetenc ter vključuje koncept krepitev moči uporabnika v same postopke izvajanja storitve.

Nekdanji koordinatorji, ki zdaj na CSD delajo v okviru storitve osebna pomoč, spremembe pri storitvi dobro poznajo, velika večina se jih je tudi udeležila usposabljanja na to temo. Opažajo pa precejšnje razlike med svojim prejšnjim delom oz. vlogo koordinatorja (poleg dela z uporabniki so imeli v pilotnem projektu tudi pomembno vlogo mreženja in sodelovanja z različnimi deležniki na lokalnem nivoju) in sedanjim delom v okviru osebne pomoči (samo individualno delo z uporabnikom). Izziv je tudi ustrezna umestitev prenovljene storitve osebna pomoč v koncept dela posameznega CSD in premalo navodil, usmeritev ter podpore s strani MDDS ob prehodu koordinacije socialne aktivacije na CSD.

Tako vodje enot CSD (pomočniki direktorjev) kot tudi strokovni delavci na CSD, kateri vsaj občasno izvajajo storitev osebna pomoč, poznajo spremembe pri storitvi osebna pomoč, ki jih je določil Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz aprila 2022. Vendar oboji precej pogosto menijo, da gre za bolj tehnične spremembe, ki ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve. Strokovni delavci, ki izvajajo storitev osebna pomoč, izpostavljajo, da formalni okvir ne določa vsebine storitve oz. da je bistveno kako strokoven, etičen, empatičen in razumevajoč je strokovni delavec, ki storitev izvaja. Menijo, da so uporabniki in njihove potrebe še vedno isti, normativi pa so le okvir, v katerem se strokovni delavci pri izvajanju storitve lahko gibljejo. Ključni za uspešnost storitve so torej strokovni delavci in ne toliko tehnična opredelitev storitve. Na drugi strani pomočniki direktorjev CSD pri prenovljeni storitvi osebna pomoč večinoma vidijo predvsem organizacijske vidike in nekateri tudi oporekajo fokusiranju nekdanjih koordinatorjev na ciljno skupino dolgotrajno brezposelnih in začasno nezaposljivih oseb v okviru izvajanja storitve osebna pomoč. Nekateri pomočniki direktorjev menijo, da je definicija in opis osebne pomoči zdaj preširoko postavljena, nekdanji koordinatorji pa da se preveč osredotočajo le na brezposelne in težje zaposljive uporabnike, saj pri izvajanju storitve zelo ozko razmišljajo (le v smeri socialne aktivacije).

SVRK, 2015. *Operativni program za izvajanje evropske kohezijske politike v obdobju 2014–2020*. Ljubljana: Služba Vlade RS za razvoj in evropsko kohezijsko politiko. Dostopno na (17. 5. 2019): https://www.eu-skladi.si/sl/dokumenti/kljucni-dokumenti/op_slo_web.pdf.

Trbanc, Martina, Smolej Jež, Simona, Trebežnik, Jernej, Petrič, Maruša. 2022. *Socialna aktivacija v obdobju izvajanja programov 5. javnega razpisa – potek, izkušnje in ocene deležnikov ter značilnosti, pridobitve in ocene uporabnikov. Končno poročilo. Projekt Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije*. IRSSV, oktober 2022.

Trbanc, Martina, Smolej Jež Simona, Rosič, Jasmina, Lebar, Lea, Trebežnik, Jernej. 2019a. *Uporabniki o socialni aktivaciji: pogledi in izkušnje. Tretje vmesno poročilo. Projekt Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije*. IRSSV, 2019, dostopno na (1. 10. 2023): <https://irssv.si/wp-content/uploads/2021/10/Socialna-aktivacija-tretje-vmesno-porocilo-dopolnjeno-junij-2019.pdf>

Trbanc, Martina, Rosič, Jasmina, Trebežnik, Jernej, Smolej Jež, Simona, Lebar, Lea, Kobal Tomc, Barbara. 2019b. *Izvajanje socialne aktivacije v obdobju od začetka leta 2017 do konca leta 2019: ugotovitve in priporočila. Končno poročilo. Projekt Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije*. IRSSV, 2019, dostopno na (1.10.2023): <https://irssv.si/wp-content/uploads/2021/10/Koncno-porocilo-SA-IRSSV.pdf>

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21, 54/22 in 159/22).

Informacije s sestanka na MDDSZ, Direktorat za socialne zadeve, z dne 19. 4. 2023.

Podatki treh izvedenih anket v okviru naloge, IRSSV 2023.

Priloga 1: Podatki o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč iz ISCS (BSP)

Tabela 1: Število storitev osebne pomoči glede na problematiko, zaradi katere so uporabniki prejeli pomoč CSD; leta 2019 – 2022 in prvih devet mesecev 2023

	Leto 2019 – osebna pomoč			Leto 2020 – osebna pomoč			Leto 2021 – osebna pomoč			Leto 2022 – osebna pomoč			
	svetovanje	urejanje	vodenje	svetovanje	urejanje	vodenje	svetovanje	urejanje	vodenje	osebna pomoč	svetovanje	urejanje	vodenje
ZASVOJENOSTI	80	76	9	63	60	10	105	80	15	11	163	91	25
NASILJE V DRUŽINI (Zakon o preprečevanju družinskega nasilja)	100	3	3	53	5	1	67	3	4	5	74	2	1
MEDVRSTNIŠKO NASILJE	1	0	0	2	0	0	4	0	0	0	5	0	0
OGROŽENOST OTROK	9	2	1	15	2	1	17	3	2	0	23	1	2
TEŽAVE V ODRASČANJU	77	4	4	86	2	91	78	3	17	2	116	3	11
TEŽAVE V DRUŽINSKIH IN PARTNERSKIH ODNOSIH	388	21	6	330	13	6	381	20	6	18	523	15	9
OTROCI, KI POTREBUJEJO POSEBNO NEGO IN VARSTVO	2	1	1	2	1	1	3	1	0	0	3	1	1
ODRASLI S TEŽAVAMI	128	82	160	134	75	137	148	121	156	13	266	138	230
SUM ALI STORITEV KAZNIVEGA DEJANJA	9	0	1	6	0	0	16	1	1	0	20	0	1
SUM ALI STORITEV PREKRŠKA	3	0	1	3	0	1	2	0	2	0	3	0	3
MATERIALNO OGROŽENI	88	34	27	77	39	26	69	53	30	36	186	79	72
STANOVANJSKA PROBLEMATIKA	35	21	24	32	19	21	38	28	22	8	71	46	40
PROBLEM OSKRBE STAREJŠIH OSEB	2	24	17	4	21	17	10	20	20	0	24	24	29
BREZDOMCI	8	8	3	10	13	3	6	14	4	0	9	14	4
ODRASLI V OSEBNI STISKI	409	63	59	404	50	64	486	70	59	37	807	107	98
TEŽAVE V ODNOSIH MED ODRASLIMI	46	11	11	44	6	9	43	19	12	2	87	19	16
NASPROTJE INTERESOV STRANK	0	0	2	10	0	2	7	3	1	0	8	2	4
DELOŽACIJA	1	2	1	2	3	0	6	3	1	0	2	2	3
FUNKCIONALNA NEPISMENOST	4	10	11	0	4	9	3	13	18	0	17	17	35

PSP - ugotavljanje ogroženosti	3	2	2	1	2	1	6	2	2	0	6	3	1
SKUPAJ – št. storitev	1422	376	373	1313	328	453	1523	482	410	145	2519	626	658
ŠTEVILO MAP	1037	210	235	968	198	297	1128	281	263	94	1823	376	381
	Leto 2023 – osebna pomoč												
	osebna pomoč	svetovanje	urejanje	vodenje									
ZASVOJENOSTI	118	93	72	10									
NASILJE V DRUŽINI (Zakon o preprečevanju družinskega nasilja)	59	51	1	1									
MEDVRSTNIŠKO NASILJE	4	1	0	0									
OGROŽENOST OTROK	3	20	1	3									
TEŽAVE V ODRAŠČANJU	53	81	2	11									
TEŽAVE V DRUŽINSKIH IN PARTNERSKIH ODNOSIH	325	327	10	8									
OTROCI, KI POTREBUJEJO POSEBNO NEGO IN VARSTVO	1	2	1	0									
ODRASLI S TEŽAVAMI	328	184	108	128									
SUM ALI STORITEV KAZNIVEGA DEJANJA	0	15	0	1									
SUM ALI STORITEV PREKRŠKA	0	2	0	2									
MATERIALNO OGROŽENI	592	141	55	36									
STANOVANJSKA PROBLEMATIKA	82	56	27	18									
PROBLEM OSKRBE STAREJŠIH OSEB	39	15	21	15									
BREZDOMCI	10	9	10	3									
ODRASLI V OSEBNI STISKI	1133	570	86	42									
TEŽAVE V ODNOSIH MED ODRASLIMI	75	52	9	6									
NASPROTJE INTERESOV STRANK	2	10	2	1									
DELOŽACIJA	3	2	2	0									
FUNKCIONALNA NEPISMENOST	46	12	19	22									

PSP - ugotavljanje ogroženosti	1	4	3	1
SKUPAJ – št. storitev	3040	1722	475	336
ŠTEVILO MAP	2085	1233	307	232

Vir podatkov: MDDSZ, ISCSD (modul BSP) (na podlagi IRSSV dostopa do podatkov)

Tabela2: Število storitev osebne pomoči glede na to, kdo je uporabnika napotil na CSD (2019 – 2022)

	Leto 2019 – osebna pomoč			Leto 2020 – osebna pomoč			Leto 2021 – osebna pomoč			Leto 2022 – osebna pomoč		
	svetovanje	urejanje	vodenje	svetovanje	urejanje	vodenje	svetovanje	urejanje	vodenje	svetovanje	urejanje	vodenje
Oseba sama, vloga	391	91	74	358	85	64	442	112	86	726	141	125
Družina, sorodniki	43	24	17	40	23	58	38	33	31	77	26	22
Sosed, prijatelj	3	3	2	3	1	1	6	4	4	5	4	2
Šola, vrtec	8	1	0	5	1	47	6	1	0	8	1	10
Policija, kriminalisti	6	6	2	5	4	1	10	4	2	7	4	1
Sodišče (pravosodni organ, tožilstvo)	22	1	3	20	0	1	41	2	2	41	1	2
CSD po uradni dolžnosti	18	8	13	9	6	11	9	7	12	18	12	9
CSD po klasifikaciji	452	45	95	421	50	76	479	67	96	750	133	178
Bolnica, patronaža, zdravstveni dom	14	18	4	10	11	3	15	13	3	17	14	6
Občina, matični urad, krajevna skupnost	3	0	1	3	0	5	5	2	9	7	3	6
Zavod za zaposlovanje	67	4	17	82	9	23	60	29	9	150	29	9
Nevladne organizacije	2	4	2	0	4	0	0	4	0	2	3	1
Drugi ¹	6	5	5	10	4	7	15	3	9	13	5	10
Skupaj	1035	210	235	966	198	297	1126	281	263	1821	376	381

Opomba: ¹) notar, odvetnik; socialni zavod, drug CSD, odstopljen spis; stanovanjski sklad; izvršitelj; drugi

Vir podatkov: MDDSZ, ISCSO (modul BSP) (na podlagi IRSSV dostopa do podatkov)

Priloga 2: Anketni vprašalniki

Spletni anketni vprašalnik za bivše koordinatorke SA

Spoštovane, spoštovani!

To anketo smo pripravili v okviru naloge Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč, katero na IRSSV izvajamo v okviru letne pogodbe z MDDSZ.

Na vas se s prošnjo za izpolnitev ankete obračamo, ker ste bili (po podatkih, ki smo jih pridobili od MDDSZ) do konca oktobra 2022 v Projektni enoti za delovanje sistema socialne aktivacije (PESA) zaposleni kot koordinator(-ka) socialne aktivacije. Anketa se nanaša na proces prezaposlitve koordinatorjev oz. koordinatorik SA na CSD kot ste ga doživeli oz. izkusili vi ter na dela, ki jih opravljate zdaj (bodisi na CSD ali v kateri drugi zaposlitvi). Na koncu ankete imate tudi možnost zapisati karkoli, kar nam v zvezi s tematiko želite sporočiti ali poudariti.

Anketa je anonimna. Vaše ime ali kakšen drug podatek, vezan na vas individualno, se ne bo pojavil nikjer.

Izpolnjevanje ankete vam bo vzelo okoli 20 minut časa. Izpolniti jo morate naenkrat, ker se zapisani odgovori shranijo samo na koncu. Lahko pa se, če želite, med izpolnjevanjem ankete vrnete nazaj na katero od prejšnjih vprašanj in popravite ali dopolnite svoj odgovor. Prosimo vas, da odgovorite na vsa zastavljena vprašanja. Ko odgovorite na zadnje vprašanje, kliknete konec in vsi odgovori se bodo avtomatsko shranili.

Prosimo vas, da anketo izpolnite do petka, 9. 6. 2023. Za kakršnakoli vprašanja smo vam na voljo na e-naslovu simona.smolej@irssv.si in/ali martina.trbanc@irssv.si. Vnaprej hvala za vaš čas in izpolnitev ankete!

Ekipa IRSSV

*Pojasnilo: v anketi vas naslavljamo v ženskem spolu (koordinatorica SA), ker je med 37 osebami, ki ste bile konec oktobra 2022 zaposlene v PESA na delovnem mestu koordinatorja SA, velika večina žensk (le dve osebi sta moškega spola). Seveda pa se izrazi v ženskem spolu nanašajo na vse, tako na ženske kot na moške.

Q1 - Ali ste se po končanem pilotnem projektu socialne aktivacije z novembrom 2022 zaposlili kot strokovna delavka za področje (eno ali več) na enem od centrov za socialno delo?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (1) Q1 = [1]

Q2 - Ali ste se zaposlili na območnem CSD ali na eni od enot območnega CSD?

- ☐ Na območnem CSD
☐ Na eni od enot območnega CSD

(1) Q1 = [1]

Q3 - V okviru katerega območnega CSD ste se zaposlili (na območnem CSD ali eni od njegovih enot)?

CSD Celje
CSD Dolenjska in Bela krajina
CSD Gorenjska
CSD Južna Primorska
CSD Koroška
CSD Ljubljana
CSD Maribor
CSD Osrednja Slovenija - Vzhod
CSD Osrednja Slovenija - Zahod
CSD Pomurje

CSD Posavje
CSD Primorsko-Notranjska
CSD Savinjsko-Šaleška
CSD Severna Primorska
CSD Spodnje Podravje
CSD Zasavje

(1) Q1 = [1]

Q4 - Ali ste se pri prehodu med zaposlitvijo na MDDSZ na CSD soočili s kakršnimikoli zapleti in težavami?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (2) Q4 = [1]

Q5 - Prosimo, na kratko opišite te zaplete in težave.

(1) Q1 = [1]

Q6 - Ali ste se na CSD zaposlili za izvajanje socialnovarstvene storitve osebna pomoč ali za izvajanje katerih drugih nalog? Zanima nas delo, ki je bilo navedeno v vaši pogodbi ob zaposlitvi na CSD.

- ☐ Zaposlila sem se za izvajanje osebne pomoči
☐ Zaposlila sem se za izvajanje osebne pomoči in drugih nalog
☐ Zaposlila sem se za izvajanje drugih nalog, navedite:
☐ Drugo, navedite:

(1) Q1 = [1]

Q7 - Katero oziroma kakšno delo ste dejansko opravljali po zaposlitvi na CSD?

(1) Q1 = [1]

Q8 - Ali ste kasneje začeli opravljati druga dela in naloge, ki so bila drugačna od dela in nalog v začetnem obdobju, ko ste se zaposlili na CSD?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (3) Q8 = [1]

Q9 - Kdaj ste pričeli z izvajanjem drugih del in nalog?

Navedite mesec in leto: _____

IF (3) Q8 = [1]

Q10 - Katera dela (navedite področje dela) ste začeli opravljati kasneje:

- ☐ Osebno pomoč
☐ Drugo, navedite:

(1) Q1 = [1]

Q11 - Ali ste še vedno zaposleni na CSD na istem delovnem mestu kot ob zaposlitvi novembra 2022?

- ☐ Še vedno na CSD na istem delovnem mestu
☐ Še vedno na CSD, na drugem delovnem mestu
☐ Nisem več zaposlena na CSD
☐ Drugo, kaj:

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q12 - Ali ste bili seznanjeni s spremembami Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz decembra 2022 v delu, ki se nanaša na socialnovarstveno storitev osebna pomoč?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (5) Q12 = [1]

Q13 - Na kakšen način ste se seznanili?

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q14 - Ali ste se udeležili izobraževanj na temo izvajanja osebne pomoči na centrih za socialno delo, ki so potekala v juniju in oktobru 2022?

- ☐ Da, enega izobraževanja
☐ Da, več kot enega izobraževanja
☐ Ne

IF (6) Q14 = [3]

Q15 - Zakaj ne?

IF (7) Q14 = [1, 2]

Q16 - Zanimajo nas vaši vtisi, uporabnost ter koristnost izobraževanj na temo izvajanja osebne pomoči na centrih za socialno delo. Prosimo, vrednotite spodnje trditve na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni »sploh se ne strinjam«, 5 pa »popolnoma se strinjam«.

	Sploh se ne strinjam	Ne strinjam se	Niti se ne strinjam, niti se strinjam	Strinjam se	Popolnoma se strinjam
Vsebine, ki so bile podane na izobraževanju, so bile relevantne za moje nadaljnje delo.	☐	☐	☐	☐	☐
Izobraževanje je bistveno pripomoglo k mojemu razumevanju bodočega načina izvajanja osebne pomoči.	☐	☐	☐	☐	☐
Predavatelji so bili razumljivi in jasni.	☐	☐	☐	☐	☐
Usposabljanje bi moralo biti obsežnejše.	☐	☐	☐	☐	☐
Usposabljanje bi moralo biti bolj praktično naravnano.	☐	☐	☐	☐	☐

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q17 - Ali ocenjujete, da lahko s storitvijo osebna pomoč, kot je trenutno zastavljena, ustrezno naslovite potrebe in izzive svojih uporabnikov?

- ☐ Da
☐ Delno
☐ Ne

IF (8) Q17 = [2, 3]

Q18 - Prosimo, pojasnite svoj odgovor.

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q19 - Ali se vaše delo v okviru izvajanja socialnovarstvene storitve osebna pomoč kakorkoli razlikuje od dela koordinatorke SA v okviru pilotnega projekta SA? V mislih imejte organizacijske in vsebinske vidike dela.

- ☐ Da, zelo se razlikuje
- ☐ Da, deloma se razlikuje
- ☐ Ne razlikuje se bistveno
- ☐ Prav nič se ne razlikuje

IF (9) Q19 = [1, 2, 3, 4]

Q20 - Prosimo, pojasnite svoj odgovor.

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q21 - Ker programi socialne aktivacije trenutno ne potekajo, nas zanima, kam (v kakšne programe) napotujete uporabnike?

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q22 - Ali osebno pomoč izvajate na eni lokaciji (eni enoti CSD), ali na več enotah območnega centra za socialno delo?

- ☐ Storitve izvajam izključno na eni lokaciji. Navedite na kateri enoti CSD:
- ☐ Storitve praviloma izvajam na eni lokaciji, občasno pa tudi na drugih enotah CSD.
- ☐ Storitve izvajam na več enotah CSD. Navedite kako pogosto ste na posamezni enoti CSD (npr. enkrat tedensko na enoti X, dvakrat tedensko na enoti y, itd.):

IF (10) Q22 = [2]

Q23 - Prosimo, navedite vse enote CSD kjer izvajate storitve.

(4) Q6 = [1, 2] or Q10 = [1]

Q24 - Kateri so ključni izzivi, s katerimi se srečujete pri delu z uporabniki?

(11) Q1 = [2]

Q25 - Nam lahko zaupate razloge zakaj se niste zaposlili oz. se niste želeli zaposliti na CSD?

(11) Q1 = [2]

Q26 - Nam lahko zaupate, kje ste se zaposlili po končanem pilotnem projektu socialne aktivacije in na kakšnem delovnem mestu?

- ☐ Zaposlila sem se v/na (navedite, kje ste se zaposlili in kaj delate/naziv delovnega mesta):
- ☐ Nisem se zaposlila, bila sem brezposelna

IF (12) Q26 = [2]

Q27 - Ali ste sedaj zaposleni?

- ☐ Da
- ☐ Ne

IF (13) Q27 = [1]

Q28 - Kje ste sedaj zaposleni in kaj delate?

IF (14) Q26 = [1]

Q29 - Ali ste sedaj še vedno zaposleni v tej organizaciji in na tem delovnem mestu?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (15) Q29 = [2]

Q30 - Kje ste sedaj zaposleni in kaj delate?

Q31 - Ali se vam zdi vključitev koordinacije socialne aktivacije v socialnovarstveno storitev osebna pomoč na CSD, kot prenos pilotnega izvajanja socialne aktivacije na sistemsko raven, ustrezen in primeren ukrep?

- ☐ Da
☐ Deloma
☐ Ne

IF (16) Q31 = [1, 2, 3]

Q32 - Prosimo, pojasnite svoj odgovor.

Q33 - Ali vam delovne izkušnje, pridobljene na delovnem mestu koordinatorja socialne aktivacije, pri vašem trenutnem delu kakorkoli koristijo, pridejo prav?

- ☐ Da, te delovne izkušnje mi koristijo
☐ Deloma
☐ Ne, te izkušnje mi ne koristijo

IF (17) Q33 = [1, 2, 3]

Q34 - Prosimo, pojasnite svoj odgovor.

Q35 - Kako vidite prihodnost socialne aktivacije pri nas?

Q36 - Prišli ste do konca ankete. Želite na koncu še kaj dodati, poudariti?

Spletni anketni vprašalnik za pomočnike direktorjev CSD

Spoštovane, spoštovani!

To anketo smo pripravili v okviru naloge Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitve osebna pomoč, katero na IRSSV izvajamo v okviru letne pogodbe z MDDSZ za leto 2023.

Anketa je namenjena pomočnicam in pomočnikom direktorjev CSD. Vsebinsko se nanaša na prenos delovnih mest bivših koordinatorjev socialne aktivacije iz MDDSZ na CSD in na izvajanje storitve osebna pomoč na CSD; na koncu je dodanih še nekaj bolj splošnih vprašanj.

Anketa je anonimna. Vaše ime ali kakšen drug podatek, vezan na vas individualno, se ne bo pojavil nikjer.

Izpolnjevanje ankete vam bo vzelo okoli 15 minut časa. Izpolniti jo morate naenkrat, ker se zapisani odgovori shranijo samo na koncu. Lahko pa se, če želite, med izpolnjevanjem ankete vrnete nazaj na katero od prejšnjih vprašanj in popravite ali dopolnite svoj odgovor. Ko odgovorite na zadnje vprašanje, kliknete konec in vsi odgovori se bodo avtomatsko shranili.

Prosimo vas, da anketo izpolnite do 28. 06. 2023. Za kakršnakoli (vsebinska ali tehnična) vprašanja smo vam na voljo na e-naslovu simona.smolej@irssv.si in/ali martina.trbanc@irssv.si.

Vnaprej hvala za vaš čas in izpolnitev ankete!

Ekipa IRSSV

Q1 - V kateri območni CSD sodi enota CSD, v kateri ste zaposleni (opravljate delo pomočnika/pomočnice direktorja)?

CSD Celje
CSD Dolenjska in Bela krajina
CSD Gorenjska
CSD Južna Primorska
CSD Koroška
CSD Ljubljana
CSD Maribor
CSD Osrednja Slovenija - Vzhod
CSD Osrednja Slovenija - Zahod
CSD Pomurje
CSD Posavje
CSD Primorsko-Notranjska
CSD Savinjsko-Šaleška
CSD Severna Primorska
CSD Spodnje Podravje
CSD Zasavje

Q2 - Ali ste zaposleni kot pomočnik/pomočnica direktorja CSD že vse od reorganizacije CSD (oktobra 2018)?

☐ Da
☐ Ne

IF (1) Q2 = [2]

Q3 - Od kdaj ste zaposleni kot pomočnica/pomočnik direktorja? Navedite mesec in leto.

Q4 - Prenos delovnih mest in koordinatorjev socialne aktivacije na CSD

Po zaključku pilotnega projekta socialne aktivacije (konec oktobra 2022) so bila iz MDDSZ na CSD prenesena delovna mesta koordinatorjev socialne aktivacije in/ali zaposlene osebe, ki so prej opravljale delo koordinatorjev socialne aktivacije v projektni enoti na MDDSZ. Zanima nas, kako je ta prenos potekal in ali ste ob tem imeli kakšne težave.

Q5 - Spodaj je zapisanih nekaj trditev glede obveščanja o tem, da bodo delovna mesta in koordinatorji socialne aktivacije preneseni iz MDDSZ na CSD. Prosimo označite na lestvici od 1 (najmanj) do 5 (največ) svoje strinjanje s trditvami.

	1Sploh se ne strinjam	2Se ne strinjam	3Niti se ne strinjam niti se strinjam	4Strinjam se	5Popolno ma se strinjam	Ne vem/ne morem oceniti
O prenosu smo bili obveščeni vnaprej (že mesece pred dejanskim prenosom).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O prenosu smo bili obveščeni tik pred zdajci.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Obvestilo o prenosu delovnih mest in zaposlenih koordinatorjev socialne aktivacije na CSD je bilo jasno (glede tega, za kakšna delovna mesta gre in kakšno vrsto dela bodo novi zaposleni opravljali na CSD).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Obvestilo o prenosu delovnih mest in zaposlenih koordinatorjev socialne aktivacije na CSD je bilo časovno ustrezno (pravočasno).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S strani MDDSZ so bili obveščeni le direktorji območnih CSD, ki so informacije prenesli dalje.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q6 - Spodaj je zapisanih nekaj trditev glede navodil o tem, kako naj bodo delovna mesta prenesena iz MDDSZ na CSD, kakšne pogodbe o zaposlitvi naj sklenejo bivši koordinatorji socialne aktivacije, kakšna dela in naloge naj opravljajo in podobno. Prosimo označite na lestvici od 1 (najmanj) do 5 (največ) svoje strinjanje s trditvami.

	1Sploh se ne strinjam	2Se ne strinjam	3Niti se ne strinjam niti se strinjam	4Strinjam se	5Popolno ma se strinjam	Ne vem/ne morem oceniti
Navodila o prenosu smo dobili pravočasno.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dobili smo več navodil o prenosu, ki so se med seboj razlikovala.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Navodila so bila dovolj natančna.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Navodila so bila zgolj okvirna, konkretne rešitve dejanskega prenosa v praksi smo morali poiskati sami.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Navodila so bila razumljivo zapisana.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q7 - Od koga ste vi (pomočniki/pomočnice direktorjev CSD) dobili navodila o prenosu delovnih mest?

Q8 - Ali ste na vaši enoti CSD dobili novo (preneseno) delovno mesto nekdanjih koordinatorjev socialne aktivacije?

- ☐ Da, na naši enoti CSD
☐ Ne, delovno mesto je bilo preneseno na drugo/druge enote našega območnega CSD
☐ Ne, delovno mesto je bilo preneseno na nivo območne CSD

(2) Q8 = [3]

Q9 - Ali je na prenesenem delovnem mestu na nivoju območne CSD zaposlena oseba, ki je prej opravljala delo koordinatorja socialne aktivacije?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (3) Q9 = [1]

Q10 - Kakšno delo opravlja ta oseba?

(4) Q8 = [2]

Q11 - Ali je na prenesenem delovnem mestu na drugi enoti vašega območnega CSD zaposlena oseba, ki je prej opravljala delo koordinatorja socialne aktivacije?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne vem

IF (5) Q11 = [1]

Q12 - Kakšno delo opravlja ta oseba?

(6) Q8 = [1]

Q13 - Ali ste na tem delovnem mestu tudi zaposlili osebo, ki je prej opravljala delo koordinatorja socialne aktivacije?

- ☐ Da
☐ Ne

(7) Q13 = [1]

Q14 - Ali ste se v procesu zaposlitve te osebe (bivšega koordinatorja socialne aktivacije) soočili s kakšnimi težavami (npr. pri pripravi pogodbe, pri določitvi področja dela, delovnih nalog ipd.)?

- ☐ Da
☐ Delno
☐ Ne

IF (8) Q14 = [1, 2]

Q15 - Prosimo, napišite, s kakšnimi težavami ste se soočili.

(7) Q13 = [1]

Q16 - Ali ta oseba (bivši koordinator socialne aktivacije) dela na storitvi osebna pomoč?

- ☐ Da
☐ Delno
☐ Ne

IF (9) Q16 = [3]

Q17 - Kakšno delo zdaj opravlja ta oseba? Prosimo napišite dela in naloge ali storitve, ki jih oseba opravlja.

IF (10) Q16 = [1, 2]

Q18 - Ali izvaja storitev osebna pomoč za vse uporabnike ali bolj specifično z določeno skupino uporabnikov?

- ☐ Za vse uporabnike
☐ Z določeno/določenimi skupino/skupinami, katero/katerimi:
☐ Ne vem

(11) Q13 = [2]

Q19 - Ali ste na prenesenem delovnem mestu zaposlili novo osebo (ne bivšega koordinatorja socialne aktivacije)?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (12) Q19 = [1]

Q20 - Kakšna dela in naloge opravlja oseba, ki ste jo zaposlili na preneseno delovno mesto?

(13) Q19 = [2]

Q21 - Ali je ostalo preneseno delovno mesto prazno (nezasedeno)?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (14) Q21 = [1]

Q22 - Zakaj je ostalo preneseno delovno mesto nezasedeno. Prosimo, pojasnite.

Q23 - Sklop vprašanj o izvajanju storitve osebna pomoč

Q24 - V decembru 2022 so bile sprejete spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, med drugim tudi v delu, ki se nanaša na socialnovarstveno storitev osebna pomoč. Prosimo, označite vaše strinjanje s spodnjimi trditvami na lestvici od 1 (najmanj) do 5 (največ).

	1Sploh se ne strinjam	2Se ne strinjam	3Niti se ne strinjam niti se strinjam	4Strinjam se	5Popolno ma se strinjam	Ne vem/ne morem oceniti
Gre za pomembne spremembe Pravilnika, saj so problematike in ciljne skupine za storitev osebne pomoči določene širše kot prej.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gre za pomembne spremembe Pravilnika, ker je storitev osebne pomoči bolj jasno opredeljena kot prej.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Na podlagi sprememb Pravilnika strokovni delavci lažje in bolj kakovostno naslavlajo potrebe ranljivih skupin.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gre za manjše spremembe, ki ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve osebna pomoč.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gre za manjše spremembe, ki sploh ne vplivajo na izvajanje storitve osebna pomoč.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sploh nisem vedel/a, da je prišlo do kakšnih sprememb, ki se nanašajo na storitev osebna pomoč.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q25 - Če želite pojasniti vaše mnenje o kateri od zgornjih trditev, lahko to storite tu:

Q26 - Ali ste se vi osebno ali vaši zaposleni udeležili kakšnega izobraževanja na temo izvajanja osebne pomoči na CSD, ki so potekala v juniju in oktobru 2022?

- ☐ Da, jaz osebno
- ☐ Da, zaposlen/i iz naše enote
- ☐ Da, jaz osebno in zaposlen/i iz naše enote
- ☐ Ne
- ☐ Ne spomnim se

Q27 - Koliko zaposlenih na vaši enoti CSD vsaj občasno opravlja storitev osebna pomoč?

Q28 - Katere so, po vaši oceni, najpogostejše problematike uporabnikov, ki jih na vaši enoti CSD naslavljate s storitvijo osebna pomoč?

Q29 - Zaključna vprašanja

Q30 - Kako ocenjujete izkušnjo vaše enote CSD s pilotnim projektom socialne aktivacije v letih 2017 – 2022? Ali je, po vaši oceni, socialna aktivacija koristila vključenim uporabnikom?

Q31 - Ali po zaključku pilotnega projekta socialne aktivacije (ko se programi ne izvajajo več) na CSD občutite pomanjkanje ustreznih programov, v katere bi usmerjali uporabnike?

- ☐ Da
- ☐ Delno
- ☐ Ne
- ☐ Ne morem oceniti

IF (15) Q31 = [1, 2]

Q32 - Za katere skupine uporabnikov najbolj občutite pomanjkanje programov?

Q33 - Če nam želite še karkoli sporočiti ali poudariti, lahko to zapišete tukaj.

Spletni anketni vprašalnik za strokovne delavce CSD

Spoštovane, spoštovani!

To anketo smo pripravili v okviru naloge Ocena prenosa koordinatorjev socialne aktivacije na CSD in izvajanja storitev osebna pomoč, katero na IRSSV izvajamo v okviru letne pogodbe z MDDSZ za leto 2023.

Anketa je namenjena strokovnim delavkam in delavcem na CSD, ki (vsaj občasno) izvajate storitev osebna pomoč. Vsebinsko se nanaša na vaše izkušnje z izvajanjem te socialnovarstvene storitve in na spremembe, ki so bile sprejete s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev decembra 2022.

Anketa je anonimna. Vaše ime ali kakšen drug podatek, vezan na vas individualno, se ne bo pojavil nikjer.

Anketa je kratka (le nekaj vprašanj), njeno izpolnjevanje vam bo vzelo največ 10 – 15 minut časa. Izpolniti jo morate naenkrat, ker se zapisani odgovori shranijo samo na koncu. Lahko pa se, če želite, med izpolnjevanjem ankete vrnete nazaj na katero od prejšnjih vprašanj in popravite ali dopolnite svoj odgovor. Ko odgovorite na zadnje vprašanje, kliknete konec in vsi odgovori se bodo avtomatsko shranili.

Prosimo vas, da anketo izpolnite do 16. 10. 2023. Za kakršnakoli (vsebinska ali tehnična) vprašanja smo vam na voljo na e-naslovu martina.trbanc@irssv.si in/ali simona.smolej@irssv.si.

Vnaprej najlepša hvala za vaš čas in izpolnitev ankete!

Ekipa IRSSV

Q1 - V kateri območni CSD sodi enota CSD, v kateri ste zaposleni?

CSD Celje
CSD Dolenjska in Bela krajina
CSD Gorenjska
CSD Južna Primorska
CSD Koroška
CSD Ljubljana
CSD Maribor
CSD Osrednja Slovenija - Vzhod
CSD Osrednja Slovenija - Zahod
CSD Pomurje
CSD Posavje
CSD Primorsko-Notranjska
CSD Savinjsko-Šaleška
CSD Severna Primorska
CSD Spodnje Podravje
CSD Zasavje

Q2 - Ali ste v zadnjih treh letih (od vključno leta 2020) vsaj občasno v okviru svoje zaposlitve na CSD opravljali storitev osebna pomoč?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (1) Q2 = [1]

Q3 - Ali v tekočem letu (2023) vsaj občasno opravljate storitev osebna pomoč?

- ☐ Da
☐ Ne

IF (2) Q3 = [1]

Q4 - Ali v okviru svojega dela na CSD večinoma opravljate storitev osebna pomoč ali pogosteje opravljate druge naloge?

- ☐ Večinoma delam storitev osebna pomoč
- ☐ Vsaj polovico svojega delovnega časa delam storitev osebna pomoč
- ☐ Storitve osebna pomoč opravljam občasno
- ☐ Storitve osebna pomoč opravljam zelo redko

IF (2) Q3 = [1]

Q5 - V decembru 2022 so bile sprejete spremembe Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, med drugim tudi v delu, ki se nanaša na socialnovarstveno storitev osebna pomoč.

Ali poznate omenjene spremembe v Pravilniku, ki se nanašajo na storitev osebna pomoč?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem/nisem prepričan_a

IF (3) Q5 = [1]

Q6 - Ali ocenjujete, da gre pri spremembah v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz decembra 2022, za spremembe, ki so pomembne za izvajanje storitve osebna pomoč?

- ☐ Da, te spremembe so pomembne za izvajanje storitve osebna pomoč
- ☐ Ne, gre za manjše spremembe Pravilnika, ki ne vplivajo bistveno na izvajanje storitve osebna pomoč
- ☐ Ne, gre za manjše spremembe Pravilnika, ki sploh ne vplivajo na izvajanje storitve osebna pomoč
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

IF (3) Q5 = [1]

Q7 - V kolikšni meri se strinjate s trditvijo, da na podlagi sprememb pri storitvi osebna pomoč v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev iz decembra 2022 strokovni delavci lažje in bolj kakovostno naslavljate potrebe ranljivih skupin?

- ☐ Sploh se ne strinjam
- ☐ Ne strinjam se
- ☐ Niti se ne strinjam, niti se strinjam
- ☐ Strinjam se
- ☐ Popolnoma se strinjam
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

IF (4) Q7 = [1, 2, 3, 5, 4, 6]

Q8 - Prosimo, pojasnite vaš odgovor na zgornje vprašanje.

IF (1) Q2 = [1]

Q9 - Ali ste se udeležili kakšnega od izobraževanj na temo izvajanja storitve osebne pomoči, ki so potekala v juniju in oktobru 2022?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne spomnim se, ne vem

IF (5) Q3 = [1]

Q10 - Katere so najpogostejše problematike in izzivi uporabnikov, s katerimi se srečujete v okviru storitve osebna pomoč?

IF (5) Q3 = [1]

Q11 - Ali se pri izvajanju storitve osebna pomoč soočate s kakšnimi težavami (vi in vaše kolegice oz. kolegi s CSD)?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne vem/ne morem oceniti

IF (6) Q11 = [1]

Q12 - Prosimo, navedite s kakšnimi težavami se soočate pri izvajanju storitve osebna pomoč.

IF (5) Q3 = [1]

Q13 - Ali ocenjujete, da bi bilo potrebno storitev osebna pomoč kaj preoblikovati, da bi jo lažje in bolj uspešno izvajali in/ali da bi bolj koristila uporabnikom?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne znam/ne morem oceniti

IF (7) Q13 = [1]

Q14 - Kaj bi bilo (po vaših izkušnjah in mnenju) potrebno preoblikovati oz. spremeniti pri zasnovi in/ali izvajanju storitve osebna pomoč?

Q15 - Če nam želite še kaj sporočiti, lahko to zapišete tukaj.
