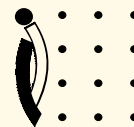




Evropski
Socialni
Sklad



Center RS
za poklicno
izobraževanje
Ljubljana



Jelka Škerjanc

Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev



Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve

Jelka Škerjanc

A decorative horizontal band consisting of a grid of concentric circles, each with a small dot in the center, rendered in a light gray color.

Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev

Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve

Ljubljana, avgust 2006

Predgovor	12
Uvod	13
1. Kakovost življenja, uporabniška perspektiva in poimenovanje v socialnem varstvu	15
Kakovost življenja in uporabniška perspektiva	BB
Izkušnje v Sloveniji	LL
Pomen poimenovanja v socialnem varstvu	LL
2. Koncepti in ključni pojmi	JJJ
Medicinski model obravnave in teorija družbenega izključevanja – socialni model	ĆĆ
Od koncepta skrbi k pravicam	ČČ
Kakovost življenja	lČl
Vpliv	ČČ
Participacija	ČlČ
Kakovost socialnovarstvenih storitev	LLĆ
Individualizacija	LLL
3. Zagotavljanje uporabniškega vpliva	LL
Ugotavljanje uporabniškega vpliva v različnih sistemih zagotavljanja storitev	LL
Opredelitev vlog	LKČ
Značilnosti zagotavljanja socialnovarstvene storitve po fazah	ČlČl
Načela za prenos moči pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve	LK

4. Individualno načrtovanje socialno-varstvenih storitev z zagotovljenim uporabniškim vplivom	454
Temeljne značilnosti individualnega načrtovanja socialnovarstvenih storitev	PKOK
Vloga in naloge strokovne delavke v tem procesu	KKLJ
Tri metode za individualno načrtovanje socialnovarstvenih storitev	JKHJ
Individualni načrt	JKHJ
Ad Hoc načrtovanje	UHG
Načrtovanje na zalogo	54
5. Udejanjanje ciljev z zagotovljenim uporabniškim vplivom	JJJ
6. Individualno načrtovanje za oblikovanje programov in ukrepov	JJ
7. Strokovne delavke o individualnem načrtovanju	ASHSAH
8. Literatura	JSAHD



KOLOFON

Naslov:	Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev
Avtorica:	mag. Jelka Škerjanc
Vodja projekta:	Mojca Polak, Center RS za poklicno izobraževanje
Založnik:	Center RS za poklicno izobraževanje Ob železnici 16, SI - 1000 Ljubljana
Oblikovanje:	Irena Hlede, Pro anima, d.o.o.
Lektoriranje:	Tomaž Petek
Tisk:	Pro anima, d.o.o.
Leto izida:	2006
Naklada:	500 izvodov

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

371.13/.16

KUNČIČ, Barbara
Osebni listovnik razvoja učitelja / Barbara Kunčič, Urška
Marentič. - 2. natis. - Ljubljana : Center RS za poklicno
izobraževanje, 2006
ISBN 961-6246-34-8
1. Marentič, Urška
227916800

Ta dokument je bil pripravljen ob finančni pomoči Evropske Unije: Za vsebino tega dokumenta je izključno odgovoren Center RS za poklicno izobraževanje in zanj v nobenem primeru ne velja, da odraža stališča Evropske Unije.

PREDGOVOR

Pričujoče delo nastaja v podporo strokovnemu delu z mladimi, ki so izstopili iz izobraževalnega sistema in ne participirajo na trgu dela. Namenjen je strokovnemu delu pri uvajanju individualizacije v programu Informiranja in svetovanja mladim na vzporedni poti (ISM).

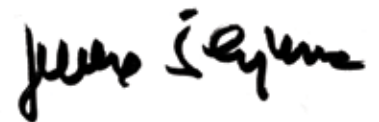
Program Informiranje in svetovanje mladim na vzporedni poti je umeščen v Enotni programski dokument Slovenije 2004–2004 in to v ukrep Vseživljenjsko učenje, podaktivnost Razvijanje in širjenje mreže z IKT podprtih lokalnih/regionalnih svetovalnih centrov in centrov za poklicno svetovanje, ki ga vodi Ministrstvo za šolstvo in šport. Strokovna podpora naloge je poverjena Centru RS za poklicno izobraževanje, dejavnost pa poteka v šestih okoljih v Sloveniji. Pri oblikovanju programa strokovnega usposabljanja za svetovalno delo v tem programu so avtorice projekta predvidele tudi usposabljanje svetovalk za individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev. Udeleženke usposabljanja naj bi dopolnile svoje teoretično znanje in metode dela za podpiranje posameznikov pri udejanjanju svojih ciljev na poti v zaposlitev ali šolanje.

Individualizacija kot načelo, teoretični koncept in usmeritev se je zdela ustrezna osnova za tovrstno usposabljanje, ki je potekalo po načelih participatornega učenja. Na srečanjih so sodelujoče

strokovne delavke prispevala svoje znanje, izkušnje in razmislek. To so bila izhodišča za nadalnje delovanje, učenje in nove razmisleke. Številni navedki na naslednjih straneh pričujočega dela so njihov neposredni prispevek. Druge navedke smo poiskali v delih študentk in študentov Fakultete za socialno delo ter udeleženk programa usposabljanja osebja Doma Nine Pokorn, Grmovje.

Lastnice in lastniki individualnih načrtov so prispevali nepogrešljiv del in sicer svoje življenjske zgodbe, hrepenenja, načrte, stiske, upe in želje ter izkušnje pri uresničevanju postavljenih ciljev.

Učbenik je obenem namenjen tudi nekaterim drugim skupinam in posameznikom. Služi lahko kot pomoč strokovnim delavkam in sodelavcem v socialnem varstvu za večanje uporabniškega vpliva, prejemnikom socialno varstvenih storitev in njihovim svojcem za boljšo obveščenost in samozagovornišvo ter načrtovalcem programov in ukrepov v socialnem varstvu, financerjem in politikom za pospešitev oblikovanja in sprejema zakonodaje in ukrepov za zmanjševanje vzrokov družbenega izključevanja in pojavov revščine. S takšnimi učinkovitimi državnimi ukrepi bodo ustvarjeni pogoji za to, da bo vsak posameznik sam izboljševal kakovost svojega življenja.



Mladi ljudje, ki izstopijo iz izobraževalnega sistema in ne participirajo na trgu dela, predstavljajo specifično skupino mladih ljudi, ki v obstoječem socialno varstvenem sistemu v Sloveniji nima zagotovljene ustrezne systemske podpore in je najpogostejše neopazna ali nevidna. Posledice pomanjkljive podpore pa se odrazijo na njihovi življenjski poti, ki je zato še bolj negotova, kot bi bila sicer.

Odsotnost ustrezne strokovne podpore povzroči, da se mladi ljudje, ki izstopijo iz izobraževalnega sistema, soočijo z ovirami pri usresničevanju socialnih pravic, pri zagotavljanju socialne varnosti, izbor in življenjskih priložnosti. To pa so značilnosti, ki opredeljujejo položaj posameznikov in skupin z družbenega roba. Zato se položaj mladih ljudi, ki so izstopili iz izobraževalnega sistema, brez težav povezuje z načeli, zahtevami in opredelitvami družbene izključenosti, kot jo prinašajo zlasti civilna gibanja v promoviranju pravic.

Ta gibanja so zaživela predvsem v zadnjih dvesto petdesetih letih, ko se človeštvo med ostalim ukvarja s postavljanjem vrednostnih norm, kot so: človekove pravice, državljske pravice in socialne pravice; najprej v zatiranju suženjstva in s pravico do življenja, do osebne svobode, do veroizpovedi,

rasne enakosti. Z industrijsko revolucijo in obubožanjem delavskega razreda so se jim postopno pridruževale pravice do političnega delovanja in sodelovanja v družbenih procesih, v zbiru državljskih pravic. Pravice do dostojnega življenja ali socialne pravice pa so kot norma sledile in se zlasti uveljavljale z razvijajočimi se sistemi državne blaginje v razvitih državah. Med temeljnimi usmeritvami v programih OZN in smernicah vlad demokratičnih držav je načelo **kakovost življenja**.

Načelo kakovost življenja je obikovalo spoznanje, da rast družbenega proizvoda ne pomeni nujno tudi kakovostnejšega življenja ljudi. To omogoči namreč šele obseg dostopnosti in nadzora, ki ju imajo posamezniki nad viri, s katerimi zadovoljujejo svoje potrebe na različnih področjih. Če je nadzor nad viri slab ali ga ni, posameznica namreč nima do njih dostopa, prav tako tudi ne do integrativnih mehanizmov ter institucij in ustreznih programov. To povzroči posameznikom in celim družbenim skupinam ovire pri uveljavljanju pravic, socialno izključenost in slabšo kakovost življenja.

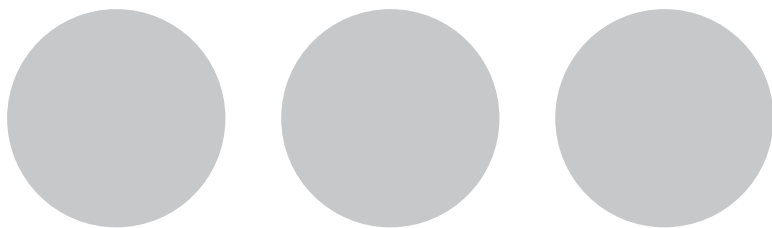
Položaj dijakov, ki izpadejo iz izobraževalnega sistema oziroma se izpišejo, jasno ponazori pomen vpliva nad integrativnimi mehanizmi in njegovo po-



vezanost s kakovostjo življenja. Ob izpisu iz šole izgubijo status dijaka in s tem statusom povezane socialno varstvene pravice. Ko posameznik ne more vplivati na integrativne mehanizme in vire v skupnosti, se njegove življenjske priložnosti in izbire drastično zožijo, zmanjšajo. To se odrazi najbolj na področju izobraževanja, stanovanja, prevozov, zaposlitve in preživljanja prostega časa, kar vse znižuje kakovost njenega življenja in ga potisne na družbeni rob. V takšnih okoliščinah posameznik nima osnovnih pogojev, da bi dejavno posegal v izboljševanje kakovosti svojega življenja.

V prvem delu pričujoče knjige se bomo seznanili s pojmom kakovost življenja in kaj to kakovost odreja. Poleg vseh ukrepov držav in politik se zdi ob tej priložnosti ustrezno pogledati na vprašanje kakovosti življenja skozi izkušnje ljudi, ki doživljajo družbeno izključenost.

V nadaljevanju bomo predstavili ključne koncepte in pojme, ki opredeljujejo razvoj metod pri delu s posamezniki v oblikovanju in izvedbi socialno varstvenih storitev. Opisali bomo nekatere aktualne ključne pojme v socialnem delu ter predstavili tri metode individualnega načrtovanja z ilustrativnimi primeri iz prakse.



1.1 Kakovost življenja in uporabniška perspektiva

Uveljavljanje osebnih, državljanskih in socialnih pravic je tako v preteklosti kot v današnjem času generiralo samoorganiziranje in politično delovanje civilnih pobud. Med temi so zlasti družbene skupine, ki jih kratenje pravic neposredno zadeva, ter posamezniki in skupine, ki se z njimi solidarizirajo. Med najvidnejšimi so gibanja za emancipacijo rasne enakopravnosti, za pravice žensk, otrok, mladostnikov, narodnostnih manjšin, za pravico do izražanja spolne usmerjenosti, za pravice ljudi s telesnimi ali intelektualnimi poškodbami in mnoge druge.

Prizadevajo si za kakovostno življenje in participiranje v družbi in uvajajo skozi nove pojme spremenjene koncepte in paradigme, ki temeljijo na človekovih in državljanskih pravicah in načelu enakih možnosti ter osvetlijo politične vidike družbenega izključevanja in diskriminacije.

Med ostalim so ta gibanja prispevala raziskave,

ki pojasnjujejo vzroke družbenega izključevanja in diskriminiranosti ter odstirajo socialne razsežnosti teh posledic v vsakdanjem življenju ljudi. Oblikovali so **Teorijo družbenega izključevanja (Social Theory of Disablement)** (Morris, Oliver, Finkelstein, Briesden). Ta teorija vmešča vzroke za socialno izključenost v način materialne proizvodnje in v organiziranost zahodne družbe, ki je prezrla potrebe številnih svojih članov in skupin. Zato so izpostavljeni različnim oblikam družbenega zatiranja, kratene so jim temeljne človekove pravice in svoboščine. Zahtevajo dostop do dobrin, ki so namenjene vsem v družbi. Nič več kot to, kar je namenjeno vsem članom družbe ali skupnosti. Zavzemajo se za to, da bi se odgovorni pri načrtovanju ukrepov, storitev in pri sprejemanju zakonodaj odvrnili od merjenja in izpostavljanja posameznikovih (ne)sposobnosti in namesto tega pozornost usmerili v odstranjevanje ovir, ki ljudem preprečujejo polno življenje v skupnosti.



1.2 Izkušnje v Sloveniji

V Sloveniji je prve izkušnje odmika od klasične institucionalne obravnave mladostnikov prinesel v začetku sedemdesetih projekt Eksperiment v Logatcu, ki so ga izvedli raziskovalci na tedanji Višji šoli za socialne delavce.

V osemdesetih so k procesom deinstitucionalizacije prispevale tudi nevladne organizacije in gibanja, predvsem na področju duševnega zdravja v skupnosti. To sta bili zlasti gibanje Odbor za zaščito norosti ter Alpe-Adria združenje za napredek duševnega zdravja.

V začetku devetdesetih so trije maturantje Zavoda za usposabljanje telesno invalidne mladine Kamnik zapustili institucionalno okolje, se preselili v lokalno skupnost in ustanovili YHD - društvo za teorijo in kulturo hendikepa. S svojim delovanjem in zgledom so izzvali stereotipna prepričanja politikov, uradnikov, stroke in širše javnosti o tem, da ljudje s telesnimi poškodbami ne morejo živeti samostojno, v svojem življenjskem stilu. Razvili so **koncept hendikepa**, ki zavrača razvrščanje in diagnosticiranje. Namesto tega predpostavlja dejavno vlogo posameznika pri upravljanju s svojim življenjem in s socialnimi storitvi ter **pravico posameznika do samoodločanja**.

V istem obdobju je nastal tudi Sklad Silva - društvo za kakovostno življenje ljudi s posebnimi potrebami. Svoje delovanje so usmerili v promoviranje **pravice uporabnikov do kakovostnih storitev** ter v uveljavljanje **osebnih in državljanskih pravic** ljudi z učnimi težavami. S projektom **Individualizirano spremljanje in pomoč za ljudi s posebnimi potre-**

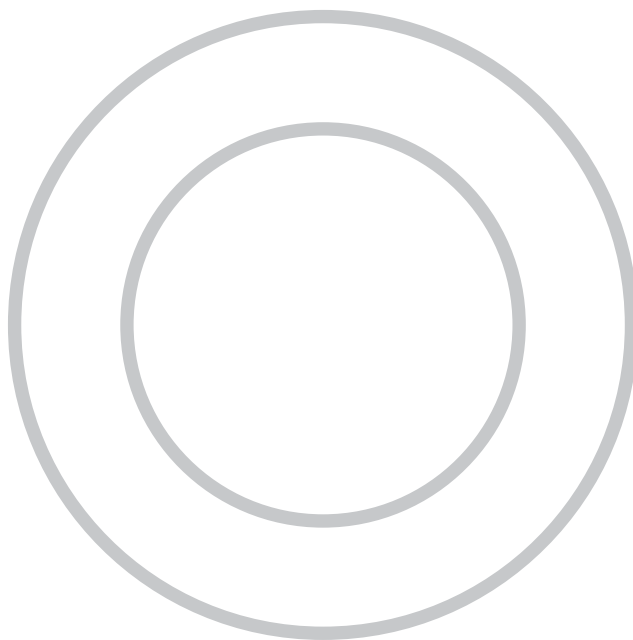
bami na Obali je nastal prvi poskus ugotavljanja relevantnosti individualiziranega pristopa pri načrtovanju socialnih storitev v Sloveniji. Prednosti individualiziranega pristopa in pomen vplivanja na prejete storitve in nove pojme kot "individualiziran pristop", "vpliv uporabnika", in "neposredno financiranje socialnih storitev", so uporabniki brez težav dojeli.

V letu 1999 je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ) naročilo tedanji Visoki šoli za socialno delo raziskavo z delovnim naslovom **Bivalne možnosti ljudi z največjim obsegom potreb po organizirani skrbi v Sloveniji**. V delu raziskave, ki se je ukvarjala z uporabniško perspektivo obravnavane tematike, so sporočila uporabnikov o njihovih potrebah po socialnih storitvah pri vsakdanjem življenju ponudila jasno usmeritev nadaljnjega razmišljanja in načrtovanja storitev: zapiranje zavodov, vzpostavljanje skupnostnih služb in neposredno financiranje socialnih storitev. Fakulteta za socialno delo je po naročilu istega ministrstva v letu 2003 vzpostavila triletni projekt **Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva – Načrt pilotskega projekta uvajanja neposrednega financiranja**.

Na posvetu o šolski neuspešnosti med otroki in mladostniki (Polak, 2006) je bilo ugotovljeno, da obstaja na področju zmanjševanja šolske neuspešnosti med otroki in mladimi veliko primerov dobre prakse. Potrebno je določiti, katere, kako in kdaj bi jih lahko vpeljevali postopno ter dovolj načrtno in sistematično. V okviru programa Aktivne politike zaposlo-

vanja ter informiranje in svetovanje za mlade, ki so izstopili iz izobraževalnega sistema, je bil leta 2002 sprejet **Projekt za preprečevanje šolske neuspešnosti in blažitev njenih posledic**, ki ga vodi Center za poklicno izobraževanje (CPI). V projektu so bila postavljena izhodišča za program **Informiranje in svetovanje za mlade na vzporedni poti (ISM)**, v katerem je bila prvič v praksi preizkušena metoda individualizacije za mlade, ki so iz izobraževalnega sistema izstopili in ne pariticipirajo na trgu dela.

V pričujočem pregledu ne gre prezreti sinergičnega sovplivanja treh ključnih akterjev pri razvijanju sistema socialnega varstva v luči vrednot, kot so državljanske pravice in kakovost življenja. V Sloveniji so namreč pri uveljavljanju teh načel dejavno sodelovali tako civilna gibanja in društva kot Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve ter Fakulteta za socialno delo. Pri vseh opisanih projektih sta sodelovala vsaj dva izmed treh imenovanih akterjev, v nekaterih primerih pa vsi trije.





1.3 Poimenovanja v socialnem varstvu

Besede uporabljamo za dodajanje pomena situacijam, pojmom in predmetom, da bi se v odnosu do njih lahko ustrezno postavili. Definicije družbene izključenosti ljudi zaradi psihofizičnih lastnosti, revščine, duševnega zdravja ali učnih težav, so pogosto medle, približne in jih uporabljamo v različnih soodvisnostih. Zaradi tega se odgovorni za sprejemanje ukrepov, raziskovalke, širša javnost med seboj težko sporazumejo.

V zahodni kulturi sta vzroka za to vsaj dva. Prvi je v tem, da je bilo stanje telesa v zgodovini vedno pomembna kategorija, saj je služilo razmejevanju na "zaslužne," in "nezaslužne," reveže: na tiste, ki niso mogli delati, in na tiste, ki niso hoteli delati. Z vključevanjem dozdevno neskončnega seznama strokovnih delavcev, ekspertov postaja v dvajsetem stoletju proces razvrščanja vse bolj izostren. Na tem seznamu so analitiki, pravniki, učitelji, uradniki za dodeljevanje pomoči, zdravniki, svetovalci, terapevti, raziskovalke, vsak izmed njih ima svojo razlago konteksta in njegovega pomena, glede na svoje posebne interese in kriterije.

Drugi vzrok za pomen definicije izhaja iz politike jezika. Če ne prej, se od 1950. leta krepí zavedanje, da lahko z uporabo jezika vplivamo na spremembe protislovij na področju družbenega izključevanja. Strokovno izrazje, kakršno je v rabi, povzroča ljudem v vsakdanjem življenju vrsto prikrajšanosti in žalitev. Izrazi, kot so na primer mongoloid, epileptik, spastik, pohabljen, cerebralna, shizofrenik, so žaljivi, izrazi, kot so prizadeti, slepi, gluhi, razosebljajo in enačijo človeka s

pojmom. (Oliver, 1998: 14). Človeško telo proučujejo mnoge stroke, teorije in metode dela pa se osredotočajo na človekov primanjkljaj, poškodbo, obolenje. Z medicinskimi metodami opazujejo, merijo, opisujejo simptome, postavljajo diagnoze ter razvrščajo ljudi po določenem simptomu.

Ves rehabilitacijski ustroj je naravnan v vračanje človeka v normalno stanje. Če poškodbe ni možno pozdraviti, jo normativno redefinira in odredi nadaljnja zdravljenja in obravnave. V očeh okolice ta normativna redefinicija obarva podobo človeka za vse življenje. Ocena Oliverja Sacksa se sicer nanaša na področje nevrologije, a zgovorno opiše prevladujoč medicinski pristop: "V nevrologiji je za označevanje poškodovanosti ali nezmožnosti nevrološkega funkcioniranja zelo priljubljena beseda primanjkljaj, izguba: govora, besednega zaklada, vida,... Za vsako teh disfunkcij obstaja ustrezen izraz - afonija, afemija, afazija, aleksija, apraksija, agnozija, ataksija." (Sacks, 1989: 1) .

Vendar nam tovrstna usmerjenost na pomanjkljivosti ali disfunkcije ničesar ne pove o posamezniku in njegovi zgodovini, o njegovih osebnih izkušnjah, niti o težavah, stiskah, pomanjkanju osnovnih življenjskih dobrin, o zatiranju in prikrajšanostih za življenjske priložnosti s katerimi se sooča.

Metode standardiziranja, razvrščanja, normiranja, merjenja so sposojene iz prirodoslovnih ved in kasneje iz proizvodnih procesov. Morda so uporabne tudi pri proučevanju družbenih pojavov največjih razsežnosti. Ko gre za diagnosticiranje telesnih

funkcij, obsega senzornih sposobnosti, nekaterih intelektualnih procesov in sposobnosti ali obsega duševnega zdravja, se pokaže metoda merjenja in razvrščanja kot zavajajoča med ostalim tudi v tem, da stroka poleg obravnave (kadar je ta potrebna) predpisuje tudi način življenja posameznika in tako usodno usmeri življenje posamezne članice in cele skupine v družbi.

Če želimo razumeti družbeno izključenost kot izkušnjo, potrebujemo veliko več kot le "strokovna objektivna dejstva," ne glede na to, v kolikšni meri je naš trenutni življenjski položaj odvisen od strokovnih posegov. Globoko vsajeni predsodki ustvarjajo namrec družbeni kontekst, v katerem je tisočim ljudem v naši družbi odvzeta pravica do odločanja o svoji življenjski poti, poklicu in lastnem osebnem stilu življenja. Zanje v imenu "državne skrbi," in v duhu "socialne države," skrbijo strokovni delavci, ki po svoji predstavi o potrebah posamezne družbene skupine načrtujejo ukrepe in izvajajo storitve.

Ljudje, ki vstopijo v sistem socialnega varstva, doživijo izgubo vpliva. O njihovem življenju odločajo strokovne delavke in delavci, zdijo se nesposobni za delo in samostojno življenje. Začudenje vzbuja pisateljica, ki ne more premikati svojih okončin. Nezaposlena ženska brez izobrazbe, ki živi v revščini, bo težko obdržala vtis odgovorne matere. Če ima človek v invalidskem vozičku visoke mesečne prejemke, se to ne povezuje z njegovo poklicno uspešnostjo, ampak s povečanim obsegom potreb pri vsakdanjem življenju. Zdi se neverjetno, da bi

poslušalstvo visokih strokovnjakov in uradnikov s predavateljskega odra nagovoril mladostnik, ki je izstopil iz izobraževalnega sistema in obiskuje program Informiranja in svetovanja mladim.

Pri uvajanju novosti v socialnem varstvu se med druim pokaže tudi potreba po novem izrazu predvsem zato, ker so se prejšnji izrazi izpraznili ali pridobili negativen prizvok. Bežen pogled na ta pojav nam pokaže, da je stigmatizirajočo lastnost doslej pridobil še vsak nov naziv, saj se kontekst ni spreminjal. Značilnost tega konteksta pa je nesorazmerje vpliva, ki ga ima posameznik v sistemu socialnega varstva – ko je vključen v socialno varstvene programe ali prejema socialno varstvene storitve, dajatve.

Nesorazmerje vpliva in prevladujoči stereotipi v družbi se odrazijo tudi v terminologiji. Če se ozremo nekaj desetletij nazaj, bomo namreč ugotovili, da se je poimenovanje prejemnikov storitev socialnega varstva zelo hitro spreminjalo. V zadnjih desetletjih so v rabi sledeča poimenovanja: invalidi, oskrbovanci, varovanci, gojenci. To strokovno izrazje se povezuje s klasičnim institucionalnim pristopom, s teorijo osebne tragedije in z medicinskim modelom razmišljanja in obravnave. Ljudje so predmet strokovne obravnave in pasivni prejemniki socialnih storitev.

Z uvedbo psiholoških in specializiranih defekto-
loških programov usposabljanja in obravnave so se uveljavili izrazi **osebe z motnjami v razvoju, z motnjami vida, sluha, gibalno ovirani, klienti ali pacienti, duševno prizadeti, ljudje z motnjami**

v razvoju. Poimenovanje se opira na medicinski model razmišljanja - na to, kar človek ne zmore in v čemer odstopa od povprečja. Ne govori o človekovih nadarjenostih, predsodkih, na katere naleti pri vsakodnevnom življenju, o njegovih ambicijah, željah in potrebah.

Z uvedbo skupnostne skrbi v ZDA in v Veliki Britaniji naj bi ljudje izbirali med različnimi ponudniki na novem trgu socialnih storitev. Za to novo vlogo v socialnem varstvu se je uveljavil izraz uporabnik, potrošnik (user, consumer) storitev. Avtorji reforme so prezrli pomembno podrobnost - uporabniku niso zagotovili nadzora nad plačilom storitev. Zato je tudi to poimenovanje sčasoma postalo stigmatizirajoče in razločujoče kot prejšnji nazivi, saj deli ljudi na strokovne delavce, uporabnike in druge.

Dodatno zmedo na področju strokovnega izrazja je povzročil izraz **ljudje s posebnimi potrebami** (people with special needs), in sicer - za poimenovanje ljudi z učnimi težavami. Utemeljen je na prepričanju, da ima ta skupina ljudi posebne potrebe, na katere je treba strokovno odgovoriti. Kasneje se je ta izraz uveljavil tudi za poimenovanje ljudi z največjim obsegom potreb po osebni pomoči, v šolstvu pa za otroke, ki obiskujejo posebne učne programe, na primer športne gimnazije.

Ker se je temu nazivu dogajalo tako kot vsem prejšnjim, da je sčasoma privzel stigmatizirajočo lastnost, so ga v ZDA poskušali nevtralizirati pri označevanju otrok z učnimi težavami, tako da so uvedli izraz exceptional children in vanj zajeli vse otroke, katerim

ne ustreza ponujen učni program (ali ga ne dosegajo ali pa je zanje premalo zahteven). V primerjavi z drugimi poimenovanji, ki se opirajo na diagnoze in se ukvarjajo s človekovimi "pomanjkljivostmi", ta pristop dopušča možnost, da nekaj ni v redu s samim programom. Iz njega izpadajo namreč tako otroci, ki ga težje osvojijo, kot tudi zelo nadarjeni otroci. V povezavi s tem vprašanjem postavlja Michael Oliver zahtevo po spremenjeni organizaciji učnega procesa in dela v šolah, ki bo temeljila na sprejemanju in razumevanju dejstva, da je naloga šole izobraževanje vseh otrok in ne le tistih, ki ustrezajo vse bolj zožujočemu zbiru kriterijev. (Oliver, 1996: 87)

Podobno spreminjanje poimenovanja se dogaja tudi procesu vključevanja skupin ljudi iz družbenega obrobja v njene glavne tokove, in sicer filozofiji normalizacije, ki je ob svoji polnoletnosti spremenila ime in smo ji rekli integracija, v zrelih letih pa se je preimenovala v vključevanje (inkluzijo). Če je ne spremlja trdna zaveza po spreminjanju nesorazmerja vpliva, bo "Projekt vključevanja" prav kmalu pristal na polici obrabljanih kozmetičnih pripomočkov.

Pri uvajanju novih izrazov na področju socialnega varstva gre za vsaj dve težavi. Prva je ta, da se vsak nov izraz navezuje na nevredno socialno vlogo, kakršno ima v skupnosti posameznik kot prejemnik socialno varstvenih storitev. Druga težava pa je v tem, da se nov izraz pojavi v nespremenjenem kontekstu. Značilnost tega konteksta je, da posamezniku onemogoča vpliv nad socialno varstvenimi storitvami, ki mu pripadajo in nad pomembnimi odločitvami v življenju. Globoko vsajeni predsodki

so ustvarili in ohranjajo družbeni kontekst, v katerem je tisočim ljudem v naši družbi odvzeta pravica do odločanja o svoji življenjski poti, o poklicu in razviti lasten življenjski slog.

To temo bi lahko sklenili z ugotovitvijo, da ima vprašanje poimenovanja velik političen pomen, saj skupinam ljudi odreja mesto in položaj v skupnosti. Uvajanje novih izrazov torej samo po sebi ne prispeva k spreminjanju in izboljševanju kakovosti življenja uporabnic in uporabnikov socialnih storitev. To se zgodi šele tedaj, ko se izraz pove-

že z družbenim kontekstom, v katerem je politika sprejela in ozavestila dejstvo očitnega nesorazmerja vpliva med posameznikom in strokovnimi službami v socialnem varstvu ter uvedla ukrepe, temelječe na vrednotah, kot so pravica, izbira, vpliv in kakovost življenja. Namesto razvrednotenja lahko poimenovanje z jasnim sporočilom o vzrokih za izključevanje pripomore k širšemu in boljšemu razumevanju stanja, v kakršnega potisnejo predsodki, način materialne proizvodnje in prevladujoče vrednote cele družbene skupine.

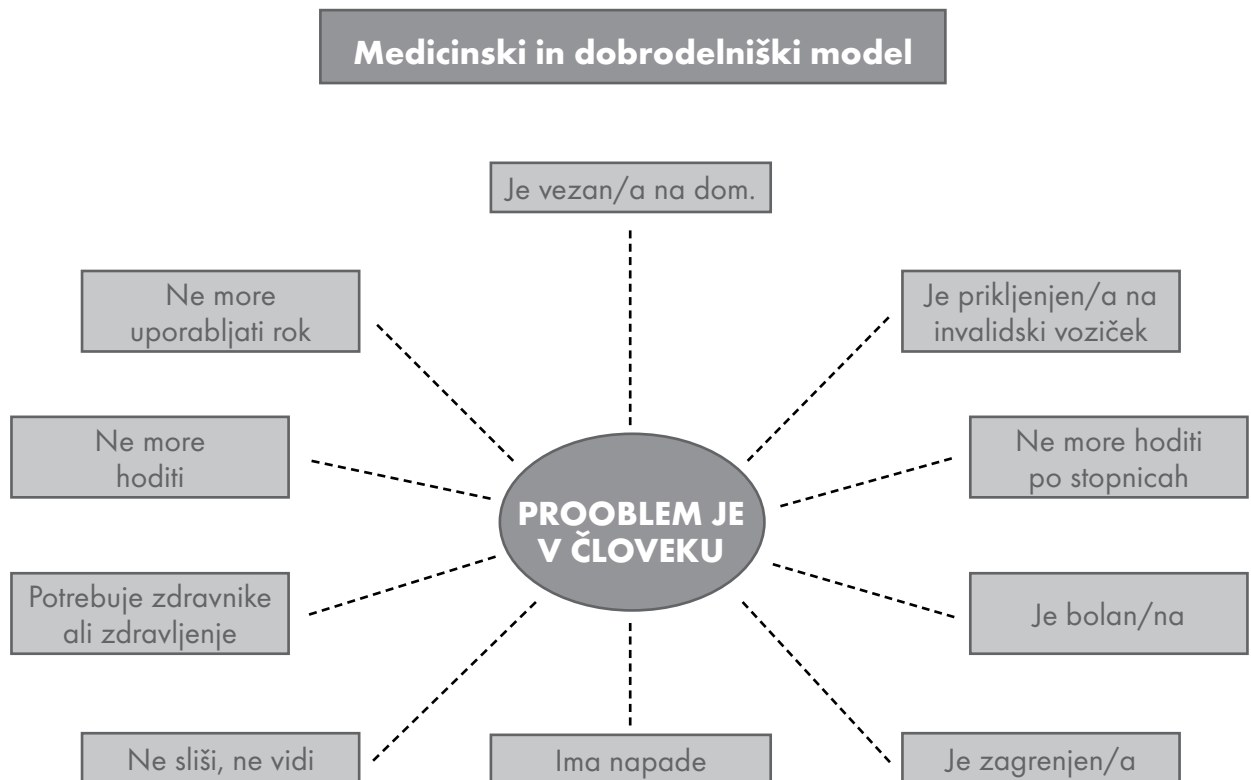


2.1 Medicinski model obravnave in Teorija družbenega izključevanja – socialni model

Pri oblikovanju zakonov, pri načrtovanju ukrepov in zagotavljanju storitev velja prepričanje, da je tako za medicinsko obravnavo, kot za vzpostavljanje socialno varstvenih storitev in dajatev, medicinska diagnoza uporaben pripomoček za uveljavljanje pravice tudi do socialno varstvenih storitev. Zato se stroka in politika ukvarjata z

razvrščanjem in preštevanjem prebivalstva glede na vrsto diagnoze. Zaradi takšnega načina obravnave postanejo ljudje odvisni od sodb in strokovnih ocen zdravnikov, psihologov, socialnih delavcev, defektologov, ki odredajo posege in ukrepe, s katerimi bo posameznica lažje "prenašala," svojo težavo ali se bo z njo sprijaznila.

Najvidnejše značilnosti medicinskega modela smo zajeli v naslednji preglednici:



Za medicinski pristop je značilno, da se osredinja na pomanjkljivosti posameznika in vanj umešča težavo njegove izključenosti iz družbe. Da bi posameznik lahko živel kakovostno življenje v skupnosti, se mora prilagoditi danim okoliščinam, pri čemer si bo pomagal z rehabilitacijo. Medicinski pristop raziskuje, kaj je s človekom narobe, kaj ne deluje oziroma v čem odstopa od norme. Je statičen in ob njem pozabimo, da je pojem "normalnost", privzet iz industrijske proizvodnje.

Uporabniki socialno varstvenih storitev opozarjajo, da je takšno početje nesmiselno, saj vseh psihosocialnih pojavnih oblik človekovega obstajanja, njegove fiziologije in patologije, kot tudi intelektualnih (ne)sposobnosti ali obolenj ne bo mogoče nikoli v celoti zajeti. (Oliver, 1998: 20) Usmerjenost v posameznikove okvare ali primanjkljaje pomeni namreč tudi razsojanje z metrom "normalnosti," in ga s tem izvzame iz občestva državljanov. Ta pristop sistematično prezre spretnosti, talente in sposobnosti ljudi ter njihov prispevek skupnosti.



2.2 Teorija družbenega izključevanja – Socialni model

Teorija družbenega izključevanja (socialni model) vmešča vzroke za izključenost v način organiziranosti družbe ter v sledenje idealu popolnega telesa. Opozarja na ovire, s katerimi se spoprijemajo pri uveljavljanju temeljnih človekovih, državljanskih in socialnih pravic tisti posamezniki in skupine ljudi, ki odstopajo od tega ideala. Ovire za uveljavljanje teh pravic ustvarjajo po tej teoriji fizične ovire, predsodki in stališča, ki veljajo v določeni družbi.

Arhitektonske ovire v okolju, pomanjkanje tehničnih pripomočkov, prilagojenih delovnih mest, osebne asistence in predsodki so namreč dejavniki, ki postavljajo na družbeno obrobje celotne skupine ljudi, jim preprečujejo vstop v glavne tokove družbe, možnost izobraževanja, zaposlitve, ustvarjanje družine in dejavno soudeležbo v širšem družbenem dogajanju. Težave povzročajo način, kako deluje skupnost in ne posameznikovo telo ali um.

Najvidnejše značilnosti socialnega modela smo zajeli v naslednji preglednici:





Ta koncept sporoča, da osredinjane na telesne, čutne in druge psihofizične lastnosti ter sposobnosti ne omogoča prepoznavanja vzrokov za ta pojav in zato tudi ne prinaša jasnih smernic za načrtovanje učinkovitih ukrepov za njihovo odpravljanje. Namesto tega se zato socialni model osredotoča na prepoznavanje in preštevanje ovir, ki preprečujejo ljudem polno participiranje in kakovostno življenje v skupnosti. Zahteve uporabniških gibanj se povezujejo z

vrednoto kakovost življenja, ki je postala eden izmed ciljev Združenih narodov in ki se postopno, a vztrajno uveljavlja tudi preko spremenjenih praks pri načrtovanju socialno varstvenih storitev. V samem jedru teorije družbenega izključevanja, je socialna pravičnost. Pred državljani je izziv uresničevanja državljskih, političnih in socialnih pravic ljudi, ki jih sistem blaginje in zdravstvene ustanove postavljajo zunaj družbene skupnosti.

2.2 Od koncepta skrbi k pravicam

Koncept skrbi: načrtovanje "od zgoraj navzdol,"

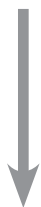
Koncept potreb in državne skrbi izhaja iz načela pridobitne nesposobnosti in iz ideologije tragedije, ki narekuje državi skrbeti za državljane, ko jih doleti tragična izguba telesnih ali drugih psihofizičnih sposobnosti. Ta pristop izvira iz usmiljenja in iz krščanske dolžnosti premožnih prispevati za pomoč soljudem, ki jih v življenju doleti ta nesreča, da so hendikepirani in ubožni. Načelo pridobitne nesposobnosti pa se je odražalo v "najmanjšem mogočem obsegu upravičenosti," do državne pomoči. To

je pomenilo, da je bil do podpore upravičen tisti, čigar življenjska raven je bila nižja od življenjske ravni zaposlenih z najnižimi prejemki. Po dvesto letih od uzakonitve, ta omejitev ni nič manj aktualna. Odraža se v zakonodajah in ukrepih, ki postavljajo hendikepirane ljudi na socialni rob zaradi revščine in zmanjšanih življenjskih priložnosti.

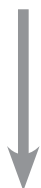
Nadzor nad doslednim uveljavljanjem načela nepridobitne sposobnosti zadržujejo politiki in avtorji ukrepov, in sicer tudi z načrtovanjem storitev po principu "od zgoraj navzdol,".

Oglejmo si še grafičen prikaz vzpostavljanja storitev na osnovi splošnih ocen, ki poteka "od zgoraj navzdol,":

1. STROKOVNA OCENA (potrebe po skrbi)



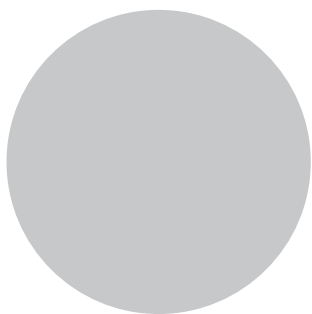
2. PAKET STORITEV



3. PREJEMNIK STORITEV

Potrebe posameznih skupin (po skrbi) ocenjujejo strokovni delavci in sicer na strokovni in politični oceni širše sfere potreb, vključujoč zaposlitev, izobraževanje, pa tudi partnerstvo in potomstvo, prosti čas. Tako nastajajo enovrstne socialne storitve, načrtovane za povprečne potrebe neobstojećih povprečnih skupin uporabnikov. Neželjeni učinki načrtovanje socialno varstvenih storitev na osnovi splošnih ocen onemogočajo dvig kakovosti življenja uporabnikov teh storitev vsaj zaradi naslednjih vzrokov:

- ◇ posplošene ocene ne **morejo v polnosti zajeti obsega posameznikovih potreb** po storitvah niti v času niti po vsebini; posameznik ne prejme storitev, s katerimi bi izboljšal kakovost življenja posameznik je prisiljen sprejeti storitve, ki jih ne želi ali ne potrebuje,
- ◇ zato so takšne **storitve neučinkovite**, pri čemer gre za negospodarno in potratno porabo proračunskih sredstev posamezniku odvzamejo pristojnost definiranja svoje situacije in mogočih rešitev, zaradi česar **izgubi vpliv** nad pomembnimi odločitvami v svojem življenju. Znajde se v vlogi nekompetentnega pasivnega prejemnika družbene pomoči.



**Koncept pravic:
načrtovanje "od spodaj navzgor,"**

Hendikepirani ljudje desetletja zavračajo pokroviteljsko skrb države, ki je povzročila izgubo vpliva posameznika nad svojim življenjem in tako posredno usmerjala njegovo življenjsko pot. Zahtevajo uveljavljanje načela državljskih pravic in enakih možnosti dostopa do dobrin, in sicer ne glede na to, ali potrebuje posameznik pri vsakodnevnem življenju socialno varstvene storitve ali ne.

Odkar je pravica do kakovostnega življenja postala ena izmed ciljev Združenih narodov,

pa se postopno, a vztrajno uveljavlja tudi preko spremenjenih praks pri načrtovanju socialno varstvenih storitev. Njihova značilnost je, da načrtovanje storitev izhaja iz posameznikove ocene potreb po storitvah, s katerimi bo uresničil svoje življenjske cilje in izboljšal kakovost svojega življenja.

Individualizirano načrtovanje socialno varstvenih storitev torej izhaja iz posameznega uporabnika, v pristopu "od spodaj navzgor," kot prikazuje naslednji graf. Izhodišče je posameznik, zato gre brati graf od spodaj navzgor, v oštevilčenem zaporedju treh korakov:

3. Uresničuje državljske PRAVICE in izboljšuje kakovost svojega življenja.



2. Vpliva na načrtovanje in izvajanje STORITVE ter jo sam oceni.



1. Posameznik zastavi ŽIVLJENJSKE CILJE

Načrtovanje storitev po principu "od spodaj navzgor," izhaja iz posameznikove ocene situacije in iz njegove ocene potreb po storitvah, s katerimi bo izboljševal kakovost življenja. Cilj in namen zagotavljanja

nih storitev je uresničevanje državljskih pravic. Pri individualiziranem zagotavljanju storitev je uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitve pa tudi upravljavec tega procesa.

Prednosti individualiziranega pristopa pri načrtovanju storitev so:

- › omogoči načrtovanje storitev, ki jih posameznik potrebuje, kar pomeni, da so takšne **storitve učinkovite**,
- › uporabnica **prevzame in zadrži vpliv nad storitvami**, posledično pa tudi nad svojim življenjem,
- › krajevnim oblastem prinaša **informacije o potrebah občanov** po določenih storitvah, kar omogoča učinkovito načrtovanje in razvoj potrebnih storitev,
- › na državni ravni zbrane potrebe krajevnih okolij pokažejo **trende, smeri** učinkovitega načrtovanja in razvoja, sprejemanje ukrepov, določanje prioritete.

Če povzamemo, centralizirano ocenjevanje potreb po državni skrbi povzroča uporabniku številne omejitve, saj prinaša enovite pakete storitev za povprečne potrebe neobstoječih povprečnih skupin uporabnikov. Takšne storitve so neodzivne, neučinkovite in povzročajo odvisnost, saj uporabnik nima možnosti izbire. Za storitve, ki nastajajo po principu "od zgoraj navzdol", je značilno tudi, da utrjujejo uporabnika v pasivni vlogi prejemnika storitev, ki je običajen na robu družbenega dogajanja.

Drugačen izid omogoča individualizacija pri načrtovanju storitev. Naj naštejemo le nekatere med njimi: prožno, odzivno in učinkovito načrtovanje storitev ter ukrepov na ravni posameznika,

na krajevni ravni in na državni ravni. Uporabnik zadrži vpliv nad storitvami, zaradi česar je prejeta storitev po vsebini, obsegu odgovor na uporabnikove potrebe po storitvah. Z ustreznimi storitvami prejme potrebno podporo za uresničevanje življenjskih ciljev in uresničuje pravico do kakovosti življenja.

Zato bosta odgovorne avtorje učinkovitih socialnih storitev pri uveljavljanju načela kakovosti življenja prebivalstva usmerjali naslednji vprašanji: **Kako doseči, da bodo ljudje zadržali vpliv nad svojim življenjem, ko vstopijo v sistem socialnega varstva?** In še: **Kako doseči, da bo ljudem, ki prejemajo socialne storitve, odvzeti vpliv povrnjen?**





2.3 Kakovost življenja

Kakovost življenja kot norma je stalnica med smernicami v programih OZN-a. Nastala je na spoznanju, da rast družbenega proizvoda ne pomeni nujno tudi kakovostnejšega življenja ljudi. Izhaja iz nadzora nad viri, s katerimi posamezniki zadovoljujejo svoje potrebe na različnih področjih. Če je nadzor nad viri slab ali ga ni, posameznica namreč do njih nima dostopa, prav tako tudi ne do integrativnih mehanizmov ter institucij. To povzroči zmanjšanje življenjskih priložnosti in omejene izbire, zlasti na področju izobraževanja, stanovanja, prevozov, zaposlitve in preživljanja prostega časa, kar vse znižuje kakovost njenega življenja. Obenem posamezniku tudi preprečuje ali onemogoča, da bi dejavno posegal v izboljševanje kakovosti svojega življenja.

Socialna izključenost (Trbanc, 1996) kot novejši koncept izhaja iz socialne politike in se brez težav povezuje s konceptom kakovosti življenja, saj predpostavlja nadzor posameznika nad viri, s katerimi zadovoljuje svoje potrebe na različnih področjih.

Slab nadzor ali odsotnost nadzora nad viri povzroči omejen dostop do različnih virov, institucij in integrativnih mehanizmov, zaradi česar svojih potreb ne more zadovoljiti. Zato je kakovost njegovega življenja ogrožena. Izkušnjo socialne izključenosti doživljajo predstavniki številnih skupin, in sicer zaradi svojih različnih značilnosti. Če vemo, da je zahodna družba organizirana po meri telesno popolnega, polno čutnega, zdravega, tridesetletnega, svetlopoltega, heteroseksualno usmerjenega moškega predstavnika večinske kulture, bomo razumeli, zakaj doživljajo posamezniki in skupine zaradi določenih telesnih lastnosti, starosti, senzornih ali intelektualnih sposobnosti, barve polti, pripadnosti določenemu spolu, kulturi ali drugačne spolne usmerjenosti določen obseg **diskriminacije**.

Razlikovanje zaradi prej naštetih lastnosti se v posameznikovem življenju odraža v omejenem dostopu do dobrin in v zmanjšanih življenjskih priložnostih, v omejenih izbirah pri izobraževanju, nastanitvi, prevozi, zaposlitvi, organiziranju življenja.

2.4 Vpliv uporabnika

Pojem **vpliv uporabnika** v socialnem varstvu se povezuje z zatiranjem in družbenim izključevanjem na eni strani ter kakovostjo življenja na drugi. Odvzeti vpliv nad odločitvami povzroči, da posameznik nima nadzora nad organiziranjem svojega življenja, ne prejema storitev, ki jih želi in potrebuje, zato nima dostopa do dobrin, ki so namenjene vsem v določeni skupnosti. Zato ne more niti izboljšati kakovosti svojega življenja.

Na področju socialnega varstva se obseg uporabniškega vpliva meri z vprašanjem: **Kdo odloča in o čem?** Za podkrepitev zapisanih ugotovitev bomo uporabili tudi Walkerjevo definicijo vpliva ali moči, ki povezuje moč s kontrolo odločanja. (Rus, 1986).

Vpliv je torej pojem, ki usmerja potek življenja milijonov ljudi na vseh celinah sveta.. Odvzeti vpliv nad odločitvami v posameznikovem življenju povzroči,

da nima dostopa do dobrin, ki so namenjene vsem v določeni skupnosti, da nima možnosti šolanja, zaposlitve, partnerstva in do starševstva, da zanj ni prostora v družbi in da živi na njenem robu kot nevidni državljan.

Svetovna gibanja za zmanjševanje obsega diskriminacije in zatiranja opozarjajo na to, da zahodna družba upošteva malo ali nič individualnih potreb ljudi, ki pri vsakodnevem življenju potrebujejo socialne storitve. Zavzemajo se za takšne ukrepe, ki bodo državljanom zagotovili enake možnosti za uveljavljanje v družbi. Mednje sodi tudi pravica do ustreznih socialno varstvenih storitev, s katerimi bodo uresničevali svoje življenjske cilje, uveljavljali državljanske pravice in si zagotovili kakovostno življenje.

Oglejmo si različne stopnje vplivanja uporabnika v sistemu socialnega varstva



(Strateški načrt, 1997)



Graf na prejšnji strani ponazarja vzvode, s katerimi uporabnik prevzame nadzor nad storitvijo v socialnem varstvu. Obseg vpliva se nanaša na **dostopnost** storitve, kar pomeni, da jo uporabnik lahko uveljavlja in tudi prejme, če jo potrebuje. Naslednji vzvod je **pritožbeni mehanizem**, s katerim odgovornim sporoči nezadovoljstvo s prejeta storitvijo in pričakuje, da bo pritožba doživela svoj sklep v odpravi zaznanih nepravilnosti. Vzvod **strokovnega nadzora** predvideva strokovno ugotavljanje ustreznosti prejete storitve in za transparentnost izvajanja storitve. **Nadzor nad izvajanjem storitve**

pomeni, da je storitev zagotovljena ob času, na način in v obsegu, kot jo je uporabnik predvidel in dogovoril. Zadnji vzvod pa je uporabnikov **nadzor nad načrtovanjem storitve** oziroma oblikovanjem paketa različnih storitev, ki jih potrebuje. Enako pomemben je tudi nadzor uporabnikov socialno varstvenih storitev nad postopki, osebno dokumentacijo, informacijami ter vsemi okoliščinami in okolji, kjer se sprejemajo odločitve o življenjsko pomembnih vprašanjih, ki nas zadevajo, ko smo v vlogi uporabnice socialno varstvene storitve. (Strateški načrt 1997)

2.5 Participacija

Pojem **participacija** razumemo kot odnos med vplivom in sodelovanjem. Čeprav se pojem participacije v demokratičnih družbah pojavlja kot samoumevna, predpostavljena kategorija, pa obstajajo različne definicije participacije, ki predvidevajo oziroma omogočajo različen obseg vpliva udeležencev.

Takšne oblike participiranja, ki udeležencem ne prinaša večjega vpliva, sicer lahko povečajo integracijo udeležencev v obstoječi sistem, vendar to ne omogoča uveljavljanja njihovih interesov. To bomo ponazorili z naslednjo preglednico:

vključenost v odločitve	obseg vpliva
Odločitve sprejemajo drugi	Nima vpliva
Zastopa jo strokovna služba ali skrbnica	Manjši posredni vpliv
Zastopa jo uporabniška organizacija	Večji posredni vpliv
Poda svoje mnenje	Manjši neposredni vpliv
Sodeluje pri odločitvah	Večji neposreden vpliv
Odloča in izbira sama	Prevzame vpliv

(Dragoš 2003)

Iz nje razberemo, da določa obseg vpliva posameznika na okoliščino ali storitev, obseg njegovega sodelovanja. Da bi prejemnik socialno varstvenih storitev uveljavil lastne interese in zadržal vpliv nad odločitvami v življenju s pomočjo socialno

varstvenih storitev, mora imeti zagotovljen vpliv nad oblikovanjem, izvedbo in ocenitvijo prejetih socialno varstvenih storitev in v tem procesu zagotovljene izbire.



2.6 Kakovost socialno varstvenih storitev

Pri opredeljevanju pojma "kakovost storitev na področju socialnega varstva", bomo v demokratični družbi dokaj kmalu naleteli na vprašanje socialnih pravic ter kakovosti življenja in z njima povezano vprašanje vpliva posameznika nad svojim življenjem. Zahteve po kakovostnem življenju trčijo ob resničnost ustaljene prakse, ki načelno pravice do kakovosti življenja sicer priznava in se k njim zavezuje, obenem pa številni ukrepi, odločitve in strokovni posegi posamezniku te pravice kratijo ali ožijo njihov obseg.

Definiranje kakovosti storitev odraža zbir vrednot, na katerih nastaja in razmerje moči udeleženih. Kakovost socialnovarstvenih storitev je pojem, o katerem razpravljajo znanstveniki, stroka, izvajalci in politiki, ki na različnih srečanjih izmenjujejo poglede in stališča. Zelo pa se razhajajo razprave uporabnikov in izvajalcev, saj vsaka stran zagovarja popolnoma različna izhodišča, temeljne vrednote, namen, cilje.

Glede na to, da socialne službe pri definiranju kakovosti izhajajo iz vrednote "kakovost življenja", bi lahko sklepali, da bodo načelnim usmeritvam v državah blaginje sledili tudi na področju načrtovanja socialnih storitev. Vendar je tudi uveljavljanje načela kakovost življenja problematično, če ne izhaja iz uporabnikovih prioritet, brez uporabnikove avtonomije, če ni sodelujočega odnosa, ali če so prezrte državljanske pravice.

Uporabniki se zavzemajo za ukrepe, ki so naravnani k vprašanju: **Kaj je treba zagotoviti, da**

bo uporabnik sam izboljšal kakovost svojega življenja? Gre za odmik od ustaljene prakse, ko zanj načrtujejo, ocenjujejo ali merijo drugi, ter za uvajanje takšnih pristopov in praks, ki bodo njemu samemu zagotovili načrtovanje in merjenje. Zato je vsaka definicija kakovosti, ki ne upošteva uporabnikovih vrednot in prioritet, nepopolna in omejena.

V Sloveniji nam številne izpovedi in pričevanja uporabnic sporočajo, da kakovost, vsebina in obseg prejetih socialnih storitev niso v sorazmerju z vloženim denarjem - da storitve niso učinkovite in denar ni smotrno porabljen. Učinkovito bodo sredstva porabljena takrat, ko bodo uporabniki prevzeli osrednjo vlogo v razpravah o njihovi kakovosti. V tem kontekstu pomeni vključevanje uporabnikov pot do zagotavljanja kakovosti, obseg njihove vključenosti pa sredstvo za merjenje kakovosti storitve.

Ko gre za vprašanje definiranja kakovosti storitev, je zelo verjetno, da se bodo uporabniki želeli ogniti postavljanju standardov kakovosti. Kakovost namreč določi obseg ustrezne podpore, ki jo storitve zagotovijo posamezniku za uresničevanje lastnih ciljev in se bo razlikovala od uporabnika do uporabnika.

Iz predstavitve izida večletnega nenačrtnega zbiranja mnenj uporabnikov o kakovosti socialno varstvenih storitev, ki jih prejemajo v vsakodnevem življenju, je mogoče prepoznati povezavo med kakovostjo storitve in uporabnikovim vplivom na definiranje vrste, obsega in trajanja storitve.

Podatke je avtorica zbirala po metodi opazovanja z udeležbo v letih 1994 - 2002 v različnih okoljih doma in v tujini. V tem obdobju se je priložnostno seznanila s številnimi programi, shemami in projekti, ki izvajajo storitve spremljanja, varstva in pomoči ljudem z velikim in največjim obsegom potreb po tovrstnih storitvah v vsakodnevnom življenju in sicer v Veliki Britaniji, Ukrajini in v Sloveniji. Izvajajo jih javne ustanove, zasebna podjetja ter tuje in domače nevladne organizacije. Ob takšnih priložnostih, je prejemnikom storitev postavila vprašanje: »Ali vam prejete storitve omogočajo uresničevati vaše osebne cilje?« in »Ali ste zadovoljni s kakovostjo storitve?« Odgovor naj bi bil pritrdilen ali nikalen. Odgovori uporabnikov so pokazali, da se kakovost

storitev ni povezovala niti z obsegom sredstev, ki jih država namenja za storitev niti ni bila odvisna od stopnje BDP-ja niti od statusa izvajalske organizacije, od družbeno politične ureditve, ideološke ali verske usmerjenosti izvajalskih organizacij.

V vseh naštetih primerih se kakovost storitev povezuje s stopnjo vključenosti uporabnika v proces načrtovanja, izvajanja in ocenitve storitve. Predpogoj za kakovost storitev torej ne zagotovijo velike vsote denarja, ampak ustrezne storitve, ki nastajajo na osnovi uporabnikovih zastavljenih osebnih ciljev. Gre za vizijo, ki jo prispevajo sami uporabniki, preko svojih življenjskih ciljev, ter storitve, vzpostavljene za podpiranje njihovega uresničevanja:

VIZIJA		NEKAJ DENARJA		DOVOLJ DENARJA	
Vizija obstaja		SOLIDNA KAKOVOST STORITEV		ODLIČNA KAKOVOST STORITEV	
Brez vizije		KAKOVOSTI NI		VPRAŠLJIVA KAKOVOST STORITEV	

Izkušnje v Sloveniji potrjujejo spoznanje iz drugih okolij, ki pravi, da kakovostnih storitev ne zagotovijo v prvi vrsti nove zgradbe, razkošna oprema in dragocene zavese, ampak vizije in kakovostni

sodelujoč odnos med uporabnikom ter strokovnim delavcem. Potencialni uporabniki bodo predstavili svojo vizijo prek svojih življenjskih ciljev.

2.7 Individualizacija

Tehnični izumi in znanstvena odkritja so utrla človeštvu poti v prej nepričakovane razsežnosti delovanja, izzvala so fizikalne zakone in druge omejitve, ki so človeka vezale na gmotno stran obstajanja. Naprave in sistemi nas ponesejo pod nebo in na sosednje planete, sporočanje in sporazumevanje na velike razdalje je nekaj vsakdanjega, umetna inteligenca v stotinki sekunde obdela množico podatkov v zapletenih matematičnih procesih. Številni pripomočki pri delu in tudi sicer v življenju postajajo samoumeveni del naše resničnosti.

O njih ne razmišljamo kot o napravah, ki bi nadomeščale naše telesne nesposobnosti ali intelektualne omejitve, ampak kot o prispevku tehnološkega razvoja človeštvu. Enako omogoča razvoj storitvenih dejavnosti ljudem uspešno delo v različnih poklicih. Varnostniki spremljajo politika; poslovneža obkroža skupina visoko usposobljenih svetovalcev; diplomata spremlja prevajalec, vodja protokola ga usmerja in mu ureja delovne okoliščine.

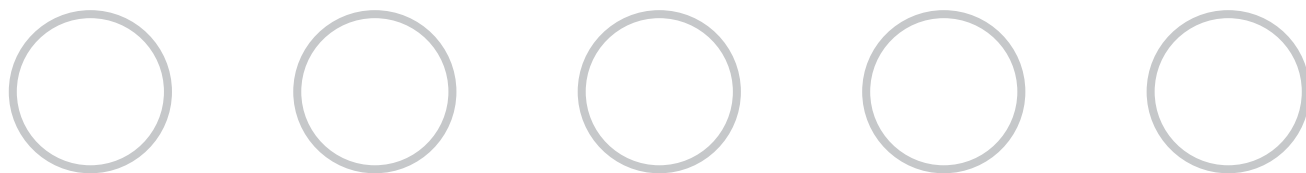
V teh primerih ne vidimo politika, poslovneža ali diplomata kot odvisnega niti storitve kot nadome-

stila za njegove nesposobnosti. Dojemamo jih **kot podporne storitve za opravljanje določenega poklica** in za **doseganje določenih ciljev** ter za organiziranje življenja po svoji predstavi.

Enako vlogo imajo tudi socialno varstvene storitve, ko jih načrtuje in nad izvajanjem le teh bedi posameznik, ki jih prejema. Načela, ki usmerjajo takšno teorijo in prakso v socialnem varstvu, smo pomenovali individualizacija.

Pojem **individualizacija** pomeni usmeritev, zbir načel, metod in postopkov za ohranitev ali večanje obsega vpliva uporabnika na načrtovanje, izvedbo, plačilo in ocenitev prejete storitve. Predpostavlja izhajanje iz uporabnika in krepitev njegovega vpliva nad tem procesom. Ob tem sta ključnega pomena možnost izbire in ohranitev vpliva nad pomembnimi življenjskimi odločitvami.

Socialno varstvene storitve postanejo sredstvo, s katerim posameznica uresničuje državljanske pravice in si organizira kakovostno življenje v skupnosti.



3.1 Ugotavljanje obsega uporabniškega vpliva v različnih sistemih zagotavljanja storitev

Da bi lažje razumeli pomen zagotavljanja uporabniške perspektive, smo analizirali različne sisteme zagotavljanja socialno varstvenih storitev v Veliki Britaniji, Avstriji in v Sloveniji in sicer nas je zanimal obseg vpliva, ki ga imajo uporabniki v vsakem od njih. To smo naredili tako, da smo proces zagotavljanja storitve razdelili po fazah in za vsako fazo posebej ugotavljali, koliko lahko nanjo uporabnik vpliva pri odločitvah:

- a** Upravljanje skrbi (care management) v Veliki Britaniji : uporabnikov vpliv se odraža v tem, da strokovni delavec posluša njegovo zgodbo in kje sam vidi rešitve. Na plačilo storitve uporabnik nima vpliva, prav tako ne na izvedbo storitve. Zakon ne predvideva, da bi uporabnik ocenjeval prejete storitve.
- b** Posredovanje storitev (service brokerage) v Kanadi : posameznikovo opredelitev problema, želje in potrebe dosledno zapiše nevtralen in neodvisen posrednik. Dogovor s financerjem (socialnim skrbstvom) je zapisan v pogodbi o financiranju storitev. Uporabnik prejme denarna sredstva in z njimi plačuje storitve. V praksi se odobrena sredstva nakazujejo prek naročilnic neposredno izvajalcem in posameznik denarja za svoje storitve dejansko ne vidi.
- c** Dajatve za dolgotrajno skrb v Avstriji : zakon o dajatvah za dolgotrajno skrb je ločen od socialnega zavarovanja, socialnih pomoči in drugih nadomestil. Temelji na razvrstitvi posameznika v 7-stopenjsko lestvico, glede na stopnjo hendikepa in na oceno mesečnih potreb po storitvah. S prejetimi sredstvi uporabnik najema izvajalce in kupuje storitve, tudi na sivem trgu. Ker sam izbira izvajalce, ima nadzor nad izvedbo in nad kakovostjo storitve. V tem sistemu ohrani vpliv nad prejetimi storitvami.
- d** Preseljevanje stanovalcev zavoda Hrastovec v skupnost v Sloveniji: zadnja leta poteka preseljevanje stanovalcev zavoda Hrastovec v stanovanjske enote v lokalni skupnosti. Pred preselitvijo stanovalec zapiše individualni in preselitveni načrt, kamor zapiše svoje želje in osebne cilje. V nadaljevanju procesa se njegov vpliv nad potekom preselitve v novo okolje zmanjša, saj ima majhne možnosti za izbiro lokacije in sostanovalcev. Na plačilo in izvedbo storitve nima vpliva. Uporabnikovo ocenjevanje storitve ni predvideno.
- e** Program izvajanja osebne asistencije v nevladni organizaciji YHD - Društvu za teorijo in kulturo hendikepa: v tem društvu zagotavljajo storitve osebne asistencije za ljudi z velikim in največjim obsegom potreb po spremljanju in pomoči. Pri načrtovanju obsega storitve se upošteva posameznikova ocena potrebe po storitvi, pri izbiri izvajalcev se njegov vpliv zmanjša na osebe, ki je trenutno na voljo.
- f** Pomoč na domu v Sloveniji : storitev načrtujeta skupaj uporabnik in strokovna delavka. Uporabnik izbira med storitvami oskrbe in preskrbe. Pri izbiri osebja in časa izvedbe storitve, se njegov

vpliv zmanjša. Morebitnega nezadovoljstva s kakovostjo izvedbe storitve pogosto ne sporočajo.

- g** Pisarne za informiranje in svetovanje Ozara v Sloveniji: to društvo za kakovostno življenje ljudi s težavami v duševnem zdravju in njihovih svojcev je razvilo tudi program Pisarne za informiranje in svetovanje. Deluje kot povezujoča skupnostna služba, ki izvaja storitve kot dopolnitev obstoječi ponudbi v skupnosti (patronaža, CSD, neformalna socialna mreža, psihiatrična bolnišnica in drugo). Uporabnik ima možnost predstaviti svojo situacijo in definirati cilje ter deloma vplivati na potek izvedbe storitve. Ne pozna cene prejete storitve niti nima vpliva na njeno plačilo. Uporabnikovo ocenjevanje storitve ni v praksi, pač pa podajo občasno svoje mnenje o zadovoljstvu s storitvami preko vprašalnikov.

Primerjava obsega vpliva uporabnika v posameznih programih ali sistemih pokaže, da je individualiziran pristop značilen za vse predstavljene sisteme, vendar je obseg vpliva uporabnika različen. V prvi fazi opredelitve situacije in potreb po storitvah, imajo uporabniki programov v Sloveniji precejšnjo avtonomijo.

V drugem koraku načrtovanja storitev pa se slika spremeni; uporabniki namreč lahko pričakujejo storitve, ki jih je izvajalec razvil. V sistemu Upravljanje napotijo uporabnika v obstoječe storitve. Če obstajajo različne storitve, pa lahko uporabnik med njimi izbira. V projektu preseljevanje iz Hrastovca uporabnik uresniči željo po preselitvi,

vendar nima opaznega vpliva nad vsebinami, ki jih bo prejemal v novem okolju. V YHD-ju sledijo načelu, da zagotovijo srečanje s toliko izvajalci, kolikor je potrebno, da uporabnik najde ustrezne osebe zase, vendar med razpoložljivim osebjem. Pri izvedbi storitve se torej vpliv uporabnika zmanjša na obseg razpoložljivih resursov izvajalcev.

Pri izvedbi storitve imajo uporabniki različen obseg vpliva, ko gre za najemanje osebja po lastni izbiri, kar omogočajo sistemi neposrednega financiranja. V drugih shemah pa lahko govorimo predvsem o pomanjkanju vpliva. Nad izvedbo storitve **Dajatve za dolgotrajno oskrbo** imajo uporabniki v sistemih neposrednega financiranja vpliv, saj sami izbirajo in najemajo izvajalce.

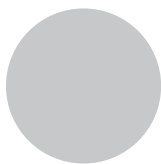
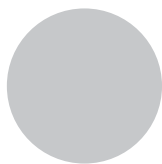
Pod pojmom financiranje razumemo plačevanje storitev. Pregled stanja v Sloveniji pokaže, da uporabniki storitve spremljanja in pomoči v nekaterih primerih plačujejo sami, drugič so brezplačne, ponekod pa prejemajo denarna sredstva oziroma si jih priskrbijo sami. Uporabniki poznajo cene storitev, ki jih sami doplačujejo (pomoč na domu), drugih pa ne.

Ocena prejete storitve je pojem, ki se v socialnem varstvu uveljavlja počasi in s težavo, kar je zlasti posledica različnih diskurzov, ki jih o kakovosti storitev zagovarjajo stroka in uporabniške organizacije. Opisani sistemi ne predvidevajo uporabnikovega ocenjevanja prejetih storitev. V sistemu Dajatve za dolgotrajno skrb ostaja ta vidik manj pomemben, glede na to, da uporabnik sam zaposluje

osebje in ga, če s kakovostjo ni zadovoljen, lahko odpusti ter poišče drugega izvajalca. V manjšem obsegu imajo podobno možnost tudi prejemniki osebne asistenc v YHD-ju, v drugih programih pa je vpliv uporabnikov na ocenitev kakovosti storitve majhen ali pa ga sploh ni.

Če prenesemo ugotovitve na preglednico, lahko obseg vpliva uporabnika v posameznem sistemu primerjamo po korakih. Proces zagotavljanja socialno varstvenih storitev smo razdelili na pet ključnih korakov, in sicer: opredelitev situacije in ciljev, načrt storitve, izvedba storitve, plačilo storitve in ocena storitve.

V stolpcu smo nanizali obravnavane sisteme dostopa do storitev, nato smo iz razpoložljivih pisnih virov, osebne izkušnje, intervjujev in iz supervizijskih poročil ugotavljali obseg vpliva uporabnika, ki je vključen v določen sistem, in sicer: koliko lahko vpliva na posamezen korak v zagotavljanju prejete storitve. Zaradi nezdružljivih virov smo namenoma uporabili manj občutljivo lestvico (velik obseg vpliva, delni vpliv, brez vpliva). Primerjalna tabela nastaja za boljše razumevanje obravnavane teme in ni namenjena evalviranju opisanih programov oziroma sistemov. Dopuščamo možnost manjših odstopanj, ki po našem mnenju ne spreminjajo bistveno splošne slike.



PRIMERJAVA OBSEGA VPLIVA UPORABNIKA V POSAMEZNIH FAZAH ZAGOTAVLJANJA STORITVE IN V POSAMEZNIH SISTEMIH

Sistem - izvajalec	Oprede- litev situaci- je in ciljev	Načrt izvedbe	Izvedba storitve	Plačilo storitve	Ocena storitve
a Upravljanje skrbi »care management«					
b Service broker					
c Dajatve za dolgotrajno skrb					
d Preseljevanje iz zavoda Hrastovec					
e Osebna asistenca VHD					
f Pomoč na domu					
e Pisarne za informiranje in svetovanje Ozara					

LEGENDA:

velik obseg vpliva 

delni vpliv 

brez vpliva 

Ugotovitve pričujoče analize kažejo, da individualna obravnava ne prepreči utrjevanja institucionalnih pristopov in ne zagotovi posamezniku pogojev za uresničevanje svojih življenjskih ciljev. To pomeni, da se strokovne in politične ambicije v socialnem varstvu ne smejo zaustaviti pri deklarirani usmeritvi k indivi-

dualni obravnavi. Kakovostne in učinkovite socialno varstvene storitve, s katerimi bo posameznik izboljševal kakovost življenja namreč ne zagotovi individualna obravnava, temveč vpliv, ki ga ima posameznik na načrtovanje, izvedbo, plačilo in ocenitev prejetih storitev.

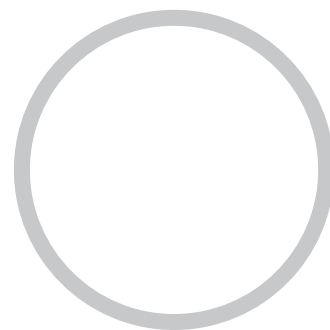
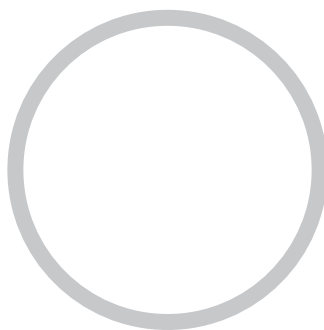
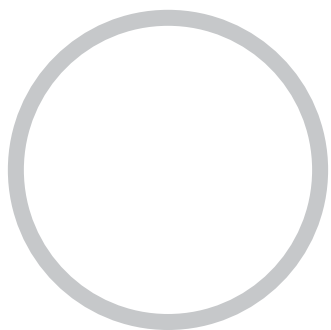
3.2 Opredelitev vlog

Pri oblikovanju socialno varstvene storitve, s katero bo uporabnica uresničevala svoje življenjske cilje, vzpostavita s strokovo delavko sodelujoč odnos. Prispevek vsake izmed njiju je enkratni in nenadomestljiv.

Uporabnica prispeva svojo zgodbo, cilje, vire, čas, energijo. V sodelujočem odnosu opredeli svojo življenjsko situacijo in cilje, potrebne vire in korake. Strokovni delavki poverja mandate za posredovanje

in delovanje, sodeluje pri načrtovanju, izvedbi in ocenitvi prejetih storitev.

Strokovna delavka prinese vpliv, ki ji ga omogoča poklicni status, znanja, veščine, informacije, osebne in poklicne izkušnje, čas, poznavanje mrež, sistemov, struktur v okolju, je zavezana uporabniški perspektivi, verjame v uspeh uporabnice. Temeljna vloga strokovne delavke je zagovorniška.



3.3 Značilnosti socialno varstvene storitve po fazah

Ne glede na to, kako obsežna je storitev - naj gre za podatek prek telefona ali za kompleksno vseživljenjsko trajno spremljanje in pomoč, - lahko v procesu zagotavljanja storitev prepoznamo nekatere nepogrešljive korake, in sicer: **opredelitev situacije, načrtovanje storitve, dogovor o mandatih, izvedba, plačilo in ocena storitve.**

Tudi bežen pogled na strokovno prakso v socialnem delu pokaže različen obseg uporabniškega vpliva, ne glede na dobrohotnost ali vrednostno usmerjenost strokovnega delavca. V nekaterih fazah tega procesa je možnosti vplivanja večja, v drugih manj-

še ali pa je ni, kot na primer pri plačilu storitve, ali na kakovost izvedbe. V nadaljevanju bomo opisali vzroke za ohranjanja vpliva v posameznih fazah omenjenega procesa.

Opredelitev situacije iz uporabnikove perspektive

V delovni odnos prinese uporabnik svojo življenjsko zgodbo, svoj pogled na trenutne razmere ter svoje predstave in zamisli o mogočih rešitvah. V praksi pa se dogaja, da je glas uporabnice preslišan in strokovni delavec vztraja pri svoji oceni situacije. Poglejmo si takšno prakso skozi konkreten primer:

Petintridesetletna mati ima dva otroka v reji, tretji pa živi pri njej. Je invalidsko upokojena in prejema minimalno pokojnino. Odvzeta ji je opravilna sposobnost. Skrbnica, sicer socialna delavka, jo je pisno povabila na pogovor na CSD, kjer naj bi se gospa zagovarjala zaradi potratnosti. Na obročno odplačevanje je namreč kupila tri pare spodnjih hlačk in modrček. Gospo je vabilo prestrašilo, saj se je bala, da ji bodo očitali nesposobnost skrbeti za hčer in še njo oddali v rejo. Zato je na pogovor prišla z zagovornico, ki si jo je sama izbrala. Pričakali sta jo dve strokovni delavki: njena skrbnica in socialna delavka, ki je skrbnica njene hčeri. Njena skrbnica ji je očitala zapravljivost in jo spomnila, da si takšnega izdatka s svojimi prihodki ne more dovoliti, nakar ji je gospa odvrnila: «Ne rabim skrbnice, da bo plačevala položnice iz moje pokojnine. Jaz rabim, da mi pomagata preživeti s tistimi petimi jurji, ki mi za ves mesec potem ostanejo!» Po večkratnem posredovanju zagovornice, je bila skrbnica pripravljena slišati stisko, ki je ne sproža nesposobnost upravljanja z denarjem, ampak revščina, s katero se gospa trajno spoprijema. Obvezala se je, da bo posredovala pri Rdečem križu za en paket prehramskih izdelkov.

Pri individualnemu pristopu bomo izhajali iz uporabniške definicije situacije in se odrekli vnaprejšnjim sodbam ter odgovorom in poskrbeli, da bo uporabnik sam spregovoril o svoji resnici in rešitvah, ki njemu ustrezajo. Tako uporabnica ohrani vpliv nad

situacijo, strokovna delavka pa je prispevala h krepitvi njene moči. **Načelo krepitve moči** pri opredelitvi situacije pomeni, da je uporabnica seznanjena z značilnostmi metode zapisa načrta vanj privoli oziroma nastaja po njeni volji.

V poplavi različnih metod načrtovanja, ki so dandanes v rabi v Sloveniji, je videti, kot bi bila individualizacija pri načrtovanju socialnih storitev že v polnem razmahu. Pri strokovni obravnavi odraslih ljudi, nameščenih v socialno varstvene zavode in varstveno delovne centre, strokovne delavke zapisujejo letne rehabilitacijske načrte in individualizirane načrte. V njih predvidijo za posameznega uporabnika obseg pričakovanega napredka pri pridobivanju spretnosti na različnih življenjskih področjih, s čemer pa posameznik niti ni seznanjen, kaj šele da bi pri tem sam sodeloval. Ob izteku leta strokovne delavke ocenijo doseženi napredek in o tem napišejo poročilo.

Iskalcem zaposlitve svetovalke – uradniki zapišejo individualni zaposlitveni načrt, ki predpostavlja, da bo uporabnik v zelo kratkem času in ločeno od drugih življenjskih dejstev, postavil cilje za zaposlitev, dejansko pa jih postavi politika. Takšno načrtovanje se v največ primerih ne obnese in uporabnik doživi še eno strokovno zlorabo v potrditvi prepričanja, da je njegova zaposlitvena situacija zahtevna, težko rešljiva in brez perspektive.

V nekaterih nevladnih organizacijah zapisujejo načrte osebnostne rasti. Pri nastajanju takšnega načrta uporabnica sodeluje in sicer kot članica številne skupine strokovnjakov in ob prisotnosti osebe, ki jo sama izbere. Ljudje, ki so doživeli takšno načrtovanje povedo, da se v tej skupini počutijo nebogljene in pod pritiskom, saj so odgovorni timu za morebitne neuspehe ali neizpolnjevanje dogovorjenega.

V opisanih primerih torej metoda načrtovanja uporabniku ne omogoči zadržati vpliv nad svojim življenjem, ampak se načrtovanje dogaja v domeni stroke, ki oceni posameznikove sposobnosti in predvidi cilje ter načine strokovne obravnave. V takšnem odnosu ni prostora za uporabnico, njeno resnico, njene želje, vizije, cilje in potrebe. Posameznik je predmet obravnave; ker nad temi pristopi nima vpliva, je tudi predmet strokovne zlorabe, ki se le pretvori iz "svetovalne," v "načrtovalsko," zlorabo. Obseg odsotnosti uporabniškega vpliva ostaja namreč isti, spremeni se samo poimenovanje.

Načrt skrbi

Zapis načrta skrbi sta v Veliki Britaniji v začetku devetdesetih razvijala profesor David Brandon in Althea Brandon na Oddelku za zdravje in socialno delo Anglia University v Cambridgeu (Brandon in Brandon, 1994). Zasnova načrta skrbi izvira iz metode, ki jo je pred tem za podoben namen razvil John O., Brian (1986) in jo poimenoval Personal Future Planning. Načrt skrbi je ena izmed metod za zapisovanje oziroma ocenitev uporabnikovih potreb, ki so jih v Veliki Britaniji med 1986 in 1995 razvili strokovni delavci in znanstveniki v obdobju intenzivnega preseljevanja ljudi iz zavodov v lokalno skupnost.. Od drugih metod se je razlikovala v tem, da je izhajal zapis načrta iz uporabnikove zgodbe na osnovi štirih magnetov: vpliv, stiki, spretnosti in bolečina - ter definira cilje. Čeprav se vpliv uporabnika pri zapisu načrta skrbi v primerjavi z večino zapisov za podobne namene, opazno poveča, so uporabniške izvajalske organizacije v Veliki Britaniji to metodo označile za še en poskus znanstvenikov, da bi ohranili pokroviteljstvo nad prejemniki storitev (Morris, 1994). Načrt skrbi je omogočal uporabniku znotraj dane razporeditve moči v lokalni skupnosti določen vpliv pri izražanju svojih želja in potreb po storitvah za življenje v skupnosti, ki pa so se uresničile toliko, kolikor se je upravljalec skrbi v lokalni skupnosti zanje zavzel.

Sredi devetdesetih so se z načrtom skrbi seznanili udeleženci in udeleženke študijskega programa Tempus - duševno zdravje v skupnosti. Za praktike, vajene strokovnih pristopov, ki so se odražali v "skrbi od zibelke do groba,,, je pomenilo sledenje posameznikovih

resnici kot izhodišču za načrtovanje socialno varstvenih storitev velik izziv. Ta metoda je v Sloveniji spodbudila znanstvenice k proučevanju in razvijanju pripovednih tehnik, vtkana je v metodo hitra ocena potreb ter oblikovanje načel in metod individualizacije pri zagotavljanju socialno varstvenih storitev. Priročnik Jin in jang pri načrtovanju skrbi avtorjev Althee in Davida Brandon je spodbudil socialne delavke in delavce v Sloveniji k odločnejšemu zavzemanju za prerazporejanje vpliva od strokovnih delavcev k uporabnikom. Leta 1995 so pri nas nastali prvi načrti skrbi.

Metoda načrta skrbi je nastala v določenem družbenem kontekstu v devetdesetih letih in v Sloveniji ni imela možnosti razvoja znotraj obstoječega sistema socialnega varstva. Uresničevala se je v pilotnih in raziskovalnih, inovativnih projektih.

Načrt skrbi je torej prinesel življenjsko zgodbo in cilje, ki pa jih je bilo v danih okoliščinah težko udejanjati.. Sledeč teoriji družbenega izključevanja -socialni model in na osnovi izkušenj pri zapisovanju načrtov se je v Sloveniji pokazala potreba po konceptualni dodelavi metode in njeni nadgraditvi v enovit proces zagotavljanja storitve, od prvega srečanja z uporabnikom, do njegove ocenitve storitve. Od zapisa prvega načrta skrbi ped enajstimi leti, poteka v Sloveniji razvijanje in dograjevanje teorije in prakse za takšno individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev z udejanjanjem ciljev, kjer bo posameznik ohranil vpliv nad tem procesom. Ta pristop najde najširši strokovno teoretski okvir v načelih individualizacije pri oblikovanju socialno varstvenih storitev. (Škerjanc 2004)

Udejanjanje ciljev

Pri strokovnih obravnavah smo tako zelo osredinjeni na težavo, da ne uspemo slišati niti opaziti rešitev, ki jih s seboj prinaša uporabnik niti razpoložljivih virov, če segajo preko zakonsko predvidenih

storitev in dajatev. Namesto tega se zavijhimo v urejanje problema po poti, za katero verjamemo, da je uporabniku najprimernejša in zanj najboljša. Oglejmo si en takšen primer:

Štiridesetletna gospa je preživela otroštvo v zavodu za usposabljanje otrok z motnjo v duševnem razvoju. Po končanem usposabljanju je z mamo živela v dvosobnem družbenem stanovanju v stari hiši v mestu. Obiskuje VDC. Po mami smrti je želela ostati v tem stanovanju in ob skromni strokovni podpori tu živi še danes. Po mami prejema družinsko pokojnino, s čimer pokrije tekoče stroške. Za večje izdatke, kot so nakup oblek, obutve ali za popravila v stanovanju, ji CSD dodeli enkratno denarno pomoč. Gospa je edina potomka po mami in očetovi družinski veji, zato se podedovanemu premoženju v nepremičninah, skoraj vsako leto naložijo nove parcele. V eni izmed podedovanih hiš živi brez njene privolitve in brez plačila njen bratranec, njive obdeluje, kdor hoče. Pred leti je od enega izmed divjih obdelovalcev iztržila odplačilo uporabe njive, dobila je nekaj vreč krompirja. Še hitreje kot se premoženje večja, pa tudi kopni. Gospa namreč nima denarja za plačevanje davka na posest, zato ji odpisujejo dolg kar z odpisom nepremičnin in sicer po vrednosti, ki jo določa država. Ta cena je nižja od vrednosti, ki jo imajo parcele na trgu z nepremičninami. Vendar trgovati ne more, ker nima opravilne sposobnosti. Skrbnice pa so nespretno ali nezainteresirane urediti zadeve tako, da bi gospa s premoženjem izboljšala svoje gnotne in druge življenjske pogoje.

Pri individualnem načrtovanju socialno varstvenih storitev so izhodišče za udejanjanje cilji, ki jih je uporabnik zapisal v svoj načrt. Tako kot pri zapisu načrta, skupaj z uporabnikom raziskujemo tudi poti

za uresničitev ciljev in sicer za vsakega cilj posebej.

Pri udejanjanju ciljev raziščemo najprej korake do zastavljenega cilja, nato sodelujoče pri izvedbi cilja ali korakov, zatem potrebne vire in rok za izvedbo.

a Pri uporabniku so to

- › osebni viri: motivacija, energetska opremljenost, obveščenost
- › gmotni viri: prihodki, dajatve, prihranki, posest
- › socialna mreža: partnerstvo, sorodstvo, prijateljstva, znanci.

b V neformalnem okolju

- › sosedje, znanci, soseska, lokalna skupnost, ožji in širši življenjski prostor

c V polformalnem okolju

- › skupine za samopomoč, interesne skupine, klubi, društva, verske skupnosti...

d V formalnem okolju

- › predpisi, dajatve, institucije in sistemi, nevladne izvajalske organizacije, javni zavodi in drugi
- › izvajalci

e Korporativni viri

- › pravice iz dela oziroma povezava z delovnim okoljem. (Dragoš, 2004)

Kakovostna podporna mreža bo prepletla čimveč od naštetih petih polj. Iz izkušenj lahko sklepamo, da so za stabilno mrežo potrebni vsaj trije trdno prepleteni viri.

Dogovor o mandatih

Podeljevanje mandatov, kakršno poznamo iz morebitne izkušnje sodelovanja z odvetnikom v kakšni pravdi, je v odnosu uporabnica socialnih storitev – strokovni delavec, pri nas malo znana praksa. Odvetnik nas je seznanil z mogočimi ukrepi in o ceni svojih storitev. Nato smo se sami odločili, v čem naj nas zastopa, za nas posreduje, se pogaja ali kaj naj izposluje. Podelili smo mu mandat, ga torej pooblastili za posredovanje v našem imenu in za našo korist. V poslovnem odnosu ohranimo vpliv nad obsegom posredovanja, ki ga namesto nas in v našem imenu opravi naša zastopnica. Obvešča nas o izidih, z njo se posvetujemo o nadaljnjih korakih ali strategijah.

V socialnem delu potekata obravnava in načrtovanje z majhnim sodelovanjem uporabnice ali "nad njeno glavo". Obseg vpliva je odvisen od socialnega statusa, kompetentnosti, ki jo uporabniku pripiše strokovni delavec, od stopnje asertivnosti uporabnika, od okolja in od namena obravnave. Največji obseg odvzetega vpliva izkusijo ljudje brez pravilne sposobnosti, ljudje s težavami v duševnem zdravju, starejši ljudje in otroci. V naslednjem primeru si oglejmo, kako lahko odvzem vpliva in prezrto načelo podelitve mandata preusmeri ter odredi ljudem življenjsko pot:

Štiriindvajsetletna ženska je živel s svojo mamo v vrstni hišici v primestnem naselju. Po mamini smrti so bili njeni siceršnji izostanki od doma pogostejši in strokovna delavka je ocenila, da bi bilo umestno v hišo nastaniti mlajšo družino. Po nekaj letih sobivanja, sta zakonca sporočila socialni delavki, da je gospa prenaporna in da nista več pripravljena skrbeti zanjo. Zato so gospo namestili v zavod. Najprej na počitnice, nato za nedoločen čas. Družina je medtem hišo odkupila po Jazbinškovem zakonu in prizidala ločene sanitarije k njeni sobici. Gospa se spomni, da je nekaj podpisala, ne ve pa kaj in zakaj. Po nekajkratnih neuspešnih poskusih sobivanja, je dobrih deset let preživela v zavodu. Interese gospe je bil pripravljen brezplačno zastopati odvetnik, vendar sodelovanja med njima ni bilo. Gospa namreč nima pravilne sposobnosti in ga zato ni mogla najeti brez privolitve skrbnice. Njena skrbnica je bila socialna delavka, ki je urejala njeno življenje in namestitve v zavod. Danes se gospa pripravlja na vselitev v stanovanjsko skupino, in sicer nekaj kilometrov od

Življenjska zgodba gospe nam pokaže, kaj lahko povzroči strokovni pristop brez sodelovanja, brez dogovora, brez mandatov, mimo volje in želja uporabnice: v imenu strokovnosti je z njenim življenjem

upravljal nekdo drug in sicer tako, da je izgubila svoj dom, prejela storitve, ki jih ne želi, živel v okolju, ki ga ni izbrala. Strokovni ukrepi in storitve so jo utrdili v karieri uporabnice psihiatričnih vmesnih struktur.

V naslednjem primeru bomo opisali izkušnjo gospe, ki je zadržala vpliv in sodelovala s strokovnimi

delavkami, tako, da jim je podeljevala mandate za posamična posredovanja:

Osemindvajsetletna raziskovalka si po hudi bolezni ni več povsem opomogla in je uporabljala invalidski voziček, po naslednjem napadu bolezni pa je izgubila tudi vid. S hudo bolno mamo sta živeli v majhni lastniški garsonjeri. Strokovne službe so jo nagovarjale k namestitvi v dom za stare ob predhodni invalidski upokojitvi, vendar je sama svojo prihodnost videla drugje. Seznanila se je z metodo izdelave individualnega načrta in si pridobila dve zagovornici. Sama je izdelala individualni načrt in zapisala cilje, ki jih je prek zagovornice sporočila socialni delavki na pristojnem CSD-ju. Dogovorila se je za sestanek s predstavnikom delodajalcev, ki ji je zagotovil, da bo z dodatnim usposabljanjem za delo na računalniku za slepe, zamenjala delovno mesto in ohranila zaposlitev za nedoločen čas. Med najpomembnejšimi cilji je bilo tudi najti ustrežnejše in večje stanovanje. S prodajo garsonjere in gozda, ki je bil last mame, bi lahko kupila enosobno atrijsko stanovanje. Zagovornici je poverila nalogo posredovanja in predstavitve njenih načrtov občinskemu svetu, ki naj bi odkupil sicer takrat za občino gospodarsko nezanimiv gozd. Prošnji je bilo ugodeno. Od takrat je gospa zamenjala svoje enosobno atrijsko stanovanje za večje in udobnejše, je redno zaposlena, dela od doma in ima štiriletnega sina.

V tem primeru je gospa zadržala vpliv nad pomembnimi odločitvami v življenju, ker je imela dostop do ustreznih informacij in zaradi sodelujočega odnosa strokovnih delavk, ki so v proces urejanja njenih življenjskih razmer vstopale v obsegu in za namene, ki jih je sama predvidela. Seznanila se je z metodo izdelave načrta in stroškovnika, zato je lahko svojo situacijo in poti za izboljšanje stanja ustrezno predstavila pristojnim strokovnim in občinskim strukturam ter delodajalcu. Pri predstavitvi svojih ciljev in stroškovnika strokovni delavki na centru za socialno delo, je bila prisotna tudi zagovornica. Po vnaprejšnjem

dogovoru, je bila njena naloga čustveno podpreti gospo in seznaniti socialno delavko z metodo individualiziranega pristopa pri načrtovanju in izvedbi socialno varstvenih storitev. Na sestanek z delodajalcem pri iskanju možnosti za ohranitev zaposlitve z delom od doma, se je gospa želela dobro pripraviti. Z zagovornicama je raziskala različne mogoče scenarije in predvidela njune vloge ter naloge. V pripravi okoliščin sta zagovornici prispevali izkušnje in znanje o raznovrstnih dejavnikih, ki pri delu v manjši skupini omogočajo posamezniku zadržati vpliv nad dogajanjem. Zato se je gospa odločila, da bo sestanek pote-

kal v njenem stanovanju, ker to okolje obvladuje in se v njem počuti varno in v dopoldanskem času, ko je spočita in bolj pri močeh. Sedeži naj bodo razporejeni tako, da ji kljub prostorski stiski omogočajo neovirano gibanje in postrežbo obiskovalcev, ob njej pa naj bi sedeli zagovornici, za morebitno asistenco. Delodajalcu je želela jasno predstaviti pričakovanja in možne rešitve, zato je z zagovornicama vadila svojo vlogo z

metodo igre vlog vse dokler ni presodila, da se v vlogi pogajalke počuti udobno in varno. Na srečanju z delodajalcem je nastopila suvereno, zbrano in osredinjeno na svoj cilj. Zagovornici v pogovoru nista sodelovali, ampak sta ji bili s svojo prisotnostjo v čustveno oporo. Pri pogajanjih za prodajo gozda, je gospa poverila zagovornici mandat o predmetu pogajanj in znesku, ki naj ga izpogaja, ni pa bila osebno prisotna pri tem.

Iz opisanega primera lahko ugotovimo, da je uporabnica strokovni delavki podeljevala različen obseg mandatov in za različne namene. Mandat bo strokovna delavka pridobila za posamezne naloge. Intenzivnost in obseg delovanja, ki ju uporabnica poveri strokovni delavki, sta lahko zelo različna; njena udeležенost se prepozna v nekoliko stopnjah:

- 1** s čustveno podporo, s pomočjo pri pripravi, preden nalogo opravi uporabnica sama,
- 2** s spremljanjem na prizorišču, počaka pred vrati,
- 3** s svojo fizično navzočnostjo ob uporabnici,
- 4** z delovanjem v dogovorjenem obsegu in dopolnjevanjem,
- 5** z delovanjem v prisotnosti uporabnice, ki jo dopolnjuje, ko meni, da je treba,
- 6** z delovanjem medtem ko uporabnica čaka pred vrati,
- 7** deluje z uporabničinim pooblastilom, sama se ne vključuje osebno.

Pri udejanjanju ciljev z zagotovljenim uporabnikovim vplivom, bo strokovna delavka raziskala obseg, vsebino in način posredovanja in sicer za vsak korak na poti uresničevanja zapisanega cilja. Skupaj bosta dorekli naloge in vloge ter se sprti obveščali o poteku.

Izvedba in plačilo storitve

Pri izvedbi storitve je iz uporabniške perspektive pomemben obseg vpliva in izbire, ki ga ima prejemnica storitve in sicer v pogledu:

- **vrste storitve** – da ima na voljo storitve, ki jih želi in potrebuje,
- **izvedbe storitve** – da je storitev opravljena v času, na način in v obsegu, kot jo potrebuje,

- **plačila storitve** – da ima možnost izbrati med posrednim plačilom države preko storitev izvajalske organizacije ali neposredno, z dodeljenim denarjem sam najema izvajalce.

Oglejmo si naslednji primer, ki ilustrira pomen uporabniškega vpliva na izbiro storitev:

Tridesetletni gospod živi doma, z mamo in mlajšim bratom, ki se šola. Starša sta se razvezala in oče si je ustvaril novo družino. Gospod jasno izraža svoje potrebe in želi njihovo takojšnjo izpolnitev. Rad ima glasbo in poje, rad igra na glasbila, zlasti na bobne, rad se giblje, rad je, se pogovarja, zna voziti kolo, rad ima živali, rad se vozi v avtu, ima veliko presežne energije. Ima diagnozo avtizem in je slep. Obiskoval je oddelek za vzgojo in izobraževanje v osnovni šoli s prilagojenim programom. Ob polnoletnosti je po Zakonu o družbenem varstvu pridobil status in po njem pravico do vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji v VDC-ju, ki ga obiskuje dvanajsto leto. Opravlja preprosta montažna dela pri sestavljanju kemičnih svinčnikov ali pa trga penasto gumo na majhne koščke. Pogosto se guga, kar ni zaželeno, zato ga opozarjajo, naj tega ne počne. Če je s ponavljanjem stavkov ali fraz preglasen, ga presedejo v manjši prostor, kjer dela sam. Če je postreženo kosilo prevroče in ga ne more takoj zaužiti, vrže krožnik z mize.

Vodenja, varstva in dela pod posebnimi pogoji gospod ni izbral, temveč je tam v varstvu. To storitev potrebuje gospodova mama, za razbremenitev v skrbi za svojega sina v času, ko je sama v službi. Ponujene vsebine dela v varstveno delovnem centru ga ne podpirajo v njegovih priljubljenih aktivnostih. Gospod

in njegova mama nimata vpliva na čas izvedbe, na vsebino in na kakovost storitve. Da bi lahko gospod uresničeval svoje cilje, bi moral meti možnost odločati o vrsti, vsebini in obsegu storitve. Večji kot je nadzor nad temi viri, večja je izbira, večja učinkovitost storitve in tudi kakovost posameznikovega življenja.

Ocena prejete storitve

V slovenski strokovni praksi v socialnem delu je ocenjevanje storitve malo znan pojem. Še manj poznan pa je pojem ocena storitve iz uporabniške perspektive, ko oceni storitev njen prejemnik. Pač pa obstaja kar nekaj metod, ki merijo obseg zadovoljstva uporabnika s svojim življenjem. Pridobljeni podatki takšnih raziskav niso v pomoč niti financerjem niti izvajalskim organizacijam niti uporabnikom. Prvim ne zato, ker ne prinašajo informacij o učinkoviti porabi dodeljenih sredstev, stroki ne, ker ne povedo, kaj bi bilo treba razvijati in na kakšen način to izvesti, uporabnikom pa tudi ne, ker jim ocenitev ni omogočila opozoriti na bistvene poglede prejemnanja storitve. Zato ugotovitve naletijo na negodovanje in neodobravanje pri vseh treh akterjih.

Najmanjši je obseg nezadovoljstva z izsledkih takšnih raziskav pri financerjih, kar je tudi razumljivo, saj niso osebno vpleteni v resničnost zagotavljanja socialno varstvenih storitev. Financer se zadovolji s poročilom o opravljeni evalvaciji ali odredi morebitni strokovni nadzor programa. Izvajalskim organizacijam ti izidi prinesejo subjektivne ocene, prepletene s posameznikovim doživljanjem sebe in storitev, ne pa tudi jasnih napotkov in usmeritev za kakovostnejše delo. Največ razlogov za nezadovoljstvo imajo uporabniki, saj ugotovitve ne prinašajo uporabnih podatkov za izboljšave, zaradi česar je zamujena še ena priložnost za spremembe, ki bi prispevale k dvigu kakovosti njihovega življenja.

Kadar ocenjevanje kakovosti socialno varstvenih storitev in ukrepov prezre uporabniško perspektivo,

je uporabnost pridobljenih podatkov vprašljiva zaradi naslednjih vzrokov:

- ne prinese jasne informacije o učinkovitosti storitve,
- ne prinese podatkov o manjkajočih strukturah, storitvah, ukrepih,
- uporabniki ne prejmejo potrebnih storitev, kar povzroča razvrstitev in prikrajšanosti,
- strokovni delavci se zaradi neustreznih storitev počutijo neuspešni, nesposobni, nemočni, kar pospešuje poklicno izgorevanje,
- država dopušča neučinkovito porabo proračunskih sredstev.

Najpogostejši očitek, ki ga takšnemu ocenjevanju kakovosti socialnovarstvenih storitev in ukrepov naslavlja nacionalne in svetovne uporabniške organizacije ter gibanja, je njihova odtujenost od uporabnikove resničnosti in jim zato odrekajo verodostojnost.

Ocenjevanje storitev iz uporabniške perspektive se ukvarja z relevantnostjo, učinkovitostjo, uporabnostjo, odzivnostjo posameznega programa, storitve, ukrepa. Koliko je torej program uporaben, relevanten za uporabnika, da bo udeležanjal svoje življenjske cilje pri izobraževanju, zaposlitvi, nastanitvi, v prostem času, pri delovanju v skupnosti in pri organiziranju zasebnega življenja. Ali torej programi in ukrepi omogočajo posamezniku uveljavljanje načel enakih možnosti in dostopnosti do skupnih dobrin, ki so na voljo vsem v skupnosti?

Takšno ocenjevanje tudi raziskuje učinkovitost posamezne storitve, programa, z vprašanjem, ali je omogočila povečati posamezniku samostojnost ali pa je zaradi nje bolj odvisen od drugih in izvajalske organizacije; ali veča življenjske možnosti in priložnosti; ali se s pomočjo storitve v skupnosti uveljavlja ali pa je razvrednoten, v podrejenem položaju in brez vpliva. Odgovore na ta ključna vprašanja imajo ljudje, ki te storitve prejemajo.

Ocenjevanje storitev, programov in ukrepov iz uporabniške perspektive omogoča:

- ugotavljanje njihove dejanske učinkovitosti in relevantnosti,
- pregled nad potrebami po storitvah, programih in ukrepih,
- načrtovanje učinkovitih ukrepov na ravni izvajalske organizacije, na lokalni in na državni ravni.

Kot smo zapisali v uvodu, predvideva definicija kakovosti življenja posameznikov nadzor nad viri, ki mu omogočajo dostop do integrativnih mehanizmov ter institucij, s čimer povečuje življenjske priložnosti in izbire. Ko takšno definicijo kakovosti življenja povežemo z izhodišči za ugotavljanje kakovosti storitev, ki jih promovirajo sami uporabniki, se bo raziskovanje in ocenjevanje kakovosti socialno varstvenih storitev ukvarjalo z naslednjima dvema vprašanjema: **Ali je storitev posameznika podprla pri uresničevanju njegovih ciljev? Ali je storitev zagotovila uporabnici vpliv v tem procesu in v njenem življenju?**

Pri pridobivanju ocene iz uporabniške perspektive v individualiziranem zagotavljanju storitev gre torej za raziskovanje v dveh smereh in sicer a) za pridobitev uporabnikove ocene uresničevanja posameznega cilja in b) za oceno kakovosti izvedbe storitve. Odgovore v obeh primerih prispeva uporabnica sama.

- a** **Ocene uresničenosti posameznega cilja** usmerjajo nadaljnje strokovno delovanje, in sicer tako, da načrtovalec raziskuje uporabničin namen v smeri uresničevanja posameznega cilja. Ali torej želi v tej smeri še kaj doseči ali ne. Lahko se namreč pokaže, da je cilj povsem uresničen, delno uresničen ali pa se ni uresničil. Ko še cilj ni bil dosežen, je lahko opravljena pot k uresničevanju uporabnici omogočila nove izkušnje s katerimi načrtuje nove cilje, spremeni smer svojega delovanja ali pa namero opusti. Ta ocena usmerja nadaljnje načrtovanje ciljev in poti za njihovo udejanjanje.
- b** **Ocena kakovosti izvedbe storitve** prinese izvajalki storitve neposredno informacijo o zadovoljstvu uporabnice z opravljenim delom in o tem, kako naj bi bila storitev opravljena, da bi bila z njo uporabnica povsem zadovoljna. S to oceno uporabnica pove, koliko je zadovoljna s kakovostjo prejete storitve. Njen komentar k oceni pa obenem prinese smernice in napotke, s katerimi izvajalec storitve izboljšuje svoje delo. Ta informacija, ki jo prispeva uporabnik, je torej nepogrešljiva in dragocena, ker izvajalcu pove, v čem in kako lahko izboljša svoje delo, da bo kakovostnejše in učinkovitejše.



3.4 Načela za prenos moči pri zagotavljanju socialno varstvene storitve

Položaj uporabnikov socialno varstvenih storitev je politično opredeljen. Načela za zagotavljanje vpliva uporabnikov pri vzpostavljanju socialno varstvenih storitev odražajo obseg in stopnjo demokracije v družbi in med drugim tudi v paradigmi socialnega dela.

Individualizacija pri zagotavljanju socialno varstvenih storitev predvideva posameznikovo participacijo in zadnjo besedo pri odločanju v tem procesu.

Prevzeti vpliv nad odločitvami pomeni imeti zagotovljeno možnost za izboljšanje kakovosti svojega življenja. Socialno varstvene storitve so torej sredstvo **za preseganje ovir** v skupnosti (socialni model družbenega izključevanja) in obenem tudi sredstvo **za izenačevanje možnosti** pri dostopu do virov in dobrin v skupnosti. Strokovno delo pri individualiziranem zagotavljanju storitev temelji na spoštovanju neločljive vrednosti in dostojanstva posameznika (uporabnika), spoštovanju pravic, ki iz tega izhajajo in načel za njihovo uveljavljanje.

Te **pravice** so:

- › **Pravica do samo- odločanja** – uporabnik sam opredeli svojo situacijo, težavo, cilje, ki jih želi doseči ali uresničiti in pot do njih. Pri načrtovanju izvedbe razišče lastne vire in podeli mandate za sodelovanje drugih pri udejanjanju ciljev.
- › **Pravica do sodelovanja** – uporabnik in strokovni delavec v sodelujočem partnerskem odnosu prispevata vsak svoj nenadomestljivi del za udejanjanje ciljev iz načrta.
- › **Pravica do izbire** – uporabnik izbira načrtovalca, okoliščine za sodelovanje, vsebine storitev in izvajalce, ker ima nad procesom zagotavljanja storitev vpliv.
- › **Pravica do učenja iz lastnih napak** - uporabnica ima na voljo informacije o mogočih posledicah svojih odločitev, opredeljuje se po lastni presoji in ob tem ne izgubi pravice do storitev za udejanjanje ciljev iz individualnega načrta.
- › **Pravica si premisliti** – uporabnica lahko v katerem koli trenutku spremeni svoj cilj, ga prekliče ali nadomesti z novim.
- › **Pravica ohraniti nadzor** nad procesom načrtovanja, nad izvajanjem storitev in nad osebnimi podatki, nad zapisi o njej.
- › **Pravico do sporočanja in sporazumevanja, ki uporabniku najbolj ustreza** – to pomeni, da bodo načrtovalec in vsi sodelujoči v procesu zagotavljanja storitve prilagodili komuniciranje uporabnikovemu ali poiskali tolmača po uporabnikovi izbiri, če tega ne zmorejo opraviti sami.

Pri individualiziranem zagotavljanju socialno varstvenih storitev gre zlasti upoštevati naslednja **načela**:

- › **Zaupnost** - vsebine pogovorov, izkušnje in informacije so zaupne v tolikšnem obsegu, kot jih opredeli uporabnica.
- › **Zavezanost k udejanjanju ciljev** – uporabnik in strokovna delavka delujeta k udejanjanju ciljev, ki jih je zapisal uporabnik v individualnem načrtu. Strokovno delo predpostavlja sodelovanje pri zapisovanju načrta in pri udejanjanju ciljev. Za ta opravila so potrebni različna znanja, spretnosti in veščine ter zavezanost k udejanjanju ciljev.
- › **Participacija** - aktivna participacija predvideva, da ima uporabnica zagotovljen vpliv od zapisa načrta, do izvedbe in ocenitve storitve, ne glede na obseg njene neposredne udeležbe pri tem.
- › **Zagotavljanje uporabniškega vpliva** – individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev za udejanjanje ciljev je posameznikov projekt ne glede na to, kolikšen obseg pomoči potrebuje za to. Vodi ga sam ali s pomočjo ljudi, ki jih izbere. Če je posamezniku odvzeta opravilna sposobnost, je treba pritegniti k sodelovanju skrbnika. Tudi tedaj je uporabnik vodja svoje skupine in zadrži vpliv nad uresničevanjem ciljev, pri zapisu načrta in pri udejanjanju ciljev ima zadnjo besedo. Enako ohrani vpliv pri izdelavi analize tveganja in načrta za zmanjševanje tveganja tako, da poda oceno tveganja in sodeluje pri oblikovanju ukrepov za zmanjševanje tveganj in ravnanj za zmanjševanje posledic.
- › **Izbira** – v tem procesu uporabnica izbira, kaj bo zapisala v načrt, spremembe v svojem življenjem, cilje ter poti za njihovo udejanjanje. Izbrala bo med razpoložljivimi viri in potmi do drugih, dinamiko uresničevanja ciljev, obsegom lastne udeležnosti, vsebino storitev in obsegom vključenosti drugih.
- › **Jasno določene vloge** - sodelujoči v udejanjanju ciljev imajo jasno določene vloge, ki jih uporabnik pozna, razume in jih opredeli s podelitvijo mandatov.
- › **Mandat** - uporabnik storitev sodelujočim podeljuje mandate za njihov prispevek in sicer za obseg, način sodelovanja, vsebino posredovanja ter v času kot je bilo dogovorjeno. To pomeni, da jim poveri izvedbo določene naloge, ki je predvidena za udejanjanje cilja iz načrta.
- › **Proslavljanje dosežkov** – strokovni delavec in uporabnik sproti preverjata opravljeno delo, tako, da uporabnik poda oceno za izvedbo storitve in oceno doseganja cilja. Uspehe je treba poimenovati, jih ozavestiti, pozdraviti in proslavljati.

4.1 Temeljne značilnosti individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev

Značilnosti v procesu individualnega načrtovanja storitev in udejanjanja ciljev so naslednja:

- ***poteka na uporabnikovo željo***

Uporabnik se odloči o tem ali želi vstopiti v proces individualnega načrtovanja, potem, ko ga je načrtovalec **seznanil z značilnostmi** tega sodelujočega procesa in z **vzvodi za ohranitev vpliva** nad tem procesom. Načela za individualizirano načrtovanje z udejanjanjem ciljev in značilnosti tega pristopa so podrobneje opisana v tretjem poglavju.

- ***Uporabnik ohranja vpliv nad procesom zagotavljanja socialno varstvene storitve,***

Uporabnik ohrani vpliv nad načrtovanjem storitev in udejanjanjem ciljev tedaj, ko **ima potrebne informacije, zagotovljene izbire**, ko sam **podeljuje mandate** za izvajanje storitev. Nadalje zadrži vpliv nad procesom **z izbiro izvajalcev in s plačilom storitev**, ob koncu **poda oceno kakovosti** prejete storitve. Uporabnik je torej dejaven v vsaki fazi zagotavljanja storitve in **v vsaki fazi ima sam zadnjo besedo**.

- ***Posameznik izboljšuje kakovost svojega življenja z aktivnim sodelovanjem,***

S pomočjo socialno varstvene storitve posameznik uveljavlja načelo enakih možnosti, saj mu zagotavlja dostop do institucionalnih in drugih virov v družbi, s čimer veča življenjske priložnosti in možnosti ter tako dejavno izboljšuje kakovost svojega življenja.

- ***Spiralni proces udejanjanja in novega načrtovanja (akcijsko raziskovanje),***

Individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev z udejanjanjem uporabnikovih ciljev je akcijsko raziskovanje, s spiralno ponavljajočimi se fazami načrtovanja, izvedbe, ocene, ponovnega načrtovanja. To ni enkratna aktivnost, ampak proces, kjer načrtovanje usmerja delovanje, prebujajo se nove želje, novi cilji. Za njihovo uresničevanje so včasih potrebne tudi socialno varstvene storitve.

- ***Uporabnica je lastnica načrta in ga lahko kadarkoli spremeni,***

Načrt, ki je nastal po kateri koli izmed treh metod (v nadaljevanju: individualni načrt, ad hoc načrtovanje ali načrtovanje na zalogo), lahko lastnica kadar koli spremeni, dopolni. Spremembo zapiše po enakem postopku in s strokovno pomočjo, kot jo je imela pri zapisu načrta.

Pri individualiziranem zagotavljanju socialno varstvenih storitev gre zlasti upoštevati naslednja **načela**:

- › **Zaupnost** - vsebine pogovorov, izkušnje in informacije so zaupne v tolikšnem obsegu, kot jih opredeli uporabnica.
- › **Zavezanost k udejanjanju ciljev** – uporabnik in strokovna delavka delujeta k udejanjanju ciljev, ki jih je zapisal uporabnik v individualnem načrtu. Strokovno delo predpostavlja sodelovanje pri zapisovanju načrta in pri udejanjanju ciljev. Za ta opravila so potrebni različna znanja, spretnosti in veščine ter zavezanost k udejanjanju ciljev.
- › **Participacija** - aktivna participacija predvideva, da ima uporabnica zagotovljen vpliv od zapisa načrta, do izvedbe in ocenitve storitve, ne glede na obseg njene neposredne udeležbe pri tem.
- › **Zagotavljanje uporabniškega vpliva** – individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev za udejanjanje ciljev je posameznikov projekt ne glede na to, kolikšen obseg pomoči potrebuje za to. Vodi ga sam ali s pomočjo ljudi, ki jih izbere. Če je posamezniku odvzeta opravilna sposobnost, je treba pritegniti k sodelovanju skrbnika. Tudi tedaj je uporabnik vodja svoje skupine in zadrži vpliv nad uresničevanjem ciljev, pri zapisu načrta in pri udejanjanju ciljev ima zadnjo besedo. Enako ohrani vpliv pri izdelavi analize tveganja in načrta za zmanjševanje tveganja tako, da poda oceno tveganja in sodeluje pri oblikovanju ukrepov za zmanjševanje tveganj in ravnanj za zmanjševanje posledic.
- › **Izbira** – v tem procesu uporabnica izbira, kaj bo zapisala v načrt, spremembe v svojem življenju, cilje ter poti za njihovo udejanjanje. Izbrala bo med razpoložljivimi viri in potmi do drugih, dinamiko uresničevanja ciljev, obsegom lastne udeležnosti, vsebino storitev in obsegom vključnosti drugih.
- › **Jasno določene vloge** - sodelujoči v udejanjanju ciljev imajo jasno določene vloge, ki jih uporabnik pozna, razume in jih opredeli s podelitvijo mandatov.
- › **Mandat** - uporabnik storitev sodelujočim podeljuje mandate za njihov prispevek in sicer za obseg, način sodelovanja, vsebino posredovanja ter v času kot je bilo dogovorjeno. To pomeni, da jim poveri izvedbo določene naloge, ki je predvidena za udejanjanje cilja iz načrta.
- › **Proslavljanje dosežkov** – strokovni delavec in uporabnik sproti preverjata opravljeno delo, tako, da uporabnik poda oceno za izvedbo storitve in oceno doseganja cilja. Uspehe je treba poimenovati, jih ozavestiti, pozdraviti in proslavljati.

4.2 Naloge strokovne delavke pri individualnem načrtovanju storitev z udejanjanjem uporabnikovih ciljev

Strokovna delavka vzpostavi z uporabnico sodelujoč odnos, temelječ na spoštovanju in zaupnosti. Prispeva vire, ki jih ima kot strokovna delavka in predstavnica sistema socialnega varstva, ki ima moč. Uporabi znanja, izkušnje, veščine in spretnosti za prenos vpliva od strokovne delavke k uporabnici, s katero sodelujeta v zavezništvu, enotno v smeri udejanjanja cilja.

Strokovna delavka sodeluje v različnih fazah načrtovanja in udejanjanja, pri zapisovanju načrta ali pri izvajanju različnih socialno varstvenih storitev po mandatu uporabnika. Z njim vzpostavi prvi stik in prilagodi način sporočanja uporabnikovemu. Seznani **ga** z namenom, zakonsko podlago in možnostmi individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev; z metodami, ki so na voljo, s potekom dela in pravicami, ki jih ima pri individualnem

načrtovanju z udejanjanjem ciljev. Sseznani ga o tem, kdo bo imel vpogled v njegovo dokumentacijo in za kakšen namen.

Pridobi njegov izražen interes za zapis načrta; se dogovori za kraj, čas srečevanj in o načinu zapisovanja; prihaja točno na dogovorjeno srečanje; vsakokrat s seboj prinese zapis prejšnjega srečanja in najprej preveri ali vse zapisano v njem še drži; opozori uporabnika na morebitna tveganja in po potrebi sodeluje pri izdelavi načrta za zmanjševanja tveganja.

Dosledno upošteva načela krepitev moči sogovornika; skupaj z njim raziskuje razpoložljive vire za uresničevanje ciljev; zapiše načrt in stroškovnik po predvideni metodi; po privolitvi uporabnika mu lahko pove svoje mnenje in ga seznani s posledicami njegovih odločitev oziroma namer; skupaj proslavljata dosežke.

Strokovne delavke v programu svetovanja za delo z mladimi (ISM), so takole povzele nekatere značilnosti svetovalnega dela in individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev:

SVETOVANJE	INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE
Usmerjeno v »odpiranje« za nasvete	Poudarek na tem, kar misli sogovornik in ne mi
Postavljanje uporabnika na realna tla	Sanjanje je dovoljeno
Poslušanje svetovalca	Poslušati in slišati sogovornika
Stvar svetovalca (stroka)	Sodelovanje v procesu (enakovreden odnos)
Izhajamo iz norm, predpisov služb	Izhajanje iz potreb, kot jih opredeli uporabnik
Vsiljeno/neprostoovoljno	Prostoovoljno sodelovanje (na izražen interes, željo)
Moč ima svetovalec	Prenos moči od svetovalca k uporabniku
Sankcije (črtanje, izbris...)	Nezainteresiranost za sodelovanje ni sankcionirano
Zapisovanje domnev	Zapisovanje dejstev
Uporabnik je predmet obravnave	Uporabnik je izvedenec za svoje življenje
Predvidene okoliščine (uradne ure, datum, pisarna št. xy)	Prilagajanje kraja, časa, delovnih okoliščin
Aktiviranje je zapovedano	Aktiviranje skozi sodelovanje
Naloga svetovalke je motiviranje	Motiviranost se krepi skozi pozitivne izkušnje
Vodenje, usmerjanje na osnovi predvidevanj	Strokovni prispevek na osnovi dogovora z uporabnikom
Ustvarjanje vtisa, da veliko vemo	Strokovnost se odrazi v obsegu prenesenega vpliva

(Stare 2006)

4.3 Tri metode za individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev

V tem poglavju se bomo seznanili s tremi metodami pri individualnem načrtovanju socialno varstvenih storitev z udejanjanjem ciljev, ki so uporabne v različnih življenjskih situacijah in za različne namene. To so: individualni načrt, ad hoc načrtovanje in načrtovanje na zalogo.

Ob zapisovanju načrta je posameznik v situaciji, ko mora v štirih, šestih, dvajsetih urah pogovora z načrtovalko opraviti razmislek o svoji preteklosti, sedanjosti in tudi prihodnosti ter se o tem opredeljevati. Če si priključimo v spomin izkušnje iz svojega življenja, se bomo strinjali, da se za velike in največje življenjske spremembe, kot so preselitev, zamenjava zaposlitve, smer študija, partnerstvo, načrtovanje družine *pid...*, običajno pripravljamo mesece, leta. Zbiramo informacije, povprašujemo, razpravljamo, ugibamo, sanjarimo, izračunavamo, se prepričujemo, opogumljamo. Te spremembe zahtevajo od nas veliko napora.

Predstavljajmo si: kako je biti brez vpliva nad temi odločitvami, praviloma brez potrebnih virov in v petindvajsetih urah kritično oceniti svoj položaj ter sprejeti odločitve, ki bodo usmerjale potek življenja?. Za kakovostno načrtovanje je treba **zagotovi-**

ti dovolj časa za razmislek in iskanje rešitev. Tedaj udejanjanje ciljev poteka hitreje, bolj gladko in z manj napora za uporabnika in strokovne delavce.

Pri vseh treh naštetih metodah dela nastane v prvem koraku individualnega načrtovanja zapis – načrt, ki je zapisan **z besedami, ki jih uporabi lastnik načrta**, in sicer ne glede na to, ali so v narečni ali knjižni slovenščini. Velikost črk in oblike zapisa upoštevajo uporabnikove bralne zmožnosti in izbiro.

Načrtovanje lahko lastnica načrta kadarkoli **prekine ali odloži**. Lastnica načrta lahko **odkloni pogovor** na katerokoli temo pri zapisovanju načrta in izbira, kaj povedanega bo vanj zapisanega.

Lastnica načrta **predvidi sodelovanje drugih oseb** pri zapisovanju načrta, če želi. Pogovori z njimi potekajo v njeni prisotnosti. Sama odloči kaj od vsega, kar so sodelujoči povedali, bo zapisano v načrtu.

Enako velja, če je lastniku načrta odvzeta opravilna sposobnost in pri zapisu načrta sodeluje skrbnik ali skrbnica. Tudi v tem primeru **ima zadnjo besedo lastnik načrta**.

Oglejmo si поблиže značilnosti posamezne metode:

- 1 Individualni načrt** z udejanjanjem ciljev je v socialnem delu pri uveljavljanju načel individualizacije v Sloveniji uveljavljena metoda dela. Individualni načrt kot dokument ima določeno strukturo, ki jo bomo podrobneje opisali v nadaljevanju tega poglavja. Zapisovanje načrta poteka ob doslednem zagotavljanju vpliva uporabnika pri tem. Ta metoda je uporabna za uvajanje sprememb pri večjih življenjskih prelomnicah, v kompleksnejših življenjskih situacijah, za načrtovanje sprememb preko večvrstnih ciljev na različnih življenjskih področjih, ali za spremembo, ki se v celoti opre na en cilj – preselitev iz zavoda v skupnost na primer.
- 2 Ad hoc načrtovanje** je uporabno za prepoznavanje in uvajanje manjših ali posamičnih sprememb v vsakdanjem življenju – ko uvajanje teh sprememb torej ne zahteva dodatnih sredstev, večjih prilagoditev niti ne predvideva bistvenega povečanja sodelovanja strokovnega ali laičnega osebja. Te spremembe se dogajajo znotraj obstoječih okoliščin oziroma življenjskih danosti.
- 3 Načrtovanje na zalogo** je metoda individualnega načrtovanja storitev, s katero posameznik ureja okoliščine svojega življenja za obdobje, ko nanje sam ne bo mogel vplivati neposredno. Uporabna je tedaj in v tistih življenjskih situacijah, ko je vpliv na odločitve zmanjšan zaradi spremenljivih stanj, ki jih povzročajo težave v duševnem zdravju, ob napredujoči (tudi terminalni) bolezni ali zaradi spremljajočih pojavov staranja.

Ne glede na obseg sprememb, ki jih je posameznik odločen uveljaviti, ne glede na zahtevnost in težo življenjskih okoliščin in danosti, ne glede na to, po kateri metodi bo individualno načrtovanje potekalo, predpostavlja strokovno delo po opisanih metodah dosledno zagotavljanje uporabniškega vpliva in posameznikovo posredno ali neposredno participacijo in zadnjo besedo pri odločitvah.

Strokovnost pri individualnem načrtovanju se torej odrazi v tem da je lastnica načrta **zadržala vpliv** nad celotnim procesom oblikovanja, izvedbe in ocenitve socialnovarstvene storitve.

Individualni načrt

Metoda zapisa individualnega načrta je primerna za oblikovanje socialno varstvenih storitev, ki jih uporabnik potrebuje pri uvajanju večjih življenjskih sprememb oziroma pri načrtovanju kompleksnejših življenjskih situacij. S pomočjo teh storitev posameznik ohrani vzvode vpliva ob življenjskih preobratih, prehodih in spremembah, ko se je treba naravnati na nove okoliščine in dejstva ter peljati svoje življenje v želeni smeri.

Kaj je velika življenjska sprememba ostaja v presoji posameznika, vsekakor pa se najpogosteje le-te povezujejo z življenjskimi prehodi in spremembami statusov ali socialnih vlog. Kratke odlomke življenjskih zgodb na naslednjih straneh so zapisali ljudje, ki so zunaj izobraževalnega sistema, ki so ostali brez zaposlitve ali jim je ne uspe pridobiti, so zaradi bolezni ali nesreče spremenili status, so se upokojili in vstopili v visoko starost, ki so spremenili kraj prebivanja in življenjski slog z namestitvijo v zavod, doživeli spremembe v partnerstvu ali kot starši.

Individualni načrt oblikuje podlago za izvedbo storitev. Prinese smernice za udejanjanje ciljev,

vire in poti za njihovo doseganje. Nastane v delno strukturiranem poglobljenem intervjuju. Individualni načrt naj ne obsega več kot 6 strani besedila, ki je izključno zapis uporabnikovih besed.

Za zapis je potrebnih od pet do sedem srečanj, ki potekajo v razmiku enega tedna in trajajo od uro in pol do dve uri. Izdelava individualnega načrta vzame do 25 ur dela, pri čemer ni vštet čas za prevoze.

Zapiše ga lahko **strokovni delavec ali delavka - načrtovalka**, ki se je usposobila za metodo individualnega načrtovanja in ki s praktičnim delom potrjuje zavezanost uporabniški perspektivi v socialnem delu.

Individualni načrt lahko zapiše **svojka, svojec** z opravljenim usposabljanjem za individualno načrtovanje, če ga uporabnik izbere za to nalogo.

Največji obseg vpliva nad zapisom ima lastnik individualnega načrta tedaj, ko se odloči **zapisati načrt sam** in ima pri tem zagotovljeno potrebno pomoč in informacije, če jih želi.



Strokovne delavke programa informiranja in svetovanja mladim (ISM) so takole oblikovale uvodno predstavitveno informacijo o zapisu individualnega načrta pri delu z mladimi:

Če želiš ti predstavim, kako individualno načrtovanje poteka? Dobila se bova od pet do sedemkrat, enkrat tedensko. Vsakič bova govorila o stvareh, ki se ti dogajajo. To bo tvoja zgodba, ki izhaja iz tebe. V načrtu bo napisano vse, kar boš želel povedati, česar ne boš želel, pa ne bo. Gre za zapis tvoje življenjske zgodbe tvojih interesov, želja, pričakovanj in ciljev. To dosežeš tako, da razmisliš, kaj želiš, da se ti v prihodnosti dogaja. Jaz poslušam in zapišem, kar poveš, nato skupaj preveriva in zapisano ostane, kar se ti zdi pomembno. Nato pogledava, kje želiš pri udeležanju ciljev podporo, sodelovanje. (Stare, Usposabljanje 2005)

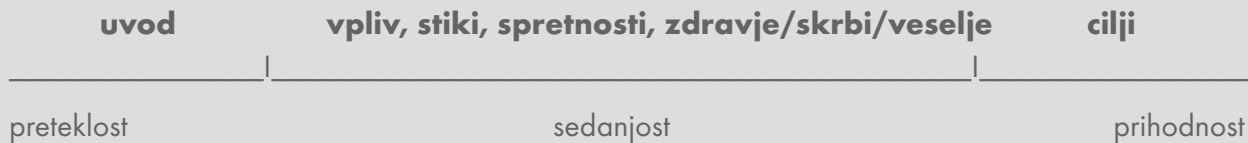
Individualni načrt obsega tri vsebinske dele in tri časovne razsežnosti:

a Uvod obravnava **preteklost**

b Štiri vidiki: vpliv, stiki, spretnosti in skrbi/veselje raziskujejo **sedanjost**

c Cilji usmerijo delovanje za **prihodnost**.

Ali v ponazoritvi:



Vrednotena trditev o sebi

Metoda individualnega načrtovanja odpravlja pokroviteljsko prakso v socialnem varstvu, s katero je uporabnika treba razvrednotiti, zato, da bi imel dostop do socialno varstvenih storitev. V

prvem stavku individualnega načrta njegov lastnik, lastnica sebe predstavi kot sama želi. Sledi nekaj primerov samopredstavitve:

- + *Sem Tanja, ki se še nikoli nisem tako predstavljala. Sem vesela, res ful rada se smejim.*
- + *Sem trmast in trmast bom ostal.*
- + *Pri sebi cenim, da sem samostojna oseba, ki rada pomaga ljudem. Prilagodim se lahko vsaki situaciji in spoštujem vse ljudi ne glede na barvo kože in njihov socialni status. Sem odprta oseba in ljudje mi radi zaupajo svoje probleme.*
- + *Sem učitelj, mož in očka.*
- + *Sem ženska, ki kljub težkemu življenju ohranja optimizem.*
- + *Ime mi je S. in sem dobrosrčen. Rad imam iskrene ljudi in živali.*
- + *Sem srečna lastnica moje hiške. Ponosna sem nase, ker sem si jo prigarala s svojimi žulji.*
- + *Moje ime je M. Mislim, da sem v svojem poklicu zelo dober in da sem vreden delavec.*

a Uvod

Ta se ukvarja s preteklostjo in prinaša osnovne podatke, življenjska razpotja od rojstva do današnjega dne. Zadnji stavek uvoda bo zapisal kje

danes živi, s kom, njen status in podobno. Oglejmo si zapise nekaterih življenjskih mejnikov in prehodov lastnikov individualnih načrtov:

... Nisem več mogla prenašati njegovega pijančevanja, poniževanja, psihičnega in fizičnega nasilja. Tudi zaradi otrok ne. Nihče ni vedel nič o tem kar sem preživljala. Nikomur nisem povedala, niti sem koga prosila za pomoč. Tako sem ostala sama z otrokoma. Za oba dobro skrbim in ju preživljam sama.

... Takrat sem se odselil k staršem, z mano je šlo vedno na slabše. Vse me je nerviralo, skušal sem se čimbolj osamiti. Hotel sem, da me ves svet pusti pri miru. Vse je šlo: služba, dekle, stanovanje... mojega nekdanjega življenja enostavno več ni bilo. Sčasoma sem spoznal, da tako več ne gre naprej, da moram s svojim življenjem nekaj narediti. Tako sedaj na ostankih nekdanjega, gradim novo življenje ...

... V tem času sta mi umrla mož in sin. Trenutno je moje zdravje zelo slabo, saj imam skoraj vse bolezni, ki spremljajo nas stare. Pred časom me je tudi močna kap in moje zdravstveno stanje se je od takrat zelo spremenilo ...

... Doma sen bila dobra gospodinja. Kuhala sen, pekla jabukof štrudl in orehovo potico, prala cote s pralnin strojem... Okapala sen na njivi, foutrala prašiče in krave... Decan sen pomagala delati domačo nalogo. Učila sen jih pri verouku... Gda je naša mama mrla me je moj mouš začēja mlatiti. Čela sen ga nazaj segniti, te pa me je čeu spoklati. Poklicali so me v Ormoš, iz Ormoža pa naravnost sen v XX. Tu sem že štiri leta...

... Ko več nisem mogel naprej sem si rekel, ali bom umrl, ali pa se grem zdravit. Potem sem šel na XX in sem bil čist eno leto. Začel sem tudi delati. In potem sem zopet nazaj padu in se kar hitro prijavil nazaj na metadon. Vmes sem se še zadeval s heroinom. Trenutno se zopet dogovarjam za čiščenje na XX....

... Ob dobrih prijateljih sem spoznal, da je življenje lahko tudi drugačno, da sem plačal svojo ceno in da se nimam časa ukvarjati z drugimi. Zdaj bom končno diplomiral. Brezposelnost je moja skala, ki me omejuje na vsakem koraku, ki mi diktira tok življenja.

... Trenutno delam v privatnem podjetju. Lastnik je z mano zelo zadovoljen. Tam se počutim zelo dobro...

b Štirje vidiki

Ti se v individualnem načrtu ukvarjajo s sedanjostjo in so naslednji: **vpliv, stiki, spretnosti in skrbi/veselje**. To je osrednji del načrta. V njem njegova lastnica zapiše zlasti to, o čem odloča, kaj ima rada in česa ne, status, kdo so pomembni ljudje v njenem življenju, kaj vse zna in zmore, kaj jo veseli, skrbi, žalosti, potek zdravljenj in kaj ji prinaša največje zadovoljstvo.

Vsak vidik raziščemo posebej, in sicer na enem izmed srečanj. Zaporedje pri raziskovanju se običajno ustvari kar samo, glede na življenjske teme, ki trenutno prevladujejo v sogovorničini resničnosti. V nadaljevanju pogovora raziskujemo spremembe, ki jih želi uvesti v svoje življenje sogovornica na vsakem izmed štirih področij (vidikov). Kaj želi spre-

ni v odnosu do snaha (sprememba v vidiku "stiki"), pri čem želi imeti več besede (sprememba v vidiku "vpliv"), ali meni da bi obiskala ortopeda (sprememba v vidiku "zdravje")...? Želje po spremembah zapiše v zadnjem odstavku vsakega pripadajočega vidika. Te oblikuje lastnik načrta v cilje.

Pogovori o naštetih temah torej raziščejo sedanjost in prinesejo nabor zelenih sprememb na različnih življenjskih področjih. O vseh zapisanih željah uporabnica pove, kako meni, da bi se ta želja lahko uresničila? Kdo naj bi sodeloval, kdaj ali kaj naj bi se zgodilo? Temu pravimo izpeljava miselnega nastavka. Oglejmo si dva primera izpeljanega miselnega nastavka – ko se iz želje oblikuje cilj:

»Rada bi živela bolj zdravo« je na primer jasna želja, a tako zelo splošna, da bo brez nadaljnega raziskovanja malo verjetno našla prostor v udejanjanju. Zato gre poizvedeti o tem, kaj meni da bi za to lahko storila, kaj zanjo pomeni zdravo življenje in kako meni da bi bilo to možno uresničiti. V pogovoru se morda izoblikuje smer zelenega delovanja in sklene: »Redno se bom rekreirala« in to zapiše v cilj. Ali pa se sogovornica odloči, da v tej smeri nima namena ničesar ukreniti in zapiše v načrt: »Rada bi živela bolj zdravo, a se s tem še ne bom ukvarjala.« Sogovornica je s pomočjo načrtovalkinih vprašanj razmislila o svoji nameri in se opredelila. Tokrat je miselni nastavek izpeljan.

»Želel bi si, da me upoštevajo in zaupajo da sem sposoben se družiti s prijatelji« je želja, ki sama po sebi ne pove, v katero smer bo mladi mož usmeril prvi korak. To je potrebno še raziskati. Kaj pomeni zanj da je upoštevan? Lahko se izkaže, da bi rad znal se postaviti zase.

Pri izpeljevanju miselnih nastavkov pri oblikovanju ciljev, strokovna delavka z vprašanji spodbuja sogovornika k razmisleku o zeleni spremembi in

sama ne prinaša odgovorov niti ne namiguje rešitev, ne svetuje niti ne usmerja.



Vidik VPLIV

Ko se uporabnik ozre na svojo življenjsko situacijo iz tega zornega kota, razmišlja o tem, na katere odločitve v vsakdanu lahko vpliva, o čem odloča pri izobraževanju, zaposlitvi, uresničevanje temeljnih človekovih, otrokovih pravic, kaj ima rad in česa ne mara, s čim upravlja, kako uveljavlja državljanske obveznosti in pravice, o statusu, posesti in prihodkih, o upravljanju z njimi, o osebnem slogu, ali ima vpliv in izbire pri preživljanju prostega

ga časa, katere vloge prevzema doma in v širšem socialnem okolju, poklicne možnosti, partnerstvo, nastanitev, prakticiranje in udeležba verskih obredov, organizacija življenja.

Razmislek se bo torej vrtel okrog obsega vpliva, ki ga ima pri vsakodnevnih odločitvah, o izbirah, ki jih ima na voljo, na kaj lahko vpliva in na kaj ne. Po zapisu dejanskih okoliščin, sogovornik v zadnjem odstavku zapiše želje po spremembah:

Ko je bil nameščen v dom se mu je življenje obrnilo na glavo in nič več ni bil tako zelo svoboden....Počutil se je grozno, ker se mu je zdelo, da ne more na nič več vplivati...Najbolj ga moti, ker ne more vplivati na hišni red, predvsem si želi zjutraj spati tako dolgo, kot to sam želi... Najbolj ga moti, da že skoraj dve leti ni bil doma na izhodu... Rad bi šel v mesto izbirat in nakupovat oblačila, ki bi mu bila všeč. Želi si spati pa čeprav bo spal celi dan. Nima nobene volje, da bi vstal... Če bi imel svoj računalnik in internet bi morda rajši vstal.

Ful stvari si lahko sam. So nekatere, ki ne. Npr..ne morem it, ko se zmislim (varianta »Dokler živiš pod mojo streho...«) ... Denar si zaslužim pri stricu. Sam razpolagam z njim.

Kaj želim početi v življenju? Ne vem... zaenkrat naredit šolo. To naj bi bil moj poklic. It v kompanijo. Prit z malo dela do dosti šoldov.

O svojem življenju ne odločam sama, saj sem odvisna od negovalk, katere me že zelo zgodaj zbudijo, saj mi morajo naredit nego.V prostem času zelo rada gledam TV, poslušam glasbo (CD ali radijsko postajo), delam gobeline, berem časopise in revije...

Rada bi šla kdaj v park na sprehod, poleti na sladoled, pa ne morem, saj je dom v hribu, tako sama ne morem v klanec z invalidskim vozičkom.

Rada bi, da bi si lahko kdaj sama izbrala, kaj točno bi jedla za zajtrk, kar ne pomeni, da v domu zajtrk ni dober, ampak se preveč ponavlja eno in isto.

Vidik SPRETNOSTI

V tem pogledu lastnik načrta zapiše, kaj zna in zmore, našteje veščine in spretnosti, v čem je dober, kaj ga veseli, katere nove veščine želi pridobiti, česa se naučiti, kaj postati in katere socialno varstvene storitve potrebuje pri tem. Najprej torej uporabnik

naniza svoje sposobnosti in nato zapiše spremembe, ki jih želi uresničiti s tem, da bi se naučil česa novega, osvežil ali obudil nekatera že pozabljena znanja ali veščine, ali ohranil, zadržal pridobljene veščine. Tu je nekaj primerov sprememb:

... znam dati prat, malo skuhati, se skopati, postlati posteljo. Pišem pesmi, izdala sem pesniško zbirko, igram na orglice. Pišem članke za revijo XX. Z menoj so imeli intervjuje iz revije XX,XY, YY in YZ. Dvakrat sem bila na televiziji.. Moje sanje so, da bi šla v redno srednjo šolo,, turistična smer. Rada bi se znala pogovarjati po angleško.

... Znam risat, delat z računalnikom, vozit bager, delat internetne strani.

Sposoben sem hoditi v službo, opravljati svoje dolžnosti...znam ravnati z denarjem, znam razumeti človeka, znam pisati, opravljati gospodinjska opravila.... Veliko sem se naučil o glinenih izdelkih... Zelo aktiven sem tudi v športu... Moj najboljši skok v daljino z zaletom je 3,45m.

*Kuhat znam, mama me je naučila....Znam rolat... Sem športnica. Se znam branit...
Moj cilj je naredit trgovsko šolo, a kdo bo plačal šolnino, kako prišparat?*

Na obisku v Sloveniji je bil pred nekaj leti direktor Centra za neodvisno življenje v Stockholmu, dr. Adolf Ratzke. Ko je pogovor nanese na to, kako pomembno je, da prejemnik storitev sam opredeli oblike pomoči, je to ponazoril s svojim primerom: »Sicer lahko sam oblečem pullover, seveda. A s tem se bom ukvarjal 20 minut in nato bom še eno uro počival, da si opomore. V tem času bi lahko napisal dve strani prispevka. No, kaj boste menili kot strokovni delavci? Potrebujem pomoč pri oblačenju ali ne? Seveda jo. Ker je moj čas dragocen.«



Lastnica individualnega načrta je napisala: **»Znam zmešati kakav, za ostalo pripravo hrane potrebujem pomoč drugega. Znam napisati svoje ime, za ostalo pisanje in branje potrebujem pomoč drugega. Sem lahko sama doma 10 minut, za daljši čas rabim spremstvo. Grem sama v trgovino po kinder, za druge poti in nakupe rabim pomoč.«** S tem, ko je uporabnica navedla, kaj zna in zmore, je obenem zapisala tudi obseg in vrsto storitev, ki jih potrebuje pri vsakodnevem življenju pri prehranjevanju, pri pisnem sporazumevanju in pri obsegu časa, ki ga udobno preživi brez navzočnosti druge osebe. Takšen način predstavitve potreb po storitvah ne razvrednoti, temveč ustvari možnost za uporabnika, da zapiše vse, kar zna in zmore: **»Znam pokazati, katera glasba mi je všeč, ker**

ob njej zadovoljno grgram in se pozibavam sem in tja...Znam sporočiti, katero hrano imam rad, ker tisto, kar mi ni všeč, pljunem takoj ven...Prepoznam brata in ko pride v mojo bližino, obrnem glavo v njegovo smer...« je zapisala mama v individualni načrt svojega sina, ki potrebuje največji obseg trajnega spremljanja in pomoči z elementi vsakodnevnih zdravstvenih nege.

Dostojevski je zapisal: »Da bi se prepričali o lastni prištevnosti ni treba soljudi zapirati v norišnice.« V vidiku Spretnosti bi ta misel, če bi bila parafrazirana, brez težav osvetlila bistvo individualnega načrtovanja z udejanjanjem: »Da bi utemeljili potrebo po socialno varstveni storitvi ni dopustno, da bi se morali najprej razvrednotiti.«

Vidik STIKI

V vidiku Stiki sogovornica razmisli o svoji socialni mreži – kdo so pomembni ljudje v njenem življenju; kakšni so odnosi z njimi in kaj bi v teh odnosih ohranila kot je, kaj pa bi morda spremenila. Pri tem je pomembno osredinjanje na spremembe, ki jih želi zase in ne za spreminjanje drugih ljudi iz njene okolice. Individualno načrtovanje se ukvarja s spre-

membami, ki jih želimo uvesti v svojem življenju, te spremembe pa vplivajo tudi na spremembe v okolici. V nadaljevanju prinašamo nekaj izsekov zapisov o socialnih mrežah, o odnosih z drugimi in želje, ki so jih v nekaterih primerih sogovornice in sogovorniki oblikovali tudi v cilje, v nekaterih primerih pa so presodili, da ne želijo vnašati sprememb:

Fotr je ful staromodnen. Če imam hlače, da se mi vlečejo po tleh, me primerja z drugimi puncami. Če pa se jaz primerjam s katero, ga pa ne zanima. Zdej mi fotr ne more nič. ...V varni hiši sem si dala uhanček v nos....Nisem navajena ljubezni. Bilo bi mi navadno tudi če bi bila sama... V zvezi s staršema se ne želim forsirati.

Vsi ljudje, ki jih imam rad, bežijo proč od mene ali pa me zapustijo na ta ali drugačen način, ponavadi iz sebičnih razlogov. Oče se me je odreko, ker ni več hotel prenašat moje odvisnosti... Nimam prijatlov... Želim si, da bi z sestro spet vzpostavila tak odnos, kot sva ga imela preden sem padel v odvisnost...Rad pa bi si, ko se bom ščisto, najdo tudi normalne prijatle. Z očetom si želim, da bi se lahko normalo pogovarjala.

Nekako sem najbolj navezana na ženske, ki prihajajo k meni preko »nege na domu«. Ko sem bila v zavodu, sem imela zelo dobro prijateljico, vendar pa, ko sem šla domov, sem z njo izgubila stike in se z njo nisem slišala že 11 let.... Rada bi imela osebo, ki bi me razumela, kako je, ko si na invalidskem vozičku in ne moreš iti, kamor si želiš ... Imam veliko željo, da bi se s to prijateljico zopet srečali in navezali stike.

Njegova razmerja so trajala ponavadi le nekaj mesecev, ker je bil veliko v bolnišnici XX. Z nobeno od deklet več nima stikov...Preden je zbolel je imel veliko prijateljev s katerimi pa nima več stikov. Želi si, da bi ga včasih obiskali in z njim obujali spomine.

Izven družine nimam pravih prijateljev, na katere bi se lahko zanesla... Redko kdaj sem prosila za pomoč ali mnenje. To se mi dogaja tudi sedaj, ko pomoč res potrebujem. Pogrešam nekoga, da bi se v njegovi bližini od srca razjokala in pri tem ne bi imela slabega občutka.

Tu, kjer bivam, sem dobro sprejeta, ker znam komunicirati....Stiki z domačimi so se popravili v

Vidik ZDRAVJE-SKRBI-VESELJE

Tu zapiše sogovornica posebnosti pri skrbi za zdravje, diagnoze, zgodovino bolezni in potek zdravljenj, terapije, specialistične kontrole in morebitno željo po spremembah v tej smeri. Nadalje zapi-

še svoje skrbi in česa jo je strah. Razmisli o zamerah in sovraštvu, ki jih goji do drugih in razmišlja ali bi želela v tem kaj spremeniti in kaj naj bi se zgodilo.

Moja diagnoza je Paraplegija spastika...imam samo eno ledvico...sem slabokrvna...velike težave pa imam tudi z želodcem.. Velik problem so medicinsko tehnični pripomočki in prevoz, ker moram iti v Ljubljano. Moj invalidski voziček je že zelo star in bi bil potreben popravila, še najbolje pa bi bilo, če bi dobila novega. Tu pa so spet problem finance....

V življenju ga je najbolj od vsega na svetu prizadela smrt mame, katere se spomni le po tem, da ga je imela rada in da je bila zelo dobra ... Kadar se spomni na mamo gre v kapelico in zanjo moli, sicer pa se to naj drugih ne tiče... Želi si čimprej obiskati mamin grob in ji prižgati svečo. Rad bi ji povedal, kako rad jo ima in kako jo potrebuje, kaj vse je doživel in kaj si želi.

Trenutno se zopet malo postavljam na noge. Moram priznati, da je zelo hudo...imam krče v nogah in komaj zdržim minuto ali dve stoje. Ker imam malega otroka, bi od doma na vaje zelo težko hodila.prostovoljno nihče noče paziti otrok, plačila za varstvo pa si ne morem privoščiti.... Nikoli nisem bila na kakšnem zdraviliškem zdravljenju, vendar bi zelo rada šla. Vsako leto dobim od Društva XX obvestilo, da si lahko uredim zdraviliško zdravljenje, vendar ga ne izkoristim, saj pridejo stroški bivanja in namestitve zelo visoki....Moja največja želja je, da bi spet hodila, zato pa potrebujem osebo z ustreznim znanjem, ki bi bila pripravljena hoditi k meni domov, da bi izvajala ustrezne vaje.

Nikoli nisem naredila ničesar, da bi se ljudem bolj odprla. Vzrok za to pa ni moja nadutost temveč strah, ki ga doživljam v stikih z ljudmi... Bojim pa se reakcije okolja, če bi kdo slučajno zvedeli, da hodim k psihiatru. Mogoče bom to enkrat tudi naredila. Rabim pomoč, da se spremenim.

Zaradi osebnih družinskih problemov nimam časa, niti v miru odžalovati za mamo... Želim mirnost vsakdana – tako fizično kot psihično.

Mama se vedno dere, pol pa jaz tudi, ker me psihira. Fotr ne psihira. Začel me je klicat na mobi, ko sem zunaj- zvečer. Sprašuje me, kdaj bom prišla domov in če vem, koliko je že ura. Sploh

V tretjem delu tega vidika zapiše sogovornica kaj ji v življenju prinaša največ zadovoljstva, veselja, trenutke sreče – kdaj ji je najlepše. Obenem razmisli ali želi kaj izmed naštetega doživeti pogosteje, da

bi trajalo dlje, in kako naj bi se to zgodilo. Nato naniza spremembe, ki jih ima namen uvesti v tem polju svojega življenja.

ne vem, zakaj kliče. Doma bi mi blo kul, če me ne bi vedno psihirali.

Ful mi je lepo z družbo, ko je smeha...

Vesel sem kadar pridejo vsi k meni in skupaj jemo, se pogovarjamo. Želim si veliko takih druženj, tako se moje veliko srce razveseli.

Vesela sem, da imam tako dobre sesede in tudi, da imam kurjavo na plin. Rada imam kremšnite in sem zelo vesela, če mi jih kdo prinese. Želela bi si pomoč vsakodnevno. Ko zbolim sem čisto sama. Pomoč sicer pride vendar za kratek čas (patronažna sestra).

Srečna sem, ko igram. To je meni takšen užitek. Če igramo, kakšen dober komad, vedno rečem »Ma kaj je že končalo.«..... Vesela sem, ko poslušam muziko, ko klepetam z... Moje sanje so prit v filharmonijo. Samo je treba prej končati srednjo glasbeno in prit na akademijo.

... Danes mi največje zadovoljstvo prinaša to, da sem zdrava, da me domači razumejo, da lahko grem na vrt in gojim rožice. ...Jaz bi bila še bolj vesela, če bi kdaj šla kam pohajati, na kratke izlete.. Rada bi šla na Kurešček. Rada bi vsak teden hodila v trgovino, pa na kavo s kakšnim od domačih. Enkrat bi odšla k sveti maši, ki poteka v italijanščini.

To je bilo nekaj odlomkov iz individualnih načrtov. V njih so lastniki zapisali želje, ugotovljali potrebe in razmislili o spremembah, ki se odrazijo v ciljih.

C Cilji

Ti so tretja časovna razsežnost, ki jo obravnava individualni načrt. Cilji so usmerjeni v prihodnost in so smerokaz za delovanje. Cilji so posameznikove želje, ki jih je opremil z namenom. Usmerijo prvi korak v smeri k cilju. Ne obstajajo nerealni cilji, vsak cilj je pomemben, saj usmerja delovanje. Na poti k cilju nastajajo izkušnje, ki vplivajo na novo opredelitev ciljev. In ti usmerjajo naslednji korak za delovanje.

V individualnem načrtu lastniki največkrat nanizajo do šest, sedem ciljev iz različnih življenjskih sfer, kar pomeni, da so se oblikovali v pogovorih pri večini izmed štirih vidikov.

Oglejmo si cilje iz različnih individualnih načrtov, ki smo jih nabrali v posameznem vidiku:

Cilji v vidiku VPLIV

- . imeti bančno kartico
- . preseliti se v bivalno enoto
- . zaposlitev, ureditev finančnega stanja
- . zamenjati službo
- . udeležba na volitvah

Cilji v vidiku SPRETNOSTI

- . naučiti se kuhati različne jedi
- . sodelovati pri hišnih opravilih
- . naučiti se igrati na harmoniko
- . ohraniti vozniški izpit

Cilji v vidiku STIKI

- . poiskati nekoga, ki bi hotel z mano hoditi na sprehode
- . pogosteje obiskat mamo
- . Izboljšati odnose s sestrama in s sosedi
- . srečati se s prijateljico po dolgih letih pri meni doma
- . ohranitev dosedanjih stikov – predvsem pri mlajšem otroku

Cilji v vidiku ZDRAVJE-SKRBI-VESELJE

- . redna telovadba
- . pridobiti nov invalidski voziček,
- . da bi šla letos v zdravilišče, rada bi, da bi šel kdo z mano
- . izbrati psihoterapevta in razrešiti notranje konflikte
- . pridobiti storitev Rdeči gumb

Kot lahko ugotovimo, se cilji nanašajo na ključna življenjska področja. Med njimi ne bomo našli "nerealnih," ciljev, ki so tako pogosta tema pri

opozarjanju na tveganja individualiziranega načrtovanja. Nekatere strokovne delavce namreč skrbi, da si bodo ljudje izmišljevali nerealne

cilje, ki naj bi jih nato pri svojem strokovnem delu uresničevali. Tvegano je presojati o realnosti posameznih življenjskih ciljev, še zlasti presojanje s pozicije moči. Tedaj se posamezniku dogajajo stvari in okoliščine, ki si jih sam ne bi nikoli izbral. Najpogosteje so te izkušnje povezane z izgubo življenjskih možnosti in priložnosti in z zmanjšano kakovostjo življenja. Ko se pri socialnem delu odrečemo pokroviteljski vlogi strokovne delavke, ki "ve, kaj uporabnica potrebuje,, lahko samo

skromno priznamo, da še svojih lastnih moči in zmogljivosti, ter darov ne poznamo prav dobro in da meje svojih zmogljivosti nenehno presega-mo. In če ne poznamo niti obsega, meja svojih, telesnih, psihičnih in umskih potencialov, talentov, kako bomo to lahko presojali pri sočloveku? Ni nam dano vnaprej videti niti lastne življenjske poti, kako bomo torej odločali o življenjski poti soljudi?

Ad Hoc načrtovanje

Ad hoc načrtovanje je metoda načrtovanja socialno varstvenih storitev za hitro uvajanje manjših sprememb v vsakdanjem življenju, kadar udejanjanje ciljev praviloma ne predvideva večjih dodatnih virov (denarnih, organizacijskih ali v osebju) - za uvajanje sprememb znotraj danih okoliščin in možnosti. Ad hoc načrtovanje se pri izvedbi ciljev usmerja na obstoječe še neuporabljene vire v institucionalnih okoljih ali v posameznikovem življenjskem okolju.

Za izvedbo in zapis ad hoc načrta so potrebna vsaj tri srečanja, ki trajajo od uro in pol do dve uri (vsako), zaželeno v časovnem razmaku enega tedna. Tu gre prišteti predstavitevno srečanje ter morebitno posredovanje pri pridobivanju ključ-

nega delavca in navzočnost pri prenosu načrta v izvedbo ključni delavki. Izdelava ad hoc načrta vzame 4 ure brez poti.

Pri izdelavi ad hoc načrta gre dosledno upoštevati vsa načela za zagotavljanje vpliva uporabnika nad procesom načrtovanja, kot smo jih predstavili v uvodu tega poglavja.





Morebitni uporabniki bi to metodo ad hoc načrtovanja predstavili takole:

Ad hoc načrtovanje pomeni, da boste povedali in zapisali s katerimi spremembami bi si lahko izboljšali kakovost življenja v vašem vsakdanu tu, kjer ste. V načrtu boste zapisali, kaj želite, da se spremeni, in kakšno pomoč pri tem želite ter potrebujete.

To bo potekalo tako, da se boste srečala z načrtovalko in se pogovarjali o tem, kako poteka vaš vsakdan, s čim ste zadovoljni in kaj pri tem pogrešate. To bo načrtovalka v pogovoru z vami tudi zapisala, tako kot boste vi želela da je zapisano. Nastal bo načrt, v katerem boste imeli zapisane svoje potrebe in želje za spremembe. Te boste zapisali v ciljih na koncu načrta.

Zapis načrta in ciljev poteka v treh srečanjih, vsako traja od uro in pol do dve uri. Danes se dobiva prvič, nato še dvakrat, če se boste odločila, da bi zapisali ad hoc načrt. Če vam je lažje, da se za naslednjič vnaprej pripravite, vam lahko pustim tale vprašanja, o katerih se bova pogovarjali v naslednjih srečanjih.

Danes bi se pogovor vrtel o tem kako poteka vaš dan in kaj bi v njem spremenila. Naslednjič bi se pogovarjali največ o ciljih za spremembe in malo o tem, kako naj bi se uresničili. Na tretjem srečanju pa bi se pogovarjali o poteh za udejanjanje ciljev in o sodelavcih na tej poti. Takrat bi se tudi zmenila za sodelovanje s ključno delavko, ki bo skrbela za potek dogovorjenih storitev.

Čas in kraj srečanj boste izbrala sama. Če želite, da je zraven še kdo, ki ga vi izberete, je to vaša odločitev. Če mislite, da bi se bolje razumeli s pomočjo tretje osebe, da bi se bolje razumeli-kdo predlagate, da bi to bil?

Informacije, ki jih boste v načrtu zapisali, so vaše in načrt bo bral tisti, ki ga boste vi izbrala. Ko boste imela zapisane cilje, jih boste razvrstila po pomembnosti, kateri naj se najprej začne uresničevati in nato naslednji...S tem boste odločila, kaj izmed vsega, kar želite spremeniti, bo prvo na vrsti za udejanjanje.

Pri udejanjanju pa se boste za vsak cilj posebej pogovarjali z načrtovalko ali s ključno delavko, kako naj poteka udejanjanje, kdaj in na kakšen način, podelite zadolžitev. Tu napišete tudi morebitne drugačne, rezervne rešitve, če po želeni poti cilj ne more biti uresničen.

Posnetek stanja poteka v delno strukturiranem intervjuju, ki razišče posameznikovo opredelitev situacije in želene spremembe v ciljih. Raziskuje torej zdajšnje stanje za načrtovanje sprememb v neposredni, tj. bližnji prihodnosti. Uporabnica pove, kako preživi dan in načrtovalka zapiše vse, kar je uporabnici pri tem pomembno. Obenem raziskuje prihodnost: kako

pa mislite, da naj bi bilo? Ob vsaki temi bo torej načrtovalka poizvedela tudi v časovni perspektivi bližnje prihodnosti. V pogovoru se bodo izoblikovali cilji.

Oglejmo si nekaj naborov kratkoročnih ciljev, ki so jih zapisali posamezniki za spremembe v vsakdanu v danih okoliščinah:

OSEBNI PREDMETI, OBLAČILA

- . Rada bi imela še kakšno trenirko in navadne nogavice, ne volnenih.
- . Rad bi, da bi mi iz pralnice vračali vsa oblačila, ki jih dam v pranje in da so ta oblačila v izpravnem stanju in ne raztrgana.
- . Zobna ščetka, zobna pasta, šampon na zalogi.

SKRB ZA ZDRAVJE

- . Odkar sem v zavodu, nisem bil na pregledu in ne vem na podlagi česa so mi dali te tablete. Rad bi vedel kakšne tablete jemljem in zakaj ravno te. Na dan dobim 7-8 tablet in sploh ne vem zakaj.
- . Želim si iti k okulistu, da mi da nova očala. Potrebujem nekoga, da bi me tja peljal.

PROSTI ČAS IN VERSKI OBREDI

- . Rad bi se več vozil z berlingom.
- . Da bi mi pokazali, kje in če se v zavodu nahaja knjižnica, da bi dobila knjige za brati.
- . Župnik bi lahko večkrat prišel obiskat starejše ljudi
- . Želim si spremstvo na veselice, prireditve,
- . Da bi me kdo večkrat peljal ven na zrak.

PLAČANO DELO

- . Pazila bi otroke
- . Da bi svoje pisanje imela možnost objaviti ter možnost prodaje knjig
- . Rad bi opravljal kakršnakoli zidarska ali težaška dela. Lahko tudi komu priskočim na pomoč. Kolikor pač dopušča zdravje.



- . Želim pomagati v gospodinjstvu v popoldanskem času.
- . Kakšno delo, ki bi ga lahko opravljal z eno roko; lažje delo.

POVEZANOST Z OKOLJEM, DRUŽENJE, OBVEŠČENOST

- . Če je v zavodu kakšen časopis, bi si ga želel izposoditi, da si ga preberem.
- . Želim si človeka za pogovor, ki bi me zastopil kaj govorim.
- . V sobi bi rad imel televizijo in radio.
- . Rad bi vedel, kaj se dogaja z mojo prošnjo za dodatno pomoč, poslano na CSD.
- . Vzpostaviti stik s sorodniki, da bi me prišel kdo obiskat. Jaz bi šel tja in rad bi, da gre nekdo z mano.
- . Po telefonu bi rad poklicli brata, da bi mi socialna delavka pomagala po imeniku pogledati številke, da bi lahko poklical, ker ne vidim.

PREHRANA

- . Želim si bolj lahke večerje in manj mesa.
- . Ker mi je zajtrk prezgodaj, bi si želel, da bi bila med 9. in 10. uro malica. Lahko bi mi namesto zajtrka pripadala malica.
- . Želim si imeti džezvo, da bi si lahko skuhal kavo. Zanima me koliko stane džezva.

UPRAVLJANJE Z DENARJEM In S SVOJIM ČASOM

- . Da bi me nekdo spremljal, kako in zakaj porabim denar in me naučil, da bi ga imel na razpolago do konca meseca. Želim si, da bi sam upravljal s svojim časom.

ZASEBNOST IN STIKI

- . Rad bi imel zagotovljeno intimnost, več zasebnosti.
- . Želim si, da bi se lahko z ženo pogovarjal po telefonu (osebno). Sestra bi mi lahko prinesla telefon (mobitel) v sobo.
- . Rada bi šla za en dan domov, pogledat svojo hišo in očetov grob.
- . Želela bi, da v času, ko jemo, negovalke ne bi istočasno preoblačile sstanovalke.
- . V sobi si želim police. Imeti ključ od sobe

Za jasno oblikovanje ciljev velja enako kot pri individualnem načrtu in sicer, da se bo dobro načrtovanje ukvarjalo z doslednimi izpeljavami miselnih nastavkov, kar bo spodbudilo uporabnika o tem, kako naj se sprememba zgodi, razporeditev vlog za izvedbo, čas izvedbe in pokritje stroškov, ki pri tem nastanejo.

Pri vseh treh metodah načrtovanja spodbujamo uporabnico k temu, da razmisli o poteku izvedbe spremembe, kajti za lastne spremembe vsakdo prinese rešitve s seboj. Pri tem potrebuje

spodbudo, podporo in zaveznika, ki verjame v možnost uresničitve cilja. Načrtovalka cilje zapiše, nakar jih uporabnica razvrsti po pomembnosti oziroma po tem kaj je nujno in se naj najprej udejani – na prvem mestu je najpomembnejši cilj, sledi drugi najpomembnejši in tako naprej. Takšno razvrščanje bo omogočilo prednostno ukvarjanje z nujnimi spremembami.

Ad hoc načrt bo zapisan na eni strani, največ dveh. V njem bodo zapisani cilji, razvrščeni po pomembnosti ter nadalje za vsak cilj posebej kratek načrt izvedbe cilja (kdo bo kaj opravil in do kdaj).

Načrtovanje na zalogo

Najpogostejše skrbi in strahovi pred prihodnostjo se povezujejo z izgubo vpliva nad odločitvami v vsakdanjem življenju, ki jo povzročajo napredujoče bolezni in pa dejstvo in s skrbjo, da bi bilo komu v breme. Ljudi je strah, da bi bili v odločitvah odvisni od volje drugih. Skrbi jih, da ne bodo več imeli zadnje besede pri odločitvah, ki zadevajo njih same in njihovo življenje. To pomeni, da se skrbi in strahovi v veliki meri povezujejo s pomanjkanjem vzvodov za ohranjanje moči odločanja v svojem življenju in z dostopnostjo do ustreznih storitev. Med temi so pogosto ključne rav-

no socialno varstvene storitve, ki leta in desetletja močno odrejajo kakovost življenja posameznikov. Uporabniška perspektiva pri razumevanju izvorov tovrstnih strahu in skrbi nas navede na sklepanje, da se obseg vpliva v življenju ne povezuje neposredno s sposobnostjo obvladovanja vsakodnevnih opravil, temveč je odvisen od tega ali imamo dostop do ustreznih virov in storitev, s katerimi bodo ta opravila opravljena tako, kot nam ustreza in kot sami želimo. Da bi to dosegli, se je o pomembnih življenjskih vidikih potrebno opredeliti in jih zapisati - v našem primeru v načrt na zalogo.



Tretja metoda – načrtovanje na zalogo – je uporabna za organiziranje vsakdanjega življenja v prihodnosti – za obdobje, ko je naš vpliv zmanjšan ali nanj sami neposredno ne moremo vplivati. Njena uporabnost je tudi v tem, da ustvari prostor za pogovor in sporočanje posameznikove volje o temah, ki so predvsem ljudem iz njegove okolice naporne, boleče in bi se jim raje ognili oziroma pogovor o tej temi preložili na "kdaj drugič," Gre za zapis o organiziranju poteka življenja ob prehodih, ki jih ponavadi dojemamo kot boleče izgube v dokončnosti. Izgube telesnih sposobnosti, izgube zmožnosti presojanja, samostojnosti pri skrbi za sebe, izguba življenja. Pri metodi načrtovanja na zalogo gre za zapis volje in za podeljevanje mandatov drugim, ki naj po zapisanih navodilih

opravijo svoj del dogovorjenega, da bo življenje potekalo po naši volji tudi takrat, ko sami nanj ne moremo neposredno vplivati. Z načrtom na zalogo zadrži uporabnik posredno vpliv nad posameznimi življenjskimi področji tako, da zapiše, kako naj bo le-to organizirano, kdo naj to opravi in na kakšen način. Z udeleženi pri izvedbi ciljev se dogovori o njihovi vlogi in nalogah. Tudi pri tej metodi individualnega načrtovanja poteka delo v dveh fazah: ena je izdelava načrta, druga pa izvedba oziroma udejanjanje. O udejanjanju bo tekla beseda v naslednjem poglavju tega dela. Za zapis načrta na zalogo so potrebna tri srečanja po dve uri, skupno torej šest ur brez poti. Značilnosti načrtovanja na zalogo bomo zainteresiranemu gospodu predstavili morda takole:

Pri načrtu na zalogo boste zapisali, kako naj bo organizirano vaše življenje v obdobju, ko se vam poslabša vaše zdravstveno stanje. V njem bodo zapisane vaše besede in vaše misli o tem, kje bi živeli takrat in kako naj bi potekal vaš vsakdan. Navedli boste, kdaj in v katerih primerih, okoliščinah začne veljati vaša volja zapisana v načrtu.

Predvideli boste ljudi, ki naj bedijo nad posameznimi odločitvami glede prehrane, zdravljenja, nege, stikov z drugimi, opravkov na občini, dohodnine, plačevanja računov in podobno. Na treh srečanjih boste dopolnjevali načrt in bo nastal zapis, s katerim boste predvideli organizacijo vašega vsakdana za tisto obdobje.

Ko bo zapis gotov, boste na sestanku vsem, ki ste jih predvideli za udejanjanje zapisanih ciljev, še enkrat ponovili njihove naloge, ko začne veljati vaš načrt. Izvod načrta boste dali v hrambo, komur boste izbrali vi. Načrt je vaša last in karkoli v njem lahko kadarkoli spremenite. V tem primeru bo potrebno s spremembami seznaniti tiste izvajalce, ki jih sprememba zadeva ter pridobiti njihov pristanek za sodelovanje.

Pri načrtovanju na zalogo izhajamo iz sedanjega trenutka, vendar je vsa pozornost usmerjena v prihodnost. V pomoč pri zapisovanju tega načrta je metoda "pisanja pisma",. Uporabnika vodimo v pogovoru skuzi pisanje pisma, v katerem sporoča ljudem po njegovi izbiri, kako želi imeti organizirano življenje v določenih okoliščinah. Pismo naslovi na tisto osebo v njegovem življenju, za katero verjame, da se bo najbolj zavzela za udeležanje zapisanih ciljev. V pismu predvidi potek in odločanje o pomembnih življenjskih temah: kje bo

živel, kdo bo bedel nad njegovo prehrano, nego, zdravljenji, kdo so ljudje, ki naj ga obiskujejo, kdo nima dostopa v njegove prostore, komu bo poveril upravljanje s premoženjem, nad denarnimi zadevami, odnose z državo, kdo naj mu pomaga premagovati strahove in skrbi, kaj naj se dogaja zato, da bo njegovo življenje izpolnjeno z veselimi dogodki in ljudmi....? Ob vsakem cilju oziroma želji predvidi tudi izvajalca oziroma poti za udeležanje cilja. Oglejmo nekaj odlomkov za ilustracijo zapisa načrta na zalogo:

Bolečine prenašam ob podpori svoje družine. Ne želim biti sam, ker me je strah. Najbolj me skrbi, če mi zdravila ne bodo več pomagala. Želim si pravočasno zdravniško pomoč na domu, ko me duši. Takrat dobim injekcijo in je drugi dan lepši in bolj zdrav. Za to naj še naprej skrbita moja žena in sin Jože.

Upam in želim, da bi moji otroci in žena ostali zdravi in da bi jaz ostal del njihovega življenja in da bi življenje ostalo vsaj takšno, kot je zdaj! Da bi moji otroci uspeli v življenju in ostali povezani z menoj, saj si življenja brez njih ne znam predstavljati! Zame je pomembno, da ohranjam stike z vsemi, ki so mi blizu. Ponosen sem na ženo, ki se trudi z menoj, me razgibava, neguje...

V življenju me je včasih bilo strah smrti, čeprav je ta strah z leti zbledel in sem na smrt iz dneva v dan bolj pripravljena. Pred časom me je možganska kap. Skrbi me, kje bom na vsem lepem pristala in kdo bo skrbel zame. ... Opazila sem, da postajam pozabljiva. Priznati moram, da me je tega najbolj strah. Strah me je, da bom šla od doma in bom pozabila kje sem doma. Hiše ne želim nikomur prepisati, dokler sem živa.

Strah me je, da ne bi mogla več skrbeti sama zase, da bi popolnoma obnemogla.... Zelo rada bi, da bi mi tudi takrat spleтали lase v kito... In da bi mi molitev, branje dnevnega stavka in obljube dajali toliko moči, da bi zdržala vsak dan.

Zelo rada bi takrat imela televizijo v kuhinji bližje kot je zdaj, da jo bom videla dobro.

Nočem, da se mi približajo nekatere uslužbenke, saj se je že zgodilo, da bi mi kmalu ogrozile življenje. Želim da za to poskrbi direktor doma in tudi za to, da me umirijo štirje krepki moški ne pa da me vržejo v mrežo.

Vse življenje se ubadam z boleznimi: kostno tuberkulozo, artrozo, težave z ožiljem, rahla kap, sladkorna bolezen, rak. Občasno mi pade sladkor in takrat se ne zavedam povsem svojih dejanj. Pripravljam se na selitev v dom, a dokončna odločitev o tem je še daleč. Ko bom prejela močnejše doze zdravil, želim da je moje življenje doma organizirano takole: še naprej želim pregled in vpliv nad svojimi dogodki. Sama želim odločiti kako bom porabila pokojnino. Za ta namen želim imeti izdelan žig s svojim podpisom, ki bo v nahrbtniku vedno pritrjen na voziček, ko grem ven. Gospa iz bloka naj prihaja vsake 14 dni počistiti stanovanje. Kosila naj mi prinašajo vsakodnevno iz doma XX. Vnaprej naj mi dostavijo jedilnike, da si bom izbrala menije. Želim sama odločiti ali bom nakupovala osebno ali bo to opravil kdo drug. Plačilo položnic sem si uredila preko trajnika, stanje na mojem računu naj spremlja nečakinja Majda. Njej bom tudi napisala pooblastilo za posredovanje pri plačevanju položnic. Frizira naj me ista frizerka kot ponavadi, vsak mesec striženje in friziranje, vmes mi vsak teden vsaj enkrat opere glavo in sfenira socialna oskrbovalka. Za redne preglede in spremljanje na kontrole moje sladkorne bolezni naj poskrbi hči. Zelo si želim, da bi ohranila stike s prijateljico Tejo in bi se obiskali. To naj poteka v dogovoru z njo, želim da bi se to zgodilo pred božičem. Za to naj poskrbi sin s snaho.

Noge me ne nesejo več, v trgovini se ne najdem in tudi slabo vidim. Zato želim, da bi mi kdo vse potrebne stvari iz trgovine prinesel. Rada bi, da me še naprej obiskujejo in mi povedo kaj delajo in kako so.

Še naprej želim živeti z ženo v svoji hiši, čeprav se počutim nemočno, ker ne morem nič več delati. Ne želim se nikamor preseliti. Sinu sem razložil, da me je nesmiselno prepričevati in to ne želim spremeniti. Kdor bo prevzel tole hišo si želim, da bi lepo skrbel za mene. O tem se bova pogovorila s sinom.

V dopoldanskem terminu, ko ni snahe in sina doma, bi rad pomoč. Plačal bi jo iz moje penzije. Popoldan bi prosil za pomoč sina in snaho. Če zbolim, želim da me pelje žena k zdravniku, k specialistu pa sin. Želim imeti zdravila vedno, ker brez njih bi me že zdavnaj ne bilo. Za dvig gotovine sta pooblaščenca žena in sin. Ko se želim ostriči, naj pride frizer na dom. Voliti želim še naprej.

Uporabnik se o udejanjanju ciljev dogovarja z vsako izmed oseb, ki jih je v načrtu predvidel. Dogovor vsebuje njen pristanek, nakar uporabnik poda napotke za izvedbo. Ta metoda načrtovanja prinese olajšanje tako uporabniku kot tudi svojem, saj

izvedo, kaj si njihov član želi, kaj potrebuje in kako naj bo to zagotovljeno. Vsak dobi svojo nalogo in napotke za ravnanje, kar poveča možnost učinkovitega ravnanja v smeri, kot to želi uporabnik.

Ob koncu tega poglavja se bomo še enkrat ozrli na vse tri metode za individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev z zagotovljenim uporabniškim vplivom in predstavili njihove najvidnejše značilnosti:

Metoda individualnega načrtovanja	Uporabnost	Dokument	Čas izvedbe
Individualni načrt	Za uvajanje sprememb v kompleksnejših življenjskih situacijah in na različnih življenjskih področjih	Individualni načrt	do 25 ur
Ad Hoc načrtovanje	Za uvajanje manjših ali posamičnih sprememb v vsakdanjem življenju znotraj danih možnosti	Ad Hoc načrt	4 ure
Načrtovanje na zalogo	Za organiziranje svojega življenja in okoliščin v obdobju, ko nanje sam ne bo mogel neposredno vplivati	Načrt na zalogo	6 ur

Za izvajanje individualnega načrtovanja socialno varstvenih storitev smo predstavili tri metode, s katerimi je v sodelujočem odnosu mogoče zagotoviti uporabniku socialno varstvenih storitev vpliv nad procesom načrtovanja storitev in udejanjanja ciljev.

To je prvi korak za udejanjanje ciljev, ki jih je uporabnik predvidel za uvajanje sprememb v svojem življenju. Strokovno delo pri izvedbi načrta po kateri koli izmed treh predstavljenih metod se bo odrazilo v obsegu vpliva, ki ga je imel pri nastajanju načrta njegov lastnik.

Ena izmed načrtovalk je takole zapisala značilnosti srečevanj pri načrtovanju:

Srečevali sva se pri njej doma, tam kjer se ona najboljše počuti. Svoj čas sem prilagajala njej. Včasih se ni dobro počutila, ni imela časa ali ni bila razpoložena. Zgodilo se je tudi, da je povedala samo par stavkov in nato rekla, da je utrujena, da ne more misliti. Nisem je priganjala. Dala sem ji vedeti, da je ona tista, ki določa ritem, da to ni domača naloga, ki jo je treba narediti, ne glede na počutje. Pozorno sem poslušala in spraševala, ko sem opazila, da se oddaljuje od teme. Ko sem jo vprašala o ciljih je bila nekaj časa tiho. Razmišljala je kakor, da tehta kaj naj najprej pove. Ciljev je veliko, ampak povedala je samo tisto kar je za njo prioriteto in tisto kar je po njeni oceni predržno....

Izgotovljen načrt s cilji podpišeta lastnik in načrtovalka, po potrebi tudi skrbnik, če ga ima lastnik načrta. S tem podpisom dobi načrt lastnost dokumenta. Zadnje dejanje pri načrtovanju je predvideti osebe, ki bodo sodelovale pri organizaciji in vzpostavitvi izvajalske mreže oziroma bo posredovala pri izvajalcih za ustrezno sodelovanja v korakih, kot jih bo predvidel uporabnik. Načrtovalka uredi srečanje, na katerem se po potrebi sodelovanje in strokovna pomoč za udejanjanje ciljev prenese na drugega sodelavca, ki se bo posvetil oblikovanju izvajalske mreže uporabni-

ka in koordiniranju izvajanja storitev.

Po dogovoru o prevzemu nalog za udejanjanje ciljev, ki jih bo opravila strokovna delavka, sodelavka, svec ali prijatelj, se delo načrtovalke zaključi. To naj velja zlasti za sodelovanje pri metodi individualnega načrta, kjer je obseg strokovnega sodelovanja praviloma obsežen, saj gre za sodelovanje pri uvajanju večjih sprememb in s kompleksnimi izvajalskimi okoliščinami.

Zlepljenost načrtovanja in udejanjanja je učinkovito in tudi zaželeno pri udejanjanju manj zahtevnih ciljev ali enega samega cilja. Ko pa gre za kompleksne situacije, bo načrtovalka že v času zapisovanja načrta presojala izvedljivost posameznega cilja. Ukvarjala se bo z operativnimi in koordinatorskimi vprašanji in bo usmerjala uporabnika v rešitve, ki so trenutno na voljo ali so dosegljive po utečenih poteh.

To bo pomenilo, da se bo uporabnik ponovno moral prilagajati obstoječi ponudbi storitev, kar povzroči izgubo vpliva nad storitvami in posledično nad odločitvami v svojem življenju. Ti pojavi so poznani v državah, kjer so uvajali reforme sistemov zagotavljanja socialno varstvenih storitev v zadnjih desetletjih in kjer sedaj iščejo rešitve za večanje vpliva uporabnikov pri zagotavljanju socialnovarstvenih storitev.



5.1 Stroškovnik

Načrt je torej gotov, lastnik ima v rokah v dokument s cilji, zadovoljen je z izkušnjo pisanja načrta. Sledi udejanjanje ciljev, ko jim bo njihov lastnik vdihnil življenje. Za to bo potrebno sodelovanje lastnika načrta s potencialnimi izvajalci, ki se bodo vključili v izvajanje načrtovanih storitev. V nadaljevanju se bomo seznanili z značilnostmi udejanjanja ciljev.

V predhodnih poglavjih smo že opisali faze socialno varstvene storitve, v okvirčkih smo nanizali primere iz načrtov, med njimi tudi nabor ciljev, ki so zapisani v obliki želje, namere.

V tem poglavju pa bomo opisali, kako poteka udejanjanje ciljev. Da bi uporabnik pri udejanjanju ciljev zadržal vpliv nad udejanjanjem, smo pred dobrim desetletjem razvili preprosto orodje – stroškovnik.

Stroškovnik je pripomoček za pretvarjanje ciljev v storitve. Izdela ga strokovna delavka v sodelovanju z lastnikom načrta za vsak cilj posebej.

Nekateri cilji bodo za udejanjanje nezahtevni morda zato, ker uporabnik že ve, kako ga bo uresničil in to s svojimi viri, drugič morda zato, ker se izvedba navezuje na katero izmed storitev, ki so že na voljo v

obstoječih programih ali pa bodo pomoč zagotovili svojci ali prijatelji.

Pri udejanjanju ciljev, ki narekujejo vzpostavitev in ohranjanje večvrstne storitvene mreže, kjer se trajno pojavlja več različnih izvajalcev in načinov plačevanja storitev, pa je stroškovnik dejansko organogram storitev in financiranja. V Pilotnem projektu Individualizirano financiranje socialno varstvenih storitev (Flaker s sodelavci, 2006) so ga poimenovali "akcijski načrt",.

Ogledali si bomo nekaj primerov zapisa stroškovnika in zapisa udejanjanja ciljev.

Prva dva primera prikazujeta potek udejanjanja cilja, ki vsebuje elemente ad hoc načrtovanja. Značilnosti tega cilja so naslednje: predvideva majhno spremembo, za katero niso potrebna večja sredstva ali povečano posredovanje osebja in se zgodi znotraj danih okoliščin.

Pod preglednico sledi zapis poteka udejanjanja cilja, kot ga je zabeležila lastnica načrta. V zapisu bomo našli elemente udejanjenja ciljev, in sicer podelitev mandatov, opis izvedbe storitev in uporabnično oceno uresničenosti cilja, prejetih storitev ter pripadajoče komentarje:

CILJ: Pomoč pri urejanju vloge na Zavodu za zaposlovanje

KORAKI	ZAGOTOVITI	KDO	STROŠKI	PLAČNIK	KDAJ
Imeti dobre informacije o zaposlovanju invalidov	Informacije	M. v sodelovanju z Z.	Stroški interneta	center MM	06. 01.
Najti telefonsko številko	Telefonsko številko, telefon	M.	50 sit stroški interneta	M. starši	13. 01.
Pogledati kdaj ima Zavod za zaposlovanje uradne ure	Informacije	M.	Potni stroški (cca. 1000 sit)	M. starši	13. 01.
Telefonsko se dogovoriti za srečanje s svetovalno delavko	Zagovorništvo, podpora uporabniki	Z. in M.	Telefon	Z. starši	14. 01.
Spremstvo, prevoz	Spremstvo, prevoz	M.	Potni stroški – 1000 sit	M.	18. 01.

Potek udejanjanja:

Potrebovala sem informacije, kako je z zaposlovanjem invalidov. Prebrali sva si zakon na internetu. Tam sva našli tudi telefonsko številko in pogledali, kdaj ima Zavod uradne ure. Poklicala sem svojo svetovalno delavko. Dogovorili sva se kdaj bi se dobili in v kateri pisarni. M. me je peljala do Zavoda in me pospremila noter. Pred svetovalno delavko sem imela velik rešpekt. Strah me je bilo iti tja. M. me je opogumila in mi dala oporo. Težko je, ker če si še tako komunikativen, ti v določenem trenutku ali pred določeno osebo vse zablokira.

Uporabničina ocena uresničenosti cilja

To bi ocenila s 3. Za višjo oceno bi moral biti status invalidke že v mojem žepu.

Uporabničina ocena strokovnega prispevka

M. je bila bolj v psihično oporo, me je opogumljala in spodbujala. Ocena je 5.



In še en zapis udejanjanja ciljev iz ad hoc načrta:

CILJ: **Imela bom več inkontinenčnih pripomočkov**

KORAKI	KAJ	KDO	CENA	PLAČNIK	DO KDAJ
poklicati patronažno službo in v lekarno XX	vprašati, če imajo kdaj kaj inkontinenčnih pripomočkov, ki ostanejo njihovim oskrbovancem	M.	ni	ni	v začetku aprila
prenesti informacije uporabnici	lekarna ima občasno inkontinenčne pripomočke, ki jih svojci vrnejo, patronažna služba pa jih uporabi za njihove oskrbovance	M.	ni	ni	v začetku aprila
čakati na klic iz lekarne	čakam, da me iz lekarne obvestijo, da imajo inkontinenčne pripomočke	M.	ni	ni	v začetku oz. do sredine aprila
klic iz lekarne	dogovorim se, da mi pripomočke pošljejo po kurirju, ki je vsak dan v lekarni	farmacevt, s katerim je bil opravljen dogovor	ni	ni	do sredine aprila
odnesti inkontinenčne pripomočke uporabnici	odnesti pripomočke uporabnici	M.	ni	ni	isti dan, ko jih pošljejo iz lekarne
čakati na ponovni klic iz lekarne	občasno klicati za info.	M.	ni	ni	ves čas
iti dvigniti inkontinenčne pripomočke	odpeljati se v lekarno	hči ali oskrbovalka na domu	prosto-voljno	ni	ves čas

Potek udejanjanja:

M. je poklicala na patronažno službo in v lekarno ter vprašala, če imajo na zalogi kaj inkontinenčnih pripomočkov, ki jih njihovi oskrbovanci pripeljejo nazaj. Povedo ji, da se včasih res kaj pojavi in obljubijo M., da jo pokličejo, ko jih bodo imeli. Ko imajo inkontinenčne pripomočke, ki meni ustrezajo, se M. dogovori, da ji te pošljejo po kurirju, ki je vsak dan v lekarni, njej v službo, ona pa jih je potem prinesla k meni domov. Za nadalje pa se z M. dogovorim tako, da me obvesti po telefonu, ko bodo zopet imeli kaj inkontinenčnih pripomočkov, iskati pa jih bo šla moja hči.

Uporabničina ocena uresničitve cilja:

Ko mi je M. prinesla inkontinenčne pripomočke, ki bodo nekako dodatni in bo tudi meni lažje, sem bila zelo vesela. Poleg tega pa je poskrbela, da bom pripomočke dobivala občasno tudi še naprej. Tako bom kar lažje dočkala naslednji mesec, ko bom lahko dvignila naslednjo naročilnico. Ocena odlično (5).

Uporabničina ocena strokovnega prispevka M.:

Tudi tu je ocena odlično (5), saj je s svojim znanjem in vedenjem kje in kako iskati, hitro pripomogla k temu, da sem dobila nekaj več inkontinenčnih pripomočkov, ki mi bodo prišli še kako prav.

Za ponazoritev udejanjanja cilja, ki vsebuje elemente metode načrtovanje na zalogo, bomo predstavili potek udejanjanja cilja fanta, ki se je odločil nadaljevati z zdravljenjem zasvojenosti z drogo in je za podporo v tem zahtevnem obdobju abstinence predvidel programe, storitve in svojce, ki naj ga pri tem podprejo. Želel je prejeti podporo in pomoč, da bi lahko ohranil vpliv nad svojim življenjem tudi v času kriz v težkih trenutkih. Podporo je žele prejeti od tistih, za katere menil, da ga bodo najbolje podprli.



**CIJLJ: Nadaljevati z zdravljenjem**

KORAKI	KDO	CENA	PLAČNIK	DO KDAJ
Obisk socialne delavke na metadonskem centru	S. z očetom	800,00 stroški prevoza z avtom	Oče	5. 6.
Obisk organizacije in svetovalne delavke, ki mu jo bo priporočila socialna delavka na metadonskem centru	S. z očetom	800,00 stroški prevoza z avtom	Oče	11. 6.
Če bo zadovoljen s svetovalko bo nadaljeval z obiski te organizacije	S. in oče	1600,00 tedensko stroški prevoza	Oče	Vsak teden

Potek udejanjanja:

Ker nisem točno vedel, na koga naj se obrnem, da bom dobil pomoč pri vzdrževanju abstinence, sem se odločil, da se bom obrnil na socialno delavko, ki me je spremljala, ko sem obiskoval metadonski program. Njej tudi zelo zaupam. Vesel sem bil, da sem ji lahko povedal, da sem opravil program ter sem jo prosil, da me usmeri naprej.

Dogovoril sem se z očetom, da me bo peljal in ostal z mano. Socialna delavka me je zelo lepo sprejela. Bila je vesela, da sem uspešno opravil program. Priporočila mi je, da bi v prihodnje obiskoval Center za preprečevanje odvisnosti. Odločil sem se, da bom še isti dan šel pogledat ali se morem naprej naročit ali pa me lahko kar takoj sprejmejo. Med obiskom metadonskega centra in socialne delavke sem srečal nekatere ljudi, ki jih poznam od prej, a se mi niso upali približati, ker je bil oče zraven. Bil sem vesel, da je z mano oče in se zato nisem rabil ustaviti in govoriti z njimi.

Z očetom sva šla na Center za preprečevanje odvisnosti. Tam so naju prijazno sprejeli in se na kratko pogovorili. Nato so mi dodelili svetovalko in svetovalca za očeta in smo se dogovorili za naslednji obisk in da bova na svetovanja prihajala ločeno.

Že pri prvem obisku sem imel zelo dober občutek. Nato sem se prvič dobil s svojo svetovalno delavko. Oče me je pripeljal, a je med časom obiska svetovalne delavke čakal zunaj. Svetovalka mi je

razložila njihova pravila, ki jih moram spoštovati, če želim še naprej hoditi k njim. S pogoji in pravili sem se strinjal, zato sva se dogovorila, da bom prihajal dvakrat na teden. Nato sva skupaj z očetom odšla domov. Z obiski še nadaljujem. Zelo sem zadovoljen z mojo svetovalno delavko.

Uporabnikova ocena uresničitve cilja:

Uresničitev cilja ocenjujem s 5, saj nadaljujem zdravljenje in sem cilj izpeljal.

Uporabnikova ocena kakovosti prejetih storitev:

Program in svetovanje na centru ocenjujem z oceno 4. Sem zadovoljen s programom, želim si samo, da bi bil njihov delavnik bolj prilagodljiv. Sem bil vesel očetove podpore, saj sem prve tedne to res potreboval.

Primeri, izbrani za podkrepitev predstavljenih tem, se pri izvedbi ciljev oprejo na obstoječe danosti v posameznikovem okolju, od osebnih virov, do vključno formalnih virov vzpostavljenih socialnovarstvenih storitev in dajatev. V redkih primerih bomo našli rešitve in pristope, ki presegajo omenjeni okvir. Vendar bodo kompleksnejše situacije in zahteve življenjskih okoliščin in potreb narekovale oblikovanje programov in storitev po meri posameznikovih potreb. Te rešitve zahtevajo spremenjeno

prakso pri načrtovanju ukrepov in storitev, predvsem bo morala ob tem biti poudarjena posameznikova opredelitev situacije in rešitve problemov.

V naslednjem poglavju bomo prikazali, kako lahko individualno načrtovanje, in s tem vsak posamezni uporabnik, vpliva in usmerja oblikovanje programov in storitev, ne samo na osebni ravni storitev, ki jih prejema, temveč tudi na lokalni in državni ravni.



Za ugotavljanje potreb in načrtovanje učinkovitih ukrepov in storitev mora ocenjevanje potekati na treh ravneh: na državni, lokalni in individualni. Ugotavljanje potreb po storitvah poteka s pomočjo individualnega načrta.

Uporabnik sam ali v sodelovanju s skrbnikom (prijateljem ali sorodnikom) in usposobljeno načrtovalko zapiše individualni načrt in življenjske cilje. V njem so zapisane tudi dogovorjene vloge in naloge uporabnice in strokovne delavke, raziskani obstoječi viri in ugotovljene potrebe po socialnih storitvah.

Ocenjevanje potreb na lokalni ravni poteka s pomočjo zbiranja statističnih izsledkov in ugotovitev iz anonimnih individualnih načrtov. Na osnovi analize potreb in uporabnikovih ocen je mogoče opredeliti lokalna prednostna področja za razporeditev sredstev in vrednotiti izsledke ter izdelati

letni lokalni načrt socialnega varstva. Načrt je javen dokument, na razpolago za javni nadzor nad porabo javnih sredstev.

Na osnovi zbranih lokalnih načrtov in podatkov iz merjenja potreb na nacionalni ravni se ocenijo nacionalne potrebe na področju socialnega varstva in preveri njihovo ujemanje s prednostnimi področji politike in obstoječimi obvezami (vsebovanimi v zakonodaji itd.), in sicer z namenom razporejanja nacionalnih sredstev in poznejšega vrednotenja kakovosti in uspešnosti glede na porabo. Na osnovi ocene potreb na nacionalni ravni se izdelata nacionalni načrt socialnega varstva, ki se letno dopolnjuje in obnavlja, ter obrazec za razporejanje porabe, ki je, v interesu transparentnosti, javen.

Položaj je ponazorjen v preglednici na naslednji strani.

Nivo dejavnosti.	Kdo opredeli potrebe?	Podatki o ujemanju potreb.	Rezultat ocenjevanja.
Nacionalni.	Politiki in svetovalci, predstavniki izvajalcev (države in nevladnih organizacij), uporabniki storitev in njihovi predstavniki.	Ujemanje z obvezami v ustavi (človekove pravice), zakonodaji, obstoječem nivoju izvajanja, nacionalnih prednostnih področjih.	Letno dopolnjen nacionalni načrt socialnega varstva, obrazec za razporejanje sredstev za skupine storitev.
Lokalni.	Lokalni politiki, centri za socialno delo, nevladne organizacije in lokalne skupine uporabnikov.	Ujemanje z obvezami v obstoječem izvajanju, v lokalni politiki in na prednostnih področjih ter v nacionalnem načrtu.	Letno dopolnjen lokalni načrt socialnega varstva, prilagoditev nacionalnega obrazca za skupine storitev na lokalni ravni.
Individualni.	Uporabniki storitev, skrbniki in strokovni delavci.	Ujemanje z obvezami v individualnem načrtu.	Redno dopolnjevanje individualni načrt.

Strateški načrt (1997)

Usklajeno ocenjevanje potreb pomeni prvi korak k načrtovanju učinkovitih, kakovostnih socialno varstvenih storitev in ukrepov. Takšen izid povzroči, da bo uporabnik prejel storitve, ki jih želi in potrebuje za organiziranje kakovostnega življenja v skupnosti.



Do zdaj smo pisali o tem, kaj naj strokovna delavka zagotovi, katere so njene naloge, katere vloge prevzema, na kaj naj bo pozorna in podobno. Vse z namenom sporočanja o pomenu vpliva, s katerim uporabnik usmerja proces oblikovanja in zagotavljanja storitve v socialnem varstvu.

Ko se strokovne delavke po končanem študiju socialnega dela ali po usposabljanju za uvajanje individualizacije srečajo z delovnimi obveznostmi, opremljene z napotki za zagotavljanje vpliva, pogosto poročajo o tem, da jih je skrbelo, kako bodo pri svojem delu udeležale ta načela. Ali bodo znale, ali bo njihovo delo dovolj strokovno, če bo proces vodil uporabnik, kaj se bo zgodilo, če se ne bodo znašle v novih vlogah...tisoče

dilem in skrbi jih obhaja. Zapisovale so jih v refleksijah in v nadaljevanju prinašamo te zapise. Njihovi zapisi nam bodo pomagali razumeti pomen nepovratne odločitve strokovnih delavk, ki so se zavezale uporabniški perspektivi in kaj jih podpira v tej odločitvi.

Pri zapisovanju načrta po metodi individualnega načrtovanja, načrtovalka in uporabnica vzpostavita sodelujoč zavezniški odnos, v katerem sledita udejanjanju ciljev. Pri tem prevzema strokovna delavka različne vloge in opravi potrebne storitve, po pridobljenem mandatu uporabnice. Izkušnjo podelitve uporabniškega vpliva so načrtovalke opisale takole:

»Res je nekaj posebnega, ko sam postaneš le svinčnik osebe, ki ti govori;

- . kaj je zanjo pomembno,**
- . kaj si želi spremeniti,**
- . kako si želi to spremeniti,**
- . koga si želi, da ji pri tem pomaga,**
- . do kdaj si želi kaj spremeniti..**

to je zame bil prvi tisti »aha«, tako je treba. Po tistem sem jo tudi jaz še bolj spodbujala, da mi je dajala svoje komentarje, kaj si želi, da napišem drugače, ali če kaj izpustim, zamenjam vrstni red, besedo ali pa napišem popolnoma drugače.«

»Vem, da nisem veliko prispevala k uresničevanju ciljev, le toliko kot je želela in tako kot je želela ter to njeno željo spoštovala. Za vsak uresničen in izpeljan cilj me je poklicala, skupaj sva se veselili. Sodelovanje z njo mi je bilo v veliko veselje.«

»Vsakič posebej sem se veselila ponovnega srečanja za njo. Preden sva se po najinem zadnjem razgovoru poslovili, sem ji morala obljubiti, da jo bom še obiskala. Na moje vprašanje, kakšni občutki so jo obdajali, ko se je pogovarjala z mano mi je odgovorila, da ji je bilo zelo prijetno v moji družbi in, da se še z nikomer ni pogovarjala na tak način, da jo nihče ni poslušal tako pozorno in s takšnim zanimanjem kot jaz. Navdajala me je s pozitivno energijo, upanjem in veseljem do malih stvari...Zdi se mi, da nisem bila nikoli pozorna na to, kako snežinke mehko padajo na tla. Smejala sem se in mislila kako prav ima.«

»Skozi celoten, recimo temu kar projekt, sem doživela ogromno trenutkov, ki si jih bom zapomnila vse življenje. Ti trenutki so me presenetili, razveselili in obogatili. Vesela sem izkušnje, ki jo je pridobila in sicer, da so njene želje pomembne, slišane in dosegljive. Vesela sem, da sem se tega lotila....«

»Prvi obisk je bil bolj klavrn, saj sva obe bolj malo govorili. Vendar je bil že naslednji obisk čisto nasprotno prvem, pogovor je stekel, individualni načrt pa je začel nastajati. Danes sva s Silvo že prijateljici, k njej hodim na obisk, da klepetava, spijsava kavico in uživava...«

»Ves čas sva stali druga drugi ob strani, se spodbujali, tako da je iz tega sodelovanja nastalo pravo prijateljstvo. Marsikaj, kar je gospa povedala, ni napisanega, je pa zapisano v moji glavi, za kar pa sem ji zelo hvaležna. Verjeti ne morem kako se lahko zbližata dva človeka; še posebno zaradi okoliščin. Gospa mi je popolnoma zaupala, - kakor tudi jaz njej. Naredili sva tisto kar sva se dogovorili in se srečevali tudi kadar nisva delali načrta....«

»In kaj je tisto kar je pri izdelavi individualnega načrta najlepše? Z Jeleno sva postali zelo dobri prijateljici. Veliko časa sva se družili zaradi realizacije ciljev, po drugi strani pa zato, ker nama je družba ugajala in ni nikoli zmanjkalo tem za pogovor....“

»Trudim se, da ljudem prisluhnem. Meni osebno je zelo težko, ko me ljudje ne slišijo, ko niti ne poskusijo prisluhniti temu, kar bi rada povedala kaj šele, da bi me razumeli. Zato se mi zdi, da je v medčloveških odnosih zelo pomembno to, da drug drugega slišimo. Veliko bolj kot to, da delimo nasvete, kaj bi bilo najbolj pametno in najbolj pomembno narediti. Temu bi lahko rekla tudi, da nikomur ne želim »soliti pamet«, metoda individualnega načrtovanja pa se mi zdi idealna, da si svojo pamet lahko vsak »posoli« sam. Tako kot si sam želi in potrebuje...«



»Dokler nisem sodelovala s Tadejem, se mi je zdelo samoumevno, da vsak pač uresničuje svoje cilje... Vseskozi sem se spraševala, zakaj ljudje sploh potrebujejo individualne načrte. Šele zdaj ugotavljam kakšen gromozanski pomen ima individualno načrtovanje. Znotraj institucije ti šele to omogoči, da lahko začneš realizirati svoje želje in sanje. Kako zelo naivni smo, ko si domišljamo da so te stvari dane vsem ljudem. Nekateri si morajo večino stvari v življenju izbrati in mednje vsekakor sodi tudi Tadej. Najlepše pri delu je vedno proslavljanje in vesela sem, da sva s Tadejem prišla do te točke, ki pa ni ločnica, ampak le osnova za najino nadaljnje sodelovanje...«

»...Ko je stekel pogovor in sem jo spraševala po njenih ciljih, me je debelo pogledala. Kasneje mi je zaupala, da je vedno imela sanje, kaj vse bi rada postala, žal pa se ji je zgodilo, da zaradi različnih ovir teh sanj naenkrat ni bilo več. Zato se je počasi začela zapirati vase. Po realizaciji vseh zapisanih ciljev rekla: "Darja, kdaj bova začeli pisati nov načrt?,,...«

»Nenazadnje pa bi si tudi sama želela, da bi z menoj kdo izvedel tovrstno načrtovanje....«

Sklepne misli

Individualno načrtovanje socialno varstvenih storitev z udejanjanjem uporabnikovih ciljev predvideva sodelujoč odnos med prejemniki storitev in strokovnimi delavci. V tem odnosu zadrži uporabnik vpliv nad potekom procesa zagotavljanja storitve v vsaki izmed opisanih faz in zato tudi vpliv v svojem življenju, saj udejanja cilje, ki si jih je sam postavil. S tem uresničuje osebnostne ter državlanske pravice in izboljšuje kakovost življenja, čeprav v vsakodnevnem

življenju potrebuje socialno varstvene storitve. Oziroma drugače – socialnovarstvene storitve so sredstvo, s katerimi upravlja in izboljšuje kakovost svojega življenja. Ustreznost svojega strokovnega prispevka v delovnem odnosu pri individualnem načrtovanju z udejanjanjem ciljev lahko strokovna delavka preveri z vprašanjem: **»Ali je strokovno delovanje prispevalo h krepitvi vpliva uporabnice ali pa ji je morda vpliv odvzelo?**

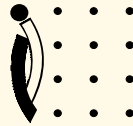


Literatura

- **Brandon, D., Brandon, A.** (1994) Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- **Campbell, J in Oliver, M.** (1996) Disability Politics. Routledge, New York.
- **Dowson, S.** (1995) Means to Control - A review of the service brokerage model in community care. Values into Action, London.
- **Dragoš, S.** (2003) osebni vir. Ljubljana 2003.
- **Dragoš, S.** (2004) osebni vir. Ljubljana 2004.
- **Flaker, V. s sod.** (2002) Metode dela v: Strategija razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005. Skupnost CSD, Ljubljana, Slovenija.
- **Flaker, V.** (2006) Akcijski izvedbeni načrti, zasebni vir. FSD Ljubljana.
- **Foucault, M.** (1991) Vednost-oblast-subjekt. Ljubljana: Krt, 1991.
- **Gooding, K.** (1994) Disabling Laws, Enabling Acts. Pluto Press, Archway rd London.
- **Kakovost življenja v Sloveniji** (1996). Ljubljana, Fakulteta za družbene vede, 1995.
- **Lamovec, T.** (1995) Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup. Ljubljana: Lumi.
- **Morris, J.** (1993) Independent Lives? Community Care and Disabled People. The Macmillan Press LTD. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 2XS and London
- **Novak, M.** (1995) Dober dan, revščina. Socialna zbornica Slovenije, Ljubljana.
- **O'Brien, J.** (1986) A Guide to Personal Future Planning In G. Bellamy and B. Wilcox (eds) The Activities Catalogue: A Community Programming Guide for Youth and Adults with Severe Disabilities. Baltimore, MD: Paul H. Brookes Publishing Co.
- **Oliver, M.** (1996): Understanding Disability. Macmillan Press LTD. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London.
- **Osredkar, R.** (2003) Prezentacija norosti v komediji in socialnem delu. Fakulteta za družbene vede Ljubljana. Doktorska naloga.

- **Polak, M.** (2006) Unicef konferenca v Ljubljani, oktober 2001. Ustni vir.
- **Rus, V.** (1986) Odločanje in moč. Fakulteta za sociologijo, politične vede in novinarstvo Edvarda Kardelja, Ljubljana.
- **Stare, S.** (2005) Delavnica o ključnih vlogah in nalogah pri svetovanju in individualnem načrtovanju. Ljubljana 2005.
- **Strateški načrt za bodoči razvoj in izvajanje storitev socialnega varstva kontekstu pluralizacije v Sloveniji.** Birks Sinclair and Associates Limited, Mountjoy Research Centre Durham DH1 3SW United Kingdom December 1997
- **Škerjanc, J., Rihter, L.** (2003) Hitra ocena potreb stanovalk in stanovalcev Posebnega socialnega zavoda Prizma Ponikve. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana
- **Škerjanc, J.** (2004) Individualizacija socialno varstvenih storitev in njen vpliv na kakovost življenja uporabnikov. Magistrsko delo. Fdv Ljubljana
- **Thompson, N.** (1998) Promoting Equality : Challenging discrimination and oppression in the human services. MACMILLAN PRESS.LTD Houndmills, Basingstoke, Hampshire. RG21 6XS.
- **Vatovec, K.** (2006) Individualni nacrti zapisani v programu ISM.
- **Zaviršek, D.** (2000) Hendikep kot kulturna travma. Historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi.
- **Založba** /*cf., Darja Zaviršek; Ljubljana 2000.

Center RS
za poklicno
izobraževanje
Ljubljana



Center RS za poklicno izobraževanje in usposabljanje

Ob železnici 16





Evropski
Socialni
Sklad



Jelka Škerjanc



Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve

