

Storitve

Kaj je storitev

SSKJ definira storitev takole: »*naročeno delo, ki se opravi za koga navadno za plačilo*«. Leksična definicija torej storitev opiše tako, da je to delo, ki je naročeno, ki je za nekoga drugega in navadno plačano. Storitev torej pogojuje naročilo in deloma plačilo. Storitev tudi predpostavlja razmerje med dvema subjektoma. En storitev stori, izvaja, drug pa je prejemnik storitve ali njen uporabnik (je uporabna zanj). V izvornem uslužnostnem oziroma storitvenem modelu (Goffman, 1961) gre za egalitarno, enakopravno razmerje med dvema pogodbenima posameznikoma¹. V takem odnosu je navadno uporabnik tudi naročnik storitve, in če gre za plačilo² tudi plačnik. Klasični storitveni odnos je med dvema posameznikoma. Značilno zanj je, da sta uporabnik in izvajalec storitve (strokovnjak) v neposrednem stiku in izmenjavi.

Po Goffmanu (1961) izhaja storitveni odnos iz krošnjarske, popravljalne obrti. Storitev torej ni izdelek, prej popravi predmeta. Pri storitvah gre torej za popravila in opravila. Tudi, če gre za izdelek, je ta po meri naročnika. Proizvodnja izdelkov za trg je industrija, medtem ko je trgovina, ki posreduje blago, storitev namenjena strankam³.

Če glede na rast t.i. storitvene industrije, ne moremo klasično storitveno razmerje imeti za merodajno (lahko ga pa izkoristimo za izhodišče), pa vseeno trdimo, da, ko govorimo o storitvah, ne govorimo o stvarnih izdelkih temveč o procesih ali bolj o popravilih, opravilih in drugih dejanjih, ki omogočijo uporabniku storitve uresničiti svoje cilje, želje ali zadovoljiti svoje potrebe.

Iz leksične definicije storitve izhaja, da je naročilo nujen, plačilo pa običajen element odnosa storitve. Pogojno je lahko naročnik nekdo drug, prav tako plačnik, ali kot slovar predvideva, ni nujno, da storitev zahteva plačilo. Ravno v socialnem varstvu pogosto storitev naroči za uporabnika nekdo drug, še večkrat pa se zgodi, da jo zanj plača tudi nekdo drug, praviloma država.

Če je osebek (subjekt) naročanja, uporabe in plačevanja storitev lahko razdeljen, pa je izvajalec storitve predvidoma enovit. To velja tudi, ko gre za delovanje kolektiva, torej, ko je za izvajanje storitev odgovoren kolektiv (v jeziku zakona pravna oseba) in pri izvedbi sodeluje več ljudi, tim ali cela organizacija. Saj je ravno izvajalec storitve odgovoren za naročilo oziroma izvedbo storitve.

¹ V preteklosti je bila moč verjetno celo na strani uporabnika (naročnika in plačnika) storitve, saj so »usluge« delali potujoči rokodelci ali pa služabniki, tudi tlačani (servi) bodisi za plačilo bodisi iz dolžnosti do gospoda ali gospodarja. Medtem ko se je v romanskih jezikih in v angleščini to razmerje ohranilo v sami besedi *service*, pa slovenščina uporablja za taka opravila oziroma delo bolj ustrezno besedo »storitev«.

² Če ne gre za plačilo, se razmerje nagiba k uslužnostnemu modelu značilnemu za mehansko solidarnost, je torej »usluga« zapisana v registrih medsebojne pomoči in družbene moči akterjev. Z brezplačnimi uslugami ali storitvami v tem okvirju »uporabnik« zgublja na moči, medtem ko izvajalec pridobiva. Prejemnik brezplačne usluge (storitve), če je ne more vrniti, za to plača z izgubo moči in večjo mero odvisnosti, v primeru fevdalnih ureditev podložnosti do »dobrotnika«.

³ Ko govorimo o klasičnem storitvenem modelu, bi veljalo uporabljati besedo stranka, klient. Uporabnik je morda boljši izraz, ko govorimo o zapletenejših sistemih storitev – npr. poštne, telekomunikacijske storitve.

Navadno storitev torej pojmuje kot enovito delo, ki je namenjeno enemu uporabniku, ko gre za predmet, pa tudi za popravilo enega predmeta.⁴ Težava, ki jo imamo v sistemu socialnega varstva je, da ko govorimo o storitvah, govorimo tudi o sestavljenih, kompleksnih storitvah.

Za nekatere storitve (kot na primer prva socialna pomoč, osebna pomoč, deloma tudi pomoč oziroma oskrba na domu) lahko uporabimo pojmovanje storitve, kot odnosa med dvema osebama, ki je namenjen uporabnikovim potrebam. V teh primerih gre za dovolj enovito dejavnost. To, običajno definicijo, pa le težka uporabimo za storitve načrtovanja in organizacije pomoči oziroma koordinacije, še bolj pa ko govorimo o storitvi oskrbe z namestitvijo oziroma nastanitvijo oziroma za institucionalno varstvo. Pri prvi je načrtovanje, izdelava načrta gotovo storitev, tudi organiziranje pomoči, a sam pojem osebnega paketa, ki je bistveni del celotne storitve, napeljuje k tem, da s posebnimi storitvami pri izvajanju paketa sodelujejo še drugi izvajalci. Pri oskrbi z namestitvijo gre za ravno za isto, a na drugačen način. Gre za premestitev človeka na kraj, kjer izvajajo storitev. Zato je pogojno možno načeloma govoriti o enoviti storitvi, a dejansko je stanovalec deležen različnih storitev (kuhanja, postrežbe, prehrane, zdravstvenih storitev, svetovanja, osebne nege, pomoči itd.). Zato je pri takih storitvah po eni strani treba razmišljati kot o sistemu ali sestavi storitev, , po drugi strani pa še vedno na klasičen način, torej o opravilih, ki jih je npr. stanovalec, poleg same nastanitve, deležen na kraju bivanja (ki ga upravlja določen kolektivni subjekt oziroma organizacija) oziroma, ki jih nekdo prejema v okviru osebnega paketa. Če storitve razumemo na tak način, je možna večja raznolikost paketov storitev (nastanitvenih ali oskrbovalnih) in večja fleksibilnost odgovorov na stiske ljudi.

V slovenščini včasih kot sinonim za »storitev« uporabimo tudi besedo »usluga«. Ta je pomensko bližja angleškemu izrazu *service* (ki izhaja iz latinščine – *servus*: suženj, sluga). Uslugo SSKJ definira: *kar se naredi za koga iz prijaznosti, naklonjenosti, ustrežljivosti*. Razlika med storitvijo in uslugo je torej v prostovoljnosti, ustrežljivosti, a tudi ne gre nujno za naročeno delo, opravilo. A je iz slovarja tudi razbrati, da se izraz *usluga* lahko uporablja tudi kot sinonimno za *storitev*. Pri pridevniški rabi – storitven, uslužnosten je sinonimnost med uslugo in storitvijo še toliko bolj poudarjena. Je pa raba izraza *usluga*, *uslužnosten*, ko govorimo o storitvah, bolj arhaična. Lahko sklepamo, da je beseda *usluga* v sinonimnem pomenu storitve tudi deloma hrvatizem in pa učinek prevoda iz drugih jezikov (*servus* – sluga, *servire* - služiti⁵). Ko pa primerjamo izraza med sabo, pa lahko iz razlike sklepamo, da je razlikovalna značilnost »storitve« v primerjavi z »uslugo« odsotnost naročila in plačila pri slednji in da ni gre za »delo« temveč »kar se naredi«. Prav ta zadnja razlika nas opozarja, da gre pri storitvi za točno določeno delo in ne le delovanje ali neko početje.

Beseda storitev torej opisuje delo, ki ga lahko postavimo vmes med izdelek za trg in uslugo. Goffman opisuje razvoj pojma storitve (in njegovo protislovno uporabo v medicinskem in institucionalnem modelu) od krošnjarske obrti, preko delavniškega kompleksa do institucije. V tem sosledju pogodbeni in neposredni odnos dveh enakopravnih oseb zgublja na pomenu. S premikom v delavnico skupnost

⁴ V klasičnem popravljalnem modelu gre po Goffmanu za trikotnik stranke, strokovnjaka in predmeta, ki je last stranke in ki naj bi ga strokovnjak popravil.

⁵ Angleška beseda *service* ima veliko različnih pomenov (Websterjev slovar jih našteje 37). Za diskusijo socialnega varstva so pomembni trije. Tako jo lahko prevedemo 1) kot »storitev« v pomenu zgoraj, 2) kot »službo« – npr. *social services* prevedemo kot »socialne službe« ali kot 3) »servis«, ko gre za storitveno dejavnost, ki je predvsem popravljalna (avto servis, TV servis) ali pomožna (gospodinjski servis, hišniški servis). Pri slednjem gre dela, ki jih sicer opravljajo stalne gospodinje ali hišniki, pa jih tak servis nadomešča z zunanjo pomočjo oziroma osebo nadomesti organizacija. Le tako lahko razumemo sintagmo »socialni servis«, ki se pojavlja v socialnem varstvu in v zakonu. Na žalost nekateri, celo v strokovni diskusiji in besedilih, uporabljajo besedo servis kot neposredni prevod, torej, ko bi ustrezal prevod »storitev« ali pa »služba«.. Pri tem ne gre le za malomarnost temveč tudi za zamegljevanje izrazja, ki je v slovenščini bolj natančno.

postane eden od garantov za opravljeno delo, z institucionalizacijo na povsem protisloven način stroka, predvsem pa država. Od Goffmanovih časov pa je »trg storitev« toliko narasel, da lahko, tudi ko govorimo o storitvah, govorimo o vplivu trga. Bolj kot ima vpliv trg, manj ga imajo skupnost, stroka in država. Uporabnik, ki ni več stranka, pa po eni strani izgublja moč, saj lahko kot potrošnik predvsem izbira, in čeprav s post-fordističnimi prijemi, pa tudi deloma prilagaja ali celo naroča storitve, jih pravzaprav ne naroča kot posameznik posamezniku.⁶

Storitve so torej nesnovna izmenjava (opravilo ali popravilo) na podlagi naročila, delo, ki je nekje med izdelki za trg in povsem neformalnimi uslugami med ljudmi. Izvorno gre sicer za izmenjavo med dvema posameznikoma, a ta lahko poteka v okviru družbenih ustanov ali celo v njihovem imenu. Te po eni strani nastopajo kot poroki ali garanti storitev po drugi strani pa jih odtujijo, neposrednost izmenjave izgine. Vseeno storitev lahko štejemo kot eno od osnovnih oblik socialnega dela.

Socialna ali socialnovarstvena storitev

V žargonu socialnega varstva in socialnega dela se izmenično in povsem poljubno uporabljata izraza »socialna« in »socialnovarstvena« storitev. Preveriti je potrebno, ali gre v resnici za sinonim, ali pa gre le za podobna pojma, ki ju ločijo nianse.

Socialne in socialno varstvene storitve po eni strani moramo definirati z razliko od ostalih osebnih storitev, kjer okvir izvajanja zagotavlja država. Po drugi strani pa jih moramo definirati po njihovi lastni funkciji, pri tem pa preveriti, ali obstaja razlog za razlikovanje med socialnimi in socialnovarstvenimi storitvami. Poleg socialnega varstva država vzdržuje vsaj še tri ali štiri sisteme, ki imajo močan storitveni značaj: zdravstvo, šolstvo, sodstvo in upravo.⁷ Te se razlikujejo tako po vsebini kot tudi po obliki in strukturi storitev.

V šolstvu je sploh vprašanje ali lahko govorimo o storitvah. Bistveni element storitve, namreč da je namenjena posamezniku, je zelo vprašljiv. Šolanje je sicer namenjeno posamezniku, ta tudi dobi ocene in spričevala, a sam pouk je kolektiven, individualiziran le takrat, ko gre za odstopanja od povprečja. Učenca navadno pojmujejo kot predmet učenja (in vzgoje), cilji so določeni z učnimi načrti. Učenci so izrazito podrejeni učiteljem, starši malo manj. Zato težko govorimo o učencu kot uporabniku storitve. Pogojno lahko govorimo o storitveni dejavnosti, saj je izdelek brezsnoven – znanje. Strokovnjaki morda svoje delo dojemajo kot storitev, ki jo naroči in plača država, učenca pa le pogojno pojmujejo kot uporabnika, bolj kot predmet izvajanja storitve. V govoru izobraževalnega sistema prevladuje govor o izobraževalnih programih (ki jih morajo posamezniki zaključiti, da bi pridobili neko stopnjo izobrazbe), in tudi, ko gre za individualizirane oblike še vedno o individualnih programih, torej ne o storitvah. V izobraževanju je namreč cilj postavljen od zgoraj navzdol in uporabnik programa (učenec, dijak, študent) ni njegov naročnik, je le oseba, ki se v program vključi, da doseže vnaprej predvideno stopnjo znanja in usposobljenosti.⁸

V pravosodju obstaja del, ki ga moremo definirati kot izrazito storitvenega, to je odvetništvo. Odvetniki so obdržali del načina dela, ki ga pojmujejo kot svobodni poklic. Niso zaposleni niti v državi niti v korporaciji, njihov naročnik je stranka, ki je tudi plačnik. Za sodnike bi pa težko rekli, da opravljajo storitve. Ljudje, ki so v postopku, so sicer na nek način tudi uporabniki sodnih storitev,.

⁶ Pojem »customisation« pomeni prilagajanje izdelka stranki.

⁷ Seveda država vzdržuje ali vsaj regulira še veliko drugih sistemov, kjer je večji del storitven: npr. pošto, veterinarska služba, vodovod, komunala itn. Ti sistemi praviloma niso del socialne države, ali pa so le deloma (npr. stanovanjska politika in oskrba). Po drugi strani pa uprava v večjem delu ne sodi v okvir socialne države, razen v tistem delu, ki je povezan s socialno varnostjo (pokojninski zavod, zavod za zaposlovanje ipd.).

⁸ Nasprotno so inštrukcije, pomoč pri učenju ipd. storitve, ki jih naroči posameznik.

Lahko si mislimo, da je pravica, ki jo sodnik deli storitev, saj v prid ljudem pred sodiščem, a kaj ko odloči včasih enemu v prid in drugemu v škodo. Kot strokovnjak je sodnik po definiciji onkraj odnosa z uporabnikom in deluje v interesu skupnosti, ljudstva. Postopki so regulirani, a niso standardizirani glede obsega in trajanja.

Še najbolj so socialnovarstvenim storitvam podobne zdravstvene. Obje vrsti storitev izvajajo strokovnjaki na pobudo konkretnih uporabnikov. Pri obeh storitve večinoma plačuje država, oziroma v primeru zdravstva javna zdravstvena zavarovalnica, strokovnjaki pa so večinoma v sistem vpeti, ali v njem zaposleni. Ne plačuje jih uporabnik. Razlike so v materiji delovanja in pa v ciljih oziroma načinu, kako jih oblikujejo, in posledično tudi v metodi in odnosu, ki ga z uporabnikom ustvarijo.

Medtem ko zdravstvo deluje na posamezniku, konkretno na njegovem telesu, pa sociala deluje predvsem v situaciji, oziroma na okoliščine posameznikovega življenja. Fizična naravnost zdravstva omogoča objektivističen pristop, saj je v načelu in razumevanju medicine vloga bolnika po sami pritožbi majhna, diagnozo postavi zdravnik, ki tudi začrta potek zdravljenja, uporabnik storitve pa je pri tem pasiven (pacient) in mora predvsem slediti navodilom zdravnika. Tak način pojmovanja storitev ustvarja v zdravstvu neenakopraven odnos, kjer je, četudi kot pritožnik tudi naročnik, uporabnik v podrejenem položaju, je le izvrševalec navodil⁹. V sociali je odnos enakopraven.

V socialni dejavnosti to namreč ni možno (ne glede na to, koliko bi si to nekateri strokovnjaki v socialnem varstvu želeli). Socialni delavci in drugi strokovnjaki morajo aktivno vključiti uporabnike ne le v spoznavanje temveč tudi v spreminjanje situacije. Če naj bi posameznik ohranil svojo človeškost in možnost odločanja in tudi učinkovito spremenil življenjske okoliščine in tok svojega življenja, mora biti ne samo partner temveč tudi glavni ustvarjalec rešitev.

Podmena za razpravo o storitvah je ta, da je zaradi objektivizma v zdravstvu možna večja mera standardizacije storitev kot pa v sociali. Glede na to, da bi, kot pravi Goffman, v zdravstvu najraje uspavali bolnika (narkoza, umetna koma), saj se potem ni potrebno ukvarjati z njegovimi pritožbami in komentarji, oziroma so jim v pomoč le kot diagnostično sredstvo ali podaljšek njihove obravnave, saj izhaja diagnoza kot tudi sama zdravstvena obravnava – torej storitev – iz vnaprejšnjega znanja in je lahko potek kolikor toliko predvidljiv in objektivni. Kjer pa gre za odstopanja, so to le individualna in naključna, saj je merodajno povprečje. Predvidljivost poteka zdravljenja in možnost predvidenega zaporedja manjših storitev s pridom uporabi zavarovalnica pri plačevanju storitev.

Poleg bistveno drugačnega odnosa sta standardizacija in razdrobljenost storitev razlikovalna značilnost zdravstvenih storitev glede na socialne. Ne vemo pa, ali je to zgolj posledica kasnejšega razvoja stroke ali pa je to nujna posledica narave socialnega dela. Odgovor najdemo v obeh smereh.

Res je zgodovina socialnega dela v primerjavi z medicino krajša, nekem obdobju tudi posnemovalna, (z negovalno stroko pa je vzporedna, kar se kaže tudi v tem, da obstajajo nekatere podobnosti v zrelosti klasifikacije storitev). Res je tudi, da je moč dejavnosti v socialnem varstvu in socialnem delu bolj natančno opisati in v nekaterih primerih smiselno bolj podrobno razdeliti, kot so zdaj. Po drugi strani pa je tudi res, da v socialnem delu ni moč obiti uporabnikove subjektivnosti in pa predvideti vseh možnih življenjskih situacij. Zato mora biti pristop k razumevanju in klasifikaciji storitev v socialnem varstvu drugačen. Stremeti je k temu, da opišemo postopke, metode in storitve, ki v socialnem varstvu obstajajo in ki jih šele razvijamo, hkrati pa jih ne gre jemati kot objektivne in nespremenljive danosti, temveč le kot možnost primerjanja in kot vodila za delovanje. Če je v zdravstvu pot na zemljevidu že začrtana, če poznamo izhodišče, je v socialnem delu vednost o tipičnih storitvah le zemljevid, kjer moramo pot šele najti, deloma glede na cilj, ki si ga postavi

⁹ Koliko je tak odnos učinkovit za same cilje zdravljenja, je posebno vprašanje. Na tem mestu bomo pripomnili, da tak način seveda manj velja za področju duševnega zdravja, kjer ne gre za delovanje na telesu.

uporabnik, deloma glede na konfiguracijo terena – ovire in priložnosti za uresničevanja cilja v konkretni situaciji.¹⁰

Ugotovimo lahko, da so socialne oziroma socialnovarstvene storitve storitve *sui generis*, torej sebi lastne. Z drugimi storitvami jih družijo predvsem to, da so storitve, torej da so namenjene posameznemu uporabniku. Ta je v načelu tudi naročnik, čeprav jih lahko vzpostavlja in vnaprej naroča država ali kakšen drug subjekt v dobro končnih uporabnikov. To se kaže tudi v plačevanju storitev, saj jih (po definiciji) večinoma plačuje država iz javnih sredstev, lahko pa je plačnik tudi neko družbeno telo, ki naroči take storitve za svoje člane (npr. socialno delo v delovnih organizacijah), lahko pa je naročnik tudi uporabnik sam, v primerih, ko je plačevanje regulirano tako, da jih plačujejo tisti, ki si to glede na svoje dohodke ali premoženje lahko privoščijo oziroma če država sredstva za izvajanje storitev nameni neposredno uporabniku.

Če gremo korak naprej in poskušamo socialne in socialno varstvene storitve definirati iz njihovih lastnih značilnosti, bi lahko za socialne storitve poimenovali tiste, ki so socialno naravnane, izhajajo iz socialnega, torej kontekstualnega razumevanja stiske ali težave in ki uporabljajo socialna sredstva in načine za odpravo težav ali stisk. Značilnost socialnih storitev je tudi ta, da upoštevajo temeljna načela socialnega dela in da pri delu uporabljajo osnovne operacije in načine dela socialnega dela.

Po drugi strani pa lahko kot socialne storitve definiramo tiste, ki jih izvajamo v okviru socialnega varstva, natančneje jih lahko poimenujemo socialnovarstvene storitve. Ta definicija je zelo očitna, ne pove pa kaj dosti o vsebini storitev. In nam tudi ne odgovori na vprašanje, ali so socialne in socialnovarstvene storitve eno in isto, ali pa gre za podobne, deloma prekrivajoče storitve, a v določenem delu dovolj različne.

Socialno varstvo lahko definiramo kot tisti sistem socialne varnosti, ki je glede na druge sisteme, ki izhajajo iz socialnega zavarovanja, izrazito korektiven in subsidiaren. Subsidiaren je glede na to dopolnjuje formalne in neformalne sisteme socialne varnosti tam, kjer odpovejo, torej nadomešča družbene odgovore na socialno stisko tako na ravni družine, soseske, skupnosti in socialnih omrežij, kot tudi tam, kjer odpovedo socialne funkcije drugih formalnih sistemov (socialne varnosti, socialne politike).

Vseeno pa lahko socialno varstvo pojmuje kot sistem, ki je univerzalen in univerzalističen. Najprej prav zaradi tega, ker socialno varnost (ali vsaj njen minimum) univerzalizira, drugič ker naj bi bil dostopen vsem in ker ni le korektiv (revščine).

Ko govorimo o socialnem varstvu kot socialnemu korektivu ali subsidiarni dejavnosti, socialnovarstvene storitve upravičujemo z ogroženostjo uporabnika (posameznika, skupine in skupnosti); ko pa jo imamo za univerzalno dostopno dejavnost, pa jo utemeljujemo z željo izboljšati kakovost življenja.

Ogroženost¹¹, kot temelj upravičenosti do storitev in drugih dajatev socialnega varstva, vsebujejo t.i. javna pooblastila oziroma z zakonom določena opravila, ki jih morajo socialni delavci opraviti, saj je

¹⁰ Pri tem velja pripomniti, da je bolnišnični model tak, da izključuje edinstvenosti posameznikove situacije in jo z unifikacijo in uniformnostjo samega okolja in postopkov izničuje. V socialnem delu velja nasprotno, situacijo neke osebe moramo upoštevati, ko osebo spoznavamo spoznavanje kot tudi ko iščemo ustrezne odgovore na njeno stisko. Tudi, ko gre za namestitvene storitve, se je potrebno izogibati uniformnosti in socialni model v zavodih in drugih oblikah nastanitve ljudi s socialnimi tiskami pomeni ravno razgrajevanje standardnih odgovorov in uvajanje idiosinkratičnih značilnosti življenja stanovalcev.

¹¹ Ko govorimo o socialni ogroženosti govorimo o materialni ogroženosti ali varnosti (socialni prejemki), fizični (ukrepi zoper nasilje) in socialni varnosti. O slednji lahko govorimo za primer

ravno ogroženost skupni imenovalec posegov socialnega dela in socialnega varstva v življenjski svet posameznika. Ogroženost je poleg zmanjšane družbene moči (in s tem tudi dejanske opravilne sposobnosti) tisto, kar je povod za družbeno akcijo, vstop v navadni svet neke osebe.

Tudi izven okvira t.i. javnih pooblastil, lahko govorimo o ogroženosti kot elementu upravičenosti ali vsaj pobude za storitev. Trdimo lahko, da večina socialnovarstvenih storitev poteka zaradi ogroženosti uporabnika, verjetno pa jo tudi socialni delavci imajo to za kriterij, ali so storitve potrebne ali ne, torej nujnosti storitev. Morda to ne velja povsem za svetovanje v socialnem delu, ko pa gre za bodisi angažiranje delavca v življenjskem svetu uporabnika bodisi pridobivanje sredstev in drugih storitev v naravi, pa verjetno velja, da je ogroženost (vsaj implicitni) vstopni kriterij uporabnika v sistem socialnega varstva oziroma socialnega dela.

Kakovost življenja si ljudje zagotavljajo navadno mimo instrumentov socialnega varstva, predvsem preko dohodkov iz dela in zaposlitve, izmenjav v družinskih in prijateljskih krogih, z udeležbo v interesnih omrežjih. Zagotavljajo si jo s svojih osebnim in socialnim kapitalom. Socialno varstvo bi torej spet lahko šteli kot predvsem subsidiaren (pomožen, podporen) vzvod zagotavljanja večje kvalitete življenja, ko drugi mehanizmi odpovejo.¹²

Tudi dejansko je tako, da se z željo izboljšati kakovost življenja na službe socialnega varstva obrnejo predvsem tisti, ki so že tako uporabniki sistema, manj pa tisti, ki niso. Vendar pa so med dejavnostmi socialnega varstva tudi take, ki jih uporabljajo tudi tisti, ki niso neposredno ogroženi. Sem lahko štejemo različne treninge socialnih spretnosti, odločnosti, tabore, spodbujanje medsosredstevne pomoči, otroškega varstva itn. Tudi pri taborih, ki jim je namen vključevanje ogroženih otrok, so predvsem namenjeni izboljšanju kakovosti delovanja organizacije in celote udeležencev tabora (Stritih, Mesec, Flaker). Seveda to velja bolj za programe in skupnostne akcije, vendar si lahko z malo domišljije predstavljamo podobno dejavnost na področju storitev. A da bi nekdo prišel po nasvet, podporo ali pomoč na neko socialnovarstveno službo, ne da bi ga k temu prisilile okoliščine, torej na podlagi povsem poljubne in racionalne odločitve, bo potrebno veliko sprememb v samem socialnem varstvu. Po drugi strani pa je čedalje večji del prebivalstva ogrožen zaradi negotovosti (s tujko prekarnosti) ureditev, ki pomenijo osnovno socialno varnost ali njeno osnovo – zaposlitve, stanovanja, pa tudi prijateljstev, podpore družine itn.

V primeru, ko socialnovarstveno storitev definira ogroženost, je namen socialni in uresničuje socialno oziroma podporno naravo storitve (tudi če po naravi ni socialna – npr. zagotavljanje prevoza, prehrane), v primeru, ko socialnovarstveno storitev definira izboljšanje kvalitete življenja, namen ni nujno socialen (motivacija je lahko celo egoistična), pa »socialnost« storitve definira njena izvedba, se torej izvede na socialen način. Tako lahko rečemo še zlasti, če razumemo besedo »socialno« kot način, ko nekaj naredimo skupaj z drugimi, na način socialnih mrež in brez ekonomskega profita, pa četudi je motiv zgolj izboljšanje kakovosti življenja (tu lahko govorimo o storitvah v socialnih mrežah, v časovnih bankah, društvih ipd.).

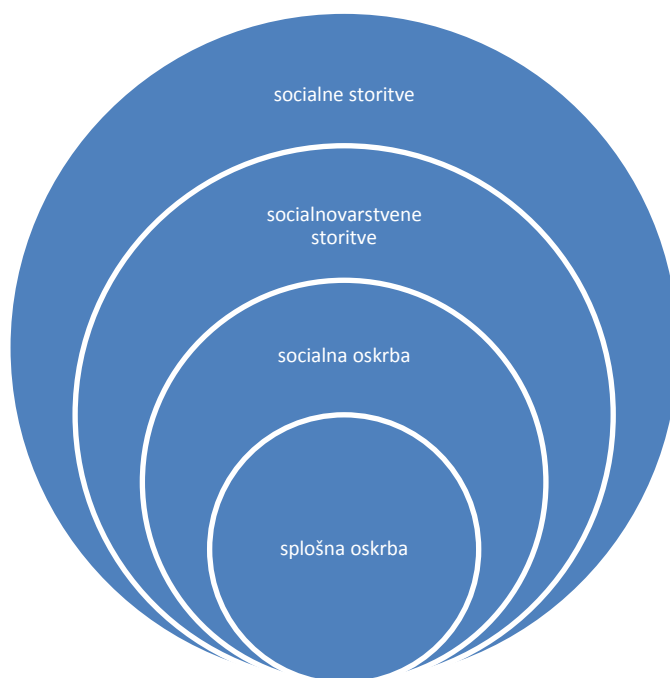
Če tako definiramo socialnovarstvene storitve, potem vidimo, da vsebujejo tiste, ki so socialne po svojem poreklu in tiste, ki imajo socialnovarstven učinek (in namen), pa niso socialnega izvora. Bili bi

statusne ogroženosti, ogroženosti izolacije ali izključevanja, identitetni in ogroženosti življenjskega stila ali toka.

¹² Ko smo analizirali delo in denar kot kategorijo dolgotrajne oskrbe (Flaker *et al.* 2008:180-191), smo prišli do sklepa, da zaposlitev oziroma delovno mesto omogoči dejavnost, sredstva za življenje (dohodke, izdelke in usluge), status državljanstva in organizacijo izkušnje (urnik, spretnosti, itn.). Če nekdo ni zaposlen lahko to nadomesti z izobraževanjem, nadomestnimi dohodki in statusi, pa tudi s koristno dejavnostjo zunaj zaposlitve, nazadnje pa tudi v okviru socialnega varstva. V tem primeru je socialno varstvo tisti zadnji člen, ki omogoči nadomestitev zaposlitve oziroma nadomestila za tisto, kar človek pridobi z delom, službo in dohodki.

upravičeni poimenovati socialne storitve samo tiste, ki imajo tudi socialni modus izvedbe (so torej utemeljene v socialnem delu), tiste, ki po nimajo socialnega načina izvajanja in razumevanja, pa zgolj storitve v socialnem varstvu. Po drugi strani pa bi lahko izraz socialne storitve uporabljali za skupno množico storitev in ki presega socialno varstvo ga vključuje – torej za socialnovarstvene storitve in socialne storitve, ki niso vezane na socialno varstvo pa so v svoji naravi socialne.

Imamo torej: Storitve, ki niso v svojem izhodišču socialne, a jih uporabljamo znotraj sistema socialnega varstva (npr. prevozi)¹³; potem socialne storitve same po sebi, ki jih uporabljamo znotraj socialnega varstva (primer koordinacija oskrbe); in na koncu tiste socialne storitve, ki se opravljajo izven socialnega varstva, a so vseeno po svojem namenu in načinu izvajanja socialne. Smiselno bi bilo, da splošno ime za vse storitve, ki imajo tako ali drugačno socialno obeležje, uporabimo izraz *socialne storitve*, za tiste, ki obstajajo znotraj socialnega varstva pa socialnovarstvene storitve, ki pa jih lahko delimo na storitve socialne oskrbe in splošne oskrbe¹⁴.



Slika 1: Socialne in socialno varstvene storitve

Taka definicija glede na namen in način bi lahko veljala tudi za programe, sredstva in ukrepe, kot tudi za programe in projekte, torej tudi druge dejavnosti socialnega varstva. Predvsem za sredstva je pomembno ločevanje med namenom in načinom, saj ravno s tem omogočimo vstop pojma sredstev v zakonodajo kot socialne in ne tehnično potrošne kategorije.

Da je neka storitev socialnovarstvena, ne določa izvajalec ali način financiranja temveč zvrst (kot jo določa spodnja taksonomija), način (na temelju osnovnih načel socialnega varstva in socialnega dela) in namen (preprečitev ali razrešitev socialne stiske in izboljšanje kakovosti življenja) izvajanja storitve.

¹³ Tu gre predvsem za podporne (npr. pospravljanje, nakupovanje) in tehnične storitve (popravila, računalniške storitve), deloma pa tudi strokovne storitve drugih strok (zdravstva, prava, izobraževanja). Te so seveda storitve, ki imajo lastno poreklo in lastno metodo. Hkrati pa lahko ugotavljamo, da so v okoljih, kjer prevladuje socialni model tudi vanj integrirane in dobijo neko specifično socialno noto, ki ni le v namenu in funkciji, temveč tudi v načinu izvedbe.

¹⁴ Analogno s sedanjo socialno in osnovno oskrbo v institucionalnem varstvu.

Intenziteta storitev

Če temeljimo klasifikacijo storitev na intenzivnosti vstopa v življenjski svet uporabnika dobimo taksonomijo, ki je progresivnega značaja. Tako strukturo odgovorov smo približno dobili, ko smo analizirali odgovore na stiske (Flaker in sodelavci, 2008). Govorimo lahko o naslednjih ravneh:

Dejanje	Raven	Termin
Pogovor	Reprezentacije	Svetovanje
Podpora	Dejanja	Osebna podpora
Lok pomoči	Moč	Osebna pomoč
Koordinacija	organizacija (usklajevanje)	Načrtovanje in izvajanje oskrbe
Namestitev	Premestitve (dislokacije)	Oskrba z namestitvijo (Institucionalno varstvo)

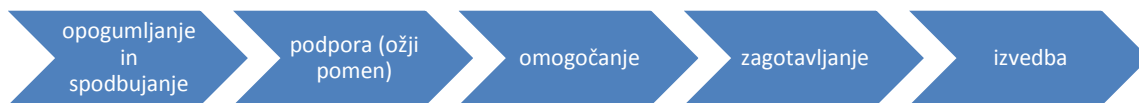
Na prvi ravni *pogovora* oz. *svetovanja* se delavec in uporabnik le srečujeta. Njun stik je pogovoren. V pogovoru uporabnik predstavi (reprezentira) svoj življenjski svet. Izmenjava je le besedna, skupna dejanja pa le ravni idej in simboličnih dejanj. Na tej ravni delavec ali delavka nikoli dejansko ne stopi v svet uporabnika in se vzdržuje dejanskega dela skupaj z uporabnikom. Svetovanje je lahko podajanje informacij in drugih vrst znanja, ki jih svetovalec ima, lahko le refleksija sveta uporabnika, lahko je tudi usmerjeno na nalogo ali ravnanje, lahko pa je eden od rezultatov tudi napotitev na drugo storitev. Kljub temu, da svetovanje definiramo kot odsotnost konkretnih dejanj, je lahko svetovanje pomemben vir sprememb življenjskega sveta.¹⁵

Na ravni *podpore* se delavec vključi v uporabnikov življenjski svet vendar ne na način, kjer bi prevzemal dejavnosti namesto uporabnika. *Podpora* SSKJ definira kot, nekaj: *kar omogoča, podpira določeno dejanje, aktivnost*. Torej v nasprotju s pomočjo, ki jo definiramo (SSKJ) kot: *kar kdo naredi namesto drugega*, gre torej za dejanja, ki uporabniku omogočijo njegovo lastno delovanje¹⁶. Gre torej za vstop v življenjski svet, ki ga seveda spreminja, vendar le tako, da okrepi moč uporabnika za delovanje.

Govorimo lahko o različnih vrstah podpore: materialni, moralni, organizacijski. Moralno lahko nekoga podpremo bodisi z besedami bodisi z dejanji. Slednje storimo na primer s svojo prisotnostjo v situaciji (npr. že prisotnost zagovornika podpre uporabnika na sodišču). Klasificirali smo različne načine podpore: opogumljanje ali spodbujanje, oporo ali podporo v ožjem pomenu besede, omogočanje in izvedbo dejavnosti. Te načine podpore si lahko zamislimo kot posamezne elemente ravni, ki se zgodijo neodvisno en od drugega, lahko pa kot progresijo na premici podpore, ki poteka od opogumljanja do izvedbe. Slednje pojmovanje podpore je finalistično, teleološko in upošteva dejstvo, da si človek postavi v življenju svoje cilje.

¹⁵ Svetovanje naj bi okrepilo moč uporabnika, a če dobi »narobe« nasvet, če se zaplete v preveč reflektivni položaj (premlevanje težav) ipd. ima lahko tudi negativen učinek in uporabnika prej onesposobi kot usposobi za ravnanje v konkretnem življenju.

¹⁶ Seveda lahko tudi s pomočjo podpremo nekoga pri njegovi dejavnosti. Ko na primer nekomu varujemo otroka, ga podpremo pri njegovi dejavnosti, ki jo ta čas opravlja – npr. hodi v službo, gre po nakupih itd.



Ko govorimo o osebni *pomoči*, gre za tak vstop v svet uporabnika, kjer prevzamemo izvedbo določenih dejanj, ko kaj naredimo namesto drugega. Ko vstopamo v življenjski svet uporabnika kot pomočniki, gre vedno za spremembe moči uporabnika in za razmerje odvisnosti. Namreč, vsaj v trenutku, ko nekdo nekaj naredi namesto drugega, je drugi od prvega odvisen in odstopi svojo moč delovanja – izgubi moč.

Paradoks pomoči je v tem, da na dejanski ravni ustvarja nemoč delovanja, na ravni razmerij ustvarja razmerja moči, ki so lahko ravno nasprotna. Pomoč lahko ustvarja namreč odnos, kjer pomočnik krepi moč drugega ali pa jo slabi. Več kot ima nekdo pomočnikov, močnejši je, po drugi strani pa – bolj kot potrebuje pomoč, manj ima moči. Gospodar ima moč, da naroči pomočniku, da naredi nekaj namesto njega, hkrati pa moč, da stori namesto pomočnika nekaj, kar on ne more. Ko torej naročamo pomoč drugega, krepimo svojo moč, ko pa zanjo prosimo, pa moč izgubljam (izjema so seveda odnosi medsebojne ali vzajemne moči, kjer je proces simetričen in kjer dobimo toliko, kot izgubimo).

Učinek spremembe moči vedno deteritorializira, odkrene oziroma odmakne človeka od dejanskosti njegovega življenjskega sveta. Ko nekdo naredi nekaj namesto drugega, drugi izgubi sposobnost delovati na stvari ali delovati znotraj odnosov. Odmik od dejanskega ga uvrsti v virtualne odnose. Če pridobi moč, postane subjekt dejanj drugih, ko govorimo o pomoči, tudi subjekt pomoči. Če izgubi moč, postane predmet pomoči drugih. Kot tak se zapiše v registre, ki so ločeni od dejanskega, navadnega, vsakdanjega sveta. Izstopi iz vsakdanjih, enakopravnih in simetričnih odnosov in postane »gospodar« ali pa »hlapec«. Več kot je deležen pomoči, bolj se seli iz vsakdanje sfere v institucionalno, iz skupnosti, vasi – na grad.

V socialnem delu je pomoč praviloma taka, ki zmanjšuje moč. Človeka postvarja – ali tako, da postaja predmet dela drugih ljudi, ali tako, da izgublja moč lastnega ravnanja oziroma delovanja. Če primerjamo učinek na uporabnikovo moč, ko delujemo na ravni podpore, z učinki delovanja na ravni pomoči, lahko opazimo, da podpora sicer krepi (ali slabi moč, če je neustrezna), a ne spreminja – ne smeri delovanja, ne položaja (situiranosti, umestitve) osebe. Učinki podpore so skalarskega, medtem ko so učinki pomoči vektorskega značaja.

Storitve, ki vključujejo pomoč, so lahko manjšega obsega in so lahko enostavna pomoč pri opravljanju vsakodnevnih opravil, lahko pa so dejanja, ki odgovarjajo na kompleksno in hudo stisko. Z razmestitvijo z osnovne ravni podpore nad ravni (ali ravnino, ki naj bi premica podpore vzpostavljala) življenjskega sveta ustvarja lok (kupolo) pomoči, prostor pomoči premika iz smeri podpore k drugim registrom. Dejanja pomoči, kolikor človeka odmaknejo od temeljne ravni podpore, toliko se spremeni moč in toliko večji lok dejanja pomoči opisujejo. V tem prostoru, ki je tudi izvorni prostor socialnega dela, je oseba še vedno povezana s svojim življenjskim svetom, a tako, da se s krepitvijo pomoči od njega odmika.

Če naj človek v svojem svetu vztraja, kar je resnični interes socialnega dela (saj v nasprotnem primeru izgubi svoje področje delovanja, ker uporabnika centrifugalna sila pomoči izvrže iz loka in ga ponovno prizemlja v povsem institucionalni sferi – s tem pa socialno delo postane le »one way« posrednik, premeščevalec iz življenjskega sveta ljudi v virtualni svet institucij.), potem mora postaviti nasproti centrifugalni sili pomoči, centripetalno silo, ki bo uporabnika vračala nazaj.

Protistrup postvarjevalnim učinkom pomoči je namreč krepitev moči. Socialno delo mora torej, če naj uporabnik ostane vsaj v orbiti pomoči, ali pa če naj se vrne v svoj svet, ob pomoči vedno znova krepiti moč uporabnika, ki bo po eni strani na institucionalni ravni omogočala subjektiviteto, na ravni vsakdanjega življenja pa ponovno prevzemanje opravil in vlog, ki omogočajo dejavno bivanje. V ta namen so potrebne operacije, postopki, ki omogočijo preobrazbo slabosti v kreposti, pasivnosti v aktivnost, opredmetenja v osebljenje in podrejenosti v partnerstvo oziroma zmožnost simetričnih izmenjav stvari in uslug. Taka preobrazbena sinteza je možna po eni strani z upoštevanjem realnega življenjskega sveta, doslednim spoštovanjem volje uporabnika, a po drugi strani tudi uporabo institucionalne ali širše kolektivne dimenzije, kamor pomoč teži.

Ravno na tej točki sinteze vstopa nova raven storitev, ki je v veliki meri organizacijska, a tudi usklajevalna. *Koordinacija* pomeni usklajevanje, ne samo različnih izvajalcev pomoči ali podpore, temveč je tudi usklajevanje institucionalnih in neformalnih ravni delovanja in virov podpore in pomoči. Hkrati pa je tudi usklajevanje med procesom razvrednotenja in postvarjenja, ki je lasten procesom pomoči, in procesom preobrazbe v dejavnega, enakopravnega in dejavno zmožnega človeka, partnerja v akciji. Idealno je to možno storiti z enakim upoštevanjem vhodnega in izhodnega učinka sredstev, ki jih v uporabnikov svet vnesemo, in v uporabnikove cilje usmerjeno dejavnostjo, z doslednim upoštevanjem njegove volje in perspektive moči (uporabnikovih vrlin in kreposti).

Točka koordiniranja je torej na tangenti loka pomoči in institucionalne oskrbe, ki je enako oddaljena od obeh koncev tetive. Je točka stičišča med življenjskim svetom posameznika in institucije. Je točka, kjer je možen pretok institucionalnih sredstev za uporabo v vsakdanjem življenju, ki omogoča kompleksnost odgovorov, ki je tako intenzivna kot, če bi uporabnika premestili v institucijo, a še vedno tako domača, da ne samo omogoča samostojno življenje v skupnosti, temveč tudi ustvarja človeka, ki je aktiven v situaciji.

Odlika koordinacije, kot posega, je prav v tem, da ne glede na to, da omogoča intenzivno oskrbo, to stori z marginalnim (tangencialnim) vstopanjem v svet uporabnika. Dejavnost koordinacije, ne glede na to, da koordinira tudi pomoč (torej vstop v svet uporabnika), ostane na obodu loka pomoči in jo lahko definiramo, kot podporno dejavnost, ki ima zmožnost vsebovanja pomoči, ne da bi pri tem ustvarjala nemoč in odvisnost. Del te sinteze je tudi v tem, da omogoča angažiranje sredstev in virov, ki so sicer na voljo za institucionalno oskrbo za samostojno življenje oz. ne da bi s tem premestila, izvrgla uporabnika v institucionalno sfero. Nasprotno, omogoča preselitev nazaj iz institucije v skupnost.

Premestitev¹⁷ ali *namestitev* je najbolj radikalen in intenziven poseg v siceršnji življenjski svet uporabnika. Gre za operacijo, ki izvzame posameznika iz njegovega siceršnjega okolja in ga premesti v drugo. Če jo vzamemo kot predvsem tehnično operacijo, je to tudi najbolj postvaritvena operacija –

¹⁷ Premestitev moramo ločiti od preselitve. Preselitev je namreč dejanje, ki ga izvede predvsem uporabnik. Je dejanje, ki sicer vsebuje spremembo kraja bivanja, a tako, da posameznik preuredi in na novi lokaciji ponovno ustvari svoj življenjski svet, ki je izrazito oseben. V premestitvi pa uporabnika namestimo v neko predpripravljeno situacijo, ki je načrtovana za bolj ali manj podobne primere. Zato je splošna po definiciji in ni osebna. Zato lahko govorimo tudi o namestitvi. Pri tem je namestitev širši pojem od nastanitve. Nastanitev je le ena izmed storitev, ki jo vsebuje namestitev, ki predvideva le zagotovitev stanovanja. Če gre le za to, je to še vedno storitev podpore.

človek postane (v očeh strokovnjakov) stvar, ki jo je potrebno namestiti v drug položaj, na drugo mesto.

Taka operacija je potrebna takrat, ko je izvirno okolje preveč ogrožajoče za posameznika oziroma, ko ne moremo zagotoviti oskrbe, potrebnih storitev, kjer oseba sicer živi. Glede na to, da v socialnem varstvu ni zelo specializiranih storitev, ki bi se lahko izvajale le v tehnično opremljenem okolju¹⁸, gre predvsem za nemoč in nepripravljenost socialnovarstvenih služb organizirati oskrbo v življenjskem svetu posameznika. Dodatna obremenilna značilnost premestitve je, da je okolje vnaprej strukturirano, v njem vladajo pravila, ki so jih vnaprej postavili drugi, upravljajo ga nadrejeni strokovnjaki in v njem že živijo drugi ljudje (ki jih uporabnik ni izbral za svoje sostanovalce). Uporabnik, ki postane s premestitvijo stanovalec, varovanec, gojenec, včasih oskrbovanec ipd., le stežka prilagaja novo okolje v skladu svojimi željami, potrebami, stilom življenja.

Če ima premestitev dva dvomljiva namena: popraviljanje in skladiščenje, pa ima še tretji, ki je produktiven. Lahko je zatočišče, torej prostor, kjer se človek počuti varneje in kjer se lahko opomore in pripravi za nove izzive. Razdiralnim učinkom premestitve se lahko izognemo na dva načina. Lahko jo pojmuje kot predvsem začasno ali prehodno namestitev, ki je v službi povratka ali preselitve (novega ustvarjanja osebnega življenjskega prostora). V primeru, da gre za dolgotrajnejšo rešitev pa s tem, da maksimaliziramo posebljenost prostora, kar pomeni omogočiti izbiro, onemogočiti progresivno izgubo moči in dopustiti propustnost meja strukture, tako, da ima stanovalec čim več možnosti povezovanja z dogodki, procesi, ljudmi izven strukture, kjer živi. To je bolj možno v manjši enotah in praktično nemogoče v velikih. Namestitvene strukture bi morale torej biti načrtovane kot začasne ali prehodne, ali pa tako, da bi omogočale pravzaprav preselitev, torej očuvanje ali rekreacijo ne le življenjskega sveta temveč tudi cenjenih družbenih vlog.

Klasifikacija glede na intenzivnost vstopa v svet uporabnika nam omogoča, da ustvarjamo progresivno tipologijo storitev od manj k bolj intenzivnim. Hkrati je to progresija realnega¹⁹ odmika od življenjskega sveta. Te premike spremljajo tudi spremembe moči uporabnika, ki so bistvenega pomena za socialno delo. Vstop v življenjski svet uporabnika in preobrazbe uporabnikove identitete lahko namreč izvedemo z bolj ali manj emancipatornimi učinki. Premiki so po eni strani nujni, če hočemo okrepiti moč uporabnika, ga pa tudi izpostavijo nevarnosti postvaritve in radikalne izgube moči. Zato moramo pri stopnjevanju intenzitete storitev tudi stopnjevati storitve, ki omogočajo ohranjanje in ponovno pridobivanje moči.

Klasifikacija nam omogoča, da sistem storitev socialnega varstva in storitve socialnega dela na sploh pojmuje kot sistem stopnjevanja na različnih dimenzijah. Poleg osnovnega stopnjevanja uporabnikove dejavnosti, kot smo ga lahko opazovali pri progresiji podporne dejavnosti, je glavno stopnjevanje intenzivnosti vstopa, ki je po drugi strani tudi stopnjevanje odmika od življenjskega sveta. To stopnjevanje spremlja tudi stopnjevanje v kompleksnosti storitev – bolj kot so intenzivne bolj so storitve sestavljene. Vendar je ta povezava le korelativna, saj med bolj intenzivnimi storitvami najdemo relativno enostavne (na primer osebne pomočnike, enostavne pakete storitev). Vseeno pa velja, da vsaka stopnja lahko vsebuje prejšnjo, manj intenzivno. Podpora vsebuje tudi svetovanje, pomoč podpora in svetovanje, koordinacija pomoč, podpora in svetovanje, namestitve pa vse: svetovanje, podpora, pomoč in koordinacijo. Gre torej za progresijo, kjer vsaka raven nujno povzame tudi manj intenzivne. S tem narašča tudi kompleksnost in razvejanost storitev.

¹⁸ V primerih, ko gre za npr. mladostnike, ki so moteči za okolje, ali ljudi s t.i. izzivalnim vedenjem, se je ponekod uveljavila sintagma, da »potrebujejo bolj strukturirano okolje«. Podobno utegne veljati za ljudi z demenco. Gre pa predvsem za evfemizem za zapiranje oziroma za nezmožnost strokovnjakov situacijo urediti kako drugače.

¹⁹ Tudi svetovanje je odmik od svojega sveta, vendar je ta odmik virtualen in se zgodi v svetu reprezentacij. Za refleksijo svojih okoliščin in dejanj je namreč potreben miselni odmik, ki omogoča, da jih uzremo. A ta odmik ni stvaren, človek praviloma ostane v svojem življenjskem svetu.

Poleg storitev, ki so neposredno namenjene uporabniku, pa v sistemu socialnega varstva obstajajo dejavnosti, ki so namenjene boljšemu izvajanju storitev, a jih uporabnik uporablja le posredno. Te lahko poimenujemo podporne ali spremljajoče dejavnosti, ki večajo ustreznost odgovorov (npr. raziskovanje potreb, razvojne dejavnosti), krepijo strokovnost (supervizija, izobraževanje, mentorstvo) in stopnjujejo usklajenost odgovorov (koordinacija med službami, timsko delo). Te dejavnosti sicer ne vstopajo v svet uporabnika, četudi nanj vplivajo, jih pa lahko uvrstimo na konec lestvice intenzivnosti glede na odmaknjenost dejavnosti, saj je povsem odmaknjena od življenjskega sveta uporabnika. Tako smo dobili naslednjo osnovno tipologijo storitev:

1. Svetovanje – delavec ne poseže v stvarnost uporabnika, pomoč na ravni pogovora in reprezentacij resničnega življenjskega sveta.
2. Osebna podpora – delavec podpre uporabnika pri njegovih dejavnosti (moralno (pogovor in udeležba v situaciji), organizacijsko (načrtovanje, in materialno (v manjšem obsegu, omogočanje dostopa do sredstev).
3. Osebna pomoč – delavec prevzame dejavnosti v življenjskem svetu uporabnika in nadomesti njegovo nemoč ustvarjanja odgovorov – pri tem uporablja sredstva, ki so na voljo v institucionalni mreži ali mreži uporabnika
4. Organizacija/ Koordinacija podpore in pomoči za samostojno življenje v skupnosti – organizacija odgovorov na kompleksne stiske; uporabnik ostane doma ali živi samostojno
5. Namestitev v organizirano obliko socialnega varstva – uporabnik se preseli v posebno obliko bivanja, kjer je deležen različnih storitev
6. Spremljajoče dejavnosti – zagotavljajo strokovnost in kakovost dejavnosti namenjenih uporabniku

Prve štiri ravni so namenjene neposredno uporabniku, peta tudi, a je v njeni naravi, da je navadno že vzpostavljena. Šesta raven je namenjena uporabnikom le posredno, tako, da krepí strokovnost in učinkovitost storitev. Neposredne storitve uporabnikom lahko razumemo na način, da bolj zahtevne ravni posegov lahko vključijo tudi elemente ravni manj intenzivnih intervencij. S tem tipologija upošteva deloma tudi kompleksnost storitev.