

EVALVACIJA SOCIALNOVARSTVENE STORITVE OSEBNA POMOČ NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

RAZLOGI ZA IZVEDBO EVALVACIJE

Vse od sprejetja zakona o socialnem varstvu in pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev na centrih za socialno delo opozarjamo na vrsto težav in dilem, s katerimi se srečujemo pri izvajanju storitev. Tudi leta 2000 sprejeti nacionalni program socialnega varstva ni odpravil obstoječih težav in dilem, vnesel pa je vrsto novih izhodišč, usmeritev, vlog in nalog različnih izvajalcev na področju socialnega varstva.

Po nacionalnem programu socialnega varstva je ena izmed nalog izvajalcev socialnovarstvenih storitev tudi skrb za kakovost storitev in napredek dejavnosti. Na centrih za socialno delo se zato čutimo odgovorne, da odpravimo nastale nejasnosti in z njimi povezane težave in dileme. Na ta način želimo uresničiti načelo enake dostopnosti, proste izbire oblik in zagotavljanja storitev pod enakimi pogoji.

POBUDA ZA IZVEDBO EVALVACIJE

V letu 2000 je bila v okviru Skupnosti CSD Slovenije izvedena evalvacija socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom« in programov psihosocialne pomoči družini. Rezultati evalvacije so bili objavljeni v strokovnem priročniku, organizirana pa je bila tudi okrogla miza in izobraževanje strokovnih delavcev centrov za socialno delo. Evalvacija in objavljeni priročnik sta pri strokovnih delavcih naletela na pozitiven odziv, zato ne preseneča, da smo na skupnost CSD prejeli pobudo, da se opravi tudi evalvacija socialnovarstvene storitve osebna pomoč.

Člani projektne skupine (vodja projekta je bila Darja Kuzmanič Korva, aktivne članice in člani pa Jožica Matjašič, Anica Miklič, Jože Peklaj, Simona Ratajc, Melita Žontar, Irena Šinigoj Batistič, Milka Merc in Renata Brdar) smo sodelovali pri pripravi vprašalnika in analizi odprtih vprašanj

ter pripravili teoretska izhodišča, predlog sprememb in novih rešitev pri oblikovanju jasnejšega dela strokovnih delavcev in strokovne napotke o možnostih in načinih reševanja socialnih stisk ali težav uporabnikov v okviru storitve osebna pomoč. Nino Rode je sodeloval pri pripravi vprašalnika in pripravil analizo podatkov z interpretacijo, Sonja Čuješ Plešej je pripravila pravno podlago socialnovarstvene storitve osebna pomoč, Drago Perger pa je na kratko predstavil transakcijsko analizo.

CILJI EVALVACIJE

Z evalvacijo storitve osebna pomoč smo želeli ovrednotiti doseženo stanje oz. kar se da natančno preveriti, kako se ta v praksi uresničuje ter analizirati pogoje in možnosti nadaljnjega razvoja te storitve v okviru centrov za socialno delo. V želji, da bi kar najbolje sledili potrebam in koristim uporabnikov, temeljnim izhodiščem in načelom nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005, smo si zastavili te cilje:

- na podlagi ugotovitev pripraviti predlog sprememb in novih rešitev za oblikovanje jasnejšega dela strokovnih delavcev;
- doseči poenotenje izvajanja storitve na vseh CSD v Sloveniji;
- zagotoviti vpliv uporabnikov, enako dostopnost, prosto izbiro oblik in enake možnosti za zagotavljanje osebne pomoči pod enakimi pogoji;
- izboljšati kakovost izvajanja socialnovarstvene storitve osebna pomoč;
- priprava strokovnih napotkov o možnostih in načinih reševanja socialnih stisk ali težav uporabnikov v okviru storitve osebna pomoč.

METODOLOGIJA

Podatke za evalvacijo smo zbrali s pomočjo vprašalnika, sestavljenega iz odprtih in zaprtih vprašanj. Odgovarjali so strokovni delavci centrov za socialno delo, ki izvajajo storitev osebna pomoč. Od 62 centrov za socialno delo je izpolnjen vprašalnik vrnilo 60, zato lahko trdimo, da dobljeni podatki dobro odražajo dejansko stanje.

Zbrane podatke smo vnesli v program Microsoft Excel in jih obdelali s StatSoft-ovim statističnim programom Statistica for Windows 5.5. Izračunali smo frekvence in odstotke odgovorov, kjer je bilo smiselno, pa tudi aritmetične sredine in standardne odklone. Pri nekaterih vprašanjih, ki se nanašajo na število strokovnih delavcev ali število uporabnikov, smo s preprosto ekstrapolacijo ocenili število ljudi v celotni Sloveniji. Omenjene ekstrapolacije imajo zgolj orientacijsko vrednost.

KRATEK PREGLED REZULTATOV EVALVACIJE, UGOTOVITEV IN PREDLOGOV

OPREDELITEV STORITVE

Enega izmed temeljev izvajanja katere koli socialno-varstvene storitve je nedvomno njeno razumevanje, zato smo poskušali ugotoviti, ali centri za socialno delo enotno definirajo storitev osebna pomoč. V ta namen smo opravili primerjavo med opisom posamezne oblike storitve po pravilniku o standardih in normativih in kratkimi definicijami, ki jih navajajo centri.

Ugotovili smo, da več kot polovica centrov za socialno delo vse tri oblike storitve popolnoma ali delno razume v skladu s pravilnikom, in sicer svetovanje 62%, urejanje 58% in vodenje 65% centrov.

Ostali centri za socialno delo posamezne oblike storitve osebna pomoč zvečine ne definirajo drugače, vendar jih zaradi specifičnosti, ki so jih navedli, npr. predstavitve definicije na konkretnem primeru, posebnosti uporabnikov in podobno, nismo mogli uvrstiti v prvi dve kategoriji.

Med centri za socialno delo prevladuje mnenje, da osebne pomoči ni mogoče izvajati dosledno po pravilniku. Za dosledno izvajanje storitve niso izpolnjeni vsi pogoji, ali pa bi bilo treba drugače opredeliti bistvene postavke iz pravilnika o standardih in normativih.

Za izvajanje storitve v polni meri, bodisi v obstoječi ali modificirani obliki, bi bilo treba zagotoviti te pogoje (navedeni so le najpomembnejši):

- natančnejše opredeliti storitev »osebna pomoč«,
- določiti ustrežnejši kadrovski normativ (s katerim bi zagotovili ugodnejše razmerje med strokovnim delavcem in prebivalstvom, saj kar 74% CSD meni, da obstoječi kadrovski normativ ne ustreza),
- izvesti dodatno usposabljanje za izvajanje storitve,
- predpisati in poenotiti postopek in dokumentacijo.

VPLIV UPORABNIKOV NA IZVAJANJE STORITVE

Da imajo uporabniki vpliv na izvajanje storitve, se kaže zlasti v njihovem aktivnem vključevanju.

Kot primer aktivnega vključevanja centri navajajo:

- možnost uporabnika pri izbiri rešitev socialnih stisk ali težav ter možnost izbire poti do njih, pri čemer jih strokovni delavci le podpirajo,
- v izvajanje storitve se uporabniki vključujejo prostovoljno, sklene se dogovor, ki določa soodgovornost partnerjev.

RAZMEJITEV POSAMEZNIH OBLIK STORITVE OSEBNA POMOČ

Dosledna razmejitev oblik storitve osebna pomoč (svetovanje, urejanje in vodenje) po mnenju večine CSD ni mogoča, so pa deljena mnenja, ali je mogoča razmejitev pod določenimi pogoji: 33% CSD je mnenja, da dosledna razmejitev ni mogoča, ker oblike prehajajo iz ene v drugo, in enak odstotek jih meni, da je razmejitev mogoča takrat, kadar se izvaja samo ena izmed oblik storitve.

Za poenotenje dela centri za socialno delo predlagajo, da bi izdelali klasifikacijo pogojev in meril, na podlagi katerih bi lahko dosledno razmejili posamezne oblike osebne pomoči.

RAZMEJITEV STORITVE OSEBNA POMOČ OD JAVNIH POOBLASTIL

Dobra polovica (55%) CSD trdi, da storitev jasno razmejujejo od javnih pooblastil. Kot glavne kriterije razmejevanja navajajo vključitev stranke na lastno željo, stalno aktivno sodelovanje stranke pri izvajanju storitve in zakonsko podlago točno določene naloge pri izvajanju javnega pooblastila.

Po drugi strani pa 38% CSD ne razmejuje jasno storitve od javnih pooblastil. Kot glavna razloga navajajo, da javnih pooblastil ni mogoče izvajati brez storitve osebna pomoč, oziroma, da v okviru javnih pooblastil izvajajo tudi storitev osebna pomoč, in tesno prepletanje javnih pooblastil in socialnovarstvene storitve.

Za dosledno razmejevanja storitve in javnih pooblastil centri za socialno delo predlagajo oblikovanje jasnih in natančnih kriterijev za razmejitve in spremembe v organizaciji dela na CSD, ki naj bi bilo usmerjeno v kadrovsko ločevanje javnih pooblastil in storitev.

ORGANIZACIJA STORITVE IN STROKOVNI DELAVCI, KI JO IZVAJAJO

Med CSD prevladuje mnenje, da bi bilo treba za izvajanje storitve osebna pomoč zagotoviti delo strokovnjakov v paru le pri določenih primerih, kar je v skladu z že uveljavljeno prakso.

Na področju izvajanja storitve osebna pomoč je delo v timu vpeljana le na 12% centrov za socialno delo. Na večini (72%) CSD je timsko delo nadomeščeno z obravnavo primerov na rednih sestankih strokovnega kolegija. Zbrani podatki kažejo, da centri za socialno delo pri izvajanju storitve osebna pomoč uporabljajo kolegij kot način timske obravnave. Za zagotavljanje ustrezne timske obravnave pa bi bilo treba zagotoviti ustrezne organizacijske in kadrovske pogoje (strokovnjake različnih strokovnih profilov).

Posebno enoto za izvajanje storitve osebna pomoč ima organizirano le en center, kar na 75% centrov pa storitev izvaja več strokovnih delavcev poleg drugih nalog.

Za poenotenje organizacije in s tem tudi izvajanja storitve centri za socialno delo predlagajo spremembe organizacije dela na centrih, usmerjeno v ločevanje javnih pooblastil in storitev. S tem bi se izognili tudi dvojni vlogi (funkciji pomoči

in odločanja), v katerih se pojavljajo strokovni delavci.

Glede na organizacijo izvajanja storitve ne preseneča, da po zbranih podatkih na CSD storitev osebna pomoč izvaja 309 strokovnih delavcev. Od teh je 82% socialnih delavcev, 9% psihologov, 4% predstavnikov pedagoških poklicev, 3% diplomiranih pravnikov in 1% sociologov in predstavnikov drugih poklicev.

43% strokovnih delavcev na področju izvajanja osebne pomoči ima višješolsko izobrazbo. Dodatno izobraževanje, zlasti s področja različnih terapij, je končalo 18% strokovnih delavcev, ki izvajajo storitev, 12% pa se jih je izobraževalo v času anketiranja.

Za kvalitetnejše izvajanje storitve glede izobrazbe strokovnih delavcev centri predlagajo pridobitev dodatnih znanj. Najpogostejše navajajo različne metode in tehnike, različne terapije in terapevtske pristope in posebna znanja za izvajanje storitve osebna pomoč.

SUPERVIZIJA

V supervizijo so vključeni vsi strokovni delavci s področja osebne pomoči na 58% centrih, na 27% so vključeni le nekateri, kar 15% centrov pa navaja, da nihče izmed strokovnih delavcev s področja osebne pomoči ni vključen v supervizijo.

Supervizije praviloma ne izvajajo ločeno za strokovne delavce, ki izvajajo osebno pomoč. Dobra tretjina centrov za socialno delo navaja, da je s stanjem supervizije zadovoljnih, kar polovica pa glede supervizije izraža nezadovoljstvo.

Za zagotovitev supervizije, ki bi ustrezala potrebam strokovnih delavcev na področju izvajanja osebne pomoči, centri za socialno delo predlagajo diferenciacijo supervizije po vrstah dela in profilih, povečanje obsega in strokovnosti supervizije, prilagajanje supervizije potrebam CSD in zagotovitev finančnih sredstev za izvajanje supervizije.

VODENJE DOKUMENTACIJE IN EVALVACIJA

Vodenje dokumentacije o opravljeni storitvi na centrih za socialno delo ni enotno. Kar 72% jih navaja, da vsak strokovni delavec vodi dokumentacijo na svoj način, le 20% pa, da so si izdelali enotne obrazce.

