

Barbara Kobal, Nino Rode, Liljana Rihter, Jelka Zorn

## PRIPRAVA EVALVACIJE IZVAJANJA PROGRAMOV SOCIALNEGA VARSTVA

### UVOD

Naloga projekta »Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva« je izdelati sistem, ki bo omogočal evalviranje izvajanja programov socialnega varstva. Temelji za izvajanje evalvacij so opredeljeni v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (NPSV 2000). Vendar so evalvacije eksplicitno predvidene samo za spremljanje učinkov sofinanciranih programov. Je pa med drugim predvideno, da je treba storitve javnih zavodov prilagoditi različnim (in novim) potrebam uporabnikov, da bi dosegli večjo učinkovitost, strokovnost in finančno racionalnost, ter vpeljati sistem za spremljanje kakovosti. Kot poudari Rode (2001: 8), je po nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 naloga države, da omogoči delovanje integralnega sistema socialnega varstva. Sestavni del te naloge je »nadzor kvalitete in usmerjanje razvoja organizacij, ki bodo ponujale potrebne storitve in zadovoljevale različne potrebe na področju socialnega varstva. Za dobro opravljanje naloge mora imeti zanesljive informacije o delovanju teh organizacij« (*ibid.*). Informacije pa zagotavljajo evalvacije. Poleg tega je med temeljnimi usmeritvami za dograditev zakonodaje v prihodnosti v NPSV (2000) kot prioriteta zapisana tudi naloga vzpostavitve evalvatorjev programov.

Naloge v zvezi z izpolnjevanjem teh temeljnih usmeritev je ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, podelilo inštitutu republike Slovenije za socialno varstvo, ta pa je k sodelovanju pri projektu »Oblikovanje sistema evalviranja programov socialnega varstva« povabil še fakulteto za socialno delo.

Raziskovalna skupina je vzela za izhodišče projekta, da je sistem evalviranja izvajanja programov socialnega varstva smiseln le, če bo omogočal, da

bodo rezultati evalvacije, uporabna podlaga za odločanje, v kolikšni meri evalvirani projekt zadovoljuje zastavljene zahteve in cilje, hkrati pa tudi za ovrednotenje teh ciljev skozi pogled vseh vpletenih. Sistem evalviranja bo smiseln, če bodo rezultati evalvacij uporabni.

Projekt je trileten. V prvem letu je raziskovalna skupina pripravila predlog sistema evalviranja na podlagi študija literature in področne zakonodaje. Najprej je pregledala programe in storitve na področju socialnega varstva in ocenila število izvajalcev teh programov. Oblikovala je tipologijo programov socialnega varstva, podala predlog kriterijev in merskih instrumentov za evalvacijo in nato predstavila še načrt za izvedbo evalvacije. V letošnjem letu je skupina oblikovala tipologijo programov socialnega varstva in možne splošne in posebne kriterije za evalviranje teh programov (Rihter, Rode, Kobal 2004) in predlagala potek evalvacije (Rode, Rihter, Kobal 2004).

Po oblikovanju in potrditvi splošnega modela evalviranja izvajanja programov socialnega varstva je treba za konkretno izvedbo evalvacije pripraviti ustrezne merske instrumente, ki naj bi odgovorili na vprašanja, ali so zastavljeni cilji posameznih socialnovarstvenih programov doseženi in kakšna je kakovost dela v teh programih. Zastavljeni cilji posameznih programov socialnega varstva so dvojni. Na eni strani so cilji, ki so splošno določeni po nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (NPSV 2000). Doseganje teh ciljev lahko merimo po splošnih kriterijih normalizacije, kvalitete življenja in perspektive moči (Rode, Rihter, Zorn, Kobal 2003). Druga vrsta ciljev so konkretni cilji posameznih organizacij, ki so zapisani v statutih ali drugih uradnih načrtih in dokumentih, in morebitni neformalni dodatni cilji. Te cilje, za katere predpostavljamo, da so v različnih skupinah programov različni, je mogoče odkriti z

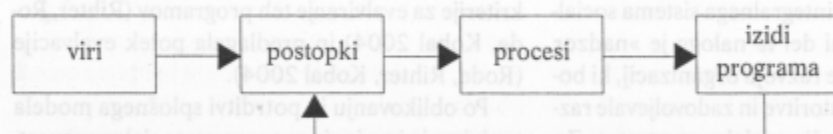
metodo fokusnih skupin. Najbolje bi bilo, da bi konkretne cilje posameznih programov socialnega varstva zbrali za vsako skupino programov posebej, vendar bi morali v takem primeru oblikovati najmanj 50 fokusnih skupin, kar je v času enega leta težko izvedljivo.

V članku predstavljamo model evalvacije Briana T. Yatesa (Yates 1999), načrt izvedbe fokusnih skupin po posameznih skupinah programov, katerih namen je bil prepoznati kriterije za evalvacijo, in glavne ugotovitve analize razprav v pilotskih fokusnih skupinah za programa Prva socialna pomoč kot krizni centri za intervencije in kratkotrajne namestitve in Storitve institucionalnega varstva starejših oseb. Iz analize informacij, pridobljenih v fokusnih skupinah, smo izluščili kriterije, ki jih je mogoče uporabiti za izvedbo evalvacije.

## MODEL EVALVACIJE

Za potrebe evalvacije je treba analizirati vire programa, postopke, procese in izide programa ter ovrednotiti povezave med njimi, kar imenujemo model CPPOA (*cost-procedure-process-outcome analysis*). Osnovni model CPPOA prikazuje slika 1.

Slika: Osnovni CPPOA model (model analize virov, postopkov, procesov in izidov)



Vir: Yates 1999.

Po načelih modela CPPOA je treba pri evalvaciji usmeriti pozornost na te točke:

1. *Zbiranje in analiza podatkov o stroških.* Večina podatkov o stroških programa je načeloma že znana. Naloga evalvatorja je, da zbere informacije o dohodkih izvajalcev programa, o stroških, povezanih z najemom prostora, o stroških, povezanih z uporabo različnih pripomočkov, o potnih stroških, stroških zdravil ipd. Pri analizi stroškov je treba ugotoviti količino stroškov na posameznega uporabnika programa.

2. *Zbiranje podatkov o uporabnikih.* O uporabnikih je treba zbrati precej podatkov, ki so povezani z uporabo storitev. Podatki so načeloma na

voljo (razni obrazci, poročila ipd.), naloga evalvatorja pa je, da jih predstavi na enem mestu.

3. *Ugotavljanje stroškovne učinkovitosti uporabljenih postopkov in procesov.* Različne oblike izboljšanja uporabnikovega življenja kažejo na učinkovitost programa.

4. *Ugotavljanje razmerja med stroški in koristmi programa za celotno skupnost.* Na ta način lahko ugotovljamo, koliko program vpliva na zmanjšanje stroškov celotne skupnosti, na primer, za koliko se znižajo izključenost, kriminaliteta, brezposelnost in stroški zdravstvenega varstva.

5. *Kako izboljšati program.* Na podlagi opredelitev stroškov in učinkov programa in primerjave z drugimi podobnimi programi lahko oblikujemo oceno ustreznosti programa in predloge za njegovo izboljšanje (Yates 1999).

## PRIPRAVA NA EVALVACIJO

Bistvenega pomena za evalvacijo je načrtovanje. Smiselno je izdelati čim natančnejši načrt nalog v določenem časovnem obdobju

Treba je identificirati ključne osebe, ki bodo sodelovale pri procesu ocenjevanja, osebe, ki sodelujejo pri izvajanju posameznega projekta,

in koordinatorja dela. Opredeliti je treba zainteresirano javnost, torej skupine ljudi, ki jih projekt potencialno zanima, npr. uporabnike, zagovornike uporabnikov, policijo, sodstvo, izobraževalne ustanove, zdravstvene ustanove, ministrstva ipd.

Na začetku je treba jasno opredeliti načrt zbiranja in vrednotenja podatkov ter pri tem vsakomur dodeliti naloge.

Potek dela je treba časovno opredeliti. Roki so lahko sicer fleksibilni, vendar je nujno postaviti tudi skrajni rok, do katerega morajo biti zadeve opravljene.

V nadaljevanju je treba natančno opisati program in njegove pričakovane učinke, nato pa se

še le lotimo izbiranja podatkov in uporabe različnih analiz, od analize stroškov in analize učinkovitosti programa (v razmerju do stroškov) do analize skupnostnih koristi programa (ki se seveda tudi izraža v razmerju do stroškov). Ko so vsi ti koraki opravljeni, se lahko začne proces kontinuiranega spremljanja in vrednotenja programa v enakomernih časovnih intervalih (npr. enkrat mesečno) (Yates 1999).

## VIRI, POSTOPKI, PROCESI, IZIDI IN POVEZAVE MED NJIMI

### VIRI

Za potrebe evalvacije je treba opredeliti stroške programa. Da bi lahko izračunali celotne stroške programa, moramo določiti stroške vseh virov programa. Med vire programa štejemo vsa sredstva in osebje, potrebno za izvajanje programa. Z evalvacijo virov lahko ugotovimo, koliko česa je bilo vloženo v projekt. Učinkovitejši program bo s pomočjo danih sredstev dosegal boljše izide ali za določene izide porabil manj virov. Vire delimo na:

- osnovna sredstva, kamor uvrščamo stavbe in prostore, potrebne za izvajanje programa, opremo in tehnične pripomočke za izvajanje programa in
- obratna sredstva, kamor sodijo materialna sredstva in kadri, potrebni za neposredno delo z uporabniki in za individualno spremljanje uporabnikov, in obratna sredstva, ki niso neposredno povezana z uporabniki, kot so stroški za administracijo, spremljanje dela, predstavitev programa in stroški vzdrževanja.

Za potrebe evalvacije moramo opisati in ovrednotiti osnovna in obratna sredstva. Pri osnovnih sredstvih oziroma virih se osredotočimo na opis in vrednotenje stavb in prostorov in njihove vrednosti, zlasti pa stroškov, ki izhajajo iz najemnin in amortizacije opreme in tehničnih pripomočkov, potrebnih za izvajanje programa (vir so računovodski izkazi in podatki popisa sredstev, podatki o lokaciji in kvadraturi prostorov). Pri obratnih sredstvih pa se osredotočimo na opis in ovrednotenje materialnih sredstev, ki jih uporabljajo za neposredno delo z uporabniki (vir so računovodski izkazi), število, sestavo in usposobljenost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki (vir so podatki, ki jih priskrbi program oz. organizacija,

ki ga izvaja), opis in ovrednotenje materialnih sredstev, ki jih uporabljajo za individualno spremljanje napredka uporabnikov (vir so računovodski izkazi), opis, število in usposobljenost kadra, ki individualno spremlja napredek uporabnikov (vir so podatki, ki jih priskrbi program oz. organizacija, ki ga izvaja), opis in ovrednotenje obratnih sredstev, ki niso neposredno povezana z uporabniki, tj., sredstev za administracijo, spremljanje dela in predstavitev programa in sredstev za vzdrževanje (vir so računovodski izkazi), in opis, število in usposobljenost kadrov, ki ne delajo neposredno z uporabniki (vir so podatki, ki jih priskrbi organizacija, ki izvaja program) (Yates 1999).

### POSTOPKI

Postopki programa so vse dejavnosti in storitve, ki prispevajo k uresničevanju ciljev programa. Zelo pomembno je, da program razdelimo na posamezne postopke, saj bo natančna evalvacija postopkov pokazala, ali je postopek primeren za ocenjevan program – ali je postopek smiselno ohraniti, ga je treba morda izboljšati ali celo opustiti. Za vsak postopek je treba določiti potencialne in dejanske učinke na uporabnika.

Evalvacija postopkov je usmerjena predvsem v ugotavljanje ustreznosti postopkov za doseganje nameranih ciljev. Učinkovitejši program bo usmeril čim več energije v uporabo postopkov, ki so ustrežnejši za doseganje zastavljenih ciljev in zagotavljanje ugodnih izidov. Za potrebe evalvacije je treba določiti in opisati vse postopke, ki jih izvajajo v programu, ter ugotoviti namen teh postopkov, se pravi, h katerim ciljem naj bi prispevali in kakšne učinke naj bi imeli.

Za potrebe evalvacije je treba zbrati te podatke:

- popis vseh postopkov, ki jih izvajajo v programu (vir so dokumentacija programa, intervjuji z izvajalci, spremljanje delovnega dneva – opazovanje);
- razlaga namena vsakega postopka (vir so dokumentacija programa in intervjuji z izvajalci);
- opis, h katerim ciljem naj bi prispeval in katere učinke naj bi imel (vir so dokumentacija programa in intervjuji z izvajalci) (Yates 1999).

## PROCESI

Ker enak postopek sproža različne reakcije pri različnih uporabnikih oz. drugače vpliva na njihove psihosocialne in druge procese, je treba v luči postopkov spremljati tudi procese.

Procesi v programu so vse spremembe, dogajanja in reakcije uporabnikov, ki vplivajo na končni izid programa. Prosesi, ki potekajo znotraj programa, lahko izboljšujejo izid, lahko pa ga tudi slabšajo. Učinkovitejši program bo spodbujal pozitivne procese in zmanjševal ali odpravljal negativne procese in tako izboljševal izid. Treba pa je razlikovati tudi procese, ki jih spodbujajo ali zavirajo v programu uporabljeni postopki, od procesov, na katere postopki v programu ne vplivajo neposredno.

Za uporabnike so izjemnega pomena psihosocialni procesi, zato je smiselno, da jim posvetimo posebno pozornost.

Pri evalvaciji procesov se je treba osredotočiti na nameravane in spremljane procese, se pravi, procese, na katere poskuša program vplivati s postopki, ki jih uporablja, na dodatne možne procese, ki niso eksplicitno povezani s postopki, ki jih izvaja program, vplivajo pa na izide, na procese, ki nastanejo kot stranski proizvod bodisi posameznih postopkov, na kombinacije postopkov ali drugih dejavnikov, na katere lahko izvajalci programa vplivajo, ter na procese, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izid programa.

Za potrebe evalvacije moramo zbrati te podatke:

- opis nameravanih in spremljanih procesov, na katere poskuša program vplivati s postopki, ki jih uporablja (vir: dokumentacija programa, zgodovine uporabnikov – dokumentacija uporabnikov, strokovna literatura, intervjuji z izvajalci, intervjuji z uporabniki);
- dodatni procesi, ki niso eksplicitno povezani s postopki, ki jih izvaja program, ki pa vplivajo na izide (vir: zgodovine uporabnikov – dokumentacija uporabnikov, strokovna literatura, intervjuji z izvajalci, intervjuji z uporabniki);
- opis procesov, ki nastajajo kot stranski proizvod bodisi posameznih postopkov, kombinacije postopkov ali drugih dejavnikov, na katere lahko izvajalci programa vplivajo;
- opis procesov, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izide programa (Yates 1999).

## IZIDI

Izidi programa so psihična in socialna stanja, ki jih program spremeni, spretnosti in znanja za reševanje ali obvladovanje stisk, ki jih v programu pridobijo uporabniki, in/ali druge spremembe, ki nastanejo zaradi programa in so povezane z njegovimi cilji. Izide je mogoče ovrednotiti tudi skozi prizmo zmanjševanja stroškov, ki bi nastali, če programa ne bi bilo. Evalvacija omogoča ugotavljanje, kakšen učinek ima program in koliko dosega svoje cilje. Izidi uspešnega programa bodo ugodnejši in bolj v skladu s cilji, ki so si jih zastavili izvajalci programa in drugi vpleteni.

Izidi so vmesni in končni. Pri evalvaciji vmesnih izidov, ki nastajajo med samim potekom programa in na podlagi katerih izvajalci usmerjajo svoje postopke, razlikujemo vmesne izide, na podlagi katerih izvajalci ocenjujejo uspešnost svojih postopkov in/ali na podlagi katerih uporabniki napredujejo na naslednje stopnje programov, in vmesne izide, na podlagi katerih izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi in je program končan. Pri evalvaciji končnih izidov, ki kažejo na uresničenje ciljev, ki si jih je program zastavil, pa razlikujemo izide, ki nadaljujejo in utrjujejo vmesne cilje, in širše psihične in/ali socialne posledice, ki lahko nastanejo zaradi vmesnih izidov programa.

Za evalvacijo je treba zbrati podatke o vmesnih izidih, ki nastajajo med programom in na podlagi katerih izvajalci usmerjajo svoje postopke (vir so dokumentacija uporabnikov, strokovna literatura, intervjuji z izvajalci in intervjuji z uporabniki), in sicer:

- opis vmesnih izidov, na podlagi katerih izvajalci ocenjujejo uspešnost svojih postopkov in/ali na podlagi katerih uporabniki napredujejo na naslednjo stopnjo programa, in
- opis vmesnih izidov, na podlagi katerih izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi in je program končan.

Za evalvacijo je treba zbrati podatke tudi o končnih izidih, ki kažejo na uresničenje ciljev, ki si jih je program zastavil (vir so intervjuji z uporabniki, ugotavljanje in preverjanje z merskimi instrumenti – anketiranje uporabnikov, spremljanje trajanja doseženih ciljev s periodičnim anketiranjem ali z drugo obliko spremljanja), in sicer:

- preverjanje trajnosti doseženih vmesnih ciljev in
- opis in ovrednotenje psihičnih socialnih in

ekonomskih posledic, ki so nastale zaradi izidov programa (Yates 1999).

### POVEZAVE

Ko so določeni viri programa, postopki, ki se v njem izvajajo, procesi, ki v njem potekajo, in izidi programa, je nujno določiti tudi povezave med njimi. Vsak program za svoje delovanje uporablja določene vire, ki jih usmeri v izvajanje svojih postopkov. Postopki, ki jih izvajajo v programu, sprožajo, podpirajo, zavirajo ali preprečujejo različne procese bodisi pri uporabniku bodisi v njegovem okolju. Nekateri od teh procesov so predvideni, nekateri so stranski produkti postopkov ali njihove kombinacije ali drugih s programom povezanih dejavnikov (npr. okolja, motiviranosti izvajalcev ipd.). Vsi procesi vplivajo na izide in jih tudi določajo.

Izidi so lahko bolj ali manj skladni s cilji, ki si jih je zastavil program. Bolj ko so izidi programa skladni s cilji programa, bolj je program uspešen. Čim večji je uspeh programa pri določeni količini in kakovosti porabljenih virov ali čim manjša je poraba virov za doseganje določene stopnje sklad-

nosti izidov s cilji, tem učinkovitejši je program.

Za ugotavljanje povezav med viri, postopki, procesi in izidi je treba zbrati podatke iz dokumentacije programa, dokumentacije o uporabnikih, strokovne literature, intervjujev z izvajalci in intervjujev z uporabniki.

Evalvatorjem se mogoče ne bo posrečilo zbrati vseh informacij o procesih, ki oblikujejo povezavo med postopki in izidi. Pomembno je, da evalvacija ponudi jasno in realistično sliko programa, kako program deluje in kakšne spremembe programa je treba vpeljati, da bo program optimalnejši.

Tabela sumarno opredeljuje vire programa, postopke programa, procese in vmesne in končne izide programa, kar imenujemo tudi razširjeni CPPOA model.

### FOKUSNE SKUPINE

Fokusne skupine so uveljavljena metoda za zbiranje relevantnih informacij in lahko pomembno prispevajo k izdelavi kriterijev evalvacije. Izvajalci storitev in programov in njihovi uporabniki so na ta način neposredno vključeni v oblikovanje sistema evalviranja.

Tabela: Razširjeni CPPOA model

viri	postopki	procesi psihosocialni	drugi	izidi vmesni	končni
1. stroški izvajalcev programa, volonterjev, administracije	1. individualno delo z uporabnikom (terapevt, zdravnik ipd.)	1. pridobivanje spretnosti: samokontrola, socialne spretnosti, iskanje zaposlitve, izogibanje ustaljenega načina življenja	1. značilnosti uporabnika: starost, spol, predhodna vključitev v programe, zaposlitev, morebitne psihične težave, morebitne fizične ovire, zdravstvene težave	1. izboljšanje odnosov z vrstniki, potomci, parterjem, sorodniki, delodajalci in drugimi	1. ohranjanje kratkoročnih izidov
2. materialni stroški - oprema	2. skupinsko delo z uporabniki (npr. terapije po spolu ipd.)	2. pričakovanja: povečana uporabnikova učinkovitost, težavnost dela z uporabniki ipd.	2. značilnosti terapevta: izkušnost, večšine, spol, starost	2. delo in zaposlitev	2. zniževanje stroškov za zdravstveno varstvo, za storitve ohranjanja duševnega zdravja, blaginja, zaposlovanje (pomoč, posebni programi, treningi za večanje zaposljivosti)
3. stroški različnih testov, namenjenih uporabnikom	3. izobraževalni postopki	3. medosebni odnosi: terapevt, družina, vrstniki, sodelavci, partner, drugi		3. neodvisno življenje	3. pozitivni zgled za druge
4. stroški objekta, prostora	4. ostalo: postopki, povezani z zdravjem, socialnimi službami,			4. izboljšanje fizičnega zdravja	
5. transportni stroški, stroški komunikacij in financiranja	pravna pomoč, pomoč pri zaposlovanju ipd.			5. izboljšanje duševnega zdravja	4. izboljšanje družinske in socialne klime

Vir: Yates 1999.

## NAČRT IZVEDBE FOKUSNIH SKUPIN

Namen fokusnih skupin z izvajalci in uporabniki socialnovarstvenih storitev in programov je dobiti vpogled v njihove konkretne cilje in oblikovati kriterije za merjenje kakovosti dela oz. doseganja ciljev (Rode, Rihter, Zorn, Kobal 2004).

Načrt izvedbe fokusnih skupin je bil sestavljen iz dveh delov. Najprej smo opredelili programe, za katere je treba izpeljati fokusne skupine, nato pa konkretno opredelili sestavo fokusnih skupin, oblikovali ustrezna vprašanja in določili termine za izvedbo.

Ker za vsako vrsto socialnovarstvenih programov zaradi časovnih in finančnih omejitev ne bi bilo mogoče izvesti fokusnih skupin, se je raziskovalna skupina odločila, da nekatere programe združi v eno skupino.

V prvem poskusu združevanja so fokusne skupine ostale vezane le na eno vrsto programa, v nekaterih primerih pa je bilo več programov združenih v isto fokusno skupino. Gre za programe, ki bi lahko imeli podobne (skupne) cilje z manjšimi variacijami. Pomanjkljivost je v tem, da prvi poskus združevanja programov predpostavlja izvedbo še vedno precej velikega števila fokusnih skupin, saj bi bilo treba tako izpeljati 25 fokusnih skupin.

V drugem poskusu smo programe združevali na podlagi značilnosti uporabnikov (starejši, mladi, osebe s težavami v duševnem zdravju ipd.) in tako dobili 18 skupin, v tretjem poskusu pa smo združevali programe na podlagi bivanja (storitve institucionalnega bivanja, druge oblike bivanja ipd.) in dobili 12 fokusnih skupin. Vendar združevanje programov na podlagi značilnosti uporabnikov in na podlagi načina bivanja povzroči, da so v isti fokusni skupini zelo raznoliki programi, zaradi česar bi moderiranje fokusnih skupin prav gotovo postalo izjemno težko. Posledica kompleksno sestavljenih fokusnih skupin so lahko tudi neuporabni ali le delno uporabni rezultati. Če je namen fokusnih skupin odkriti konkretne cilje posameznih organizacij in identificirati kriterije in merila za preverjanje doseganja teh ciljev, si je težko predstavljati, kako bi to naredili v eni fokusni skupini za npr. šest precej različnih programov, ki imajo povezavo le v tem, da gre za storitve institucionalnega varstva.

Zaradi teh razlogov smo se odločili, da fokusne skupine izvedemo na podlagi prvega poskusa združevanja določenih vrst programov. Vseh foku-

snih skupin ni mogoče izvesti v kratkem času, zato smo za prvo fazo v letu 2004 predvideli izvedbo fokusnih skupin na področjih, ki pokrivajo skoraj celotno širino področja socialnega varstva (programi, usmerjeni v preventivo, programi, usmerjeni v terapijo, trajni in kratkotrajni programi):

- prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve;
- storitev pomoči družini na domu;
- storitve institucionalnega varstva starejših oseb (varstvo in oskrba v varovanih stanovanjih za starejše osebe, varstvo in oskrba v domovih za starejše osebe in organizirano varstvo v dnevni centrih);
- institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno-delovnih centrov in potrebujejo organizirano oskrbo in varstvo; storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji;
- mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim osebam v osebnih stiskah;
- mreža centrov za svetovanje in zagovornišvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju;
- mreža terapevtskih skupnosti in drugih programov, ki omogočajo nastanitev za uživalce drog, in mreža centrov za svetovanje in socialno rehabilitacijo zasvojenih s prepovedanimi drogami, ki potrebujejo dnevno obravnavo.

Prvi dve (pilotski) fokusni skupini smo opravili z izvajalci programov »prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve« in z izvajalci in uporabniki storitev »institucionalnega varstva starejših oseb«.

Kjer bo to mogoče, bomo za vsako navedeno skupino programov izvedli po dve fokusni skupini, in sicer eno z izvajalci programov in eno z uporabniki. Udeleženi naj bi bilo med 6 in 10 oseb, in sicer po ena ali dve osebi iz posamezne organizacije, pri čemer je smiselno, da so v posamezni skupini predstavniki največ petih organizacij. Razgovor z udeleženci predvidoma traja dve uri.

Cilj razgovorov je zapisati kriterije evalvacije in ugotoviti, na kakšen način bi najlažje zbrali potrebne podatke, kar v naslednjem koraku preoblikujemo v protokol za zbiranje podatkov.

**VPRAŠANJA, NAMENJENA UDELEŽENCEM FOKUSNIH SKUPIN**

Od izvajalcev socialnovarstvenih storitev, ki se udeležijo fokusnih skupin, je treba izvedeti, katere storitve izvajajo, kako sami opredeljujejo dobro oziroma slabo storitev in kakšna pričakovanja imajo v zvezi z evalvacijo. Izvajalcem socialnovarstvenih storitev je smiselno zastaviti ta vprašanja (*ibid.*):

1. Katere storitve opravlja vaša organizacija?
2. Kateri so cilji teh storitev?
3. Spomnite se na preteklega pol leta. Kdaj ste bili s svojim delom res zadovoljni? Opišite na primeru. Kateri so glavni razlogi za to, da se vam zdi določena storitev dobra?
4. Če spet pomislite na preteklega pol leta, kaj vam je povzročalo največ težav in kaj bi takoj spremenili, če bi bilo mogoče? Lahko navedete kakšen primer? Kateri so glavni razlogi, da se vam zdi določena storitev slaba?
5. Predstavljajte si, da ste naročniki evalvacije svojega programa. Kaj vse bi merili in ocenjevali?
6. Katere povratne informacije bi vam najbolj koristile?
7. Kaj vam še pride na misel v zvezi z določanjem kriterijev kvalitetne storitve?
8. Če bi sami odločali o načinu izvajanja evalvacije in samoevalvacije v vaši organizaciji, kako bi organizirali ti dve dejavnosti?
9. Želite še kaj dodati?

Po vsakem sklopu vprašanj eden od moderatorjev fokusne skupine povzame temeljne ugotovitve in sproti z udeleženci preverja njihovo verodostojnost. Smiselno je, da drugi moderator vse temeljne ugotovitve vsakega sklopa vprašanj sproti zapisuje na tablo, saj je zelo pomembno, da se lahko udeleženci identificirajo z zapisanim.

Uporabnikov socialnovarstvenih storitev, ki se udeležijo fokusnih skupin, načeloma ne sprašujemo o morebitni evalvaciji storitev, ugotoviti pa moramo, kakšni so bili motivi uporabnikov, da so se obrnili na organizacije, ki izvajajo določene socialnovarstvene storitve oz. kakšna so njihova pričakovanja v zvezi s temi storitvami in kdaj so z njimi zadovoljni. Smiselno je, da pogovor z uporabniki poteka v skladu z temi vprašanji (*ibid.*):

1. Katere storitve so vam na voljo v organizaciji, katere uporabnik ste?
2. Kakšna so bila vaša pričakovanja, potrebe v zvezi s temi storitvami, ko ste se obrnili na to organizacijo?

3. Kaj ste želeli izboljšati v svojem življenju s pomočjo storitev te organizacije?

4. Spomnite se na preteklega pol leta. Kdaj ste bili s storitvami res zadovoljni? Opišite na primeru. Kateri so glavni razlogi za to, da se vam zdi določena storitev dobra?

5. Če spet pomislite na preteklega pol leta, kaj vas je pri izvajanju storitev najbolj motilo in bi takoj spremenili, če bi bilo mogoče? Ali lahko navedete primer? Kateri so glavni razlogi za to, da se vam zdi določena storitev slaba?

6. Želite še kaj dodati?

Tudi pri pogovoru z uporabniki je smiselno, da po vsakem sklopu vprašanj eden od moderatorjev fokusne skupine povzame temeljne ugotovitve in sproti z udeleženci preveri njihovo verodostojnost, drugi moderator pa temeljne ugotovitve vsakega sklopa vprašanj zapiše na tablo.

**TEMELJNE UGOTOVITVE IZ ŽE IZVEDENIH FOKUSNIH SKUPIN**

Raziskovalna skupina je v juniju leta 2004 v prostorih fakultete za socialno delo izvedla tri fokusne skupine od nameravanih štirih. Kot že omenjeno, sta bili izvedeni dve skupini z izvajalci socialnovarstvenih storitev, in sicer z zaposlenimi v kriznih centrih in z zaposlenimi v domovih za starejše, ena fokusna skupina pa z uporabniki socialnovarstvenih storitev, in sicer s stanovalkami doma za starejše. Na prvi fokusni skupini, ki je potekala v dveh delih, je bilo sedem izvajalcev iz petih kriznih centrov. Na drugi fokusni skupini je bilo pet izvajalcev iz štirih domov za starejše, na zadnji doslej izvedeni pa dve uporabnici enega doma za starejše, ki sta prišli v spremstvu socialne delavke. Vsi pogovori so potekali od devetdeset do sto dvajset minut.

Večjih težav pri izvedbi fokusnih skupin za izvajalce ni bilo. Težave so se pojavile pri izvedbi fokusnih skupin z uporabniki, saj uporabniki iz prve skupine niso prišli, iz druge pa sta bili navzoči samo dve uporabnici. Zato je bil podan predlog, da se naslednje fokusne skupine za uporabnike organizirajo v eni izmed organizacij, ki izvaja določen program, ker je tako lažje zagotoviti navzočnost uporabnikov.

Na podlagi razprave o kriterijih in načinih merjenja, ki je potekala na fokusnih skupinah, se je raziskovalna skupina odločila, da za pilotsko evalvacijo v kriznih centrih vključi te kriterije:

- prepoznavnost kriznih centrov v skupnosti (na podlagi deleža tistih, ki so se za vstop v krizni center odločili sami/bili napoteni – kriterij je uporaben za evalvacijo storitev kriznih centrov za mlade);

- sodelovanje z drugimi institucijami (s kom sodelujejo, ocena sodelovanja, največji problemi, prednosti – kriterij je uporaben za evalvacijo storitev kriznega centra za ženske);

- spremljanje zastavljenih ciljev in merjenje hitrosti reševanja problemov (iz individualnega načrta lahko razberemo, kateri in koliko ciljev je bilo zastavljenih, nato preverimo, koliko jih je bilo izpolnjenih, koliko modificiranih, koliko opuščanih in koliko neizvršenih);

- ocena svetovalnega razgovora (uporabnike po končanem svetovanju prosimo, da izpolnijo anketni listek in ga oddajo v za ta namen pripravljeno škatlo, saj je že delež tistih, ki dajo povratno informacijo, določen pokazatelj (ne)apatičnosti udeležencev svetovalnega razgovora);

- ocena, ki jo o delu v kriznem centru dajo uporabniki (ob odhodu iz kriznega centra damo uporabnikom dopisnico z anketo in jih prosimo, da jo v določenem času pošljejo nazaj);

- uporaba perspektive moči (informacije o tem je mogoče dobiti na podlagi individualnih in/ali skupinskih intervjujev z izvajalci).

Podatke bo v kriznih centrih torej mogoče dobiti na podlagi individualnih načrtov, z intervjuji z izvajalci in z anketnim vprašalnikom za uporabnike.

V tako imenovanih trenutnih oziroma kratko-

trajnih programih evalvacije ne bo mogoče izvesti po modelu »predhodni test – poznejši test«, ampak se bodo podatki zbirali samo enkrat. V tem primeru kriterija uspešnosti programa ne moreta biti sprememba v kvaliteti življenja in normalizacija.

Za pilotsko evalvacijo v domovih za starejše bomo vključili naslednje kriterije:

- perspektiva moči (intervju z izvajalci);

- normalizacija (na podlagi vprašalnika za uporabnike dobimo odgovore v zvezi z odnosi, možnostjo izbire);

- ravnotežje med varnostjo in samostojnostjo (deloma dobimo odgovore iz vprašalnika za normalizacijo);

- sodelovanje uporabnikov pri načrtovanju aktivnosti (način, kako poteka oblikovanje individualnih načrtov, ali se izvajanje individualnih načrtov spremlja);

- raznolikost aktivnosti, ki so na voljo (popis aktivnosti v zadnjem letu);

- sodelovanje navzven (povezava z okoljem – z različnimi institucijami, sorodniki);

- pritožbeni postopki (obstoj in načini pritožbenih postopkov);

- kvaliteta življenja (vprašalnik za merjenje kvalitete življenja);

- zadovoljstvo uporabnikov (intervjuji in/ali ankete z uporabniki).

Podatke bo tudi v domovih za starejše mogoče pridobiti na podlagi individualnih načrtov, z intervjuji z izvajalci ter z vprašalniki, namenjenimi uporabnikom.



LITERATURA

- NPSV (2000), Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005. *Uradni list Republike Slovenije*, 10, 31: 3777-3787.
- L. RIHTER, N. RODE, B. KOBAL (2004), *Izhodišča oblikovanja sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva*. V tisku.
- N. RODE (2001), *Možnost evalvacije nevladnih neprofitnih organizacij na področju socialnega varstva*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).
- N. RODE, L. RIHTER, B. KOBAL (2004), *Uvajanje sistema evalvacije v socialnem varstvu - predlog poteka evalvacije*. V tisku.
- N. RODE, L. RIHTER, J. ZORN, B. KOBAL (2003), *Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva: poročilo za leto 2003*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- (2004), *Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva: prvo delno poročilo za leto 2004*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- B. T. YATES (1999), *Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual*. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health. Dostopno na: <http://www.drugabuse.gov/IMPCOST/IMPCOSTIndex.html>.

Tabela 7: Število razvez zakonskih zvez na 1.000 prebivalcev in število razvez na 1.000 sklenjenih zakonskih zvez v Sloveniji v letih od 1954 do 2003

Leto	Število razvez na 1000 prebivalcev	Število razvez na 1000 sklenjenih zakonskih zvez	Leto	Število razvez na 1000 prebivalcev	Število razvez na 1000 sklenjenih zakonskih zvez	Leto	Število razvez na 1000 prebivalcev	Število razvez na 1000 sklenjenih zakonskih zvez
1954	0,5	52,9	1971	1,1	158	1988	1	225,1
1955	0,8	81,8	1972	1,1	116,5	1989	1,1	221,1
1956	0,9	99,5	1973	1,2	133,5	1990	0,9	218,2
1957	0,9	100,1	1974	1,2	136,3	1991	0,9	223,7
1958	0,9	108,3	1975	1,2	143,4	1992	1	215,6
1959	0,9	106,8	1976	1,2	146,1	1993	1	217,5
1960	1	109,9	1977	1,3	160,1	1994	1	231,3
1961	1	108,2	1978	1,4	160,2	1995	0,8	192,9
1962	1	105,4	1979	1,2	156	1996	1	265,3
1963	1	108,6	1980	1,2	186,6	1997	1	266,1
1964	1	114,3	1981	1,3	201	1998	1	275,3
1965	1,1	121,8	1982	1,3	217	1999	1	268,8
1966	1,1	129,1	1983	1,4	228,2	2000	1,1	298,6
1967	1,2	141,1	1984	1,3	222,9	2001	1,1	327,9
1968	1,2	144,4	1985	1,1	239,8	2002	1,2	247,8
1969	1,2	142,3	1986	1,2	214,8	2003	(1,2)	(364,3)
1970	1,1	134	1987	1,1	209,9			

Vzr. SURS 1995, 1997, 2001, 2003.