

## PRISPEVEK UPORABNIKOV K UVELJAVLJANJU PARTICIPACIJE V SOCIALNEM VARSTVU IN SOCIALNEM DELU V VELIKI BRITANIJI

### UVOD

Čeprav se na področju socialnega varstva, v raziskavah in v izobraževanju za socialno delo veča zanimanje za krepitev moči, vključevanje in partnerstvo uporabnikov, so pridobitve in dosežki uporabniških gibanj slabo poznani. Prispevek uporabniških gibanj k razvoju in spremembam v zdravstvu in socialnem varstvu, pri usposabljanju strokovnih delavcev, oblikovanju ukrepov in politik, načrtovanju socialnovarstvenih storitev, oblikovanju standardov kakovosti, šolanju za socialno delo in raziskovalnem delu ni raziskan in ovrednoten. Zato obstaja velika nevarnost, da bo spregledan, prezrt in pozabljen.

Socialno varstvo in socialna politika, opredeljevanje standardov kakovosti, raziskovalna dejavnost in izobraževanje za različne poklice v socialnem varstvu v državah Evropske unije morajo tudi zaradi delovanja uporabniških gibanj in pogosto prav zaradi njihovih zahtev vedno znova premišljati pomen ključnih pojmov in načela sodobne evropske pravne ureditve – državljske pravice, individualnost, kakovost življenja in participacija. Povezani so z vplivom, ki ga ima kdo na odločitve o kakovosti, vsebini ukrepov in standarde storitev v socialnem varstvu, na področju izobraževanja, zaposlitve, stanovanja in šolanja za poklice v socialnem varstvu.

### POJEM PARTICIPACIJE UPORABNIKOV

V demokratični družbi velja participacija za samoumevno kategorijo, vendar se ta pojem uporablja za različne namene in predpostavlja različne stopnje vključevanja udeležencev. Pojavlja se tudi v različnih kontekstih in povezavah. Zaradi vsega tega so nesporazumi neizogibni.

Nedosledna opredelitev participacije in pomanjkanje vpliva uporabnikov socialnovarstvenih storitev na izvajanje prejetih storitev se odražata v uvajanju pridevnikov kot »aktivna« ali »polna« participacija, kar implicira, da participacija ni dosegla želenega obsega, ravni, kakovosti in podobnega.

Pri pregledu terminoloških značilnosti moramo opozoriti na nedoslednost pri rabi pojmov »participacija« in »vključenost«. Včasih se pojavljata kot sinonima in izmenoma. Iz perspektive moči pa ju lahko razlikujemo. Če namreč razumemo participacijo kot sodelovanje z večjim ali manjšim vplivom na odločitve, potem vključenost ni sinonim za participacijo, temveč šele njen pogoj. Vključenost v proces odločanja še ne zagotavlja kakovostne participacije; zanjo je potrebna moč, da vplivamo na odločitve.

### UPORABNIŠKA GIBANJA KOT GENERATORJI SPREMEMB

Svetovna uporabniška gibanja so v zadnjih treh desetletjih generirala koncepte, ki so postali nepogrešljivi pri oblikovanju vladnih ukrepov in strokovne prakse v socialnem varstvu. Danes si ne moremo predstavljati teorije in prakse socialnega dela brez teorije družbenega izključevanja, socialnega modela, filozofije neodvisnega življenja in pomena vpliva uporabnikov na socialnovarstvene storitve (Morris 1993, Oliver 1996, Oliver, Barnes 1998).

Razvoj uporabniškega gibanja v Veliki Britaniji poskušajo pojasniti številne teorije družbenih gibanj. Jane Campbell (Campbell, Oliver 1996) omenja dva temeljna dejavnika. Prvi je, da so k povezovanju v nova družbena gibanja uporabnike socialnovarstvenih storitev spodbudile skromne življenjske priložnosti, ki so jih imeli v šestdesetih

letih prejšnjega stoletja. Po drugi svetovni vojni je nastopilo obdobje napredka in gospodarskega razcveta, ki je obljubljal blagostanje, kakršnega še ni bilo. To pa ni veljalo za ljudi s telesnimi poškodbami, ki so obtičali osamljeni in v revščini, naj so živeli doma ali v zavodu. Njihov položaj so odrejali novi zakoni, ki niso zagotavljali pogojev, da bi lahko živeli običajno življenje v skupnosti. Podobno neučinkovite so bile v tem smislu nevladne organizacije, tudi tiste z dolgoletno tradicijo; delovale so nedemokratsko in niso bile odgovorne svojemu članstvu, niso bile v pomoč svojim članom in pogosto so jim tudi škodovala (Rae v *ibid.*). Ljudje so se včlanili, vendar so nekateri ostali razočarani, ker niso prejeli ustrezne pomoči za svoje težave, drugi zato, ker so porabili vse moči za zbiranje denarja za zdravljenje. Med posamezniki s telesnimi poškodbami, ki so živeli v osamljenosti in brez vpliva, se je krepilo zavedanje, da kakovost njihovega življenja določajo politični dejavniki. Drugi razlog za razvoj uporabniškega gibanja pa je po mnenju Jane Campbell naraščajoče število zavodov, zlasti po letu 1948, in javno mnenje, ki je sporočalo, da v britanski družbi ni več dopustno zapirati ljudi v zavode. Campbell ugotovi, da kljub načelu države blaginje »varnost od zibelke do groba za vse«, skrb ni bila zagotovljena vsem družbenim skupinam v takem obsegu, kakor bi lahko bila.

Uporabniško gibanje je zrastle iz spoznanja, da se tako politične stranke kot dobrodelne nevladne organizacije pretežno ukvarjajo same s sabo, namesto da bi podprle prizadevanja posameznikov za preselitev iz zavodov v lokalno skupnost. Mnogi se strinjajo z ugotovitvami raziskave, v kateri Paul Hunt (v Morris 1993) sklene, da se družba do ljudi v zavodih vede, kot da so socialno mrtvi, vendar odločno oporeka prepričanju znanstvenikov, da je ta smrt posledica telesne poškodovanosti. Ken Davis in Maggie Hines sta zapustila zavodsko okolje in zaživela v skupnosti. Po njuni odločitvi so se zgledovali tudi drugi in poskušali pregovoriti lokalne oblasti, naj jim zagotovijo stanovanje in osebno asistenco. Iz teh prizadevanj se je leta 1974 rodilo Mednarodno združenje proti segregaciji (United People International Against Segregation). V ustanovni listini gibanja je zapisano, da si bo prizadevalo nadomestiti segregirana okolja in pristope s storitvami in programi, s katerimi si bodo člani uredili polno življenje v skupnosti in v njej participirali. To predpostavlja zagotovljene finančne, tehnične, zdravstvene, izobraževalne

in druge pogoje za doseganje čim večje neodvisnosti pri vsakodnevnih opravilih, zagotovitev mobilnosti in možnost zaposlitve za življenje po lastni predstavi in s polnim vplivom nad svojim življenjem (Morris 1993).

V sedemdesetih in osemdesetih letih so dramatično narastle aktivnosti gibanje, nastale so se mreže podpore pri preseljevanju ljudi iz zavodov v skupnost, značilen pa je tudi porast uporabniških organizacij, ki same organizirajo storitve, zlasti osebno asistenco in prevoz za svoje članstvo. To delovanje so spremljale številne kampanje, s katerimi so promovirali načela neodvisnega življenja ter krepili zavest o človekovih in državljskih pravicah.

## NEODVISNO ŽIVLJENJE

Gibanje za neodvisno življenje (Independent Living Movement) dvomi v ideologijo neodvisnosti, kakršno uveljavlja strokovni pristop, ko povezuje neodvisnost s sposobnostjo branja, pisanja, kuhanja in gospodinjenja. Dokler posameznik tega ne obvlada, je odvisen in nesposoben odločiti o sebi, torej potrebuje skrb in skrbnika. Simon Briesden razume neodvisnost kot uresničevanje svojih življenjskih ciljev. Bistvo neodvisnosti je v tem, da odločamo o svojih zadevah, ne da vse napravimo sami. Neodvisnost torej ni povezana s telesno ali umsko sposobnostjo, da skrbimo zase brez pomoči, temveč pomeni, da imamo zagotovljeno pomoč v obsegu in na način, kot jo potrebujemo (Briesden v Morris 1993).

Koncept neodvisnega življenja je postal usmeritev in načelo pri zagotavljanju storitev. Temelji na štirih predpostavkah: prvič, vsak človek je pomemben, drugič, vsakdo, ne glede na stopnjo poškodbe, je sposoben izbirati, tretjič, ljudje, ki jih je družba onesposobila za polno življenje zaradi njihovih telesnih poškodb, intelektualnih ali senzornih sposobnosti ali zaradi težav z duševnim zdravjem, imajo pravico sami sprejemati odločitve o svojem življenju, četrtič, ljudje s poškodbami imajo pravico polno participirati v skupnosti (Morris 1993). Te pravice imajo tudi stari ljudje, ljudje z več težavami in poškodbami in pripadniki drugih ras in kulturnih manjšin. Koncept neodvisnega življenja se je izoblikoval iz trpljenja in boja številnih posameznikov, da bi si uredili življenje v skupnosti po svoji meri.

## **DRUŽBENO ONESPOSABLJANJE**

Prvo definicijo družbenega onesposabljanja so izoblikovali ljudje z izkušnjo družbene izključenosti zaradi svojih psihofizičnih lastnosti ali zaradi bolezni. Razvilo jo je Mednarodno združenje proti segregaciji leta 1975. Tako so se uprli definicijam Svetovne zdravstvene organizacije, ki so usmerjene na poškodbe telesa ali nesposobnost obvladovanja funkcij. Nova definicija poudarja družbeno onesposabljanje, ovire ali omejitve, ki jih pred posameznika postavlja sodobna družba. Ker potrebe ljudi s telesnimi poškodbami niso upoštevane, so izključeni iz glavnih tokov v družbi (Oliver, Barnes 1998).

Gibanje za neodvisno življenje se opira na analize družbenega onesposabljanja, ki izhaja iz značilne družbene organiziranosti Zahoda. Zahodna družba je organizirana po meri zdravega, telesno popolnega, svetlopoltega predstavnika večinske kulture, ki mu delujejo vsa čutila, heteroseksualnega, zaposlenega moškega iz srednjega družbenega razreda. Kdor to ni, doživlja določeno diskriminacijo ter mu, ji je oviran dostop do dobrin, ki so namenjene vsem v določeni družbi. Te dobrine so zlasti izobraževanje, zaposlitev, partnerstvo, stanovanje, prosti čas in zdravo okolje. Zaradi oviranega dostopa do dobrin doživlja socialno izključenost in ne more sam, sama izboljšati kakovosti svojega življenja.

Teorija družbenega izključevanja izhaja iz socialne pravičnosti in opozarja na zatiralske značilnosti zahodne družbe. Terja njeno spreminjanje, ne pa prilagajanja posameznika v njej. Zavrača pristope, ki izhajajo iz usmiljenja ali toleriranja drugačnosti in terja analize in raziskave osebne izkušnje družbene izključenosti, razvrednotenja, zatiranja in diskriminatornih praks, ki jih vsakodnevno doživljajo številni posamezniki in družbene skupine zaradi svojih psihofizičnih lastnosti ali zdravstvenega stanja. Izkušnje ljudi so povezane z omejitvami v družbi in v svetu okoli njih, ki je načrtovan in organiziran za življenje zdravih ljudi brez poškodb (Swain *et al.* v Barnes 1997).

## **KAMPANJE**

Od leta 1981 je uporabniško gibanje med drugim sodelovalo v kampanjah za dostopnost javnega prevoza, proti diskriminaciji pri zaposlovanju ljudi s telesnimi poškodbami, se zavzemalo

za vključujoče šolanje vseh otrok in mladih v istem izobraževalnem sistemu, podprlo nastanek alternativnih oblik zagotavljanja socialnovarstvenih storitev v partnerstvu z uporabniškimi skupinami in se v kampanjah zavzemalo za antidiskriminacijsko zakonodajo, kar je gibanju prineslo več javne pozornosti in podpore kot kar koli prej (Barnes 1997). Eden najbolj odmevnih učinkov kampanj uporabniškega gibanja je prav sprejem te zakonodaje in znotraj nje zakona o neposrednem financiranju osebne asistencije leta 1996 in 1997.

## **SOCIALNO VARSTVO, IZOBRAŽEVANJE IN RAZISKOVANJE**

Uporabniki socialnovarstvenih storitev so najprej opazno prispevali k preoblikovanju storitev za prejemnika. Ta vpliva na oblikovanje, izvedbo, upravljanje in oceno storitve. Še v osemdesetih letih je za vpliv uporabnika na storitev veljala možnost, da je sodeloval pri njenem oblikovanju in da se je lahko pritožil, če je šlo pri izvajanju kaj narobe. Mnogi pa si niso upali pritožiti se nad prejetimi storitvami, od katerih so bili odvisni. Zato so nastale drugačne oblike vplivanja na oblikovanje in izvajanje storitve, podpore ali pomoči, na primer, vpliv na izboljšanje njene kakovosti. Storitve se spreminjajo in prilagajajo glede na uporabnikovo izkušnjo z njo. Zavedanje o pomenu vpliva nad tem procesom postaja odločilen dejavnik pri participiranju uporabnikov. Pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve bo to pomenilo, da bo imel vsak uporabnik storitve besedo pri opredelitvi svoje situacije in vpliv na poti in izhode iz nje, na storitve, ki jih pri tem potrebuje, in na oceno prejetih storitev. Za dobro prakso pri zagotavljanju participacije uporabnikov in njihovih svojcev velja, da spodbuja nastanek učinkovitih storitev. Izvajalci prilagajajo storitve povpraševanju, zato se posamezniku ni treba več prilagajati njihovim programom in vsebinam. Uporabnik ima torej na voljo različne možnosti, med katerimi izbira vsebine, ki ustrezajo njegovim potrebam (Morris 1997).

Drugo področje participacije je področje strateškega načrtovanja socialnovarstvenih storitev in postavljanje standardov kakovosti in učinkovitosti. V tem primeru gre za proučevanje zagotavljanja storitev v širšem pomenu. Uporabniki sodelujejo v odborih za načrtovanje, kot svetovalci v upravnih odborih in različnih delovnih telesih, pri spremljanju in v inšpekcijskih službah. Njihov nepogrešljiv

prispevek je presoja, ki izhaja iz osebne izkušnje, s čimer prispevajo k odločitvam za boljšo odzivnost storitev, za izboljšanje kakovosti storitev, za povečanje vpliva uporabnikov pri načrtovanju storitev, v upravljanju, izvedbi ali ocenjevanju prejetih storitev. Zadnja leta politika močno poudarja potrebo po izboljševanju kakovosti storitev v socialnem varstvu in zdravstvu in potrebo po razvijanju kazalcev kakovosti storitev. Te pobude prihajajo zlasti iz vrst menedžerjev, načrtovalcev in iz strokovnih krogov. Pristopi, ki jih uvajajo, pa so menedžerski tako po zasnovi kot tudi po vrednostnih usmeritvah in se največkrat razlikujejo od prioritet ali skrbi, ki jih imajo uporabniki teh storitev. Kakovostna izvedba in učinkovitost storitve imata namreč različen pomen za vsako skupino zainteresiranih strank. Uporabniki so z različnimi vzvodi pritiska dosegli, da sodelujejo pri oblikovanju standardov kakovosti, merjenju učinkov, njihovem ocenjevanju in interpretiranju (Hasler *et. al.* 1999).

Tretje področje participacije je vzpostavljanje storitev in podpore, ki jih nadzorujejo sami uporabniki teh vsebin in je pogosto prezrto, čeprav je za posamezne uporabnike ključno. Gre za številne raznovrstne oblike pomoči, ki so jih vzpostavili in razvili posamezniki, da bi si organizirali življenje po svoji meri in želji. Najbolj opazen izid participiranja uporabnikov na tem področju je zakon o neposrednem financiranju osebne asistencije, s čimer postane uporabnik storitev delodajalec, ki najame izvajalca osebne asistencije, za katero prejme denarna sredstva. Uporabniki storitev so razvili tudi programe in storitve, ki jih sami vodijo. Najpogosteje so ti programi finančno podhranjeni ali pa je financiranje neredno in nezanesljivo, vendar so kljub temu uporabniki tem programom posebno naklonjeni. Te storitve so najpogosteje razvili zaradi nezadovoljstva s kakovostjo storitev javnih zavodov in želje po večjih spremembah; so prilagodljive, spodbujajo izbiro in vpliv uporabnika, izvajalec je odgovoren uporabniku (Morris 1993). Vse te značilnosti storitev so med prejemniki zelo iskane, zato si k taki kakovosti prizadevajo tudi javni zavodi in nevladni izvajalci, vendar brez opaznih uspehov.

Naslednje spregledano področje, kjer so uporabniki storitev prispevali velik delež, je poklicno usposabljanje izvajalcev. Prejemanje socialnovarstvenih storitev je tesno povezano s strokovno prakso in izvajalci, z razumevanjem in razvijanjem strokovne prakse kot skupnega

projekta. V tem procesu sodelujeta izvajalec in uporabnik, pri čemer slednji odloča o oblikovanju in izvedbi storitve v skladu s svojimi pravicami in potrebami. Uporabnik torej oblikuje storitev v obsegu in trajanju, ki mu ustreza. V tem sodelovanju je naloga izvajalca pridobiti mnenja, spoznati in dojeti misli, ideje uporabnika storitve. To je trajen in sistematičen proces dogovarjanja, pogajanj, zbiranja in pridobivanja mnenj, pogledov, idej, znanj in izkušenj uporabnikov, kar ustvarja dragocen vir za strateško načrtovanje in razvoj participatornega načrtovanja storitev tako na ravni posameznika kot tudi na splošno. Uporabniki socialnovarstvenih storitev so svetovalci, od leta 1980 naprej pa usposabljujejo socialne delavce in delavce in drugo osebje v socialnem varstvu. V ta namen so razvili tečaje in programe in potrebna gradiva. V to delo je bilo vloženo veliko truda, vendar je napredek še skromen in neenakomeren (Beresford 2005).

V širšem kontekstu je participacija uporabnikov storitev v socialnem varstvu prispevala k seznanjanju širše javnosti in posameznih skupnosti o dosežkih članov in članic, ki so sicer razvrednoteni, označeni, izločeni ali izključeni iz glavnih družbenih tokov. Na javnost naslavlajo sporočila, v katerih ti posamezniki in skupine niso predstavljeni kot uporabniki socialnovarstvenih storitev, temveč jih povezujejo z državljanstvom ali s pripadnostjo kakšni skupnosti in članstvom v njej (Kemshall, Littlechild 2000).

Raziskovanje v socialnem in zdravstvenem varstvu se kot področje participiranja šele dobro razvija. Uporabniki prispevajo na različne načine. Zbirajo mnenja in ugotavljajo izkušnje ljudi, ki prejemajo socialnovarstvene storitve ali storitve s področja duševnega zdravja. To je za raziskovalce in ocenjevalce programov dragocen vir o potrebah uporabnikov storitev – katere storitve potrebujejo in koliko so zanje uporabne. Poznajo tudi radikalnejšo raziskovalno paradigmo, ki spodnaša klasične metode, rezervirane za majhne skupine vplivnih raziskovalcev, ki proučujejo obsežno število precej nemočnih predmetov (Oliver 1996). »Vključevanje uporabnikov v raziskovanje« lahko pomeni vse mogoče – da se raziskavi izogone ali da svetujejo pri načrtovanju in izvedbi ali da vplivajo nanjo in jo nadzirajo v vseh korakih (od načrtovanja do analize podatkov).

Participacija uporabnikov socialnovarstvenih storitev postaja v Veliki Britaniji ključna tema tudi pri študijskih programih za socialno delo in zahtevana v celotnem izobraževalnem procesu.

Uporabniki socialnovarstvenih storitev menijo, da je njihovo sodelovanje pri usposabljanju strokovnih delavk in delavcev zelo učinkovit način za spreminjanje strokovne prakse. Participacija uporabnikov socialnovarstvenih storitev je potrebna pri usposabljanju strokovnih kadrov na njihovem delovnem mestu, pri razvijanju programov usposabljanja, pri pripravi učnih gradiv, pri izbiri, ocenjevanju in načrtovanju učnih programov in pri ocenjevanju študentov. Vse to že poteka, s čimer uresničujejo zahtevo britanske poklicne kvalifikacije za področje socialnega dela iz leta 2003, ki predvideva participacijo uporabnikov na vseh ravneh in v vseh fazah usposabljanja za socialno delo (Levin 2004). Izziv pri uresničevanju tega določila je zagotoviti celostno participacijo uporabnikov pri vseh vrstah izobraževanj in usposabljanj.

### OVIRE PRI PARTICIPACIJI

Participacije uporabnikov tako kot vse velike ideje ni težko spodkopati. Da se to ne bi zgodilo, bi morala imeti participacija veliko globlji pomen, kot pa je zgolj upravljanje zadovoljstva, tu in tam kakšen sestanek ali trenutna navzočnost pri prejetju storitev. Ne obstaja en sam in pravilen način »vključevanja uporabnikov«, kakor tudi ni čarobnega pristopa, ki bi zagotovil uspeh. Na voljo pa so izkušnje in znanje za boljše delo. Oboje pridobimo s trdim delom v sodelovanju številnih uporabnikov in strokovnih delavcev. Iz tega sodelovanja so se razvila načela participacije na različnih področjih, od katerih smo nekatera predstavili.

Ovire zamegljijo uporabnikom in strokovnim delavcem bistvo participacije in zakaj je sploh potrebna. Te ovire se najpogosteje nanašajo na zagotovljeno podporo za srečevanje na sestankih in mreženje, zagotavljanje enakih možnosti za participacijo, zagotovljen dostop in podpora in etična vprašanja (Carr 2004).

Čeprav načeloma spodbujajo vključevanje uporabnikov v socialnem varstvu, pa izvajalci ne poskrbijo dovolj za izobraževanje osebja o tem, zakaj je treba zagotoviti vključevanje uporabnikov in čemu rabi. Zato pomen in smisel tega vključevanja blede ali pa ni razumljen.

Na splošno sicer velja, da imamo ljudje radi zadnjo besedo pri stvareh, ki nas zadevajo, kar velja tudi takrat, ko se srečujemo z velikimi težavami, s terminalno boleznijo ali težkimi čustvenimi

izgubami (Beresford 2005). V teh primerih je pomembna izbira, ali želimo participirati kot uporabniki, in ne zapoved participacije. Drugo vprašanje pa je, kdo bo imel od tega največ koristi. Če je uporabnik storitev zgolj vir informacij ali podatkov, je bil njegov vpliv prezrt. Kjer uporabnik nima zagotovljenega vpliva na odločitve, ne moremo govoriti o participaciji.

### SKLEP

Predstavili smo nekatera najvidnejša področja, na katerih so uporabniška gibanja v Veliki Britaniji odločilno prispevala k razumevanju pomena človekovih in državljskih pravic pri oblikovanju ukrepov, programov in storitev za izboljšanje kakovosti življenja posameznikov in skupin, ki prejemajo socialnovarstvene storitve. Prispevek uporabniških gibanj se je večinoma oblikoval v pomanjkanju in trpljenju, iz vztrajnih prizadevanj, da bi dopovedali centrom moči, da so enakovreden del resničnosti, iz katere so bili izločeni, ter da hočejo uveljaviti pravico do svojega mesta in polnega življenja v skupnosti.

Ozrli smo se na različne pomene, ki jih v različnih kontekstih prevzema pojem participacija. V socialnem varstvu se povezuje z vplivom na odločitve. To spoznanje smo podprli s primeri, ko so si posamezniki, organizacije in uporabniška gibanja vzeli moč, izpričali svojo izkušnjo in znanje ter postavili svoje zahteve pred družbeno skupnost. Ta moč ni bila dana, morali so si jo sami vzeti. Dokler se to ni zgodilo, njihov glas ni bil slišan in človeštvo je ostajalo prikrajšano za razumevanje pojava družbenega izključevanja in temeljnih zakonitosti pri oblikovanju učinkovitih socialnovarstvenih storitev in ukrepov. Enako velja za programe poklicnega usposabljanja in izobraževanja za socialno delo.

Participacija se torej povezuje z vplivom zainteresiranih in udeleženih strank. Je nujno in nepogrešljivo načelo pri oblikovanju, izvedbi in ocenjevanju socialnovarstvenih storitev, ukrepov in izobraževalnih programov. Podobno meni tudi Peter Beresford (2005), ki pravi, da sta izkušnja in znanje uporabnika socialnovarstvenih storitev v dobi »participacije« in »partnerstva« nepogrešljiva osnova za prakso in ukrepe na področju socialnega varstva in socialnega dela.

Jelka Škerjanc

**VIRI**

- Barnes, M. (1997), *Care, Communities and Citizens*. Essex: Addison Wesley Longman.
- Beresford, P. (2005), *Involving Service Users in Health and Social Care*. Milton Park: Routledge.
- Campbell, J., Oliver, M. (1996), *Disability Politics*. London: Routledge.
- Carr, S. (2004), Has Service User Participation Made a Difference to Social Care Services? Position Paper No 3. March 2004. The Social Care Institute for Excellence. <http://www.scie.org.uk/publications/positionpapers/pp03.asp> (5. 7. 2007).
- Hasler, F., Campbell, J., Zarb, G. (1999), *Direct Routes to Independence*. London: National Council for Independent Living, Policy Studies Institute.
- Kemshall, H., Littlechild, R. (ur.) (2000), *User Involvement and Participation in Social Care: Research Informing Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Levin, J. (2004), *Involving Service Users and Carers in Social Work Education: Resource Guide No 2*. London: Social Care Institute for Excellence, NISW, Joseph Rowntree Foundation.
- Morris, J. (1993), *Independent Lives? Community Care and Disabled People*. Houndmills etc.: Macmillan.
- Morris, J. (1997), *Community Care: Working in Partnership with Service Users*. Birmingham: Venture Press.
- Oliver, M. (1996), *Understanding Disability*. Houndmills etc.: Macmillan.
- Oliver, M., Barnes, C. (1998), *Disabled People and Social Policy*. Essex: Addison Wesley Longman.