

PROFILI IZVAJALCEV

Obstoječi zakon predvideva dve skupini delavcev v socialnem varstvu: strokovne delavce in sodelavce. Za prve je določena obveznost strokovnega izpita in pripravništva. Položaj sodelavcev pa je veliko manj jasen in pomanjkljivo definiran. Novi zakon ne bi smel rešiti problema sodelavcev preprosto tako, da jih črta, temveč bi moral to kategorijo bolj razčleniti, morebiti tudi določiti okvirno, kakšne storitve in opravila znotraj storitev lahko opravljajo posamezni profili. Poleg tega bi veljalo v zakonu navesti neformalne izvajalce storitev socialnega varstva, prostovoljce, neformalne pomočnike in tudi same uporabnike kot izvajalce storitev.

Izvajanje dejavnosti v socialnem varstvu poteka po usmeritvah stroke socialnega dela (5. člen predloga). V novem zakonu bi morali imeti vsaj tak status, kot so ga imeli v prejšnjem oziroma bi morali socialni delavci imeti prednostni položaj v primerjavi z drugimi strokami, saj so profil, ki je šolan prav za izvajanje in vodenje socialnovarstvenih storitev.

Od novega zakona bi pričakovali, da bi zastavil bolj dorečeno strukturo profilov v socialnem varstvu. Osnovna delitev bi naj bila v dveh razsežnostih: na strokovnjake, glede na stopnjo izobrazbe, in glede na to, ali so usposobljeni za

delo v socialnem varstvu. Rang strokovnjakov bi obsegal socialne delavce in druge strokovnjake, ki imajo ustrezno izobrazbo za delo v socialnem varstvu, ter strokovnjake, ki opravljajo v socialnem varstvu posebne naloge, ki ne zahtevajo strokovnosti socialnega dela. Rang strokovnih sodelavcev je srednji rang delavcev z višjo in srednjo izobrazbo. Med njimi taki, ki so posebej usposobljeni za delo v socialnem varstvu, ali pa tisti, ki so usposobljeni za opravila, ki jih je treba opraviti znotraj sistema socialnega varstva, niso pa to naloge, ki imajo generični značaj socialnovarstvenih dejavnosti. Nižji rang delavcev, ki pa so delavci, so bodisi kvalificirani za manj zahtevna opravila v socialnem varstvu ali pa drugo pomožno osebje. Med izvajalci dejavnosti socialnega varstva bi moral zakon naštet in vsaj okvirno regulirati sodelovanje prostovoljcev, neformalnih pomočnikov in uporabnikov.

OSNOVNA DELITEV PROFILOV SOCIALNEGA VARSTVA

- a) Strokovni delavci – visoka izobrazba, samostojno delo in vodenje drugih profilov:
 1. socialni delavci,
 2. drugi strokovnjaki, usposobljeni in kvalificirani za delo v socialnem varstvu,
 3. drugi strokovnjaki, usposobljeni za izvajanje drugih dejavnosti v socialnem varstvu (zdravstvo, izobraževanje, pravo, uprava).
- b) Strokovni sodelavci – srednja in višja izobrazba, samostojno opravljanje določenih opravil pod vodstvom strokovnih delavcev:
 1. usposobljeni ali kvalificirani za delo v socialnem varstvu,
 2. usposobljeni za druga dela.
- c) Kvalificirani delavci – opravljanje manj zahtevnih opravil pod vodstvom strokovnih delavcev:
 1. s kvalifikacijo, potrebno za izvajanje opravil v socialnem varstvu,
 2. z drugimi kvalifikacijami, ki dopolnjujejo delo strokovnjakov in drugih sodelavcev.

¹ Izobrazba, ki jo izvajajo sedanje višje šole zunaj visokošolskega sistema.

Zunaj kategorij strokovnih delavcev, sodelavcev in kvalificiranih delavcev pa obstajajo tudi izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti, kot so:

1. prostovoljni sodelavci,
2. neformalni pomočniki,
3. uporabniki, ki sodelujejo pri izvajanju socialnovarstvenih dejavnosti.

V prvo kategorijo bi sodili strokovnjaki, ki imajo bodisi temeljno visoko izobrazbo, ki omogoča delo v socialnem varstvu (socialni delavci), in pa tisti, ki je nimajo, pa je njihovo delo potrebno v socialnem varstvu. Ti bi morali opraviti pripravništvo in strokovni izpit. To so: psihologi, pravniki, pedagogi, predvsem socialni in specialni pedagogi, sociologi in delovni terapevti. Premisliti bi bilo treba, ali teologi sodijo v to skupino.

Za posebne naloge na področju socialnega varstva bi morali od skupine strokovnih delavcev ali strokovnjakov zahtevati posebno izobrazbo (ustrezno drugo stopnjo visokošolskega študija ali poseben izobraževalni program). Te naloge so (že zdaj): koordinacija (koordinatorji nasilja, koordinatorji pluralnih storitev, koordinatorji obravnave v skupnosti), zastopništvo in zagovornišтво, zahtevne oblike svetovanja, družinsko svetovanje in delo z družino, razvojna dejavnost. Za vodenje posebnih enot ali zahtevnih projektov bi tudi morali zahtevati višjo stopnjo izobrazbenosti oziroma podiplomski študij, ki odgovarja vsebini dela v enoti ali projektu.

V drugo skupino sodijo tisti strokovnjaki, ki se ne vključujejo v timsko obravnavo, a so njihove storitve kljub temu pomembne. To so lahko strokovnjaki informatike, upravni delavci, zdravstveni delavci, ki niso dodatno izobraženi za izvajanje socialnih storitev ipd.

Posebej pomembna je skupina srednjega ranga. Sem sodijo tisti delavci, ki imajo srednjo ali višjo izobrazbo². Med njimi razlikujemo tiste, ki imajo socialno ali zdravstveno izobrazbo. V vsakem primeru je potrebno doposabljanje za delo v socialnem varstvu, ki je vezano na tip delovnega mesta, ki ga opravlja.

Najbolj številčna je skupina ljudi, ki nimajo ustrezne srednje izobrazbe, so pa kvalificirani

² Po sedanjem sistemu višjih šol. Višješolska izobrazba po predbolonjskem študiju je nekaj drugega.

za opravljanje nekaterih opravil oziroma delov storitev v socialnem varstvu. Mednje sodijo: socialne oskrbovalke, animatorji, gospodinje, spremljevalci, osebni pomočniki, negovalke, vozniki, varuhi, varstveniki, inštruktorji, rejniki oziroma izvajalci oskrbe v nadomestni družini. Poleg njih izvajajo dejavnosti, manj pa se vključujejo v izvajanje storitev tudi drugi pomožni delavci: čistilke, vzdrževalci, hišniki, administratorji in drugi.

Poleg ljudi, ki poklicno delajo v socialnem varstvu, se v izvajanje storitev in drugih socialnih dejavnosti vključujejo prostovoljni sodelavci, ki lahko izvajajo dejavnosti, ki so del storitev: lahko so svetovalci, spremljevalci, družabniki, animatorji, lahko zagotovijo pomoč pri učenju, varstvo, lahko so sodelavci pri skupnostnih akcijah in dejavnostih, pomočniki uporabnikom.

Nepoklicni izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti so tudi bližnji in drugi člani neformalnih mrež. Ti izvajajo vrsto pomembnih nalog neposredne pomoči, pa tudi svetovanja, podpore in kompleksne pomoči. Čedalje pogosteje se uveljavljajo kot koordinatorji oskrbe za svoje bližnje, vodijo pomembne programe in postajajo člani različnih timov.³ Nastopajo tudi kot osebni pomočniki (prej družinski pomočniki). Hkrati pa potrebujejo več usposabljanja, podpore, razbremenjevanja in finančnih spodbud.

Pomembno je vključevati uporabnike v izvajanje storitev in socialnih dejavnosti. Ti

³ Bližnjih ne moremo šteti med prostovoljne sodelavce v zgornjem pomenu besede, saj je prostovoljno delo bližnjih pogosto nuja in izhaja iz povsem drugačnih vzgibov kot prostovoljno delo prostovoljcev (npr. študentov, vrstnikov idr.). Tendenca socialnih politik je (najočitneje na področju oskrbe starih) že vrsto let, da večino bremena skrbi in oskrbe prevzamejo svojci. Drugih neformalnih oblik je malo, formalne niso dosegljive, jih primanjkuje ipd. Skrb za družinskega člana pogosto temelji na načelu vzajemnosti (ker si zame skrbel, ko sem bil majhen in nebogljen, bom jaz zate, ker si star in nebogljen) in ne prostovoljstva. To, da svojci opravljajo velik delež opravil, ki jih sicer opravljajo strokovni profili socialnega varstva, ki so za to usposobljeni in zaposleni, ni posledica prostovoljnega vzgiba svojcev, ampak razmer, ki jih ustvarja socialna politika kot odgovor na sociodemografske razmere.

se lahko seveda vključujejo kot prostovoljci. Seveda so uporabniki kvalificirani za vrstniško pomoč. Omogočiti pa je treba tudi usposabljanje takih strokovnjakov z izkušnjo za izvajanje različnih opravil in manj zahtevnih storitev.

A – strokovni delavci, usposobljeni za delo v socialnem varstvu (strokovni izpit), nekdanji strokovni delavci:

- socialni delavci,
- psihologi,
- pravniki,
- pedagogi, predvsem socialni in specialni,
- delovni terapevti,
- sociologi.

Posebne naloge, ki jih strokovnjaki izvajajo z dodatno izobrazbo ali usposobljenostjo:

- koordinacija (koordinatorji nasilja, koordinatori pluralnih storitev, koordinatori obravnave v skupnosti),
- zastopništvo in zagovorništvo,
- zahtevne oblike svetovanja (opravljen obsežnejši tečaj),
- družinsko svetovanje in delo z družino,
- razvojna dejavnost.

B – Strokovni delavci brez strokovnega izpita (visoka izobrazba):

- zdravstveni delavci,
- informatiki,
- upravni delavci.

C – Sodelavci (višja in srednja šola):

- socialna izobrazba,
- zdravstvena izobrazba,
 - usposobljeni za delo v SV,
 - usposobljeni za druga dela,
- informatika,
- drugi.

Č – Kvalificirani delavci (nižja izobrazba + posebna kvalifikacija):

- socialne oskrbovalke,
- animatorji,
- gospodinje,
- spremljevalci,
- osebni pomočniki,
- negovalke,
- vozniki,
- varuhi,
- varstveniki,
- inštruktorji,

- rejniki, nadomestna družina,
- drugi.

D – Za socialno varstvo nekvalificirani delavci:

- čistilke,
- hišniki,
- vozniki,
- administrativno osebje.

E – Prostovoljni sodelavci:

- svetovalci,
- spremljevalci,
- družabniki,
- animatorji pomoč pri učenju,
- varstvo,
- sodelavci pri skupnostnih akcijah in dejavnostih,
- pomočniki uporabnikom.

F – uporabniki in bližnji usposobljeni:

- vrstniška pomoč,
- sorodstvena in sosedska pomoč.

Svetovalne storitve opravljajo predvsem strokovnjaki, ki imajo v učnih načrtih svojih matičnih strok predmete, ki so namenjeni ustvarjanju spretnosti svetovanja. Praviloma so to socialni delavci, psihologi, pedagogi. Izjemoma lahko opravljajo svetovalne storitve tudi prav za to usposobljeni drugi profili. Za zahtevnejše oblike svetovanja je potrebno določeno število ur usposabljanja ali podiplomski študij ustrezne smeri. Za družinsko svetovanje je potreben podiplomski študij ustrezne smeri. Socialno pomoč lahko opravljajo samo socialni delavci.

Storitve osebne podpore naj bi opravljali večinoma socialni delavci in tudi drugi strokovnjaki, v določenih primerih pa tudi preostali sodelavci, bodisi kot sodelavci pri izvedbi storitve bodisi v manj zahtevnih situacijah kot samostojni izvajalci.

Kompleksne storitve osebne pomoči naj bi vodili socialni delavci, pa tudi psihologi in socialni pedagogi. V izvajanje storitve osebne pomoči v preprostih in kriznih situacijah naj bi se vključevali tudi za sodelovanje v takih oblikah usposobljeni uporabniki. V izvajanje zgornjih dveh storitev se seveda vključujejo tudi drugi udeleženci situacije glede na okoliščine in potrebe in razvoj dela na primeru, saj je pomemben del takega dela tudi animiranje virov pomoči v okolju uporabnika kot tudi drugih služb in

dejavnosti socialnega varstva. Mobilno strokovno pomoč glede na potrebe izvajajo strokovnjaki različnih profilov, tudi tisti, ki niso posebej usposobljeni za delo v socialnem varstvu, imajo pa posebno ekspertizo, ki jo potrebuje uporabnik. Delo mobilnega tima vodi in koordinira socialni delavec ali drug strokovni delavec.

Manj zahtevne oblike storitev osebne pomoči – laično dolgotrajno nego, varovanje, spremljanje, družabništvo, prevoze in pomoč pri urejanju uradnih zadev in v stikih z drugimi službami – praviloma opravljajo delavci, kvalificirani za delo v socialnem varstvu. Dolgotrajno nego opravljajo negovalke v sodelovanju z bližnjimi, varovanje varuh ali v primerih nasilja tudi varnostniki, spremljanje spremljevalci, tudi prostovoljci in uporabniki – vrstniki, družabništvo predvsem prostovoljci, pa tudi animatorji in uporabniki vrstniki, prevoze spremljevalci in vozniki. Seveda te oblike storitev neformalno izvajajo tudi bližnji. Podpora izvajalcem zagotavljajo socialni delavci.

Storitve koordinacije opravljajo strokovni delavci, usposobljeni za storitev koordinacije. V izvajanje osebnega paketa storitev pa se vključujejo tudi vsi drugi izvajalci, ki jih osebni načrt predvideva. Predvidoma so to drugi strokovni delavci in sodelavci ter izvajalci neposrednih oblik pomoči, vanj se vključujejo tudi prostovoljni delavci in neformalni pomočniki. Podobno velja za storitev preselitve iz zavoda.

Oskrbo na domu izvajajo predvsem socialne oskrbovalke, glede na potrebe uporabnika se lahko občasno ali stalno vključijo tudi drugi izvajalci. Delo koordinatork vodi socialni delavec ali delavka. Storitve oskrbe na daljavo koordinira socialni delavec ali za delo v skupnosti usposobljen drug strokovni delavec. Storitev osebnega pomočnika izvajajo osebni pomočniki pod vodstvom socialnega delavca.

Storitve namestitve izvaja večje število ljudi; strokovno delo vodijo socialni delavci in drugi strokovnjaki, usposobljeni za delo v socialnem varstvu, med njimi pomembno vlogo igrajo socialni in specialni pedagogi, strokovnjaki za zdravstveno nego, delovno terapijo in psihologi. Sodelujejo pa načeloma in praviloma vsi drugi profili socialnega varstva.

Manjše enote (do 20 stanovalcev) lahko vodi tudi srednji kader, stanovanjske skupine pa, če gre npr. za prehodne ali krizne namestitve, tudi kvalificiran kader (gospodinja). V takih primerih je potrebna strokovna podpora strokovnih delavcev. V oskrbovanih stanovanjih storitve izvajajo socialne oskrbovalke in čistilke pod vodstvom strokovnih delavcev. Storitve namestitve v drugo družino izvajajo rejniki ali drugi kvalificirani izvajalci (npr. gospodinje), namestitvev samo pa izvedejo socialne delavke, ki tudi zagotavljajo strokovno podporo izvajalcem in stanovalcem. Za zahtevne situacije (specializirane namestitve v drugo družino) je možno zahtevati tudi večjo stopnjo usposobljenosti ali celo višjo ali visoko izobrazbo.

V taki razdelitvi dela in nalog opravi vidimo, da so socialni delavci v predvidenem naboru storitev temeljnega pomena, saj profil socialnega dela ne zajema samo interdisciplinarne perspektive, torej znanj iz družboslovja (sociologije, socialne politike in prava) in humanistike (psihologije in pedagogike), kot tudi znanja neposrednega dela z ljudmi, temveč tudi sama zasnova delovanja v socialnem varstvu temelji na izhodiščih socialnega dela. Njihova ekspertiza je produktivna na vseh ravneh intenzitete storitev. Poleg tega so storitve, ki jih zmorejo opraviti samo socialni delavci in delavke. Prva socialna pomoč je lahko učinkovita le ob tako zasnovanem profilu, kot je profil socialnega delavca. Ekspertiza socialnega dela (poznavanje procesnega prava, ustvarjanje delovnega odnosa, analiza tveganja, organizacijske spretnosti in spretnosti pogajanja) je nujna pri tistih storitvah, ki so povezane z izvajanjem javnih pooblastil. Videti je tudi, da imajo socialni delavci prednost v znanju in kompetencah, ko gre za organiziranje samostojnega življenja v skupnosti in storitev v skupnosti nasploh.

Če imajo socialni delavci v okviru svojega osnovnega dodiplomskega študija dovolj praktičnih izkušenj in naberejo dovolj praktičnih kompetenc kot tudi dovolj poznavanja socialnega varstva, jim ni treba opraviti pripravništva (in strokovnega izpita). Je pa potrebno, da imajo dodatna znanja za izvajanje posebej zahtevnih storitev (npr. koordinacija, duševno zdravje,

nasilje, delo z družino). To lahko pridobijo na posebnih usposabljanjih ali na posebnih podiplomskih študijih.

Drugi strokovni delavci (psihologi, pedagogi, pravniki, sociologi) v primerjavi s socialnimi delavci nimajo v učnih načrtih izobraževanj za ta poklic dovolj vsebin, ki bi jim že po končanem študiju zadoščale za samostojno neposredno delo z uporabniki. Predvsem pa imajo primanjkljaj na področju dela in organiziranja življenja v skupnosti. Zato potrebujejo začetno usposabljanje v socialnem varstvu (pripravištvu in strokovni izpit). To mora obsegati poleg poznavanja sistema socialnega varstva in zakonodaje v enaki meri tudi spretnosti, metode in pristope socialnega dela⁴. To bi lahko zadostovalo za delo, kot ga zahtevajo manj intenzivne storitve. Za vodenje zahtevnega dela osebne pomoči, za podporo in organizacijo izvajalcev manj intenzivnih oblik pomoči in manj kompleksnih oblik organiziranja samostojnega življenja v skupnosti bi potrebovali dodatno izobrazbo v socialnem delu. Za opravljanje storitev, povezanih z javnimi pooblastili pa splošni podiplomski program socialnega dela.

Strokovnjaki zdravstvene nege in fizioterapije imajo še manj teh potrebnih znanj. Zanje začetno usposabljanje za delo v socialnem varstvu verjetno ni dovolj, da bi postali strokovnjaki, usposobljeni za delo v socialnem varstvu. Podobno velja tudi za diplomante preostalih humanističnih in družboslovnih smeri (denimo za upravne delavce, ekonomiste, etnologe, filozofe ipd., podobno bi veljalo za teologe⁵). Ti profili bi morali za delo v socialnem varstvu, ki bi presegalo osnovne kompetence poklica, vzporedno z zaposlitvijo opraviti tudi podiplomski študij,

ki zagotavlja osnovna znanja in kompetence socialnega dela.

Srednji kader, ki bi utegnil sodelovati ali celo izvajati storitve ali opravila znotraj storitev socialnega varstva, so že po tradiciji medicinske sestre in tehniki. Da bi opravljali socialne storitve, bi potrebovali še dodatno usposobljenost, ki bi jo lahko pridobili s posebnim usposabljanjem (tečajem). V zadnjem času so se pojavili nekateri višješolski programi (pod ravniyo prejšnje prve stopnje dodiplomskega študija), a so tako konceptualno vprašljivi kot tudi nepreverjeni v praksi. Tako izobraževanje za delo v socialnem varstvu je smiselno, saj sistem socialnega varstva potrebuje tudi kader, ki je med zgolj kvalificiranim in visoko izobraženim, saj socialno delo v nasprotju z zdravstvenim delom nima kadrov srednje izobrazbe. A je te programe in njihove diplomante treba preveriti v praksi in dodatno določiti, kaj naj bi ti profili vsebovali.⁶ Za izvajanje posebej zahtevnih storitev pa tudi ti profili potrebujejo dodatno izobraževanje ali usposabljanje. Ti profili bi lahko sodelovali pri izvajanju večine storitev, kjer je potrebno več sodelavcev, lahko pa bi tudi vodili nekatere storitve, ki so manj zahtevne (npr. vodenje manj zahtevnih stanovanjskih skupin, koordiniranje manj zahtevnih osebnih paketov ipd.).

V socialnem varstvu na področju institucionalne oskrbe že zdaj deluje večje število delavcev, ki nimajo ustrezne izobrazbe (oziroma je sploh nimajo), pa so priučeni in kvalificirani za posamezna opravila. S preobrazbo institucionalnih struktur v skupnostne in uvajanje t. i. socialnega modela v delo ustanov se (poleg ali namesto negovalk in bolničarjev) pojavljajo profili, ki so socialnega značaja. Nekateri so že vključeni v sistem poklicnih kvalifikacij, nekateri še ne. Ti profili lahko samostojno izvajajo preproste storitve osebne pomoči in se vključujejo v koordinirano obravnavo, kjer lahko opravijo nekatere ključne naloge, v namestitvenih strukturah se vključujejo v timsko delo v enotah ali za posamezne uporabnike. V

⁴ Izpit bi moral vsebovati poleg preskusa poznavanja zakonodaje tudi preizkus praktičnega znanja. Za oceno praktične usposobljenosti bi moral kandidat eksplicitno pokazati tako z dnevniškim gradivom in praktičnimi nalogami kot tudi v pogovoru z izpraševalci, da obvlada osnovne metode in nujne spretnosti socialnega dela. Znanja kandidatov ne bi smeli več preverjati direktorji organizacij socialnega varstva, temveč izkušeni praktiki.

⁵ Vstop teologov z podiplomskim študijem družinske terapije v sistem socialnega varstva je bilo politično motivirano dejanje.

⁶ V zakonu torej lahko te profile bodisi izpustimo bodisi jih kodiramo tako, da je možna določitev programa, profila in njegovih kompetenc.

slednjem primeru so lahko ključni delavci in vodijo tim za posameznega uporabnika. Glede na to, da se utegne večje število brezposelnih ali tudi tujih delavcev zaposliti na tem področju, je reguliranje teh dejavnosti potrebno tako, da se od njih zahteva usposabljanje na akreditiranih izobraževanjih, ki jih izvajajo za socialno delo akreditirane izobraževalne ustanove.

Prostovoljni sodelavci so pomemben člen v izvajanju socialnega varstva. Vključeni se lahko v večino storitev in izvajajo različne naloge. Značilne naloge ali celo storitve, ki jih prostovoljni delavci opravljajo, so spremljanje, družabništvo, prevozi, pomoč pri učenju, urejanju gospodinjstva, opravih ipd. V okviru kompleksne osebne pomoči, koordiniranih storitev lahko opravljajo svetovalno delo, sodelujejo v kriznih timih, opravljajo varstvene dejavnosti. Njihovo sodelovanje je neprecenljivo pri skupnostnih akcijah in dejavnostih. Nekateri prostovoljci imajo veliko izkušenj in znanja (npr. upokojeni strokovnjaki socialnega varstva), drugi manj (npr. študenti socialnega dela in drugih družboslovnih, humanističnih in zdravstvenih smeri), nekateri skoraj nič razen povsem osebnih izkušenj take ali drugačne vrste. Zato potrebujejo uvodno in sprotno usposabljanje oziroma izobraževanje, supervizijo in vodenje, ki jih izvajajo predvsem strokovnjaki, usposobljeni za delo v socialnem varstvu.

Posebna skupina »prostovoljcev« so neformalni pomočniki. V nasprotju s prej omenjenimi, ki jih za delo v socialnem varstvu novači, usposobi in vodi organizacija socialnega varstva, pa njihova motivacija in vključitev v podporo in pomoč ljudem temeljita na osebni povezanosti z ljudmi v stiski. Na neformalen način izvajajo vse storitve socialnega varstva, saj neformalni sektor opravi občutno večji delež socialnega varstva kot formalni. Seveda pa se vključujejo tudi v formalizirane storitve. Navedemo jih lahko kot sodelavce pri izvajanju osebne podpore in pomoči, pri manj intenzivnih oblikah pomoči pa so lahko tudi izvajalci. Vključujejo se tudi v vse oblike koordinirane organizacije podpore in pomoči v skupnosti. Glede na obstoječi zakon so tudi edini izvajalci storitve osebne pomoči (zdaj družinskega). Pri namestitvenih storitvah

večjega obsega pogosto naletijo na ovire, zato je treba nameniti še posebno pozornost njihovem vključevanju, lažje se vključujejo v manjše, v skupnost integrirane strukture. So bistven člen oskrbe v oskrbovanih stanovanjih in nadomestnih družinah. Za svoje delo potrebujejo podporo, včasih strokovno vodstvo in pa različne oblike izobraževanj in konzultacij.

Čedalje bolj navzoča in pomembna skupina izvajalcev storitev socialnega varstva so uporabniki sami. Ne samo kot tvorni sodelavci pri izvajanju storitev, ki so namenjene prav njim (nekateri uporabniki so lahko koordinatorji svojega lastnega osebnega paketa, na primer), temveč tudi kot izvajalci opravil, pa tudi storitev za druge uporabnike.

Pri tem moramo ločiti vrstniško pomoč in kvalificirano pomoč uporabnikov. Prva je podobna prostovoljnemu delu in zanjo zadošča zgolj izkušnja, kako je biti uporabnik socialnega varstva oziroma imeti določeno socialno stisko. Druga zahteva dodatno usposobljenost za delo z ljudmi oziroma za izvajanje neke storitve. Uporabniki so bolj ali manj usposobljeni. Nekateri imajo izobrazbo socialnega dela ali druge ustrezne smeri, drugi pa so se usposobili na posebnih tečajih, ki jih organizirajo uporabniška združenja in drugi akterji. Za prve bi veljalo vključiti v zakon posebno klavzulo pozitivne diskriminacije, tako da bi imeli prednost pri zaposlovanju pred drugimi kandidati za neko delovno mesto. Drug tak ukrep bi bil dolžnost zaposlovanja uporabnikov v tistih organizacijah, ki imajo več programov in izvajajo večje število storitev, kjer je vključevanje uporabnikov še posebej pomembno. To so predvsem krizne intervencije, koordinirane obravnave, namestitve, deloma pa tudi osebna pomoč.

Sodelovanje uporabnikov pa je skoraj neizogibno pri podpornih storitvah. Zelo pomembno je, da so člani različnih timov, da lahko opravljajo konzultansko delo, nepogrešljivi so pri ugotavljanju potreb, načrtovanju novih storitev, programov in služb, zelo potrebni pri izobraževanju in usposabljanju.

Vito Flaker