

SEDEM VZVODOV OPOLNOMOČANJA UPORABNIC IN UPORABNIKOV SOCIALNIH STORITEV

STANJE

V tem trenutku je mogoče v slovenskem prostoru zaznati nekaj ugodnih okoliščin, ki ustvarjajo plodna tla za vnos kakovostnih sprememb v obstoječi sistem socialnega varstva in usklajevanje sistema s socialnimi listinami Evropske Unije.

V tem kontekstu je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve v zadnjem času pokazalo jasno politično voljo in pripravilo vrsto dokumentov, ki so ali bodo vsak čas predmet javnih razprav. Uporabniki in uporabnice socialnih storitev še nikoli niso imeli tako visoke zavesti o pomenu svojega prispevka v procesu soustvarjanja sistema socialnega varstva. Njihovo znanje, izkušnje in odločenost za prevzemanje aktivnejše vloge so namreč dragocen in nepogrešljiv vir za načrtovanje in uspešen razvoj tega sistema.

Namen pričujočega prispevka je osvetliti stanje in perspektive socialnega varstva v Sloveniji z vidika uporabnikov socialno-varstvenih storitev.

Predstavljeni predlogi temeljijo na naslednjih ugotovitvah in virih:

- a) v Sloveniji obstaja politična volja za vnos sprememb v sistem socialnega varstva,
- b) analiza učinkovitosti sedanjega sistema socialnega varstva z vidika uporabnice socialnih storitev,
- c) znanje in izkušnje samih uporabnikov socialnih storitev,
- d) znanje in izkušnje držav z dolgoletno tradicijo uporabniških gibanj,
- e) socialna teorija onesposobljanja, ki so jo razvili znanstveniki in raziskovalke z osebno izkušnjo uporabnika socialnih storitev.

Sedanji sistem slovenskega socialnega varstva je vzpostavljen po klasičnem principu »od zgoraj navzdol«, ki je pomenil pomembno fazo v razvoju teh sistemov v vseh razvitih državah. V praksi to pomeni, da vodilni politiki in strokovnjakinje zaznajo problem določene skupine ljudi na določenem območju in predvidijo ukrepe za rešitev tega problema. Vzpostavljene so službe in »paket« storitev za povprečne potrebe neobstoječih povprečnih skupin uporabnikov.

Tak pristop ne omogoča izbire vsebin in predpostavlja, da se bo uporabnica »prilagodila« ponujenemu paketu storitev.

Kdor se ne more »priključiti« na obstoječo mrežo socialnovarstvenih storitev v lokalni skupnosti, ali pa če družina zanj ne more več skrbeti, je napoten v zavod, ki obravnava ljudi s tovrstnim problemom.

Uporabnik je predmet obravnave služb, ki delujejo po principu »delati za« in »paziti na« uporabnikom namesto »sodelovati z« njim. Postavljen je v pasiven položaj prejemnika enovrstnih storitev za vse svoje nadaljnje življenje. Ne prejme podpore pri razvijanju individualnih talentov in sposobnosti in postaja vse bolj odvisen od socialnih služb.

Prav tako nima uporabnica pomembne besede pri definiranju lastne življenjske situacije in potreb, nima vpliva na načrtovanje in vzpostavljanje služb zase, ne sodeluje pri vodenju in upravljanju službe, nima na voljo preprostega in učinkovitega postopka za pritožbe nad izvajanjem storitev in na koncu leta je nihče ne vpraša, ali je bila s storitvami v minulem letu zadovoljna ali ne.

Zagotavljanje storitev »v paketu« povzroči, da prejme uporabnik le nekatere

izmed storitev, ki jih potrebuje, drugih pa ne. To pomeni, da je učinkovitost med sredstvi, ki jih država namenja za podpiranje njegove življenjske situacije in storitvami, ki jih dejansko potrebuje, minimalna.

Raziskava o obsegu kršenja ustavnih človekovih pravic ljudem, ki so nameščeni v socialne zavode proti svoji volji, je pokazala, da se počutijo uporabniki kot zaporniki, čeprav vedo, da niso ničesar zagrešili.

Človek, ki je naklepal in izvedel množični umor, bo dobil po slovenski kazenski zakonodaji največ dvajset let zapor in pravico do odvetnika, ki ga plača država. Uporabnice socialnih zavodov, ki so nameščene vanje proti svoji volji, pa bodo tam ostale dosmrtno. Nimajo možnosti uveljaviti svoje ustavne pravice do izbire kraja prebivanja. Te pravice in niti ostalih pa tudi ne morejo iztožiti — ker jim je odvzeta opravilna sposobnost, ne morejo najeti odvetnika, četudi bi jih bil pripravljen zagovarjati brezplačno. Država torej varuje svoje najšibkeje člane in članice tako, da jim onemogoča braniti se pred tistim, ki jih varuje.

Če povzamemo to kratko analizo stanja z vidika uporabnika socialnih storitev, moramo ugotoviti, da:

- storitve, ki so načrtovane za skupine, ne odgovorijo popolnoma na potrebe posameznega uporabnika,
- sredstva, ki jih država namenja za podpiranje uporabnic, niso učinkovito porabljena,
- posamezni uporabnik ne more razviti svojih potencialov, zato ne more osebno rasti in polno prispevati k rasti skupnosti, katere član je,
- uporabnica nima vpliva na načrtovanje, vzpostavlanje, vodenje in nadziranje služb, ki so ji namenjene,
- pasiven prejemnik storitev je postavljen v položaj drugorazrednega državljanja, ki ne more uresničevati temeljnih človekovih in ustavnih pravic.

PERSPEKTIVE:

VZVODI ZA OPOLNOMOČENJE UPORABNIKOV V UČINKOVITEM SISTEMU SOCIALNEGA VARSTVA

OD PREJEMNIKA K DRŽAVLJANU

Namesto da se država odziva na potrebe skupin ljudi, naj jasno definira dostojno raven socialne varnosti; obseg pomoči in socialnih storitev pa naj bosta predmet dogovora ali *pogodbe med posameznikom in državo*. Pomik od prejemnice storitev k državljanke omogoči uporabnicam socialnih storitev uresničevanje ustavnih pravic in prevzemanje odgovornosti ter prevzemanje dejavnih socialnih vlog v vseh segmentih družbenega dogajanja.

Uporabnice socialnih storitev ne želijo več ostati pasivni predmet strokovne obravnave, temveč želijo postati *državljanke in polnopravne posameznice* ter organizirati svoje življenje v skladu z ustavno zajamčenimi pravicami, ob pomoči države, ki se je razglasila za pravno in socialno državo.

USTAVNE ČLOVEKOVE PRAVICE —

TEMELJ SISTEMA SOCIALNEGA VARSTVA

Sistem socialnega varstva, ki temelji na ustavnih človekovih pravicah, zagotavlja uporabnikom socialnih storitev vrsto prednosti:

- vsi državljani, naj so uporabniki socialnih storitev ali ne, so najprej državljani,
- ustava vsebuje najvišjo raven dogovorjenih vrednot, na katerih je organizirana slovenska družba,
- ustava je najvišji dokument — pravice, ki jih zagotavlja, so odraz najširšega dogovora,
- ustava opredeljuje vrednote, ki se ne spreminjajo hitro,
- v ustavi so pravice definirane preprosto in razumljivo,
- obseg ustavnih pravic se ne sme ožiti v iz nje izhajajoči zakonodaji,
- uresničevanje pravic je primerljivo, dokazljivo in iztožljivo.

VPLIV (PARTICIPACIJA) UPORABNIKOV

Klasični odziv države na potrebe uporabnic socialnih storitev nepogrešljivo dopolnjuje tako imenovani pristop »od spodaj navzgor«, ki predpostavlja *individualiziran pristop*.

Uporabniki namreč sami najbolje vedo, kaj je zanje dobro, in želijo sodelovati pri načrtovanju rešitev svojega problema.

V svetu obstajajo številne metode za sestavo individualnega načrta – tudi pri nas smo jo že razvili. V tem dokumentu predstavi uporabnica svojo življenjsko situacijo in navede cilje, ki jih želi v življenju uresničiti. V drugem delu istega dokumenta so predvideni operacionalizirani koraki za uresničitev načrta, stroškovnik in viri.

Potrebe, predstavljene v individualnem načrtu, zbira, prouči in obdela strokovna služba na *občinski ravni*. Ta zbir potreb zagotovi pomemben vir informacij za oblikovanje občinske politike socialnega varstva.

Tega lokalne oblasti posredujejo na *državno raven*, kjer se v sodelovanju s predstavniki države, izvajalk (državnih in nevladnih) in uporabnikov oblikuje letni nacionalni program socialnega varstva in določijo prioritete.

Vsako leto se potrebe na vseh treh ravneh revidirajo in dopolnijo.

Tako na lokalni kot na državni ravni naj se oblikuje svet uporabnikov socialnovarstvenih storitev, ki ima svetovalno in posvetovalno vlogo.

V sistemu, ki omogoča uporabnicam participiranje na individualni, lokalni in državni ravni, je vzpostavljena možnost za kontinuiran dialog, v katerem je prispevek uporabnikov nenadomestljiv. To je njihova osebna izkušnja uporabnic – vidik, ki je v sedanjem sistemu popolnoma prezrt.

IZBIRE

V prizadevanjih za dvig kakovosti storitev na področju socialnega varstva se je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve namenilo proučiti možnosti za pluralizacijo izvajalcev prek nevladnega

sektorja in zasebnih agencij.

Znane so izkušnje iz nekaterih severnoevropskih držav, da bi s pluralizacijo izvajalcev socialnovarstvenih storitev spodbudili konkurenčnost in dosegli dvig kakovosti storitev. Izkazalo se je, da tovrstna prizadevanja niso prinesla željenih učinkov – narobe, kakovost storitev se je z uvedbo trga socialnih storitev še poslabšala. Načrtovalci teh sprememb so namreč prezrli pomembno dejstvo, da je v tržnem sistemu potreben kupec, kar pa v omenjenih primerih uporabnica ni postala. Nastalo stanje poskušajo reševati tako, da vzpostavljajo obsežne in drage mehanizme nadzora in uvajajo službe zagovorništva, ki naj uporabnike podprejo v izražanju svojih potreb in pri organiziranju ustreznih storitev.

Pluralizacija sama po sebi torej ne zagotavlja kakovosti storitev. Ta kakovost je zajamčena šele, ko ima *uporabnica vpliv na sredstva in s tem možnost izbire izvajalcev* (storitve v lokalni skupnosti, direktno financiranje storitev ali institucionalno oskrbo).

UČINKOVITA PORABA
RAZPOLOŽLJIVIH SREDSTEV

Ko ima uporabnik možnost participiranja pri načrtovanju rešitve lastnega problema in pri vzpostavljanju in izvajanju socialnih storitev, *prefme pomoč v obsegu in vsebini, ki ju dejansko potrebuje*.

Ker je individualni načrt vsaj enkrat letno revidiran (po potrebi pa tudi večkrat, če se njegove življenjske okoliščine med letom bistveno spreminjajo), prejema uporabnik ravno tiste storitve, ki so zanj v določenem času najpomembnejše. Na ta način dosežemo, da so sredstva, ki jih država namenja za pomoč in spremljanje pri vsakodnevnem življenju, stoddostno izkoriščena.

SINERGIČNI PRISTOP

Uporabnik, ki je predmet strokovne obravnave, in pasivna prejemnica socialnih storitev ne moreta razviti svojih latentnih

potencialov in talentov. Trajno ostajata odvisna od teh storitev, z leti se njuna odvisnost še povečuje.

Ko uporabnik dobi podporo in spremljanje za uresničevanje vizije svojega življenja, *prebudi v sebi vse razpoložljive vire*, ki so osnova za njegovo osebnostno rast in povečevanje obsega samostojnosti.

To je njen osebni prispevek k rasti in razvoju skupnosti, ki ji pripada in katere enakovredna članica je.

TRANSPARENTNOST VLOG IN FINANCIRANJA

Da bi uporabniki dobili možnost participiranja v sistemu socialnega varstva, je potrebno, da so *jasno definirane vloge, naloge in odgovornosti* vseh treh subjektov: države, izvajalcev in uporabnikov.

Prav tako je neizbežno, da so vsi trije subjekti *seznanjeni z obsegom in porabo razpoložljivih sredstev*.

SKLEP

Problem marginaliziranih skupin (kar uporabniki socialnih storitev zvečinoma zagotovo so), pomeni v vsaki družbi najprej politično vprašanje.

In ravno tako je najprej politično vprašanje zavzemanje za vzpostavitev sistema socialnega varstva na ustavnih človekovih pravicah.

Če bomo zbrali dovolj modrosti in se odločili za to pot, bomo nastavili zametek enega najnaprednejših sistemov socialnega varstva v svetu.

Izziv je tu. Dokler nas bo obkrožalo tisoče zatiranih ljudi, ne moremo rasti ne kot posamezniki in ne kot skupnost. Potrebna je politična volja in velika mera odgovornosti do vseh, ki jim lahko tovrstne spremembe odprejo pot v enakovrednejše in polnejše življenje.

Tedaj bomo pridobili prav vsi.

Jelka Škerjanc