

**CENTER ZA SOCIALNO DELO: GORNJA RADGONA**

**Naslov: Partizanska c. 21, Gornja Radgona**

**POSLOVNO POROČILO  
ZA LETO 2009**

Odgovorna oseba: Marija Šauperl, univ. dipl. soc. delavka

## POSLOVNO POROČILO VSEBUJE NASLEDNJA POJASNILA:

Poročilo o doseženih ciljih in rezultatih predpisuje Navodilo o pripravi zaključnega računa državnega in občinskega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna – Ur. l. RS 12/2001, 10/2006, 8/2007:

1. Zakonske in druge pravne podlage, ki pojasnjujejo delovno področje posrednega uporabnika;
2. Dolgoročne cilje posrednega uporabnika, kot izhaja iz večletnega programa dela in razvoja posrednega uporabnika oziroma področnih strategij in nacionalnih programov;
3. Letne cilje posrednega uporabnika, zastavljene v obrazložitvi finančnega načrta posrednega uporabnika ali v njegovem letnem programu dela;
4. Oceno uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev, upošteva fizične, finančne in opisne kazalce (indikatorje), določene v obrazložitvi finančnega načrta posrednega uporabnika ali v njegovem letnem programu dela po posameznih področjih dejavnosti;
5. Nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju programa dela;
6. Oceno uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev v primerjavi z doseženimi cilji iz poročila preteklega leta ali več preteklih let;
7. Oceno gospodarnosti in učinkovitosti poslovanja glede na opredeljene standarde in merila, kot jih je predpisalo pristojno ministrstvo oziroma župan in ukrepe za izboljšanje učinkovitosti ter kvalitete poslovanja posrednega uporabnika;
8. Oceno delovanja sistema notranjega finančnega nadzora posrednega uporabnika;
9. Pojasnila na področjih, kjer zastavljeni cilji niso bili doseženi, zakaj cilji niso bili doseženi. Pojasnila morajo vsebovati seznam ukrepov in terminski načrt za doseganje zastavljenih ciljev in predloge novih ciljev ali ukrepov, če zastavljeni cilji niso izvedljivi;
10. Oceno učinkov poslovanja posrednega uporabnika na druga področja, predvsem pa na gospodarstvo, socialo, varstvo okolja, regionalni razvoj in urejanje prostora;
11. Druga pojasnila, ki vsebujejo analizo kadrovanja in kadrovske politike in poročilo o investicijskih vlaganjih.

# 1. ZAKONSKE IN DRUGE PRAVNE PODLAGE, KI POJASNJUJEJO DELOVNO PODROČJE POSREDNEGA UPORABNIKA

## 1.1. SPLOŠNI PODATKI

Matična številka posrednega uporabnika (10 mestna):5227895000

Naziv CSD: CENTER ZA SOCIALNO DELO GORNJA RADGONA

Poštna številka: 9250

Kraj: Gornja Radgona

Ulica: Partizanska cesta

Hišna številka: 21

Telefon: 02-564-93-10

fax: 02-564-93-29

E-mail: marija.sauperl@gov.si

## 1.2. VELIKOST CSD

Skupna tlorisna površina notranjih prostorov znaša 308 m<sup>2</sup>.

lokacija	m <sup>2</sup>	cena najema/ m <sup>2</sup>	lastni/ najeti	naziv lastnika/ najemodajalca	dejavnost, ki se opravlja v prostorih
Partizanska c. 21, Gornja Radgona	308	9,89 €	Najeti 308	Gradbeno podjetje Gomboc, d.o.o., Noršinska ulica 31, 9000 Murska Sobota	Dejavnost Centra za socialno delo

## 1.3. ZAKONSKE PODLAGE

a) Pomembne zakonske podlage za izvajanje dejavnosti Centra za socialno delo Gornja Radgona ( v nadaljevanju center)so:

- **Zakon o socialnem varstvu** ( Uradni list RS, št. 3/2007- uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 - popr. , 41/2007 - popr., 114/2006 - ZUTPG)
- **Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih** ( Uradni list RS, št. 69/2004 ) - uradno prečiščeno besedil
- **Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb** ( Uradni list SRS, št. 41/1983)
- **Zakon o postopku za uveljavljanje socialno varstvenih pravic** ( Uradni list RS, št. 23/1991, 54/1992, 65/1993) – delno razveljavljen
- **Zakon o usklajevanju transferjev posameznikom in gospodinjstvom v Republiki Sloveniji** (Uradni list RS, št. 114/2006, 71/2008)
- **Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti** (Uradni list RS št. 110/2002, 56/06 – Odločba Ustavnega sodišča RS 114/06 – ZUTPG, 71/08 – ZUTPG - a)
- **Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih** (Uradni list RS št. 110/2006 - UPB2, 10/2008)

- **Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika** (Uradni list RS, št. 96/2002)
- **Zakon o delovnih razmerjih** (Uradni list RS, št. 42/2002, 103/2007)
- **Zakon o sistemu plač v javnem sektorju** (Uradni list RS, št. 95/2007-uradno prečiščeno besedilo, ZSPJS-UPB7110/2007, Skl.US: U-I-275/07-5, 17/2008, 58/2008, 69/2008-ZTFI-A, 69/2008-ZZavar-E, 80/2008, 120/2008 Odl.US: U-I-159/08-18)
- **Zakon o splošnem upravnem postopku** (Uradni list RS, št. 24/06 - uradno prečiščeno besedilo, 105/06 - ZUS-1, 123/2007, 65/2008)
  - Uredba o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07, 31/08 )
- **Zakon o izvrševanju kazenskih sankcij** (uradno prečiščeno besedilo) /ZIKS-1-UPB1/ (Ur.l. RS, št. 110/2006, 76/2008)
- **Zakon o kazenskem postopku** ( Uradni list RS, št. 32/2007-UPB4, 102/2007-ZSKZDČEU, 21/2008 Odl.US: U-I-96/06-13, 23/2008-ZBPP-B, 65/2008 Odl.US: U-I-328/04-22, 68/2008, 89/2008 Odl.US: U-I-25/07-43)
- **Zakon o varstvu osebnih podatkov** (Ur.l. RS, št. 94/2007)
- **Zakon o štipendiranju**(Ur.l. RS, št. 59/2007, 63/2007)
- **Zakon o duševnem zdravju**
- **Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini** ( Ur.l.RS, 31/2009)
- **Zakon o spremembah zakona o sistemu plač v javnem sektorju** ( Ur.l. RS, 48/09, 91/09, UPB, 108/09)

**Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010** ( Ur.l.RS., št. 39/2006)

**Evropska konvencija o uresničevanju otrokovih pravic** ( Uradni list RS, št. 86/1999 – MP, št. 26/1999)

**Konvencija ZN o otrokovih pravicah** ( Uradni list RS, št. 35/1992 – MP, št. 55/1992)

b) Javna dela se izvajajo na podlagi:

- Zakona o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti
- Pogodb o izvajanju javnega dela, sklenjenimi z Zavodom RS za zaposlovanje in občinami
- Sprejetih programov, ki dopolnjujemo redno dejavnost centra
- Določb aktivne politike zaposlovanja

c) Dejavnost centra se izvaja v skladu z ustanovitvenim aktom in na podlagi sklenjenih pogodb med Ministrstvom za delo družino in socialne zadeve, lokalnimi skupnostmi in na podlagi drugih sklenjenih pogodb

## **2. DOLGOROČNI CILJI POSREDNEGA UPORABNIKA, KOT IZHAJAJO IZ VEČLETNEGA PROGRAMA DELA IN RAZVOJA POSREDNEGA UPORABNIKA OZIROMA PODROČNIH STRATEGIJ IN NACIONALNIH PROGRAMOV**

Dolgoročni cilji, ki smo jih uresničevali na podlagi Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva so :

- prispevati k večji socialni vključenosti posameznikov in povezanosti slovenske družbe
- izboljšati dostop do storitev in programov
- doseči večjo učinkovitost pri dodeljevanju denarne socialne pomoči in izboljšati kakovost storitev in programov ter hkrati povečati njihovo ciljno usmerjenost in učinkovitost
- krepiti strokovno avtonomijo, upravljavsko samostojnost in racionalno poslovanje na področju socialnega varstva

Center ima za realizacijo zgoraj navedenih ciljev sprejet Srednjeročni razvojni načrt z definiranimi ukrepi, nalogami in nosilci vključno z letom 2010.

Dolgoročni cilje so opredeljeni tudi v viziji našega centra. Ti so:

- skrbeti za prepoznavnost celotne dejavnosti CSD pri uporabnikih in v okolju
- postati visoko strokovna in usklajena ekipa, ki si zaupa, se podpira in ravna ažurno
- razmejiti odgovornosti – izvajalci smo odgovorni za kakovostno izvedeno delo, uporabniki za spremembe v svojem življenju
- prepoznavati in odpravljati pasti strokovnjaštva ( zlorabo moči...)
- biti enakovredni partner v sistemu izvajanja pomoči

### **3. LETNI CILJI POSREDNEGA UPORABNIKA, ZASTAVLJENI V OBRAZLOŽITVI FINANČNEGA NAČRTA POSREDNEGA UPORABNIKA ALI V NJEGOVM LETNEM PROGRAMU DELA**

Center je v letu 2009 posloval na podlagi letnih pogodb o financiranju z ustanoviteljem in lokalnimi skupnostmi, kot je razvidno iz računovodskega poročila.

Letni program dela je vključeval predvsem naslednje naloge in področja delovanja Centra.:

- javna pooblastila, naloge in ukrepi, ki jih izvajalcem socialnega varstva nalagajo zakoni in drugi predpisi
- socialno varstvene storitve
- programi, katerih namen je preprečevati nastajanje socialnih težav (preventivni programi) in programi za posebno ranljive skupine uporabnikov
- vloga Centra za socialno delo kot koordinatorja izvajalcev na področju socialnega varstva
- vloga Centra kot koordinatorja za obravnavo nasilja v regiji

Kratkoročno smo uresničevali naslednje cilje:

- izvajati javna pooblastila, storitve in naloge v skladu standardi, stroko in etiko na področju socialnega varstva
- zagotavljanje strokovne podpore in pomoči pri preprečevanju in razreševanju socialnih stisk uporabnikov
- ugotavljanje potreb posameznega uporabnika in individualno načrtovanje pomoči
- usposabljanje in opolnomočenje za čimbolj neodvisne oblike življenja
- seznanjanje uporabnika z njegovimi pravicami in z načini za njihovo uveljavljanje
- vzpodbujanje uporabnikov k aktivnejšemu sodelovanju pri zagotavljanju njihove lastne socialne varnosti
- vplivanje na večjo možnost izbire med različnimi oblikami pomoči
- razvijati in ustvarjati dobro klimo in organizacijsko kulturo
- krepiti potenciale kolektiva in posameznika z izobraževanjem, usposabljanjem, kariernim razvojem ter zagotavljanjem pogojev za delo
- uvajati model kakovosti E-QALIN/D

#### 4. OCENO USPEHA PRI DOSEGANJU ZASTAVLJENIH CILJEV, UPOŠTEVAJE FIZIČNE, FINANČNE IN OPISNE KAZALCE (INDIKATORJE), DOLOČENE V OBRAZLOŽITVI FINANČNEGA NAČRTA POSREDNEGA UPORABNIKA ALI V NJEGOVEM LETNEM PROGRAMU DELA PO POSAMEZNIH PODROČJIH DEJAVNOSTI

V tem delu Poslovno poročilo zajema realizacijo dela na podlagi letnega programa dela. Realizacija ciljev in nalog iz finančnega načrta je posebej prikazana v Računovodskem poročilu.

Področje izvajanja javnih pooblastil je ena izmed najboljšežnejših nalog Centra.

V letu 2009 je bilo pri Centru za socialno delo vodenih 8.088 upravnih zadev. Center je do 31.12. 2009 rešil skupno 7.672 zadev.

V nadaljevanju poročamo o izvedbi posameznih javnih pooblastil:

##### 1. DENARNA SOCIALNA POMOČ

Po Zakonu o socialnem varstvu se z denarno socialno pomočjo upravičencem **zagotavljajo sredstva za zadovoljevanje minimalnih življenjskih potreb** v višini, ki omogoča preživetje. Šteje se, da je preživetje omogočeno, če so upravičencu zagotovljeni dohodki, ki so po plačilu davkov in obveznih prispevkov za socialno varnost, v višini minimalnega dohodka.

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu govorimo o **štirih vrstah denarnih socialnih pomoči**:

- **denarna socialna pomoč - za obdobje** - dodeli se za **določen čas**, in sicer **glede na okoliščine**
- **denarna socialna pomoč - trajna** - dodeli se **upravičencu nad 60 let in tistemu, ki je trajno nezmožen za delo in je brez vsakršnih dohodkov oziroma prejemkov ter brez premoženja in nima nikogar, ki bi ga bil dolžan in sposoben preživljati, in živi doma**. Trajno nezmožnost za delo **ugotavlja invalidska komisija** po predpisih o pokojninskem in invalidskem zavarovanju
- **izredna denarna socialna pomoč - za obdobje** - se lahko dodeli v **izrednih okoliščinah**. To pomoč se lahko dodeli **tudi, če upravičenec sicer presega "cenzus"** za dodelitev denarne socialne pomoči, a se je iz razlogov, na katere ni mogel vplivati, znašel v položaju materialne ogroženosti. Dodeli se jo **za obdobje**, kar pomeni za materialno ogroženost, ki bo trajala več kot dva mesec
- **izredna denarna socialna pomoč - enkratna** - velja enako kot za izredno denarno socialno pomoč - za obdobje, vendar se jo podeli v **enkratnem znesku**, ker gre za trenutno materialno ogroženost.

##### PRAVICA IN VIŠINA DENARNE SOCIALNE POMOČI

Do denarne socialne pomoči so **upravičene osebe, ki nimajo dohodkov ali pa so ti pod zgornjo višino**. Če dohodkov sploh nimajo, prejmejo navedeni znesek v celoti, sicer pa v višini razlike med lastnimi dohodki in navedenimi zneski. Poleg tega cenzusa je pri presoji upravičenosti **pomembno zlasti, ali ima posameznik oziroma družina premoženje, s katerim bi se lahko preživljala**, ali je uveljavljala vse druge pravice (socialna pomoč je namreč zadnja v sistemu vseh pravic, ko so že bile izčrpane vse druge možnosti za preživetje) in ali je oseba sama aktivna pri reševanju svojega problema. Slednje je pomembno zlasti za vse, ki lahko delajo in morajo biti zato prijavljeni na

Zavodu RS za zaposlovanje, se vključevati v ponujene programe aktivne politike zaposlovanja ter biti tudi sami aktivni pri iskanju zaposlitve.

**Višina denarne socialne pomoči za druge upravičence** se določi kot **razlika med minimalnim dohodkom**, ki pripada upravičencu, **in njegovimi dohodki**, ugotovljenimi na način, ki ga določa zakon. **Višina denarne socialne pomoči za družino** se določi kot razlika med seštevkom minimalnih dohodkov, ki pripadajo posameznim upravičencem oziroma družinskim članom, in dohodki vseh družinskih članov.

Višina minimalnega dohodka za **enostarševsko družino se poveča za 30 %** osnovnega zneska minimalnega dohodka.

Tako **minimalni dohodek, do katerega je mogoče pridobiti denarno socialno pomoč**, od 1. julija 2009 znaša:

- za samsko osebo in prvo odraslo osebo v družini: **226,80 EUR**
- za vsako naslednjo odraslo osebo v družini: **158,76 EUR**
- za otroka: **68,04 EUR**
- povišanje za enostarševsko družino: **68,04 EUR**.

Denarne socialne pomoči se **ne dodeli** samski osebi oziroma družini, ki ima **prihranke oziroma premoženje, ki dosega ali presega višino 60 osnovnih zneskov minimalnega dohodka**.

#### POVEČANJE DENARNE SOCIALNE POMOČI

Denarna socialna pomoč se lahko poveča za dodatek za pomoč in postrežbo, če je upravičencu za opravljanje osnovnih življenjskih potreb nujna pomoč druge osebe in te pomoči ne prejema iz drugega naslova.

#### KRIVDNI RAZLOGI

**Krivdni razlog** pomeni, da do denarne socialne pomoči ni upravičene oseba, ki ne dosega minimalnega dohodka iz razlogov, na katere je mogla vplivati oziroma lahko vpliva, ali ki brez utemeljenih razlogov zavrača, se izogiba ali opušča aktivnosti, ki bi lahko oziroma lahko privedejo do zaposlitve ali do drugega načina izboljšanja socialnega položaja zanjo oziroma njene družinske člane. Osebe, pri katerih obstajajo krivdni razlogi, se pri ugotavljanju minimalnega dohodka družine ne upoštevajo, upoštevajo pa se njihovi dohodki.

#### IZREDNA DENARNA SOCIALNA POMOČ

Izredna denarna socialna pomoč se lahko dodeli v **izrednih okoliščinah**. V vlogi mora vlagatelj natančno navesti, za kakšen **namen** potrebuje pomoč in natančno opredeliti **višino sredstev**, ki jih potrebuje, upravičenec pa je dolžan prejeto pomoč porabiti za namen, za katerega mu je bila le-ta dodeljena.

Upravičenec je dolžan v roku 15 dni po prejemu pomoči **predložiti pristojnemu centru za socialno delo dokazila o porabi sredstev**. Če tega ne stori ali pa se iz dokazila ugotovi, da pomoč ni bila namensko porabljena, ni upravičen do enkratne izredne pomoči oziroma izredne pomoči 18 mesecev po mesecu prejema izredne denarne socialne pomoči.

## VRAČILO NEUPRAVIČENO PREJETE DENARNE SOCIALNE POMOČI

Center za socialno delo lahko v roku 3 let po dokončnosti odločbe o upravičenosti do denarne socialne pomoči po uradni dolžnosti prične postopek ugotavljanja upravičenosti do denarne socialne pomoči, kadar ugotovi, da so nastopile okoliščine, zaradi katerih bi bilo potrebno izdati drugačno odločbo o upravičenosti do denarne socialne pomoči, ker upravičenec ni bil upravičen do denarne socialne pomoči ali je bil upravičen v nižjem znesku ali za krajše obdobje, ker je podatke prikazoval lažno ali jih je zamolčal ali ni pravočasno sporočil podatkov ali je sporočil neresnične podatke ali zaradi drugih razlogov. V tem postopku izda odločbo, s katero razveljavi odločbo, s katero je bila upravičencu dodeljena denarna socialna pomoč, in ugotovi prenehanje upravičenosti do denarne socialne pomoči ali določi drugo višino denarne socialne pomoči ali določi drugo obdobje prejemanja denarne socialne pomoči.

Neupravičeno prejeto denarno socialno pomoč je upravičenec dolžan vrniti v roku 30 dni od dokončnosti odločbe, po tem roku pa z zakonitimi zamudnimi obrestmi. Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko center za socialno delo in upravičenec skleneta dogovor o načinu in času vračila neupravičeno prejete denarne socialne pomoči, pri čemer se upošteva višina lastnega dohodka upravičenca in njegov socialni položaj. Možno je skleniti dogovor o odlogu plačila ali dogovor o obročnem odplačevanju. Odlog plačila se lahko dogovori največ za čas treh let. Upravičenec je dolžan centru za socialno delo v skladu z dogovorom o vračilu denarne socialne pomoči redno predložiti dokazila o izvrševanju obveznosti. Če upravičenec zamudi s plačilom obroka, je dolžan plačati zakonite zamudne obresti.

Ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, lahko na predlog upravičenca po predhodnem mnenju centra za socialno delo odloči, da se njegov dolg deloma ali v celoti odpiše, vendar največ do višine vrednosti predmetov in prejemkov, ki so po predpisih o izvršbi in zavarovanju izvzeti iz izvršbe. V kolikor upravičenec ne vrača denarne socialne pomoči v skladu z dogovorom, center za socialno delo sproži postopek za izterjavo neupravičeno prejete denarne socialne pomoči pri izključno krajevno pristojnem Carinskem uradu Celje.

Center je v letu 2009 izvedel naslednje število postopkov o upravičenosti do denarnih socialnih pomoči:

MESEC/DSP	DSP	IDP	IDSP- obd.	trajna	SKUPAJ
JANUAR	127	65	0	0	192
FEBRUAR	172	96	4	0	272
MAREC	126	67	1	0	194
APRIL	157	72	6	0	235
MAJ	157	96	0	0	253
JUNIJ	89	45	1	0	135
JULIJ	169	58	4	0	231
AVGUST	137	78	1	0	216
SEPTEMBER	153	64	7	0	224
OKTOBER	138	198	5	0	341
NOVEMBER	157	145	0	0	302
DECEMBER	150	126	3	0	279
SKUPAJ	1732	1110	32	0	2874

Tabela: Število izdanih upravnih aktov (odločbe in sklepi) v postopkih dodelitve denarne socialne pomoči- leto 2009; vsi strokovni delavci (Vir: IS-CSD)



**Interpretacija:**

V letu 2009 smo strokovni delavci centra za socialno delo Gornja Radgona, v zadevah dodelitve denarnih socialnih pomoči, izdali 2874 upravnih aktov, kar je 50,79 % več kot v letu 2008. V letu 2008 smo jih izdali 1906.

<b>IZPLAČANA SREDSTVA (EUR)</b>					
<b>MESEC</b>	<b>SKUPAJ 2005</b>	<b>SKUPAJ 2006</b>	<b>SKUPAJ 2007</b>	<b>SKUPAJ 2008</b>	<b>SKUPAJ 2009</b>
januar	159.866	144.033	112.435	111.314	105.619
februar	177.044	142.869	114.386	102.235	122.861
marec	178.305	151.802	114.615	99.105	124.615
april	179.735	144.536	109.807	100.275	133.174
maj	169.844	150.380	109.605	97.761	131.134
junij	166.534	135.261	116.226	94.576	127.081
julij	154.834	130.910	105.453	104.734	127.250
avgust	150.162	122.911	102.206	98.083	131.866
septembe r	145.296	108.864	91.935	93.420	128.362
oktober	120.755	98.117	92.479	92.257	158.972
november	134.800	116.552	99.498	100.968	179.104
december	152.416	122.299	105.665	103.696	165.600
<b>SKUPAJ (EUR)</b>	<b>1.889.591</b>	<b>1.568.534</b>	<b>1.274.310</b>	<b>1.198.424</b>	<b>1.635.640</b>
<b>SKUPAJ (SIT)</b>	452.821.587,2 4	375.883.487,7 6	305.375.648,4 0	287.190.327,3 6 SIT	391.964.769,6 0 SIT

Tabela 2: Primerjava med izplačanimi sredstvi za denarno socialno pomoč v letih 2005, 2006, 2007, 2008 in 2009  
(Vir: IS-CSD)

**Interpretacija:**

V letu 2006 smo v primerjavi z letom 2005 izplačali 16,99%(321.057 EUR) manj sredstev za namen izplačil denarnih socialnih pomoči. V letu 2007 smo v primerjavi z letom 2006 izplačali 18,76% (294.224 EUR) manj sredstev za namen izplačil denarnih socialnih pomoči. V letu 2007 smo napram letu 2005 izplačali 32,56% (615.281 EUR) manj sredstev za namen izplačil denarnih socialnih pomoči. V letu 2008 smo napram letu 2007 izplačali 5,95 % (75.886 EUR) manj sredstev za namen izplačil denarnih socialnih pomoči. V letu 2009 smo v primerjavi z letom 2008 izplačali 36,48 % (437.216 EUR) več sredstev. Po trendu triletnega padanja izplačil za namen DSP, je leto 2009 prineslo ponoven dvig izplačil.

Pri reševanju materialne ogroženosti poteka intenzivno sodelovanje s humanitarnimi organizacijami in drugimi službami z namenom usklajenega delovanja in skupne pomoči res potrebnim in hkrati z namenom preprečevanja morebitnih zlorab pri uveljavitvi pomoči. Najintenzivneje sodelujemo s Karitasom, Rdeči križem, nekaterimi lokalnimi skupnostmi, za preprečevanje socialne izključenosti pa še z Elektrom in drugimi ustanovami.

Področje denarnih socialnih pomoči ni le zgolj sprejem vloge za denarno pomoč in izdaja odločbe. Pogosto je tudi širše reševanje socialne problematike posameznika in družine, tudi kadar ne gre za reševanje materialne ogroženosti. Z uporabnikom vzpostavimo delovni odnos in pogosto prispevamo k reševanju njegovih težav tudi na drugih področjih.

## 2. ŠTIPENDIJE

Centri za socialno delo so začeli izvajati naloge državnih štipendij v letu 2008. S 1. septembrom 2009 pa se je začel uporabljati nov Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o štipendiranju (Ur.l. RS, št. 40/09) ter nov Pravilnik o dodeljevanju državnih štipendij (Ur.l. RS, št. 45/09).

Po novem Zakonu o štipendiranju so se bistvene spremembe pojavile v višini cenzusa. Upravičenec do državne štipendije je tako v šolskem letu 2009/10 oseba, ki izpolnjuje splošne pogoje iz zakona in pri katerem povprečni mesečni dohodek na družinskega člana v preteklem koledarskem letu ne presega 65% minimalne plače v istem obdobju (v šolskem letu 2008/09 60% minimalne plače), za tiste upravičence, ki se šolajo ali študirajo v kraju svojega stalnega prebivališča. Za vse upravičence, ki pa se šolajo izven kraja prebivališča pa velja, da dohodki na družinskega člana ne presegajo od 66 do 68% minimalne plače (lani 60-65%).

Novost v letošnjem šolskem letu je tudi, da se v primeru kandidatov iz enostarševskih družin, kandidatov s posebnimi potrebami oz. kandidatov, katerih sorojenci so osebe s posebnimi potrebami pri dodeljevanju državnih štipendij upošteva cenzus 70% minimalne plače na družinskega člana (česar pa v šolskem letu 2008/09 ni bilo).

Naslednja novost, ki jo prinaša Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o štipendiranju je, da si morajo vlagatelji, ki študirajo v tujini dokazilo o akreditiranosti izobraževalne ustanove pridobiti sami s strani institucije, ki izdaja taka dokazila v državi izobraževanja (v preteklem šolskem letu sta taka dokazila izdajala Ministrstvo za šolstvo in šport oz. Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo).

Centri za socialno delo smo se v letošnjem letu srečali z dodatno nalogo – izdajanje odločb mirovanja, pogojnega dolga in vračila za štipendiste, ki so štipendijo prejeli lani, letos pa štipendijskega razmerja zaradi takšnega ali drugačnega razloga niso obnovili.

V letu 2009 smo na Centru za socialno delo Gornja Radgona izdali 916 odločb za državne štipendije, od tega 542 odločb za dijake in 374 za študente, kar predstavlja za 12,4 % več odločb kot leto prej. Porast je predvsem zaradi tega, ker smo naloge štipendij v letu 2008 opravljali od 1. septembra naprej, v letu 2009 pa celo leto.

DIJAKI- ŠTUDENTI/OBČINA	OBČINA APAČE	OBČINA GORNJA RADGONA	OBČINA RADENCI	OBČINA SVETI JURIJ OB ŠČAVNICI	SKUPAJ
<b>DIJAKI</b>	93	232	121	96	542
<b>ŠTUDENTI</b>	58	163	81	72	374
<b>SKUPAJ</b>	<b>151</b>	<b>395</b>	<b>202</b>	<b>168</b>	<b>916</b>

Za občane Občine Apače smo v letu 2009 izdali 151 odločb, od tega za 93 dijakov in 58 študentov. Za občane Občine Gornja Radgona smo izdali 395 odločb, od tega 232 za dijake in 163 za študente. Za občane Občine Radenci smo izdali 202 odločb, od tega 121 za dijake in 81 za študente. Za občane Občine Sveti Jurij ob Ščavnici smo izdali 168 odločb, od tega 96 za dijake in 72 za študente.

V letu 2009 smo obravnavali 23 pritožb. Od tega smo jih 12 rešili sami, 11 pa smo jih poslali v reševanje na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Do 31.12.2009 so nam jih 7 vrnili (v vseh primerih so odločili enako kot mi), 4 pa jih je ostalo še nerešenih na MDDSZ.

### 3. VARSTVO OTROK IN DRUŽINE

#### **Urejanje očetovstva**

Center je na tem področju prejel 157 zadev. Očetovstvo je bilo na centru priznано za 111 otrok, za 43 otrok je bilo priznanje očetovstva priznано na upravni enoti, v 2 primerih matere niso želele urejati očetovstva, kljub temu, da so bile seznanjene, da je priznanje očetovstva v korist otroku, v 1 primeru domnevni oče očetovstva ni priznal in mati je bila napotena, da očetovstvo ureja preko sodišča.

Pri priznanju očetovstva je glede na lansko leto povečano število priznanj očetovstva na centru za 25 primerov. Starši imajo možnost urediti očetovstvo za otroka pred rojstvom otroka in ko pridejo urejat pomoč ob rojstvu otroka ali porodniško, lahko istočasno uredijo očetovstvo.

#### **Pomoč pri varstvu otrokove koristi v sodnih postopkih**

Center je izvajal postopke varstva otrokove koristi v sodnih postopkih. Skupaj je vodil 39 postopkov ter izdal naslednja mnenja sodišču: preživljanje - 8 mnenj; varstvo otrok- 27 mnenj; stiki - 7 mnenj.

#### **Preživnine**

Center je na tem področju izvedel naslednje naloge:

- na novo smo vnesli v sistem 85 upravičencev do preživnine od tega smo za 9 upravičencev do preživnine vnesli spremembe višine preživnine in 8 upravičencev do preživnine, ker so se upravičenci z zakonitimi zastopniki preselili na naše območje in 68 upravičencev za katere je bila preživnina določena s sodbo sodišča ali s sklepom potrjena sporazumno dogovorjena preživnine
- na podlagi prejete vloge smo za 46 upravičencev do preživnine posredovali podatke o višini preživnine in izdali 6 potrdil o višini preživnine

V letu 2009 je bilo usklajenih 657 preživnin od tega 623 preživnin za otroke in 34 preživnin za odrasle. Vsakokrat, ko preverjamo število upravičencev do preživnin po občinah ugotavljamo da vodimo upravičence do preživnine iz občin, ki jih ne pokriva naš center, kar se zgodi po preselitvi zakonitega zastopnika, ki ne sporoči sprememb. O tem smo že opozarjali izvajalca oz. operaterja informacijskega sistema, da uredi sistem tako, da bo povezan s centralnim registrom prebivalstva, ki bo evidentiral sprotne spremembe.

#### **Svetovalni razgovor ob razvezi**

Center je v letu 2009 skupaj vodil 21 postopkov pred razvezo zveze. V 19 primerih je posredoval sodišču poročilo o svetovalnem razgovoru. En postopek je bil ustavljen, eden še ni zaključen. Center za socialno delo ugotavlja, da se je v tistih primerih, kjer ni soglasja o sami razvezi zakonske zveze, zakonci težko sporazumevajo o vseh posledicah razveze zakonske zveze in potrebujejo intenzivno svetovalno ali celo terapevtsko pomoč. Osnovno poslanstvo centra je v razmejevanju dosedanjega partnerskega odnosa ter pomoči pri kreiranju možnosti za kakovostno nadaljnjo skupno skrb za otroka, tudi če živijo ločeno.

#### **Predhodno družinsko posredovanje**

Osnovni namen predhodnega družinskega posredovanja je staršema, ki živita ločeno (bodisi po razpadu izven zakonske skupnosti ali staršema, ki nista nikoli živela skupaj) nuditi strokovno pomoč in podporo pri sporazumevanju o dodelitvi otrok, preživnini in stikih. Pomoč staršema je usmerjena v vzpostavitev medsebojnega odnosa in možnosti za neposredno izražanje pričakovanj, želja ter stališč ter kreiranju priložnosti, da starša svoje potrebe prepoznavata, hkrati sta usmerjena v

prepoznavanje potreb otrok ter kreiranju možnosti za sporazum. Če do tega ne pride so jima na voljo sodni postopki.

Naloga je bila v letu 2009 razdeljena na tri sklope:

- predhodno družinsko posredovanje – stiki: obravnava 32 otrok, zaključenih 27, odprtih še 5 primerov; glede stikov sta se starša sporazumela v 10 primerih, v 12 primerih je bilo izdano dokazilo, v 5 primerih pa je bil postopek ustavljen
- predhodno družinsko posredovanje – varstvo otrok: 9 otrok in vsi zaključeni: v 6 primerih sta se starša glede varstva in vzgoje sporazumela, v 3 primerih pa je bilo izdano dokazilo
- predhodno družinsko posredovanje – preživljanje: obravnavanih 14 zadev: v dveh primerih je bila naloga ustavljena; v 9 primerih ni bilo doseženega soglasja glede znižanja ali zvišanja preživnine zato je bilo izdano dokazilo, v 3 primerih pa sta se starša o zvišanju oziroma znižanju preživnine sporazumela

#### *4. POSEBNO VARSTVO OTROK IN MLADOSTNIKOV*

##### **Rejništvo**

V letu 2009 je živel v rejniških družinah 23 rejencev za katere je pristojen naš center, od tega je v letu 200 bil na novo nameščen 1 otrok. Dovoljenje za opravljanje rejniške dejavnosti je na novo pridobila 1 družina. Rejništvo je bilo zaključeno v 3 primerih: 3 rejenke so dopolnile 18 let in končale šolanje. Za vsakega rejenca je bila izvedena Individualna projektna skupina, ki jo določa Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti z namenom intenzivnega sodelovanja rejniške družine, rejenca, matične družine in centra ter načrtovanja in izvajanja najustreznejše skrbi za otroka in varovanja njegovih pravic in koristi. V vseh rejniških družinah je bil opravljen obisk na domu, v nekaterih v skladu s potrebami tudi večkrat. V letu 2009 je prenehalo dovoljenje za izvajanje rejniške dejavnosti 3 rejnicam, ker nimajo več rejencev ali ne želijo opravljati rejniške dejavnosti. Skupaj je bilo v letu 2009 vodenih 19 rejniških družin.

31.12.2009 je v rejniških družinah nameščenih 20 rejencev, od tega jih je 9 nameščenih v rejniških družinah na področju, ki ga pokriva naš center, 11 rejencev pa v rejniških družinah, ki jih pokrivajo drugi centri. V treh rejniških iz našega območja so nameščeni rejenci za katere je pristojen drug center. Z vsemi centri, na področju katerih imamo nameščene rejence je vzpostavljeno sodelovanje.

##### **Skrbništvo mladoletnih**

Mladoletnik, ki nima staršev ali za katere starši ne skrbijo, postavi center za socialno pod skrbništvo do njihove polnoletnosti.

Ob koncu leta imamo pod skrbništvom 9 otrok. V štirih primerih je stalni skrbnik strokovna delavka centra oz. strokovna sodelavka in v petih najbližji sorodnik. Vsi ti otroci se tudi nahajajo v rejniških družinah. Imamo pa tudi eno zadevo z dvojnimi državljanstvom, slovenskim in avstrijskim, saj je bil otrok postavljen pod skrbništvo v Avstriji, živi pa pri nas v občini G.Radgona. V letu 2009 smo na novo postavili pod skrbništvo enega otroka in sicer je bil s postopkom dvakrat imenovan in razrešen novi- drugi skrbnik.

**Postavitev skrbnika mladoletni osebi za poseben primer:** Skrbnika za poseben primer smo imenovali v 12 primerih, odobritev pravnih poslov pa je bilo 11. V vseh zadevah smo aktivno vključevali otroke in starše oz. skrbnike za poseben primer in osnovno vodilo je bilo vedno »korist otroka«.

## **Ukrepi centra za zaščito otrok**

Pri obravnavi ogroženih otrok Center uporablja Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD ter strokovne podlage in smernice za obravnavo ogroženih otrok, pri oceni ogroženosti pa uporablja shemo za oceno ogroženosti otroka ter interne kriterije za oceno ogroženosti otroka z upoštevanjem razvojnih potreb otrok.

Glede na vrsto prejete informacije o domnevni ogroženosti otroka in že obstoječe podatke o zadevi, se zadeva prične obravnavati v okviru Prve socialne pomoči, če pa gre za zelo jasno informacijo o sumu ogroženosti otroka pa Center po uradni dolžnosti prične postopek za zaščito otroka. Po potrebi, glede na vse zbrane podatke Center skliče tudi tim z namenom, da se zberejo vse možne informacije (interni konzultativni tim s strokovnimi delavci, ki družino morebiti že poznajo). V skladu z zahtevnostjo primera in možnostmi se zberejo tudi vse informacije od policije, zdravstva ali šolstva ter se uskladi nadaljnje sodelovanje.

Na osnovi zbranih podatkov se izvede začetna ocena ogroženosti otroka. Opredelijo se nadaljnji postopki in posamezne naloge (ali gre za tako ogroženost, da je potrebno takoj zaščititi otroka oz. način vzpostavitve kontakta z družino). Načrtujejo se konkretni postopki, naloge, opravila, opredelijo se namen ravnanj, možnosti za rešitev problema, predvsem pa iskanje možnosti za rešitve problemske situacije skupaj s starši in otroci, ki zmorejo razumeti pomen dogajanja in izražati svoje mnenje. S starši se poskuša vzpostaviti deloven odnos ter jih aktivirati za vedenje in ravnanje, ki ni ogrožujoče za otroka ali za njegovo zaščito.

V kolikor gre za ugotovljena dejstva in okoliščine, ki pričajo o taki stopnji in vrsti ogroženosti, da je otroka potrebno, na podlagi ocene ogroženosti, nemudoma zaščititi je center dolžan izvesti vse možne ukrepe za preprečitev nadaljnjega ogrožanja.

Nadaljnji postopki potekajo z vključitvijo staršev v proces socialno varstvenih storitev ali izvajanje javnih pooblastil, zlasti ko je ocenjeno, da starši ne uvidijo problema in obstaja sum ali celo dejstvo, da bodo z ogrožujočim ravnanjem nadaljevali. V postopek iskanja najustreznejše zaščite otroka je ta vključen primerno njegovi stopnji razumevanja in zmožnostim za aktivno udeležbo.

V kolikor se iz opisa ogrožujoče situacije razvidni elementi kaznivega dejanja, poda Center prijavo na policijo. S policisti oz. kriminalistom in z drugimi institucijami se Center povezuje z namenom pridobivanja podatkov in usklajevanjem nadaljnjega dela.

Kadar gre za postopek po javnih pooblastilih je pri delu s starši pravilo, da le te v skladu s predpisi in načeli socialnega dela seznanjamo s celotnim postopkom, našimi ugotovitvami, pričakovanji, kakor tudi z zahtevami do njih v vseh postopkih zaščite pravic in koristi konkretnega otroka.

Center lahko v postopku zaščite otroka izda začasno odločbo o ukrepu. Pred izdajo dokončne odločbe si mora center pridobiti vse dokaze, po potrebi vključiti izvedenca ustrezne stroke, ki je zadolžen za podajo izvedeniškega mnenja o potencialih staršev, njihovih zmožnostih, potrebah in koristih otroka ter izdelati predlog nadaljnjega najustreznejšega načina za zaščito otroka. V primeru, da se načrtuje izločitev otroka iz družine, ki je dejansko skrajni ukrep se izvede še dokazovanje s strokovno komisijo, izvede ustna obravnavo ter izdaja odločbe o ukrepu.

Pri izvajanju postopkov za zaščito otrok center deluje skrbno načrtovano in si prizadeva, da otroci v kolikor je le mogoče ostanejo pri starših ter skuša doseči spremembe v vedenju in ravnanju staršev v korist otrok ter jačanju njihove starševske skrbi. Izločitev otroka iz družine je skrajni ukrep in uporabljen le v primerih, kadar na drugačen način ni mogoče zagotoviti zaščite otroka in se otroku povzroča resna in trajna škoda na njegovem zdravju in razvoju.

Izhodišče za delo pri ukrepih za zaščito je uradna dolžnost, kar pomeni, da je sam začetek dela zaznamovan z dejstvom, da starši težko sprejemajo očitek, da njihova skrb za lastne otroke ni v redu. V obravnavi v okviru ukrepov smo vedno znova odkrivali, kako kompleksni so družinski odnosi in da je potrebno veliko strokovnega znanja, poznavanja dejanske situacije ter tudi časa za vzpostavitev medsebojnega odnosa in profesionalne trdnosti. Zaradi teže tega področja dela, odgovornosti do vseh vpletenih (staršev in otrok), ravnanja center zagotavlja možnost za delo v paru.

V letu 2009 smo v okviru izvajanja javnih pooblastil ukrepov za vzgojo in varstvo otrok in njihovih koristi obravnavali 18 novih primerov, 11 jih je bilo začeti pred 2009, v letu 2009 smo zaključili 7. V okviru obravnave ogroženih otrok smo sodelovali tudi z različnimi institucijami, največ sodelovanja je bilo s policijo, pri delu katere je bilo zaznati pomembnost hitrega odziva na določeno problemsko situacijo. Odlično smo sodelovali tudi z Varno hišo in Kriznim centrom v Mariboru.

### **Obravnava otrok in mladostnikov**

Na področju varstva otrok in mladostnikov smo se v preteklem letu 2009 največ srečevali z otroci in mladoletniki, osumljenih storitve kaznivega dejanja ali prekrška. V ospredju so kazniva dejanja kot so tatvine, poškodovanja tuje stvari, ter tudi nekatera specifična kazniva dejanja. V letu 2009 smo obravnavali 26 novih primerov v okviru naloge obravnava mladoletnika v kazenskem postopku in postopku o prekršku.

V obravnavo smo vključevali tudi starše. Potekalo je intenzivno sodelovanje s pravosodnimi organi. Pripravljeni so bili upoštevati mnenja centra pri njihovih dokončnih odločitvah. V enem primeru je bil mladostniku izrečen vzgojni ukrep oddaje v prevzgojni dom. Strokovni delavci smo se zelo trudili, da sodnica tega ukrepa ne bi izrekla, a pri tem nismo bili uspešni. Zato smo pa sodelovali pri namestitvi v prevzgojni dom in skušali čim bolj olajšati težko situacijo. Prav tako smo obravnavali en primer zavodskega varstva – namestitev v vzgojni zavod - osnovnošolca. Predlog za urejanje zavodskega varstva so podali starši v soglasju z mladoletnikom.

Delo je zajemalo tudi izvajanje ukrepa nadzorstva organa socialnega varstva in sicer 2 mladostnika ki jima je bil vzgojni ukrep izrečen v letu 2009. Izvajanje ukrepa je potekalo še za 5 mladostnikov, ki jim je bil ukrep izrečen v preteklih letih. Tožilstvu smo za enega mladoletnika, ki je storil precej hudo kaznivo dejanje v dogovoru s starši in mladoletnikom, predlagali izrek vzgojnega ukrepa nadzorstva organa socialnega varstva, kar je tožilec in pozneje sodišče tudi upoštevalo. Naš predlog je temeljil predvsem na dejstvu, da je treba mladoletniku dati možnost, da se dokaže in začrta svoje življenje v smer uspeha. V okviru vzgojnega ukrepa nadzorstva izdelamo načrt dela v katerem skupaj z mladostnikom opredelimo področja dela.

Pri nekaterih mladostnikih je bolj izrazita vedenjska problematika ter so zaznane tudi družinske težave in je zato delo intenzivnejše, velikokrat je potrebno vključiti tudi druge institucije.

## **5. VARSTVO ODRASLIH**

### **Obravnava odraslih storilcev kaznivih dejanj (Pokazenska pomoč)**

Na področju penalne in postpenalne obravnave odraslih oseb, smo sodelovali z Zavodi za prestajanje kazni zapora Maribor in oddelkom Murska Sobota, ter z Zavodom za prestajanje kazni zapora Dob pri Mirni, sodišči, obsojenimi osebami in njihovimi družinami. V ZPKZ Maribor in Dob pri Mirni smo opravili tudi obisk obsojencev, ki so želeli socialno delavko pristojnega CSD opraviti razgovor. Obsojene osebe se po prestani zaporni kazni znajdejo v situaciji z različnimi težavami (stanovanjski problem, materialna ogroženost..) Težave smo reševali skupaj z njimi, njihovimi družinami in lokalnimi skupnostmi. V letu 2009 smo vodili 10 obsojenih oseb.

### **Določitev del in nalog v splošno korist in nadomestitev kazni zapora**

Na tem področju je bila pomembna sprememba Kazenskega zakonika in Zakona o izvrševanju kazenskih sankcij, ki določa izvajanja nadomestne kazni zapora. Ta pomeni določitev opravljana del v splošno korist, kot nadomestilo za zaporno kazen. Kazen izrekajo sodišča za kazniva dejanja za katera je zagrožena zaporna kazen do dveh let zapora. Poleg tega sodišča izrekajo nadomestno kazen zakopa po Zakonu o prekrških. Tako sodišča lahko odločajo o nadomestni kazni namesto zaporne kazni ali namesto plačila globe.

Naloga centra v postopkih nadomestne kazni obsegajo:

- na podlagi predloga oz. sklepa sodišča, poravnalca ali tožilstva, opravi razgovor s posameznikom in imenuje izvajalsko organizacijo za izvedbo dela v splošno korist
- z izvajalsko organizacijo sklene pisni dogovor o izvrševanju dela
- skliče koordinacijski sestanek in na podlagi sklepa oziroma sporazuma vključi kandidata v izvajanje nalog v splošno korist
- pripravi, spremlja in nadzira izpolnjevanje delovnih nalog kandidata
- obvešča sodišče, če kandidat ne izpolnjuje nalog, ali jih opravlja malomarno, površno in neredno
- pripravi zaključno poročilo za sodišče
- zbira zahtevke za refundacijo stroškov s strani izvajalskih organizacij, jih ustrezno preveri in potrди pravilnost, ter jih redno mesečno posreduje računovodstvu CSD
- evidentira opravila na evidenčnem listu in ga vnese v bazo socialnih podatkov

V letu 2009 je sodišče v 56 tih primerih namesto plačila globe odobrilo delo v splošno korist in v enem primeru namesto kazni zapora.

V povezavi z nalogami nadomestitev kazni zapora, plačila globe po zakonu o prekrških in odločanja o delu v splošno korist smo v letu 2009 s strani sodišča prejeli 131 zaprosil za opis socialno ekonomskih razmer. V 63 primerih je šlo za prekrške in v 68 zadevah, ko gre tudi za prekrške, vendar je bil že izrečen uklonilni zapor.

Kot organizacije, ki so pripravljene sprejeti osebe, ki jim je bila izrečena nadomestna kazen zapora v našem okolju so: Območna organizacija Rdečega križa Gornja Radgona; Občine Apače, Radenci in Sveti Jurij ob Ščavnici, Osnovna šola Gornja Radgona, Dom starejših Gornja Radgona, Osnovna šola Radenci, Ribiška družina Gornja Radgona, Apače, Radenci in Sveti Jurij ob Ščavnici.

### **Naloga po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (ZPND)**

V okviru nalog za preprečevanja nasilja po ZPND smo obravnavali 22 novih primerov. Center je v okviru teh nalog izvedel številne aktivnosti, ki jih zakon določa, predvsem pa sklical, organiziral in vodil multidisciplinarne time, organiziral pomoč in zaščito žrtve ter skupaj z njimi izdelal načrt zaščite in varnosti pred nadaljnjim nasiljem, po potrebi organiziral umik žrtev na varno, se udeleževal timskih sestankov v materinskih domovih, kriznih centrih... Žrtvam smo nudili pomoč pri uveljavljanju brezplačne pravne pomoči in bili v oporo pri postopkih na sodišču. V okviru zaščite in pomoči žrtvam smo tesno sodelovali s policijo, kriznimi centri, Varnimi hišami in Materinskimi domovi, osnovnimi šolami, kadar so bili žrtve osnovnošolski otroci ter zdravstvenimi domovi.

### **Skrbnništvo odraslih**

Namen skrbništva nad odraslimi osebami je varstvo njihove osebnosti, ki se uresničujejo predvsem z oskrbo, zdravljenjem in usposabljanjem za samostojno življenje. Ima pa tudi namen, da se zavarujejo premoženjske in druge pravice in koristi oseb, ki so pod skrbništvom.

V letu 2009 je bilo vodenih 56 uporabnikov pod stalnim skrbništvom . Delavci centra pa osebno opravljajo funkcijo stalnega skrbnika za 4 uporabnike. Neposredno izvajanje skrbništva po centru pa se opravlja tudi za 5 uporabnikov in sicer za enega skrbništvo za poseben primer. Odobritev pravnih poslov oseb pod skrbništvom je bilo vodenih za dva uporabnika razrešitev za tri in imenovanje novega skrbnika za štiri uporabnike.

Podana so bila vsa letna skrbniška poročila s strani stalnih skrbnikov. Skrbniška poročila so bila pregledana s strani komisije za pregled skrbniških poročil. Izvedenih je bilo več postopkov v zadevah oskrbe in racionalnega trošenja varovančevih materialnih sredstev, pokojnine ali nadomestila za invalidnost. Posebno pozornost je bila namenjena uresničevanju preživetkarskih razmerij. V reševanje situacij in pomoči so bili vključeni varovanci, s svojimi potrebami, željami in pričakovanju, njihovi skrbniki ter po potrebi še druge ključne osebe.

### **Skrbništvo za poseben primer odraslih**

Skrbnik za poseben primer je bil postavljen za 36 uporabnikov in odobritev pravnih poslov za dva uporabnika. V desetih zadevah je bil izdan sklep o ustavitvi postopka in tri zadeve smo odstopili zaradi pristojnosti drugega organa in krajevne pristojnosti. V letu 2009 je bilo največ zadev imenovanja skrbnika za poseben primer v postopkih urejanja institucionalnega varstva, oprostitve socialno varstvenih storitev, razpolaganja z finančnimi sredstvi in premoženjskimi zadevami zaradi zdravstvenega stanja starostnika (v večina primerih z diagnozo »demenca«). Postopki urejanja skrbništva za posebni primer zahtevajo predhodno zdravniško dokumentacijo o stanju uporabnika.

### **Podaljšanje roditeljskih pravic**

Sodišče lahko izda po predlogu staršev ali centra za socialno delo sklep, da se roditeljska pravica podaljša tudi čez otrokovo polnoletnost, če otrok zaradi telesne ali duševne prizadetosti ni sposoben, da sam skrbi zase, za svoje koristi in pravice.

Vodenih je bilo 37 zadev podaljšanja roditeljskih pravic. V letu 2009 so bile tri nove zadeve podaljšanja roditeljski pravic..

### ***Priznanje pravic po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb***

#### **Status invalida- nadomestilo za invalidnost:**

V skladu z Zakonom o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb se urejajo oblike družbenega varstva zmerno, težje in težko duševno ter najtežje telesno prizadetih oseb, k se ne morejo usposobiti za samostojno življenje in delo in pri katerih je ugotovljeno, da je prizadetost nastala v otroški oziroma mladostni dobi do dopolnjenega 18. leta starosti oziroma v času rednega šolanja, vendar najdlje do dopolnjenega 26. leta starosti. Oblike družbenega varstva po tem zakonu sta med drugim status invalida, nadomestilo za invalidnost ter dodatek za tujo nego in pomoč.

V letu 2009 smo vodili 135 uporabnikov, ki imajo pravico do statusa invalida. Na novo so v letu 2009 pridobili pravico do statusa invalida in pravico do nadomestila za invalidnost štirje uporabniki in štirje uporabniki tudi pravico do dodatka za pomoč in postrežbo.

Dvanajst uporabnikov ima priznan status invalida vendar ne prejemajo nadomestila za invalidnost, ker so upravičenci družinske pokojnine. Štirje uporabniki prejemajo družinsko pokojnino ter razliko do višine nadomestila.

Nadomestilo za invalidnost je v letu 2009 znašalo 284,11 EUR, dodatek za tujo nego in pomoč pri večini življenjskih opravil 81,18 EUR ter dodatek za tujo nego in pomoč pri vseh življenjskih opravilih v višini 162,34 EUR.



### **Varstveno delovni center- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji:**

V Varstveno delovni center Murska Sobota, Enota Gornja Radgona in Lendava je vključeno 34 uporabnikov v vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji. V letu 2009 so bili vključeni na novo trije uporabniki. Od tega je vključenih 29 uporabnikov v Varstveno delovni center v Gornji Radgoni, dva v Murski Soboti in dva v Lendavi.

### **Pravice po Zakonu o uporabi slovenskega znakovnega jezika**

Zakon opredeljuje gluho osebo kot osebo, ki je povsem brez sluha, oz. osebo, ki zaradi otežkočenega sporazumevanja uporablja znakovni jezik, kot svoj naravni jezik. Zakon daje možnost, da gluhe osebe lahko neomejeno uporabljajo znakovni jezik v vseh postopkih pred vsemi državnimi institucijami, ki so za delo tolmačev dolžne zagotoviti sredstva. Poleg tega država plača vsaki gluhi osebi stroške tolmačenja v obsegu 30 ur letno za individualne potrebe gluhe osebe. Dijaki in študenti, ki bodo potrebovali povečan obseg storitev tolmačenja zaradi potreb, povečanih s šolanjem, bodo lahko uveljavljali plačilo storitev tolmačenja skupaj največ 100 ur letno. Sredstva za plačilo teh ur tolmačenja se zagotovijo v proračunu Republike Slovenije.

Na našem centru za socialno delo v letu 2009 ni bilo novih vlog. Vsako leto pa pošiljamo vavčerje upravičencem, ki imajo že izdano pravnomočno odločbo o priznani pravici do tolmača.

### **Varstvo v posebnih socialno-varstvenih zavodih in oprostitev plačila**

V letu 2009 je bilo vodenih 41 zadev institucionalnega varstva v posebnih socialnih zavodih. Na novo sto bili nameščeni trije uporabniki in to v Zavod Hrastovec- Trate, Dom Lukavci in Zavod za usposabljanje invalidne mladine Dornava. Za 3 uporabnika krije pristojna občina v celoti oskrbo, za 37 pa delno. Ena zadeva je še v postopku. Velikokrat center sam ureja vso dokumentacijo za sprejem v institucionalno varstvo.

### **Varstvo v splošnih zavodih in oprostitev plačila**

Kadar starejše osebe, zaradi bolezni ali kakršnegakoli drugega razloga, ne zmorejo več živeti same in poskrbeti za svojo oskrbo, se pogosto odločajo za namestitev v institucionalno varstvo. Javni socialno varstveni zavodi, ki so izvajalci te storitve, zagotavljajo svojim varovancem bivanje, primerno prehrano, potrebno pomoč in postrežbo, zdravstveno nego in oskrbo. Na Center za socialno delo se za ureditev namestitve v domsko varstvo lahko obračajo osebe same, njihovi svojci, sosede, znanci... Tukaj dobijo vse potrebne informacije in pomoč pri urejanju same vloge in namestitve v institucionalno varstvo.

Center za socialno delo odloča o oprostitvi plačila za vse tiste, ki nimajo dovolj lastnih sredstev za plačilo storitve in, če tudi njihovi otroci ali drugi zavezanci niso sposobni oz. ne dogovorijo, da bodo storitev plačali ali doplačali manjkajoči del. Vsi, ki želijo uveljavljati oprostitev plačila, morajo oddati zahtevek na predpisanem obrazcu pri Centru za socialno delo, ki je pristojen po kraju stalnega prebivališča vlagatelja vloge. V njem je potrebno navesti vse potrebne podatke, kot so, ali je lastnik nepremičnine, kdo so družinski člani in morebitni zavezanci in kolikšni so njihovi dohodki. Če storitev, na podlagi odločbe Centra za socialno delo, plačuje oz. doplačuje občina, starostnik/ca pa ima v lasti nepremičnino (hiša, zemlja) mora obvezno dovoliti vknjižbo prepovedi odtujitve in obremenitve v korist občine, ki bo plačnik. Obvezna priloga, ki je ob enem osnova za izračun oprostitev, je sklenjen dogovor med osebo, ki želi v dom in izvajalcem storitve (dom starejših občanov).

Skupno je bilo izdanih 39 odločb o oprostitvah za splošne in posebne zavode.

### **Duševno zdravje**

Na področju duševnega zdravja je s 1.8.2009 začel veljati novi Zakon o duševnem zdravju. Zakon določa sistem zdravstveno in socialno varstvene oskrbe na področju duševnega zdravja, nosilce oz.

nosilke ter dejavnosti in pravice osebe med zdravljenjem v oddelku pod posebnim nadzorom psihiatrične bolnišnice, obravnavo v varovanem oddelku socialno varstvenega zavoda in nadzorovano obravnavo. S tem zakonom je center dobil nove naloge, določene pa so tudi naloge koordinacije med odgovornimi, pristojnimi službami, kot so center, policije, sodišča in zdravstvo. Skupaj so bile v skladu z določbami tega zakona vodene štiri zadeve pomoči in obravnave uporabnika s težavami v duševnem zdravju. Pridržanje oseb v zdravstvenih organizacijah pa so bile vodene tri zadeve.

### **Družinski pomočnik**

Pravico do izbire družinskega pomočnika lahko uveljavlja polnoletna oseba, ki ima priznan dodatek za pomoč in postrežbo pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb ter je hkrati težko gibalno ovirana oseba ali oseba z težko motnjo v duševnem razvoju, oseba s priznanim statusom invalidne osebe po Zakonu o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih otrok in osebe za katere je prej skrbel eden od staršev in je po predpisih o starševskem varstvu prejemal delno plačilo za izgubljen dohodek. Po uveljavitvi Sprememb in dopolnitev zakona o socialnem varstvu v letu 2007 je tudi ta pravica postala plačljiva. V letu 2009 je do omenjene pravice bilo upravičenih 8 oseb in sicer 5 oseb, ki jim je predhodno bila priznana pravica do statusa invalidne osebe po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb in 1 oseba prejemnik trajne denarne socialne pomoči. Navedene osebe so po Zakonu o socialnem varstvu oproščene plačila pravic družinskega pomočnika, prispevajo le dodatek za pomoč in postrežbo v kolikor ga prejemajo oz. so do njega upravičeni v skladu z zakonodajo. Dve osebi sta težko gibalno ovirani in prejemata dodatek za pomoč in postrežbo za vse osnovne življenjske potrebe. Obema upravičencema je center izračunal prispevek k plačilu te pravice. Ena oseba se je odločila, da zaradi plačila ne bo imela družinskega pomočnika in bo pomoč pri lastni oskrbi urejala na drug način.

V razgovorih z osebami, ki bi želele uveljaviti navedeno pravico je še vedno v ospredju problem plačljivosti te pravice. Invalidna oseba je plačniku pravice do izbire družinskega pomočnika, to je občini v kateri ima stalno prebivališče, dolžna povrniti stroške plačila pravic družinskega pomočnika v kolikor je za to plačilno sposobna. V kolikor pa invalidna oseba zaradi lastne socialne varnosti ni plačilno sposobna pa center ugotavlja plačilno sposobnost zavezancev invalidne osebe, to je otrok ali drugih zavezancev, ki jih veže do invalidne osebe določena preživitinska obveznost. Invalidni osebi lahko plačnik pravice, v kolikor je lastnica nepremičnine, prepove odtujiti in obremeniti nepremičnino na kateri nima prijavljenega stalnega prebivališča če njen prispevek skupaj s prispevki zavezancev ne pokrivajo celotnih stroškov pravic družinskega pomočnika. Prav zaradi teh novosti povezanih z plačljivostjo pravice se invalidne osebe ne odločajo za uveljavljanje pravice, saj ne želijo obremeniti svoje nepremičnine ali zavezancev. Še posebej je situacija težavna tam, kjer ima invalidna oseba sklenjeno z določeno drugo osebo ali z enim od svojih otrok pogodbo o dosmrtnem preživljanju, kar pomeni, da že ima osebo, ki je po določenih predpisih dolžna zanjo v celoti poskrbeti.

Tako se za uveljavljanje pravice do izbire družinskega pomočnika odločajo predvsem osebe, ki so po zakonu oproščene plačila te pravice in samske osebe brez zavezancev in brez večjih nepremičnin izven svojega stalnega prebivališča.

## **6. STARŠEVSKO VARSTVO IN DRUŽINSKI PREJEMKI**

### **Družinski prejemki**

Med družinske prejemke sodijo naslednje pravice: otroški dodatek, dodatek za veliko družino, delno plačilo za izgubljen dohodek, starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka, dodatek za nego otroka. V letu 2009 je bilo izdanih 2724 odločb za otroški dodatek, od tega pravica priznana v 2643 zadevah, 78 je bilo zavrnjenih zadev in 3 zavržene. Otroški dodatek je uveljavljalo povprečno 1933

dvo-starševskih družin in 432 eno-starševskih družin. V 9 primerih je bil vlagatelj za otroški dodatek otrok sam in v enem primeru druga oseba.

V letu 2009 je bil izplačan najvišji otroški dodatek za enega otroka v višini 112,95 EUR/mesečno in najnižji otroški dodatek v višini 19,64 EUR/mesečno.

Kadar obstaja velika verjetnost, da družina otroškega dodatka ne bo namenila za namene, ki so predvideni in bo zato ogrožena socialna in ekonomska varnost otroka, Center odloči, da se posamezni prejemek ne izplača v denarju, ampak v obliki konkretnih dobrin v funkcionalni obliki. Na podlagi tega so bile v letu 2009 izdane 4 odločbe za družine, ki so imele to obliko otroškega dodatka.

V letu 2009 je bilo povprečno 224 otrok, ki niso bili vključeni v vrtec in so zato prejeli 20% višji otroški dodatek. V letu 2009 je bilo 34 pritožb na odločitev o otroškem dodatku.

Po sedaj veljavni zakonodaji so imele vse eno-starševske družine pri izračunu otroškega dodatka 10% dodatek za eno-starševsko družino. Od 01.09.2009 imajo pri izračunu otroškega dodatka 10% dodatek za eno-starševsko družino samo tisti otroci, katerih starši so umrli ali niso znani. Vsi ostali otroci, ki živijo v eno starševskih družinah in imajo urejene preživnine, od 01.09.2009 dalje pri izračunu otroškega dodatka niso upravičeni do 10% dodatka za eno-starševsko družino.

Dodatek za veliko družino je letni prejemek, ki je namenjen družinam, ki imajo tri otroke ali več otrok, ki so mlajši od 18 let oziroma 26 let, če se šolajo in imajo status učenca, dijaka, vajenca ali študenta. V letu 2009 je bilo izdanih 243 odločb za dodatek za veliko družino za skupaj 228 družin. Družin s tremi otroki je bilo 194, družino z več kot tremi otroki je bilo 34.

Delno plačilo za izgubljeni dohodek je osebni prejemek, ki ga prejme eden od staršev, kadar prekine delovno razmerje zaradi nege in varstva otroka s težko motnjo v duševnem ali telesnem razvoju. Višina delnega plačila za izgubljeni dohodek je minimalna plača. V letu 2009 je bilo o tej pravici izdanih 5 odločb. Samo v dveh primerih je bila pravica odobrena.

O pravici do starševskega dodatka je bilo odločeno v 52 zadeva. Pravica pomoči ob rojstvu je bila priznana v 210 zadevah. O dodatku za nego otroka je bilo izdanih 32 odločb. Skupaj vodenih je bilo 61 zaved o dodatku za nego otroka.

### **Starševsko varstvo**

Med starševsko varstvo sodijo naslednje pravice: porodniški dopust, porodniško nadomestilo, dopust za nego in varstvo otroka, nadomestilo za nego in varstvo otroka, očetovski dopust in očetovsko nadomestilo, daljši dopust za nego in varstvo otroka in nadomestilo, plačilo prispevkov za krajši delovni čas, do 3. leta otrokove starosti, plačilo prispevkov za krajši delovni čas, do 6. leta otrokove starosti in plačilo prispevkov v primeru štirih in več otrok.

V letu 2009 je bilo izdanih 137 odločb o porodniškem dopustu in porodniškem nadomestilu, od tega ena zavrtnjena zadev, 136 odločb za očetovski dopust in očetovsko nadomestilo, 167 odločb za dopust za nego in varstvo otroka in nadomestilo za nego in varstvo, od tega 18 zavrtnjenih zadev. O pravici do porodniškega nadomestila brez dopusta je bilo izdanih 14 odločb ter 15 odločb za nadomestilo za nego in varstvo otroka brez dopusta, od tega ena zavrtnjena.

Za pravico do podaljšanega dopusta za nego in varstvo otroka in nadomestila za nego in varstvo otroka, na podlagi zdravniške komisije, je bilo izdanih 27 odločb za skupaj 27 otrok. Pravica je bila priznana 13 otrokom, 14 otrokom pravica ni bila priznana.

Za plačilo prispevkov zaradi krajšega delovnega časa do 3. leta starosti otroka je bilo izdanih 18 odločb, za plačilo prispevkov zaradi krajšega delovnega časa do 6. leta otrokove starosti je bilo izdanih 27 odločb. Za plačilo prispevkov enemu od staršev, ki zaradi nege in varstva štirih ali več otrok prekine delovno razmerje ali zapusti trg dela je bilo v letu 2009 izdanih 5 odločb od tega ena zavrnjena.

## **IZVAJANJE SOCIALNO VARSTVENIH STORITEV**

Center za socialno delo Gornja Radgona je tudi v letu 2009 izvajal naslednje socialno varstvene storitve: socialna preventiva, Prva socialna pomoč, Osebna pomoč, Pomoč družini za dom, Pomoč na domu.

### a) Socialna preventiva

Center je izvajal naslednje preventivne programe

- organiziranje in vodenje skupine razvojno edukativne samopomočne skupine rejniških družin (program Rejniška družina – nadomestna, drugačna in posebna). Izvajal se je za vse rejniške družine.
- program Pomoč posamezniku in družini.

Poročilo za oba programa je v posebni prilogi.

### b) Prva socialna pomoč

Prva socialna pomoč (v nadaljevanju PSP) po Zakonu o socialnem varstvu obsega pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave, oceno možnih rešitev ter seznanitev upravičenca o vseh možnih oblikah socialno varstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi ter o obveznostih, ki so povezane z oblikami storitev in dajatev, kakor tudi seznanitev upravičenca o mreži in programih izvajalcev, ki nudijo socialno varstvene storitve in dajatve.

PSP ureja Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev kjer je navedeno, da je upravičenec do PSP vsakdo, ki se znajde v socialni stiski, če se za storitev odloči prostovoljno in jo išče pri pooblaščenem izvajalcu, če sprejme storitev, ki jo pooblaščen izvajalec začne na pobudo upravičenih predlagateljev ali, če pristane na storitev, ki jo začne pooblaščen izvajalec po uradni dolžnosti ali na osnovi pooblastil organov in zavodov, ki so ugotovili socialno ogroženost upravičenca.

Postopkovno je PSP samostojna storitev, kadar upravičenec išče pomoč prvič. Izvaja se v obliki usmerjenega razgovora in sicer z namenom skupne definicije problema in iskanja možnih rešitev. Storitve PSP je osrednja socialnovarstvena storitev na centru, osrednjega pomena je tudi njena dostopnost upravičencem, ki se znajdejo v socialni stiski in iščejo pomoč pri izhodu iz nje. Upravičencem je v nujnih primerih dostopna ves poslovni čas centra.

**Tabela št. 1: Število izvedenih storitev Prve socialne pomoči v letu 2009 na Centru za socialno delo Gornja Radgona**

	nove	zaključene	Vodene 2008	Vodene 2009
Občina Gornja Radgona	182	174	142	184
Občina Radenci	114	112	65	116
Občina Sveti Jurij ob Ščavnici	67	61	38	68
Občina Apače	87	85	76	92
ostale občine	22	22	10	22
<b>SKUPAJ</b>	<b>472</b>	<b>454</b>	<b>331</b>	<b>482</b>

Iz tabele št. 1 je razviden porast izvedenih storitev prve socialne pomoči v primerjavi s številom storitev, ki so bile izvedene v letu 2008. Izvedenih je bilo namreč kar 45% več storitev kakor preteklo leto. Storitev prve socialne pomoči je izvajalo več strokovnih delavcev na centru, večji del strokovna delavka, ki dela na področju prve socialne pomoči, v času odsotnosti in v situacijah, ki so to zahtevale, tudi ostali strokovni delavci. Storitev prve socialne pomoči povzročiteljem nasilja, ki niso iz področja krajevne pristojnosti CSD Gornja Radgona je nudila koordinatorica za obravnavo nasilja v družini.

Omeniti velja, da gre porast števila izvedenih storitev prve socialne pomoči pripisati tudi slabemu socialnoekonomskemu položaju regije v preteklem letu. Poleg delavcev, ki so bili zaposleni v tovarni Mura, smo se srečevali z delavci, ki so izgubili zaposlitev v podjetjih v lokalni skupnosti (ArCont, Elrad,...). Slab ekonomski položaj prebivalcev je vplival tudi na povečanje socialnih stisk na drugih področjih, kar se kaže tudi pri obravnavi neurejenih družinskih odnosih, nasilju v družini in težavah v duševnem zdravju prebivalcev.

Vsebina storitve prve socialne pomoči je definicija problema in iskanje možnih rešitev. Strokovni delavec skupaj z uporabnikom definira problem, ob upoštevanju načel socialno-delovnega delovnega odnosa. Na podlagi definirane problema strokovni delavec skupaj z uporabnikom išče možne rešitve problema. Gre za soustvarjanje možnih izidov.

Omeniti velja, da se podatki o številu izvedenih storitvah ne skladajo s številčnimi podatki o obravnavanih problemih. Razhajanje izhaja iz dejstva, da se nekateri posamezniki in družine srečujejo s problemskimi situacijami, ki so sestavljene iz več definiranih problemov.

Center je izvedel analizo razlogov za uvedbo storitve po vrsti problema. Ugotovil je, da materialna ogroženost bila v preteklem letu najpogosteje obravnavan problem v okviru storitve prve socialne pomoči. V okviru storitve smo obravnavali tako delavce, ki so zaradi izgube zaposlitve ostali brez dohodkov. V mesecu septembru in oktobru 2009 so se na center po pomoč obrnili delavci Mure, ki so zaradi stečaja podjetja ostali brez zaposlitve. Delavcem je bila s strani političnega vrha obljubljen denarna pomoč, ni pa jim bilo pojasnjeno za kakšno vrsto pomoči gre. Tako smo se v okviru storitve in tudi javnega pooblastila odločanja o izredni denarni socialni pomoči srečevali z nezadovoljstvom in pritiski bivših Murinih delavcev. Ugotavljali smo namreč, da nekateri niso izpolnjevali pogojev za izredno denarno socialno pomoč, da pa so jo želeli na vsak način prejeti, saj jim je bila obljubljen. Poleg delavcev, ki so ostali brez zaposlitve, zaradi stečaja oz. posledic t.i. recesije, so na centru pogosto iskali pomoč tako upokojnenci, ki se preživljajo z nizkimi pokojninami ter družine, v katerih so starši zaposleni, vendar si zaradi nizkih plač ne zmorejo zagotoviti osnovnih sredstev za preživetje.

Na drugem mestu po pogostosti obravnavanih primerov so težave v družinskih in partnerskih odnosih. Gre za način obravnave, ki se najpogosteje prične na podlagi pobude upravičencev oz. upravičenih predlagateljev in je verjetnost višje motivacije za rešitev problema večja. Naloga strokovnega delavca pri obravnavi težav v družinskih in partnerskih odnosov je dejansko tudi prepoznavanje problema, lastnega deleža v problemu in tudi lastnega deleža v rešitvi.

Težave v neurejenih partnerskih in družinskih odnosih pogosto vključujejo tudi elemente nasilja. Primere, ki so vezani na obravnavo psihičnega in fizičnega nasilja smo v preteklem letu definirali na podlagi Zakona o preprečevanju nasilja v družini. V preteklem letu nam je uspelo definirati način obravnave v okviru storitve prve socialne pomoči žrtvi, povzročitelju in način obravnave žrtve po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini, kar omogoča udeležnim v problemu ponuditi visoko strokovno obravnavo.

V preteklem letu so posamezniki in družine pogosto iskali pomoč zaradi stanovanjske problematike. Slab socialnoekonomski položaj družinam pogosto ne omogoča najema oz. nakupa profitnega stanovanja, tako vidijo ustreznost rešitev problema v najemu neprofitnih stanovanj.

Obravnavali smo tudi šest primerov brezdomstva, ki smo ga reševali z Zavetiščem za brezdomce v Murski Soboti. V jesenskih mesecih pa so se v zavetišču kapacitete zapolnile, kar je še dodatno otežilo reševanje problema brezdomstva. Izkušnje preteklih let kažejo, da namestitev v Zavetišču za brezdomce za naše uporabnike ni pomenila zgolj rešitve problema brezdomstva, temveč je prispevala tudi k njihovem ponovnemu vključevanju v aktivno življenje. Tako so posamezniki, ki so se iz različnih vzrokov srečali s problemom brezdomstva imeli možnost vključitve v programe aktivne politike zaposlovanja, poklicne rehabilitacije, urejanja alkoholizma in počasnega ponovnega vračanja v t.i. normalne tokove življenja.

#### c) Osebna pomoč

Je socialno varstvena storitev, v okviru katere lahko posamezniku nudimo pomoč, da razvija, dopolnjuje, ohranja in izboljšuje svoje socialne zmožnosti. Namenjena je vsakomur, ki se zaradi različnih vzrokov znajde v stiski ali težavi ter ob ustrezni strokovni pomoči lahko normalno živi v svojem okolju in se za storitev odloči prostovoljno. Socialnovarstveno storitev osebna pomoč opredeljujeta Zakon o socialnem varstvu in tudi Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Osebno pomoč delimo glede na svetovanje, urejanje in vodenje.

Tabela št. 2: Število izvedenih osebnih pomoči v letu 2009

	NOVI 2009	SKUPAJ 2009	SKUPAJ 2008	Občina Gornja Radgona	Občina Radenci	Občina Sv. Jurij ob Ščavnici	Občina Apače
Svetovanje	11	11	0	2	1	5	3
Urejanje	0	2	3	1	0	0	1
Vodenje	4	11	10	3	2	3	3
<b>SKUPAJ</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

V preteklem letu beležimo porast števila izvedenih storitev osebne pomoči (predvsem svetovanja), kar gre pripisati reorganizaciji dela na centru. Vodenje osebne pomoči je v drugi polovici leta prevzela strokovna delavka, h kateri so bili napoteni uporabniki, obravnavani predhodno v okviru storitve PSP oz. ostalih storitev. Pred reorganizacijo, ko je storitev OP izvajala strokovna delavka, ki je izvajala tudi storitev PSP, je problemske situacije pogosto reševala v okviru storitve PSP.

Izvajanje socialno varstvene storitve Oseba pomoč je bilo nadzirano v postopku rednega inšpekcijskega postopka. Inšpektor je ugotovil, da je bilo delo strokovnih delavcev z vidika strokovnih in etičnih načel socialnega varstva nesporno, za pomanjkljivost, ki pa nikakor ni vplivala na pravice uporabnikov pa je šteti protokoliranje izvedenih ravnanj ( uvrščanje ravnanj v posamezno obliko storitev). Strokovni svet je posebej obravnaval izvajanje te storitve zaradi tega in mnenja inšpektorja, da je teh storitev malo. Ugotovljeno je bilo, da Pravilnik o standardih in normativih predstavlja formalno formo, ki pa v praksi ne ustreza. Ugotavljali smo, da življenjska situacija uporabnika ter izvirni delovni projekt pomoči ne dopuščata razmejevanja med posamezno vrsto Osebne pomoči ( svetovanje, urejanje, vodenja) , prav tako pa pogosto tudi ne dopuščata razmejevanje med posameznimi vrstami socialno varstvenih storitev ( predvsem med prvo socialno pomočjo, osebno pomočjo in pomočjo družini za dom). Ugotavljali smo tudi, da bi intenzivnejše ukvarjanje z razmejevanjem med storitvami in vrstami storitev pomenilo trošenje strokovne energije v procese, ki pomenijo formalizacijo in ne vsebine strokovnega dela. Temeljne ugotovitve so bile, da gre za problem usklajevanja standarda storitve, načel stroke in primernosti uporabnika za vključitev v tovrstno pomoč.

#### d) Pomoč družini za dom

Storitev Pomoč družini za dom (v nadaljevanju: PDZD) obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge.

**Tabela št. 5: Število vključenih družin v storitev Pomoč družini za dom v letu 2009**

	NOVI 2009	SKUPAJ 2009	SKUPAJ 2008	Občina Gornja Radgona	Občina Radenci	Občina Jurij Ščavnici	Sv. ob	Občina Apače
SKUPAJ	2	15	15	4	3	4		4

Pri izvajanju storitve PDZD in dopolnilnega programa Pomoč družini in posamezniku smo tekom leta 2009 uspeli doseči jasno razmejitev med storitvijo in programom. Posledično je bil zaznan upad vključenih družin v storitev, poraslo pa je število vključenih družin v program laične pomoči družini. Družine, ki so vključene v program, ki se izvaja na podlagi načrta pomoči so vključene v storitev PDZD oz. so obravnavane na centru v okviru drugih javnih pooblastil. Storitev PDZD je bila v preteklem letu prav tako pregledana s strani socialne inšpekcije, ki je ocenila, da se storitev izvaja v skladu s standardom, strokovno in etično.

#### e) Pomoč družini na domu

Center je zaradi potreb in celostne predstavitve izvajanje te storitve lokalnim skupnostim, ki jo financirajo, pripravil posebno poročilo, ki je priloga tega poročila.

V tem poročilu omenja le izvajanje sistema HACCP na področju socialne oskrbe.

Center je ugotovil, da je zaradi izvajanja prenosa obrokov do uporabnikov socialno varstvene storitve - socialna oskrba podvržen nekaterim predpisom, ki veljajo za področje proizvodnje in prometa z živili. V zvezi s tem je organiziral in izvedel posebno usposabljanje vseh socialnih oskrbovalk o osebni higieni in zagotavljanju varnega živila ter o načinu preprečevanja nalezljivih bolezni. Vse socialne oskrbovalke in njihova vodja so bile posebej seznanjene še s Pravilnikom o zdravstvenih zahtevah za osebe, ki pri delu v proizvodnji in prometu z živili prihajajo v stik z živili ter njegovimi spremembami. Podale so soglasje k obveznosti prijavljanja bolezni, ki se lahko prenašajo z delom, prav tako pa so bile prejele obrazec za individualno izjavo o bolezenskih znakih.

Center je tudi pridobil izjave o zagotavljanju varnega živila ter izpolnjevanju pogojev sistema HACCAP od vseh dobaviteljev od katerih uporabniki kupujejo tople obroke hrane in se jim ti prinašajo na dom.

## **VLOGA CENTRA ZA SOCIALNO DELO, KOT KOORDINATORJA IZVAJALCEV NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA**

V tem sklopu je Center izvedel naslednje naloge: Koordinacijo v pluralni mreži storitev, koordinacijo na ravni razvijanja skupnosti, naloge povezovanje sistema na lokalni in regionalni ravni ter organizacijo strokovne podpore akterjem iz nevladnega sektorja.

Gre za koordinacijo na ravni reševanja problemskega sistema posameznika, kot na usklajeno in povezano delovanje z drugimi službami.

V zvezi s to nalogo je bilo izvedenih več srečanj in posvetov, ki jih je organiziral center ali se kot vabljen udeležil, kot so:

- delovno srečanje med predstavniki policijsko upravo Murska Sobota in CSD v zadevi ukrepov prepovedi približevanja in izvajanja Zakona o preprečevanju nasilja v družini
- delovna srečanja med predstavniki lokalne policijske postaje Gornja Radgona in CSD na temo povezanega in usklajenega delovanja pri preprečevanju nasilja v družini in drugih skupnih konkretnih primerov obravnave
- delovno srečanje predstavnikom Rdečega križa, Karitasa, Urada za delo in lokalnih skupnosti zaradi usklajenega delovanja pri premagovanju revščine in materialne ogroženosti
- delovno srečanje med predstavniki Urada za delo Gornja Radgona in CSD zaradi usklajenega delovanja pri obravnavi in pomoči brezposelnim osebam
- delovno srečanje s predstavniki Okrožnega sodišča Murska Sobota in vseh regijskih CSD zaradi usklajenega delovanja s sodišči v sodnih postopkih pri izvajanju določb ZZZDR in ZPND.
- več posvetov in delovnih srečanj na področju preprečevanja nasilja, ki so opisana v posebnem poročilu
- več delovnih srečanj sodelavcev Društva za družinsko svetovanje in terapijo, Svetovalnica Jozefine in CSD zaradi pomoči in podpore pri izvedbi nalog ter načrtovanja nadaljnje vsebinske usmeritve programov in dela
- posvet med Varno hišo Ljutomer in vsemi CSD v Pomurju
- izvedba strokovnega srečanja Društva socialnih delavcev Prekmurja in Prlekije za vse člane na temo Zakon o duševnem zdravju
- sodelovanje na posvetu zavoda Kultprotur in občine Gornja Radgona za izvedbo aktivnosti za ustanovitev mladinskega centra
- posvet med CSD Murska Sobota in drugimi regijskimi CSD za namenom izvajanja nadomestne kazni zapora
- sodelovanje na delovnem srečanju med OS Zavoda za zaposlovanje Murska Sobota in CSD Pomurja na temo sodelovanje med CSD in ZZZ in možnosti zaposlovanja na področju socialnega varstva
- prisotnost na posvetu z Varuhinjo človekovih pravic na temo vloga in položaj CSD
- prisotnost na posvetu z generalno direktorico Zavoda RS za zaposlovanje na temo sodelovanje med CSD in zavodom v času zaostrenih gospodarskih pogojev



## **VLOGA CENTRA KOT KOORDINATORJE ZA OBRAVNAVO NASILJA V REGIJI**

Poročilo Regijske koordinacije za preprečevanje nasilja v družini je posebna priloga k Poslovnemu poročilu.

### **DRUGE NALOGE**

**Center je dolžan slediti in udeležati vse spremembe v planem sistemu.** V kontekstu te naloge je izvedel postopke v skladu z Uredbo o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede. Izvedel je postopke ocenjevanja javnih uslužbencev in preverjanja zakonitih možnosti za napredovanje. Sledil je spremembam Zakona o sistemu plač v javnem sektorju ter jih upošteval, v skladu s tem pa izdajal anekse h pogodbam o zaposlitvi.

**Center je učna baza študentom in dijakom.** V letu 2009 je bila na praksi študentka iz Fakultete za socialno delo in dijakinja ekonomske srednje šole.

CSD izvaja pomoč pri pripravi diplomskih del (dipl. delo na področju rejništva- FSD; priprava naloge na področju penalne in postpenalne pomoči- Pravna Fakulteta; področje izgorevanja na delovnem mestu- diplomantka na FSD).

Center je s svojimi pripombami in predlogi **sodeloval pri pripravi nekatere zakonodaje** (pripombe na predloge pravilnikov, ki jih sprejema MDDSZ, pripombe na Družinski zakonik).

**Center je prevzel predsedstvo Društva socialnih delavcev in delavk Pomurja in Prlekije.**

Tri predstavnice centra so imenovane v **ekipo za izvajanje svetovalne pomoči v primerih naravne ali druge nesreče pri Občini Gornja Radgona.**

**Priprava na pandemijo gripe**-center je pripravil celovit načrt za izvedbo nujnih in neodložljivih del v primeru večje odsotnosti zaposlenih zaradi pandemije gripe.

Center je sprejel **Navodilo o zaščiti človekovega dostojanstva** v skladu z Uredbo o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave.

**Center je v letu 2009 izvedel naslednje ukrepe za varnost in zdravje pri delu:**

- Sprejel celovit načrt zagotavljanja varnosti na delovnem mestu z vključenimi vsemi že doslej uvedenimi ukrepi in dopolnitvami
- Preiskava delovnega okolja – osvetljenost in toplotne razmere (obdobne meritve v topli dobi)
- Sprejet požarni red na podlagi nove veljavne zakonodaje iz požarne varnosti
- Predavanje za socialne oskrbovalke (nalezljive bolezni, zagotavljanje varnosti živil)
- Izvedba teoretičnega usposabljanja s področja varnosti in zdravja pri delu in varstva pred požarom za vse zaposlene

## **5. NASTANEK MOREBITNIH NEDOPUSTNIH ALI NEPRIČAKOVANIH POSLEDIC PRI IZVAJANJU PROGRAMA DELA**

### **Povečan obseg dela**

Ne moremo mimo dejstva, da se ob enakem številu zaposlenih, dodajanje novih nalog centru iz leta v leto nadaljuje. Delavci so na večini področij dela preobremenjeni, zaradi tega podvrženi stresu, kar vodi v izgorelost. Nastalo problematiko smo si v letu 2009 skušali reševati s prijavi na razpise (usposabljanje na delovnem mestu, subvencionirana zaposlitev), spodbujanjem in omogočanjem izobraževanja, podporo in pomočjo zaposlenim, vendar so to le kratkoročne in glede

na celovitost problematike neustrezne rešitve. Za trajno rešitev problema bi bilo nujno potrebno, da Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve čim prej realizira Sklep o zagotavljanju pogojev uveljavljanja standardov in normativov dela centrov za socialno delo, opredeljenih v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev.

Kot enega izmed nepredvidenih dogodkov izpostavljam tudi stečaje podjetij v našem okolju, ki so terjali celo **podaljšan poslovni čas** (do 17 ure in v petek do 15 ure) za obdobje štirinajst dni (stečaj podjetja Mura) ter delo preko polnega časa ter delo tudi ob dela prostih dneh.

#### **Znižanje finančnih stroškov s strani financiranja MDDSZ ter varčevalni ukrepi:**

MDDSZ je v strukturi sredstev namenjenih poslovanju zavoda znižalo sredstva za materialne stroške. CSD je v okviru svoje poslovne strategije tudi izvedel varčevalne ukrepe ter varčevanje predvsem na naslednjih področjih:

- neposredno vročanje odločb o DSP in otroških dodatkov uporabnikom, če je to mogoče
- posredovanje zahtevkov za posredovanje osebnih podatkov preko e-pošte, kadar je to mogoče
- varčevanje s klimo in drugimi stroški (elektrika, telefon..)
- varčevanje pri nakupu literature, odpoved naročnin
- ekonomičnost prevoznih stroškov

#### **Bolniške odsotnosti**

Na področju izvajanja storitve Pomoč na domu – socialna oskrba je bilo v letu 2009 868 delovnih ur bolniških odsotnosti do 30 dni ali 0,42 zaposlenega delavca in 120 delovnih ur nad 30 dni oz. 0,06 zaposlenega delavca.

Prav tako je bil izpad delovnih ur zaradi bolniških odsotnosti na redni dejavnosti Centra. Tako je bilo v letu 2009 772 delovnih ur bolniške do 30 dni, kar znaša 0,37 zaposlenega delavca, v breme ZZSZ pa 320 ur ali 0,16 zaposlenega delavca.

Bolniška odsotnost delavke ene delavke v javnih delih je trajala od 21.4.2009 dalje do konca leta.

Izpad delovnih ur zaradi bolniške odsotnosti in povečan obseg dela predstavljata visoko obremenitev delavcev, ki predstavlja riziko tako za zaposlene, kot za uporabnike in pravočasno uveljavitev njihovih pravic. Ker pa je delo bilo potrebno opraviti so zaposleni delali preko polnega delovnega časa. Delno jim je bilo omogočeno izplačilo nadur, letno 335 ur. Poleg tega pa zaposleni evidentiramo še visok obseg opravljenega dela preko polnega delovnega časa, ki ga nismo mogli koristiti. Skupno število neizkoriščenih ur znaša 216 ur.

## **6. OCENO USPEHA PRI DOSEGANJU ZASTAVLJENIH CILJEV V PRIMERJAVI Z DOSEŽENIMI CILJI IZ POROČILA PRETEKLEGA LETA ALI VEČ PRETEKLIH LET**

Položaj centra se spreminja. V preteklih letih si je center prizadeval za vzpostavitev številnih področjih svojega delovanja tako, da bi čimbolj optimalno dosegal dobre rezultate. V lanskem poročilo o delu smo v tem kontekstu navedli vse izvedene notranje aktivnosti. Z gotovostjo lahko trdimo, da smo okrepili strokovnost dela ter z notranjimi poslovnimi strategijami tudi učinkovitost dela. Soočamo pa se z vedno težjimi pogoji dela, kjer pa smo znotraj centra izkoristili že prav vse možnosti ter utemeljeno pričakujemo zagotovljene dodatne pogoje s strani ministrstva. Center deluje na območju kjer vlada visoka brezposelnost in gospodarska kriza. Pri primerjavi podatkov iz preteklega leta ugotavljamo, da se je bistveno povečal obseg dela.

Zaradi vse večje stiske ljudi, pritiskov na center pa prihaja do hudih psihičnih obremenitev, ki jim v bodoče v takih pogojih dela ne bomo kos. Težek položaj uporabnikov v našem okolju terjata intenzivne, hitre in ažurne postopke, ki jih vedno težje zagotavljamo. Nevladni sektor na področju socialnega varstva je v našem okolju nerazvit, tako uporabniki tudi nimajo možnosti drugje reševati svojih stisk ali pa so te minimalne. Tako ostaja center najpomembnejši izvajalec storitev pomoči.

Da smo sploh naloge Centra v preteklem letu zmogli opraviti je večina zaposlenih delala preko svojega polnega delovnega časa. Tako stanje gotovo v bodoče ni možno vzdržati in smo že opozarjali, pa na tem mestu ponovno opozarjamo pristojno Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, da nas kadrovske okrepi v skladu s standardi in normativi, ki so sprejeti na področju nalog centrov, v nasprotnem primeru ne moremo prevzeti odgovornosti za posledice, kar smo pristojno Ministrstvo tudi že opozorili.

V primerjavi s preteklimi leti bi opozorili še na dodajanje takih javnih pooblastil centru, ki so jih prej izvajale druge službe in so represivnega značaja ali značaja, ki onemogoča kakršno koli diskrecijo. Ena izmed takih nalog je gotovo izvajanje naloge nadomestne kazni zapora za osebe, ki so storile kaznivo dejanje za katero je zagrožena kazen zapora do dveh let. Z dodajanjem nalog represivnega značaja ali nalog brez diskrecijske pravice (naloge, kjer vlada le t.i. cenzus) se centrom občutno zmanjšujejo možnosti in prostor za izvajanje socialno varstvenih storitev, storitev svetovanja, izvirmih projektov pomoči, vzpostavitve intenzivnejšega delovnega odnosa z ljudmi in individualnega načrtovanja ter izvajanja pomoči in podpore. Prav tako pa nas tudi uporabniki zaradi tega pogosto doživljajo kot uradniško in administrativno službo.

## **7. OCENO GOSPODARNOSTI IN UČINKOVITOSTI POSLOVANJA GLEDE NA OPREDELJENE STANDARDE IN MERILA, KOT JIH JE PREDPISALO PRISTOJNO MINISTRSTVO OZIROMA ŽUPAN IN UKREPE ZA IZBOLJŠANJE UČINKOVITOSTI TER KVALITETE POSLOVANJA POSREDNEGA UPORABNIKA;**

Center ocenjuje, da ima uvedene dobre mehanizme za zagotavljanje učinkovitost. Ti so: Uvajanje modela kakovosti E-Qalin, sprejete druge poslovne strategije za doseganje učinkovitosti, kot so karierni razvoj, merjenje zadovoljstva uporabnikov, načrtno izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, letni razgovori z zaposlenimi, načrti za prenašanje strokovnega znanja, supervizije, intervizije, posvetovanja, timsko delo...Na področju gospodarjenja s sredstvi pa imamo vzpostavljene sisteme za zagotavljanje namenske porabe sredstev. Ocenjujemo tudi, da država ni dober gospodar, saj se visoki stroški namenjajo stroškom zaradi izpolnjevanja določb Zakona o splošnem upravnem postopku ( visoka poštnina za vročitev odločb, visoki stroški za pridobivanje podatkov). Kot neustrezno ocenjujemo politiko pridobivanja podatkov, kjer smo popolnoma pasivizirali uporabnike, ter breme in stroške dokazovanja naložili na javno službo oziroma državo. Informacijski sistem države in baz podatkov ter povezav med službami pa še tudi ni vzpostavljen na način, da bi se podatki prenašali brez dodatnih stroškov. Ministrstvo je v letu 2009 bistveno znižalo obseg financiranja materialnih stroškov, tako center brez skrajne varčnosti ne bi posloval pozitivno.

### **Pilotni projekt E-Qalin/D**

Zaposleni na Centru za socialno delo Gornja Radgona smo se v preteklem letu odločili za pristop k pilotni izvedbi projekta E-Qalin/D. E-Qalin/D je obsežen, inovativen in dinamičen sistem upravljanja kakovosti za centre za socialno delo. Deluje po načelu interaktivnega razvoja, v katerega vključuje vse prizadete dejavnike, pri čemer se upošteva osnovna značilnost socialnih storitev, saj so njihovi koristniki vedno tudi soustvarjalci rezultatov teh storitev. V pilotno izvedbo projekta je vključenih sedem centrov za socialno delo v Sloveniji.

Filozofija E-Qalina/D je razvidna iz osrednjih pojmov: kakovost, sistemski pristop, učeča se organizacija, proces, naravnost na uporabnike in procese, naravnost na zaposlene in PDCA/I kot orodje za spreminjanje. Po odločitvenem seminarju in odločitvi za uvedbo E-Qalina na strokovnem svetu, že v letu 2008, smo januarja 2009 pričeli z izobraževanjem za vpeljavo modela E-Qalin v center. Usposabljanja procesnih vodij v mesecu januarju 2009 sta se udeležili direktorica centra Marija Šauperl in strokovna delavka Darja Vučak, ki je v nadaljevanju prevzela vlogo vodje kakovosti na centru. V mesecu februarju in marcu 2009 je potekalo izobraževanje moderatorjev skupin za samoocenjevanje, katerega so se udeležili štirje strokovni delavci.

Ustanovili smo osrednjo skupino, v katero smo imenovali predstavnico lokalne skupnosti go. Janjo Pintarič in predstavnika uporabnikov g. Marijana Žula.

Na prvem srečanju osrednje skupine smo naredili načrt za izvedbo prve faze pilotnega projekta. Določili smo 23 kriterijev in 7 kazalnikov, ki jih bomo ocenjevali v prvi fazi pilotnega projekta. Oblikovali smo dve skupini za samoocenjevanje in sicer skupino za delavce in skupino za vodstvo. Člani skupin za samoocenjevanje so bili za delo v skupinah inštruirani.

Zaradi nejasnosti glede financiranja pilotnega projekta se je dejanska uvedba modela pričela z zakasnitvijo, vendar smo kljub temu v drugi polovici leta pričeli z delom v samoocenjevalnih skupinah. Sestala se jem osrednja skupina, ki je pregledala ocene devetih kriterijev in podala predloge za njihovo nadaljnjo obravnavo. Predlogi izboljšav bodo vključeni v program dela za leto 2010. Pri izvajanju projekta poteka intenzivno sodelovanje z Inštitutom RS, ki je zadolžen za evalvacijo projekta.

### **Socialna inšpekcija- redni nadzor**

V letu 2009 je bil pri CSD izveden redni inšpekcijski nadzor. Posebej so bile v skladu s sklepom o izvedbi nadzirana naslednja področja dela:

- izvajanje socialno varstvene storitve osebne pomoči,
- izvajanje socialno varstvene storitve pomoči družini za dom
- organizacija izvajanja nalog s področja ukrepov centra za socialno delo po zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih

Ob preverjanju zakonitosti se je podrobno proučilo jasnost razmejitve, pristojnosti in odgovornosti med strokovnimi delavci, ki sodelujejo z družino v stiski oz. vodijo upravne zadeve s področja ogroženosti otrok ter usmerjanje strokovnih ravnanj v vzpostavitev delovnega odnosa in razvoja projekta pomoči, usmerjenega s odpravo razlogov za oblastveno ukrepanje. CSD je moral inšpekcijski službi posredovati vso zahtevano dokumentacijo s pojasnili o delovanju na posameznih področjih, opravljen pa je bil tudi neposreden inšpekcijski nadzor inšpektorja na sedežu CSD ter pregled določenega obsega konkretnih zadev. Na podlagi celotnega postopka inšpektor ni ugotovil nepravilnosti, ki bi zadevale strokovno ravnanje delavcev pri nobeni izmed socialno varstvenih storitev in nadziranih nalog.

### **Socialna inšpekcija Pomoč na domu – socialna oskrba**

CSD Gornja Radgona je imel v preteklem letu tudi redni inšpekcijski nadzor nad izvajanjem socialno varstvene storitve Pomoč družini na domu. S strani inšpekcijskih služb je bila pregledana vsa dokumentacija o opravljanju te storitve. V inšpekcijskem nadzoru je bilo ugotovljeno, da CSD Gornja Radgona izvaja socialno varstveno storitev pomoč na domu kot socialno oskrbo v skladu s predpisi socialnega varstva in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva. Zavodu niso bila naložena nikakršna naročila za drugačno izvedbo te storitve, postopek je bil ustavljen.

## **Izobraževanje in usposabljanje**

Center skrbno načrtuje in izvaja izobraževanja in usposabljanja zaposlenih.

CSD je v preteklem letu pripravil celovit Načrt posredovanja znanja, pridobljenega na izobraževanju in usposabljanjih. Gre za načrtno prenašanje znanja med strokovnimi delavci v kolektivu. Namen aktivnosti, ki smo jih skozi ta projekt uresničevali so: omogočati permanentno prenašanje znanja med strokovnjaki na področju socialnega dela; seznanjati, osvajati in obnoviti temeljna izhodišča stroke socialnega dela z družino; osvajati in uporabljati sodobno terminologijo stroke socialnega dela ter prenašati sodobne koncepte stroke socialnega dela v prakso.

## **Supervizije in intervizije**

CSD je v začetku leta 2009 ponovno izvedel postopek izbire najustreznjšega supervizorja. Večina strokovnih delavcev se je odločila, da supervizijo še naprej izvaja dosedanji izvajalec, ki ima licenco za izvajanje supervizije. Prav tako je bila uvedena supervizija za socialne oskrbovalke (dvakrat letno).

## **Raziskava zadovoljstva uporabnikov**

V okviru projekta E-Qalin/D je bila izvedena tudi raziskava zadovoljstva uporabnikov. Vprašalnik, ki se je uporabljal je bil pripravljen v okviru projekta in je za vse center enak. Raziskava je bila narejena na petih področjih. To so: Zadovoljstvo s prvim stikom (ocena 3,87), zadovoljstvo z dostopnostjo (podkazalniki informacije o ponudbah, prostorski pogoji, dosegljivost strokovnega delavca; povprečna ocena 3,85), zadovoljstvo z izvedbo storitve (podkazalniki: izvedenost storitve, izpolnjenost pričakovanj, seznanitev s postopkom in hitrost urejanja; povprečna ocena 4,00), zadovoljstvo z odnosom delavca (podkazalniki :odnos delavca , zavzetost strokovnega delavca; povprečna ocena 4,03) ter zadovoljstvo z vključevanjem uporabnika (podkazalniki: upoštevanje osebnih potreb, možnost vpliva na izbiro in potek storitve; povprečna ocena 3,76). Sumarna ocena zadovoljstva uporabnikov znaša 3,92 točke od možnih 5.

Iz rezultatov je razvidno, da so bili uporabniki najbolj zadovoljni z odnosom delavca do njih , najmanj pa z možnostjo izbire storitve in potek. Nizek rezultat je verjetno posledica dejstva, da je izbira storitve in potek po javnih pooblastilih predpisan. Kot pozitiven rezultat vrednotimo visoko oceno pri zadovoljstvu izvedene storitve. Pomembno dejstvo pri ugotavljanju zadovoljstva zaposlenih je prav gotovo pomemben položaj centra in njegova moč oz. nemoč pri priznavanju pravic, ki jih določa zakon in jih center mora spoštovati (denarne socialne pomoči in druge pravice vezane na dohodkovni položaj družin).

## **Raziskava – zadovoljstvo zaposlenih**

V okviru projekta E-Qalin/D je bila izvedena raziskava in analiza zadovoljstva zaposlenih. Vprašalnik je zajema pet področij in sicer: zadovoljstvo s vključevanjem( podkazalniki: sodelovanje glede vizije, delovne naloge, sodelovanje med zaposlenimi in stiki z vodstvom); zadovoljstvo z delovno klimo (podkazalniki: občutje sprejetosti, vzdušje, podpora zaposlenim); zadovoljstvo s strokovnim in osebnim razvojem (podkazalniki: dodatna usposabljanja, opaženost in cenjenost dela, razvojne možnosti del. mesta, ujemanje vrednot); zadovoljstvo z varnostjo na delovnem mestu in zadovoljstvo glede obremenjenosti.

Vsebina vprašalnikov je merila dva segmenta in sicer stopnjo zadovoljstva ter doživljanje pomembnosti vsakega od področij. Povprečna skupna ocena zadovoljstva je znašala 3,62 točke, povprečna ocena pomembnosti pa 4,51 kar pomeni, da so vsa področja zaposleni ocenili, kot visoko pomembna. Najslabše rezultate smo dosegli na področjih varnost na delovnem mestu.

Na podlagi rezultatov je bil sprejet sklep, da se pripravi celovit načrt za varnost na delovnem mestu, ki se je tudi izvedel in se določbe načrta izvršujejo. Cilji, ki se z njim zasledujejo so: skrb za varnost

na delovnem mest, objektivno ocenjevanje rizičnih dejavnikov, ki povzročajo morebitno nevarnost na delovnem mestu ter odpravljanje te-teh, še naprej aktivno izvajanje že obstoječih strategij za zagotavljanje varnosti na delovnem mestu v okviru priznanih sredstev in možnosti ter doseči višjo stopnjo občutka varnosti na delovnem mestu.

## **8. OCENO NOTRANJEGA NADZORA JAVNIH FINANC**

V skladu s 100. čl. Zakona o javnih financah je center izdelal in **sprejel akt Register tveganj**. Tveganje je v tem kontekstu razumljeno kot nastanek negativnega dogodka, ki bi lahko pomenil potencialno škodo ali oviro pri doseganju poslovnih ciljev. Preprečevanje tveganja pa pomeni opredelitev elementov izpostavljenosti tveganjem, ciljev, ki jih zasledujemo, razvrstitev tveganj po verjetnosti nastanka, stopnjo tveganja ter način vzpostavitve primerne sistema za obvladovanje - sistem notranjih kontrol.

Center je v letu 2009 **izvedel postopek notranje revizije poslovanja** za leto 2008. Notranjo revizijo je izvedla družba AUDIT-IN d.o.o. ki je bila izbrana kot naj ugodnejši ponudnik za izvedbo revizije. Revizija je potekala po naslednjem programu:

- Preverjanje delovanja sistema notranjih kontrol: na računovodsko finančnem področju, preverjanje postopkov priprave in sprejemanja ter vsebine finančnega načrta in programa dela zavod in preverjanje skladnosti s predpisi
- Revidiranje letnega poročila: preverjanje pravilnosti izvedbe rednega letnega popisa, preverjanje skladnosti poslovnih knjig in računovodskih izkazov, preverjanje skladnosti letnega poročila z zakonskimi predpisi
- Preverjanje zakonitosti pri porabi sredstev: preverjanje zakonitosti obračuna in izplačila plač in drugih izdatkov zaposlenim, preverjanje zakonitosti naročanja blaga in storitev, preverjanje pravilnosti vodenja blagajniškega poslovanja

Revizijska hiša je ugotovila, da ima zavod sprejete ustrezne interne akte, ki so podlaga za zagotavljanje uspešnega in učinkovitega sistema notranjih kontrol in obvladovanja tveganj; da so notranje kontrole ustrezno vzpostavljene; da je finančni načrt pripravljen v skladu s predpisi; da je letno poročilo zavoda v celoti sestavljeno v skladu s predpisi; da je redni letni popis osnovnih sredstev in drobnega inventarja, denarnih sredstev in ostalih terjatev in obveznosti ustrezen; da ni bilo ugotovljenih nepravilnosti pri obračunu amortizacije; da so bile plače in dodatki zaposlenim pravilno obračunani in izplačani. Ugotovljeno je bilo še, da je poslovanje preko blagajne zakonito. Tudi na drugih področjih revidiranja ni bilo ugotovljenih nezakonitosti.

Center je izvedel oceno in pripravil Izjavo o oceni notranjega nadzora javnih financ.

## **9. POJASNILA NA PODROČJIH, KJER ZASTAVLJENI CILJI NISO BILI DOSEŽENI, ZAKAJ CILJI NISO BILI DOSEŽENI. POJASNILA MORAJO VSEBOVATI SEZNAM UKREPOV IN TERMINSKI NAČRT ZA DOSEGANJE ZASTAVLJENIH CILJEV IN PREDLOGE NOVIH CILJEV ALI UKREPOV, ČE ZASTAVLJENI CILJI NISO IZVEDLJIVI**

CSD ocenjuje, da je v danih pogojih dela optimalno uresničeval cilje in svoje poslanstvo.

Izpostavili bi dve pomembni dejstvi, ki vplivata na delo CSD, to sta:

- povečan obseg dela, ki se je v letu 2009 še drastično poveča ter
- neenakovreden položaj posameznih centrov glede na splošno obremenjenost in posebnosti regije

Že v preteklih točkah smo opozorili na povečan obseg dela na posameznih področjih, ki je gotovo tudi posledica gospodarske situacije in položaja ljudi v našem okolju. Zaradi izredne situacije v naši

regiji smo aktivno sodelovali pri pripravi celostne analize stanja ter potreb uporabnikov (za Pomursko regijo) in poslali zahtevo Ministrstvu da ukrepa v smislu zagotavljanja kadrovskih pogojev tudi našemu CSD.

Drugo naše stališče je, da Centri za socialno delo po Sloveniji nismo v enakem položaju in tudi nismo enako obremenjeni. To kažejo tudi nekateri dostopni statistični podatki (število prejemnikov DSP, število brezposelnih oseb, višina povprečne plače, višina povprečne pokojnine...), ki smo jih analizirali on o katerih smo obvestili tudi pristojno Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve ter zahtevali ukrepanje. Na ta dejstva opozarjamo predvsem iz odgovornosti do dela in odgovornosti do uporabnikov, ki morajo imeti na voljo dovolj možnosti za rešitev svoje stiske. V tem kontekstu torej ponovno opozarjamo Ministrstvo, da zagotovi kadrovske pogoje našemu Centru kljub recesiji in zmanjševanju zaposlovanja. V zvezi z našimi vlogami, opozorili in utemeljitvami smo prejeli od pristojnega ministrstva ustno zagotovilo, da se bo v začetku tega leta izvedla temeljita analiza obremenjenosti vseh CSD, postavili kriteriji ter na tej podlagi vršila kadrovska politika zaposlovanja na CSD.

Ponovno pa tudi še posebej izpostavljamo dejstvo, da se Centrom za socialno delo dodajajo vedno nova javna pooblastila, pogosto pa tudi takšna, ki nimajo prave zveze z osnovnim poslanstvom centra, kot npr. izvajanje nadomestne kazni zapora, odločanje o pravicah na podlagi cenzusa brez diskrecijske pravice. Lahko rečemo celo, da so nekatera represivnega značaja in nikakor ne sodijo v prostor dela CSD.

## **10. OCENO UČINKOV POSLOVANJA POSREDNEGA UPORABNIKA NA DRUGA PODROČJA, PREDVSEM NA GOSPODARSTVO, SOCIALO, VARSTVO OKOLJA, REGIONALNI RAZVOJ IN UREJANJE PROSTORA**

Mnenja smo, da center pomembno vpliva na kakovost življenja ljudi v našem okolju. Že sama statistika prejetih denarnih sredstev kaže, da se s tem bistveno prispeva k boljšemu materialnemu položaju uporabnikov. Drugo pomemben prispevek vidimo skozi izvajanje drugih javnih pooblastil in socialno varstvenih storitev, skozi katere uporabniki lahko prejmejo pomoč in podporo pri reševanju svojih stisk. Le človek z večino rešenih težav lahko zmore vse zahteve delovnega mesta ter družinskega življenja. Skozi to pa nedvomno prispeva sebi in skupnosti. Takšen zorni kot seveda v naši družbi še vedno nima posebne veljave, ker ni merljiv. Kar zadeva regionalni razvoj še vedno čutimo, da smo in tudi uporabniki naših storitev v podrejenem položaju naproti razvitejšim regijam, kjer imajo uporabniki na voljo več različnih pluralnih možnosti pomoči.

Center ocenjuje, da s svojimi postopki vpliva na senzibilnost in opaznost pojavov, kot so npr. nasilje v družini, materialna ogroženost in revščina ..ter zagotavlja visoko možnost za čim večje socialno vključevanje ljudi, s tem pa posredno vpliva na druga področja človekovega življenja in delovanja.

## **11. DRUGA POJASNILA, KI VSEBUJEJO ANALIZO KADROVANJA IN KADROVSKE POLITIKE IN POROČILO O INVESTICIJSKIH VLAGANJH.**

### **11.1. ANALIZA KADROVANJA IN KADROVSKE POLITIKE**

Center je v letu 2009 zaposloval 13 delavcev na redni dejavnosti, od tega je ena delavka zaposlena za polovični delovni čas zaradi invalidnosti, ena delavka pa za krajši delovni čas zaradi delnega financiranja njene zaposlitve. V tem številu ni zajeta delavka, ki je nadomeščala porodniški dopust.

Naloge vodenja, koordiniranja in nadziranja storitve Pomoč na domu izvaja ena delavka, ki je sicer zaposlena za polovični delovni čas ter neposredno socialno oskrbo izvaja 7,5 socialnih oskrbovalk.

V letu 2009 je bilo nekaj kadrovskih menjav na področju socialne oskrbe. Na novo je bila zaposlena ena delavka. Pet socialnih oskrbovalk je zaposlenih za nedoločen čas, tri pa za določen.

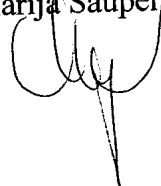
V programu Pomoč družini in posamezniku je center zaposloval tri osebe. Ena delavka je bila skoraj devet mesecev na bolniški in smo jo nadomestili z novo zaposlitvijo v javnih delih. Center se prijavlja na razpise iz aktivne politike zaposlovanja ter razpise za pridobitev možnih subvencioniranih zaposlitev. Prijavil se je na razpis Zavoda RS za zaposlovanje za subvencionirano zaposlitev na področju Pomoči družini ter prejel možnost za subvencijo za eno zaposlitev. Do 30.6.2009 pa je potekala tudi subvencionirana zaposlitev za eno osebo iz sredstev ESS. Center je izvajal tudi program usposabljanja na delovnem mestu, v katerega so bili vključeni trije kandidati po dva meseca. Center je v letu 2009 preveril napredovanje zaposlenih na delovnem mestu ter izdal odločbe o napredovanju skupaj za pet javnih uslužbencev in sicer dve na področju socialne oskrbe in strokovne delavce .

## 11.2. POROČILO O INVESTICIJSKIH VLAGANJIH

Investicijska vlaganja so opisana v Računovodskem poročilu.

Pripravila:  
Marija Šauperl s sodelavci

Odgovorna oseba:  
Marija Šauperl







REPUBLIKA SLOVENIJA  
Center za socialno delo Gornja Radgona  
Partizanska cesta 21, 9250 Gornja Radgona, SLOVENIJA

Datum: Februar 2010

## **POROČILO O DELU KOORDINATORICE ZA OBRAVNAVO NASILJA ZA LETO 2009**

### **I. NALOGE STROKOVNE PODPORE in SODELOVANJE S CENTRI ZA SOCIALNO DELO**

V letošnjem letu se je še vedno vzpostavljala praksa obravnave primerov nasilja v družini v skladu z Zakonom o preprečevanju nasilja družini in Pravilnikom o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini. Pogoste so bile dileme v zvezi s knjiženjem primerov, vodenjem dokumentacije, razmejevanjem od drugih področij obravnave, problemi v zvezi z medinstitucionalnim sodelovanjem...

V regiji zaznavamo precejšen porast števila obravnavanih primerov nasilja v družini ter bistveno povečano intenziteto obravnave. Povečano število obravnav hkrati pripisujemo dejstvu, da zaradi osveščanja javnosti vse več žrtev ali organov in organizacij, ki prihajajo v stik z žrtvami, spregovorijo oz. prijavijo nasilje ter hkrati morda tudi dejanskemu porastu nasilja zaradi gospodarske krize. Teorije sicer zanikajo vpliv družbeno političnega dogajanja na pojavnost nasilja v družini, sama pa menim, da v kriznih situacijah, ko se ljudje znajdejo v hudih stiskah, pogosto težje obvladujejo svoje vedenje, se zatekajo v neustrezne načine ravnanja, ki bi jih v ugodnejših okoliščinah morda zmogli kontrolirati in težje izbirajo konstruktivne načine reševanja problemov. Pomembno poudarjam, da je sicer nedopustno pripisovati vzroke za nasilno vedenje zunanjim vplivom in verjamem, da povzročitelji nasilno vedenje zavestno izbirajo in so zato zanj popolnoma odgovorni, vendar pa kljub vsemu menim, da kritične razmere probleme v osebnostnih in odnosnih strukturah kljub vsemu lahko še potencirajo oz. se ti morda manifestirajo na bolj intenziven način. V takšnih razmerah se ljudje npr. tudi pogosteje zatekajo v zlorabo alkohola, ki sicer prav tako ni razlog za nasilno vedenje, predstavlja pa rizični moment. Povzročitelji nasilja pogosto uporabljajo opitost kot izgovor za izbruh nasilja. Dejstvo pa je, da tudi dejansko vpliva na zmanjšanje kontrole nad lastnim vedenjem, kar pomeni nevarnost hujših oblik nasilja. Vsekakor je mogoče ugotavljati, da vse več žrtev spregovori o nasilju tako zaradi osveščenosti kot verjetno tudi zaradi novih oblik pomoči, saj jim ta vlivajo upanje za možnost dejanskega izhoda iz kroga nasilja. Ugotavljam, da obstoječi ukrepi za zaščito žrtev ter zakonska določila in strokovne usmeritve, ki jih je sprejela naša država, nudijo možnost uspešnejše pomoči žrtvam nasilja. Zaznavam učinkovitost kombinacije vseh možnih ukrepov in obravnav, ki jih ponujajo žrtvam nasilja tako Zakon o preprečevanju nasilja v družini, Zakon o policiji oz. Pravilnik o prepovedi približevanja določenemu kraju oz. osebi kot tudi Kazenski zakonik in Zakon o kazenskem postopku. Tako smo v preteklosti kot manj učinkovit zaznavali ukrep prepovedi približevanja, ker v tako kratkem času, kolikor je ukrep trajal, žrtev ni mogla reševati problema dolgoročno.

Sedaj si lahko varnost zagotovi za daljši čas še s pomočjo ukrepov za zaščito žrtev v skladu z ZPND. V tem času obstaja realna možnost, da tudi s pomočjo drugih postopkov (tožba za razvezo zakonske zveze, začasna odredba o zaupanju mld. otrok v vzgojo in varstvo, tožba za izselitev,...) trajno izstopi iz nasilnega odnosa. Učinkovitost zagotavlja tudi zakonska obveza o prednostni obravnavi žrtev nasilja ter vsekakor tudi dolžnost prijave vseh, ki pri svojem delu izvedo za primere nasilja v družini. Prijav drugih institucij in organizacij je vse več, vendar pa bo na tem področju potrebno še intenzivnejše osveščanje strokovne javnosti, ki jih obstoječa zakonodaja zavezuje k prijavitveni dolžnosti.

Na podlagi sodelovanja pri obravnavi primerov nasilja v matičnem Centru ugotavljam hudo obremenjenost strokovnih delavcev zaradi povečane intenzitete obravnave primerov nasilja v družini (intenzivnega in interventnega nudenja pomoči ter kompleksnih načrtov pomoči žrtvam, ki pogosto trajajo dolgo časovno obdobje), zaradi česar tudi na tem mestu opozarjam na nujnost kadrovske okrepitve in podpiram direktorico Centra pri njenih prizadevanjih v dialogu z Ministrstvom za delo družino in socialne zadeve, da bi vendarle zaznali resnično kritično situacijo.

V letu 2009 sem naloge strokovne podpore v posameznih Centrih za socialno delo izvajala različno, kar je bila praksa tudi že v preteklosti. V preteklem letu pa ocenjujem še nekoliko večje nesorazmerje med aktivnim vključevanjem koordinatorice v matičnem Centru za socialno delo v primerjavi z drugimi Centri. Pri načrtovanju dela v segmentih strokovne podpore sem namreč izhajala iz prepričanja (dogovora), da bom pozvana k sodelovanju po prepoznani potrebi posameznega Centra, kot sem v preteklih letih večkrat predstavila oz. ponudila. Vendar pa je v preteklem letu potekalo manj intenzivno sodelovanje z dvema Centroma (kjer je v predpreteklem letu sodelovanje potekalo intenzivnejše), v enem Centru je vsebina sodelovanja ostala enaka (povečalo se je število primerov), v matičnem Centru pa sem se v obravnavo primerov vključevala še intenzivneje kot prejšnja leta.

V matičnem Centru sem se ves čas vključevala v obravnavo pri izvajanju javnih pooblastil za zaščito otrok, obravnavo nasilja v družini, pogosto pa tudi v obravnavo na področju PSP (PSP s povzročitelji nasilja z ali brez ukrepa prepovedi približevanja; primeri, kjer je bilo zaznano nasilje; drugi primeri). Redno sem sodelovala pri obravnavi 30 primerov zaščite mladoletnih otrok (osebni razgovori s straši in otrokom, delo na terenu, obiski na domu, nameščanje, timsko delo, ocena ogroženosti otroka,...). Prav tako sem redno sodelovala pri vseh aktivnostih v obravnavi 27 primerov nasilja v družini, ki so obravnavani v skladu z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini (osebni razgovori, ocena ogroženosti, načrt pomoči, sodelovanje ali vodenje multidisciplinarnih timov, povezovanje z drugimi institucijami in organizacijami, pomoč pri nameščanju v KCŽOŽN in premeščanju v VH/Materinski dom, priprava mnenj o ogroženosti, pomoč pri uveljavljanju pravic do zaščite v skladu z ZPND,...). Intenzivnost sodelovanja s strokovno delavko, ki deluje na področju zaščite otrok, nasilja v družini, obravnave mladoletnikov zaradi prekrškov ali kaznivih dejanj in pokazenske pomoči izvira iz dejstva, da sem pred prevzemom delovnega mesta koordinatorice za obravnavo nasilja v družini, zasedala opisano delovno mesto ter iz dejstva, da je urejeno medsebojno nadomeščanje teh dveh področij. Velja tudi neformalni dogovor, da s strokovno delavko omenjenega področja tvoriva par pri obravnavi ogroženih otrok in primerov nasilja v družini. Ker je strokovna delavka tega področja v maju pričela z letnim dopustom pred porodniškim dopustom, sem za več kot tri tedne prevzela celotno nadomeščanje njenega področja dela ter nato tudi uvajala novo strokovno delavko. Zaradi uvajanja in potrebe po pomoči je sodelovanje z novo strokovno delavko potekalo še intenzivneje. Več obravnav oz. aktivnosti pa sem zaradi predhodne intenzivne vključenosti izvajala samostojno. Pogosto sem sodelovala

tudi s strokovno delavko s področja prve socialne pomoči, predvsem pri obravnavi primerov nasilja v družini (v fazi zaznave suma nasilja v družini, v fazi definiranja problema,...), razgovorih v okviru PSP s povzročitelji nasilja (33 primerov) ter tudi drugih primerih. Vsega skupaj sem opravila tudi 58 terenov (obiski na domu, institucijah, namestitve,...). S strokovnimi delavkami se pri obravnavi primerov nasilja in ukrepih za zaščito ogroženih otrok pogosto konzultiramo tudi neformalno, skupaj pripravljamo načrt dela v kriznih situacijah ter si razdelimo naloge.

V ostalih treh centrih sem se v timsko delo vključevala različno pogosto in na različne načine. Intenziteta sodelovanja s CSD Ljutomer se je po menjavi tamkajšnjega strokovnega delavca, ki deluje na področju zaščite otrok, zmanjšala. Ta izkušnja ponovno kaže na to, da je sodelovanje med koordinatorico in CSD odvisna v veliki meri od potreb posameznih strokovnih delavcev po sodelovanju s koordinatorico. CSD Ljutomer sem nudila strokovno podporo v telefonskih in osebnih razgovorih, trikrat sem sodelovala pri osebnem razgovoru z uporabniki, povabljen sem bila na multidisciplinarni tim. Na pobudo Centra sem opravila dva razgovora s povzročitelji nasilja v primerih izrečenega ukrepa prepovedi približevanja, od tega enega na terenu in enega na CSD G.Radgona. Tudi s CSD Murska Sobota sem sodelovala glede na pobudo in izražene potrebe. S strokovnimi delavci sem bila z namenom konzultacije večkrat v kontaktu po telefonu ter nekajkrat tudi osebno. Sodelovala sem v dveh multidisciplinarnih timih. S posameznimi strokovnimi delavkami smo se konzultirali tudi v zvezi z ukrepi prepovedi približevanja. V enem primeru me je Center zaprosil tudi za pomoč pri izvedbi PSP s povzročiteljem nasilja, ki mu je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja, vendar nisem uspela vzpostaviti stika z njim, ker ga je odklanjal. Sicer strokovni delavci CSD Murska Sobota opravijo razgovore s povzročitelji sami, pri čemer se razgovor lahko opravi hitreje, kot če se vključi koordinatorico, saj je odzivni čas krajši. V CSD Lendava so prepoznavali potrebo po moji vključitvi predvsem pri samostojni izvedbi PSP s povzročitelji nasilja, katerim je izrečen ukrep prepovedi približevanja, saj ocenjujejo, da tako lažje razmejijo delo s povzročiteljem in žrtvijo. S strokovnimi delavkami smo se v smislu strokovne podpore konzultirale tudi osebno in po telefonu. Za CSD Lendava sem samostojno opravila 17 PSP s povzročitelji nasilja. Povzročitelji nasilja, s katerimi sem vzpostavila telefonski kontakt ali sem jim posredovala vabilo, so se na razgovor odzvali dokaj pogosto. Štirje so se odzvali na razgovor na CSD G.Radgona, eden je želel, da opravim razgovor na CSD Lendava, s šestimi sem opravila le telefonski razgovor (ali pa vsaj z žrtvami nasilja), v treh primerih sem razgovor opravila na terenu, s tremi povzročitelji pa kljub več poizkusom nisem uspela navezati kontakta.

V letu 2009 sem torej izvedla (ali sodelovala pri izvedbi) 28 storitev PSP povzročiteljem nasilja, katerim je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja po Zakonu o policiji - CSD Lendava: 17, CSD Ljutomer: 2, CSD M.Sobota: 1, CSD Gornja Radgona: 9 (na CSD G.Radgona večinoma skupaj s strokovno delavko s področja PSP). Dva ukrepa prepovedi približevanja sta bila izrečena na območju Policijske postaje Lenart, vendar sta imela povzročitelja nasilja stalno bivališče na območju CSD G.Radgona, kjer smo tudi opravili razgovore v okviru PSP. V matičnem Centru sem izvedla ali sodelovala pri izvedbi še petih PSP s povzročitelji nasilja, katerim ni bil izrečen ukrep prepovedi približevanja po Zakonu o policiji (ukrep po Zakonu o kazenskem postopku, Zakonu o preprečevanju nasilja v družini ali samo prepoznani kot povzročitelj nasilja v družini).

Moje ugotovitve v zvezi z izvajanjem PSP s povzročitelji nasilja v primerih izrečenega ukrepa prepovedi približevanja po Zakonu o policiji na predlog drugega Centra so sledeče:

- S povzročitelji nasilja sem v nekaj primerih težje vzpostavila stik, ker ni bilo znane telefonske številke ali niso imeli mobilnega telefona.
- Ugotavljam, da prihaja do večjega časovnega zamika med izrekom ukrepa prepovedi približevanja in izvedbo PSP, kjer se vključuje koordinatorica, kar je problematično z vidika vsebine PSP, ki se nanaša na nudenje nujne pomoči - npr. informiranje v zvezi z možnostjo nastanitve.
- Povzročitelji nasilja, ki so se udeležili razgovora, so kazali dokaj visoko motivacijo za sam razgovor, v redkih primerih pa tudi uvid v problem ali celo motivacijo za spremembo v lastnem ravnanju in vedenju. Opazila sem celo, da jim razgovor na CSD G.Radgona ustreza v smislu ločenosti od jedra problemske situacije – zaznavam več minimaliziranja, racionaliziranja ali zanikanja problema, pogosteje sebe predstavljajo kot žrtve,... Ker ne razpolagam z veliko informacijami s strani žrtve, se je težje odzivati na takšno vedenje povzročiteljev in jih vračati k odgovornosti za svoja ravnanja. Vse pogosteje imam občutek, da razgovor s koordinatorico doživljajo kot povečanje osebnega prostora zase – izražajo potrebo po pomoči, a je potrebno veliko strokovnega angažmaja, da pri tem ne doživijo tudi podpore za neustrezna ravnanja (ne samo nasilnega vedenja, ampak tudi manipulacije in drugih prikritih pritiskov na žrtev). Povzročitelji pogosto izražajo vprašanja, dileme, težave,.. na katere lahko odgovori le krajevno pristojni Center in jih skoraj brez izjeme napotim tja.
- Pogosto se povzročitelji nasilja sami obračajo na krajevno pristojni Center in se delo morda podvaja oz. obravnava ni usklajena.
- Sporno se mi zdi tudi vabiti uporabnika na drug CSD in ne na krajevno pristojnega (kljub temu, da v vabilo jasno navedem, da je mogoča sprememba kraja in termina razgovora).
- Menim, da bi bila vključitev koordinatorice učinkovitejša, če bi se vključevala v razgovor v okviru PSP, katerega bi vodila matična strokovna delavka na krajevno pristojnem Centru, katera je podrobneje seznanjena z informacijami o nasilju. Moj predlog je, da bi prvi razgovor v smislu informiranja glede nastanitve in preverjanja stopnje stiske in drugih morebitnih posebnih potreb opravila matična strok. delavka - v najkrajšem možnem času po izreku ukrepa prepovedi približevanja (povzročitelji so pogosto ob izreku ukrepa tudi pridržani na policijski postaji in je takrat kontakt najlažje izvedljiv) – lahko tudi po telefonu in bi ob tem dogovorila skupni razgovor s koordinatorico, ki bi bil vsebinsko bolj usmerjen v usmerjanje povzročitelja k uvidu v problem njegovega nasilnega vedenja, prevzemanju odgovornosti za svoja ravnanja, predstavitvi možnih oblik pomoči pri spreminjanju svojega vedenja (mreža storitev).
- Pravilnik o prepovedi približevanja določenemu kraju oziroma osebi poleg tega jasno navaja, da »krajevno pristojni center naveže stik tudi s kršiteljem in ga seznanji s svojimi storitvami in storitvami drugih organizacij, namenjenim zagotavljanju pomoči za odpravo vzrokov kršiteljevega ravnanja«. Tudi v tem letu sprejeti Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini pa navaja, da koordinatorica opravi PSP s povzročiteljem nasilja na predlog CSD in skupaj s strokovnimi delavci CSD, zaradi česar bo v bodoče potrebno prakso uskladiti s temi zakonskimi določbami.

Menim, da je strokovna podpora na način vključevanja v obravnavo konkretnih primerov (predvsem delo v paru) zelo dober in učinkovit način dela. Iz izkušnje, kjer sem sodelovala na tak način, je bila povratna informacija pozitivna tako s strani strokovnih delavk/cev kot tudi s strani uporabnikov. Takšen način spodbujam predvsem zato, ker je pozicija koordinatorice bolj nevtralna (ni vpeta v druga področja obravnave na centru) in zato lažje zastopa izključno

vidik nasilja (opozarja na njegovo nedopustnost, informira), hkrati pa strokovna delavka krajevno pristojnega Centra skrbi za jasnost potrebnih informacij, ki so vezane na druge vključene v problem – pomoč pri ohranjanju celostnosti v kompleksnosti problema.

Ponovno torej ugotavljam, da je možnost vključevanja koordinatorice v obravnavo konkretnih primerov mogoča le, če je zato podana pobuda. V okviru takšne organizacije delovnega mesta regijske koordinatorice, je sodelovanje v smislu strokovne podpore posameznim centrom torej sorazmerna izraženim pobudam za vključitev koordinatorice. Odvisna je od potreb centra in od njihove ocene, katere od teh potreb lahko zadovolji koordinatorica ter tudi od osebne naravnosti strokovnih delavk in delavcev, s katerimi koordinatorica neposredno sodeluje (ali si sodelovanja želijo ali ne, ali jim predstavlja vključevanje koordinatorice dodatno breme v množici nujnih opravil in so mnenja, da se s tem čas obravnave podaljša, ali imajo znotraj centra dovolj možnosti za delo v paru...).

### **Interventna služba**

Večina primerov izrekov prepovedi približevanja se izvrši izven poslovnega časa CSD in se torej na obravnavo odzove IS, katero je do sedaj izvajala ekipa strokovnih delavcev KCM M.Sobota. Informacije so tekle tekoče (Policija → IS → matični CSD in koordinatorica). Z ustanovitvijo regijskih centrov za obravnavo nasilja in z namenom poenotenja delovanja IS se je v letu 2009 načrtoval prenos izvajanja IS iz KCM na regijske centre. Tako se bo na podlagi sklepa Vlade Republike Slovenije, št. 12200-4/2009/8, z dne 24.12.2009 pri Centru za socialno delo Gornja Radgona s 1.2.2010 organizirala regijska služba za koordinacijo in pomoč žrtvam. Regijska služba pri CSD Gornja Radgona bo vključevala regijskega koordinatorja za obravnavo nasilja v družini in eno interventno službo za območje CSD Gornja Radgona, CSD Muska Sobota, CSD Ljutomer, CSD Lendava ter Krizni center pri CSD Murska Sobota.

## **II. ORGANIZACIJA IN VZDRŽEVANJE MREŽE**

### **Sodelovanje s policijo, pravosodnimi organi, zdravstvom in šolstvom**

V začetku leta je bil izveden redni delovni sestanek med policijo in Centri za socialno delo na Policijski upravi Murska Sobota. Vsi pomurski centri in policijske postaje poročaje o utečenem in intenzivnem sodelovanju, težave odpravljajo na način konstruktivnega dialoga. Redni kontakti potekajo tudi med policijo in koordinatorico. Intenzivno sodelovanje je vzpostavljeno z inšpektorjem SUP PU M.Sobota (redno telefonsko in pisno obveščanje). Največ kontaktov in sodelovanja je vzpostavljenega s Policijsko postajo G.Radgona. S policijo intenzivno sodeluje tako center pri obravnavi konkretnih primerov (asistence, izmenjava informacij) kot tudi koordinatorica v smislu konzultacij.

V januarju 2009 smo organizirali posvet med Okrožnim sodiščem v Murska Sobota in Centri za socialno delo. K sodelovanju smo uspeli pridobiti dr.Katjo Filipčič, katera je podrobno predstavila Zakon o preprečevanju nasilja v družini in druge zakonske podlage pri obravnavi nasilja v družini. Razreševali pa smo tudi dileme v zvezi s pristojnostmi, nalogami in sodelovanjem obeh institucij pri obravnavi nasilja v družini.

Potrebe po odpravljanju težav in nesoglasij v sodelovanju med pravosodnimi organi in Centri za socialno delo zahtevajo tudi v bodoče posebno pozornost, saj še vedno prihaja do razhoda

obeh služb v smislu zasledovanja cilja zaščite in koristi otroka (pogosto opozarjamo na ta vidik) ter tudi pri zaščiti žrtev nasilja.

V preteklem letu sem posebno pozornost namenila predstavitvi ZPND in Pravilnika o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini v šolah. Osnovne šole, srednje šole in vrtci so izražali potrebo, da predstavim ZPND in Pravilnik strokovnemu kolektivu ali staršem. Predstavitve ZPND sem v skoraj vseh primerih izkoristila tudi za predstavitev pojava nasilja na sploh ter v različnih obsegih tudi pristojnosti CSD pri obravnavi nasilja v družini in zaščiti otrok. Posebej sem opozarjala tudi na dolžnost prijave suma ogroženih otrok ter suma nasilja v družini nad odraslimi. (Več pod točko Seznanjanje javnosti o problematiki nasilja). Zaznavam povečano število prijav suma o ogroženosti otrok s strani šol ter tudi intenzivno sodelovanje v nadaljnji obravnavi.

Pokazatelj uspešnega povezovanja med institucijami je tudi sodelovanje na multidisciplinarnih timih, ki jih v skladu z ZPND skliče Center. Zelo dobro je sodelovanje s policijo. Timskih sestankov se brez težav odzivajo tudi šole. Še vedno pa so zaznane težave pri sodelovanju z zdravstvom (splošna medicina – predvsem zasebniki, psihiatrija) in do nedavnega s tožilstvom.

### **Sodelovanje z nevladnimi organizacijami**

Sodelovala sem z nevladnimi organizacijami, katere prevzemajo ključno vlogo pri obravnavi nasilja v družini: Varno hišo Pomurja in Centrom za pomoč žrtvam kaznivih dejanj Murska Sobota ter tudi z Društvom za družinsko svetovanje in terapijo – Svetovalnico Jozefine v Gornji Radgoni.

Organizirala sem redno letno delovno srečanje med Varno hišo Pomurja in pomurskimi Centri za socialno delo.

### **Mreža namestitev**

Za potrebe Pomurja obstaja naslednja mreža namestitev za žrtve nasilja: Krizni center za mlade (za mladoletne osebe), Varna hiša Pomurja (VH) ter Krizni center za ženske in otroke žrtve nasilja v Mariboru (KCŽOŽN), ki deluje od začetka lanskega leta. KCŽOŽN sprejema interventne namestitve žrtev nasilja, vse dni v letu, 24 ur dnevno, namestitev je mogoča za obdobje treh tednov. V tem času se izkaže motivacija žrtve nasilja za umik v varno hišo, kjer pa je program zasnovan na možnosti bivanja uporabnice do enega leta. Takšen sistem namestitev ocenjujemo na matičnem Centru kot uspešen. S sodelovanjem s KCŽOŽN in VH imamo zelo dobre izkušnje. V preteklem letu je KCŽOŽN pokrila vse potrebe po interventnih namestitvah, s katerimi smo se srečali na Centru. V času bivanja žrtve nasilja v KCŽOŽN smo skupaj s strokovnimi delavkami iskali možnost za nadaljnjo namestitev v kateri od varnih hiš. V času bivanja žrtve v KCŽOŽN smo lahko skupaj z njo in strokovnimi delavkami definirali tudi njene potrebe in na osnovi tega iskali najboljše možne rešitve zanjo. Strokovna pomoč v KCŽOŽN je usmerjena v prvi vrsti v zagotavljanje takojšnje varnosti ter pomoč pri soočanju s stisko in podporo pri odločitvi za nadaljnje sprejemanje pomoči. Tiste žrtve, ki se odločijo za preselitev v varno hišo, so večinoma pripravljene dokončno izstopiti iz nasilnega odnosa in sprejmejo dalj časa trajajoče nadaljnje bivanje v VH in intenzivno psihosocialno pomoč, ki so je tam deležne. S prevzemom interventnih in kratkotrajnih namestitev v KCŽOŽN so se nekoliko sprostila tudi mesta v varnih hišah oz. je tam manj zasedenosti

zaradi kratkotrajnih namestitev, ko se uporabnice po kratkem času odločijo za vrnitev v domače okolje

Še vedno je odprto vprašanje kam namestiti mladoletne povzročitelje nasilja, ki jim je izrečen ukrep prepovedi približevanja. Enako velja v primerih namestitev, ko bi otrok ali mladostnik s svojim vedenjem lahko ogrožal sebe in/ali druge nastanjene otroke in ga zato ne sprejmejo v Kriznem centru za mlade. Ta problem je potrebno rešiti sistemsko. Predlagane so bile že nekatere možnosti, npr. možnost namestitev v obstoječih vzgojnih zavodih. Prav tako še niso sistemsko urejene interventne namestitve za starejše osebe. V preteklosti jih je sprejemala Talita Kum (Postojna), kar pa že nekaj časa ni več mogoče. Potekajo dogovori o možnosti interventnih namestitev v nekaj domovih starejših občanov, za enkrat ostaja to stvar dogovorov na lokalni ravni.

### III. NALOGE USPOSABLJANJA

V preteklem letu sem vodila regijski aktiv za obravnavo nasilja v družini. Sestal se je trikrat. Aktiv je bil namenjen razreševanju dilem pri obravnavi konkretnih primerov ter organizacijskim vprašanjem (timsko delo), informiranju z vsebinami s področja nasilja (ZPND, Pravilnik, beleženje primerov, usposabljanje...). V preteklem letu sem zaznala problem, da so na aktiv prihajali vsakokrat drugi strokovni delavci in pogosto niti ne tisti, ki dejansko obravnavajo primere nasilja v skladu z ZPND. V tem letu načrtujem rednejše delovanje aktiva, saj iz izkušenj ugotavljam, da je aktiv ekonomičen in ustrezen način za razreševanje dilem in vprašanj pri obravnavi konkretnih primerov ter prispeva k strukturiranju in poenotenju obravnave na tem področju. Vendar pa je potrebno da posamezni Centri določijo ključne osebe (interne koordinatorje za obravnavo nasilja), ki bodo redno prihajale na aktiv in prenašale informacije, usmeritve, dogovore,... na vse strokovne delavce, ki obravnavajo nasilje v družini ter obratno seveda tudi vprašanja in dileme.

Seznanjanje strokovne javnosti o problematiki nasilja ter Zakonu o preprečevanju nasilja v družini in Pravilnikom o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja:

V preteklem letu sem predstavila ZPND in Pravilnik v naslednjih šola in vrtcih, v nekaterih strokovnemu kadru, ponekod staršem na roditeljskih sestankih ali pa celo obojim:

- OŠ Cezanjevci
- OŠ Radenci (dve predavanji)
- OŠ Bakovci
- OŠ Stročja vas
- OŠ Radenci (na študijski skupini za šolsko svetovalno delo v osnovnih šolah - za Pomurje)
- Srednja lesarska šola Maribor (na študijski skupini za šolsko svetovalno delo v srednjih šolah – za SV Slovenijo)
- Srednješolski center Murska Sobota
- Gimnazija Ljutomer (tri predavanja)
- SŠ Lendava
- Vrtec Sveti Jurij ob Ščavnici
- OŠ Tišina (dve predavanji)
- Vrtec Tišina

V maju sem organizirala regijski posvet s predstavitevijo ZPND in pravilnika za Pomurje v skladu z navodili Ministrstva in Skupnosti centrov za socialno delo. (prilagam poročilo o izvedenem posvetu). O posvetu in problematiki nasilja je po izvedenem posvetu poročal Radio Murski val, v časopisu Vestnik pa je izšel članek.

Na prošnjo regijske koordinatorice za obravnavo nasilja Gorenjske sem aktivno sodelovala tudi na posvetu v Kranju.

ZPND in Pravilnik sem predstavila tudi na strokovnem svetu v matičnem Centru ter Zvezi upokoјencev v programu izobraževanja koordinatoric in koordinatorjev projekta »Starejši za višjo kakovost življenja doma« v Poljčah na Gorenjskem.

Za lokalni časopis Glasnik Občine Radenci sem pripravila strokovni članek »Nasilje v družini«.

#### **IV. RAZVOJNE NALOGE OBMOČNEGA ZNAČAJA**

Regijsko povezovanje kot priložnost za vpogled v dejansko situacijo na področju obravnave nasilja v družini ter za soustvarjanje dogovorov o učinkovitem sodelovanju:

Vsa predavanja, posveti in delovni sestanki so hkrati tudi razvojne naloge območnega značaja, saj so pomemben prispevek pri povezovanju vseh institucij, ki se pri svojem delu srečujejo s problemom nasilja v družini ter so s tem odgovorne za njegovo preprečevanje in oblikovanje sistema učinkovite pomoči tako v konkretnem kot tudi političnem smislu. Predstavljajo tudi jasen pregled nad dejansko situacijo (v kakšni meri se različne institucije in organizacije zavedajo tega perečega problema, na kakšen način razmišljajo o njem, koliko lahko prispevajo k preprečevanju nasilja, na kakšen način se povezujejo z drugimi institucijami in organizacijami...) ter priložnost za izboljšanje sodelovanja (konkretni dogovori o sodelovanju, protokoli ravnanja, prepoznavanje pristojnosti in s tem ohranjanje lastne avtonomnosti in strokovnosti, neformalno povezovanje). Še vedno ugotavljam, da je uspešnost delovanja na področju obravnave nasilja v družini odvisno od osebne zavzetosti posameznikov in seveda tudi strokovnosti tega posameznika. Prav tako je učinkovito sodelovanje pogosto najbolj pogojeno z dobrim osebnim (in delovnim) odnosom, ki ga spletajo strokovni delavci in delavke različnih služb. Osebni kontakt in neformalno sodelovanje sta pogosto tista, ki pogojujeta tudi uspešno formalno sodelovanje. To pa so dolgotrajni procesi, kateri se ob menjavi kadra hitro porušijo in zahtevajo svoj čas, da se ponovno zgradijo. Menim, da tega pojava skoraj ni mogoče preseči, kljub temu pa se z zakonskimi obvezami in jasnimi protokoli sodelovanja zmanjšuje tudi opisan problem.

#### **Evidentiranje pojava nasilja**

Zakon o preprečevanju nasilja v družini predvideva evidentiranje pojava nasilja v družini v pristojnosti CSD. Ob koncu preteklega leta se je vzpostavil sistem evidentiranja obravnavanih primerov nasilja v družini bazi socialnih podatkov ter na podlagi ZPND. Primere je bilo potrebno vnašati za celo leto nazaj, kar morda za vse Centre ni bilo mogoče v celoti in torej statistika še ni zanesljiva.

V preteklem letu sem spremljala tudi število izrečenih ukrepov prepovedi približevanja. Redno me je obveščala Interventna služba ter nekajkrat po telefonu pristojni Center. Druge podatke sem naknadno pridobivala na osnovi evidenčnih listov, ki jih izpolni pristojni Center.



Podatke o izrečenih ukrepih sem redno pridobivala tudi od predstavnika PU SUP Murska Sobota, s katerim sva že v predpreteklem letu vzpostavila intenzivno sodelovanje.

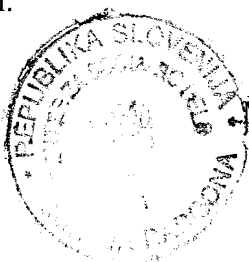
V letu 2009 je bilo v Pomurju izrečenih 63 (eden je bil razveljavljen) ukrepov prepovedi približevanja (v letu 2008: 15). 3 ukrepi prepovedi približevanja so bili izrečeni v Ljutomeru, 28 v Lendavi, 19 v Murski Soboti (17 na območju PP M.Sobota in 2 na območju PP Gornji Petrovci) in 12 v Gornji Radgoni. Od tega so bili 3 ukrepi podaljšani do 2 dni, 51 ukrepov je bilo podaljšanih do 10 dni, 8 jih je bilo podaljšanih do 60 dni. En ukrep prepovedi približevanja je bil razveljavljen. Večina povzročiteljev nasilja so bili moškega spola, med njimi pa so bile tudi tri osebe ženskega spola. V 3 primerih je bil ukrep prepovedi približevanja v letu 2009 izrečen isti osebi dvakrat, od tega je bil en ukrep razveljavljen.

Prihaja tudi do razlik v beleženju števila izvedenih PSP s povzročitelji nasilja pri CSD v regiji in številom izrečenih ukrepov prepovedi približevanja Policijskih postaj v Pomurju, ker je: en ukrep prepovedi približevanja obravnavala PP Gornja Radgona, vendar sta imela povzročitelj nasilja in žrtev stalno bivališče v krajevni pristojnosti CSD Lenart in smo zadevo odstopili; v enem primeru izreka ukrepa prepovedi približevanja na območju Gornje Radgone je žrtev imela stalno bivališče v krajevni pristojnosti CSD G.Radgona, povzročiteljica nasilja pa v krajevni pristojnosti CSD Ptuj; dva ukrepa prepovedi približevanja sta bila izrečena na območju PP Lenart – v enem primeru so imeli tako žrtve kot povzročitelj stalno prebivališče v krajevni pristojnosti CSD G.Radgona, v drugem primeru pa je imel stalno bivališče v krajevni pristojnosti CSD G.Radgona povzročitelj nasilja, žrtve pa v krajevni pristojnosti CSD Lenart; en ukrep prepovedi približevanja je bil prav tako izrečen na območju PP Lenart, s povzročiteljem nasilja je PSP izvedel krajevno pristojni CSD M.Sobota, žrtev nasilja pa je glede na stalno bivališče obravnavana pri CSD G.Radgona, kjer se je v obravnavo kasneje vključeval tudi povzročitelj nasilja. Odstopi zadev pristojnemu CSD in izmenjava informacij je v vseh primerih potekala brez zapletov.

## V. DRUGE NALOGE

- Pomoč pri izvajanju PSP (v času povečanega obsega dela zaradi stečaja MURE)
- Sodelovanje koordinatoric pri pripravi Pravilnika o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini
- Priprava enotnega gradiva za namen regijskih posvetov (izdelala sem shemo o poteku obravnave žrtev nasilja)
- Sodelovanje pri izpolnjevanju različnih vprašalnikov, katere so posredovali študenti (za potrebe študija in diplomske naloge) in druge institucije (predvsem glede ugotavljanja potreb)
- Mentorstvo pripravnici na kroženju
- Usposabljala sem se za moderatorja modela E-Qalin, sodelovala pri uvedbi modela v Centru, članica osrednje skupine ter samoocenjevalne skupine za vodstvo
- Članica komisije za sofinanciranje programov društev pri Občini Radenci

Pripravila:  
Tina Vukan, dipl.soc.del.



Direktorica:

Marija Šauperl, univ. dipl. soc. delavka





REPUBLIKA SLOVENIJA  
Center za socialno delo Gornja Radgona  
Partizanska cesta 21, 9250 Gornja Radgona, SLOVENIJA

Datum: Februar 2010

## NAZIV PROGRAMA: IZVAJANJE POMOČI DRUŽINI NA DOMU – SOCIALNA OSKRBA V LETU 2009

### I. ČAS IZVAJANJA:

Center za socialno delo izvaja socialno varstveno storitev pomoč družini na domu od leta 1999 dalje na podlagi sprejetih odlokov občin Gornja Radgona, Radenci, Sv. Jurij ob Ščavnici in od 01.01.2007 dalje za občino Apače, ter v skladu s standardi in normativi, ki so predpisani za to storitev.

### II. VSEBINSKA IN STROKOVNA OPREDELITEV PROGRAMA:

Pomoč na domu ali socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, kjer sodelujejo vodja in koordinator storitve, izvajalec, uporabnik, ključni in odgovorni družinski člani, ter prostovoljni sodelavci. Storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in obsega dva dela: strokovna priprava na izvajanje storitve in neposredno izvajanje storitve.

#### 1. Strokovna priprava na izvajanje storitve

Prvi kontakti z uporabnikom so se v vseh primerih izvedli s socialno delavko centra. Po opredelitvi problema in ugotavljanju upravičenosti do storitve je sledila strokovna priprava na izvajanje storitve v obliki analize primera, pripravi dogovora o vrsti, trajanju in obsegu storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje, ter izvedba uvodnega srečanja med izbrano izvajalko in uporabnikom, ki je bilo namenjeno medsebojni predstavitvi in spoznavanju, ter konkretizaciji predvidenih nalog socialne oskrbovalke. Razgovori z uporabnikom in njegovimi družinskimi člani so potekali po metodi dela z posameznikom ali z družino.

#### 2. Neposredno izvajanje storitve

Neposredno izvajanje storitve zajema različne oblike praktične pomoči in uslug uporabniku na njegovem domu in izven njega in sicer:

- **gospodinjska pomoč**, kamor sodijo: prinašanje enega pripravljenega obroka hrane, nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora,
- **pomoč pri vzdrževanju osebne higiene**, kamor sodijo: pomoč pri oblačenju in slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanju in nega osebnih ortopedskih pripomočkov,
- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo: vzpostavljane socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju

nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

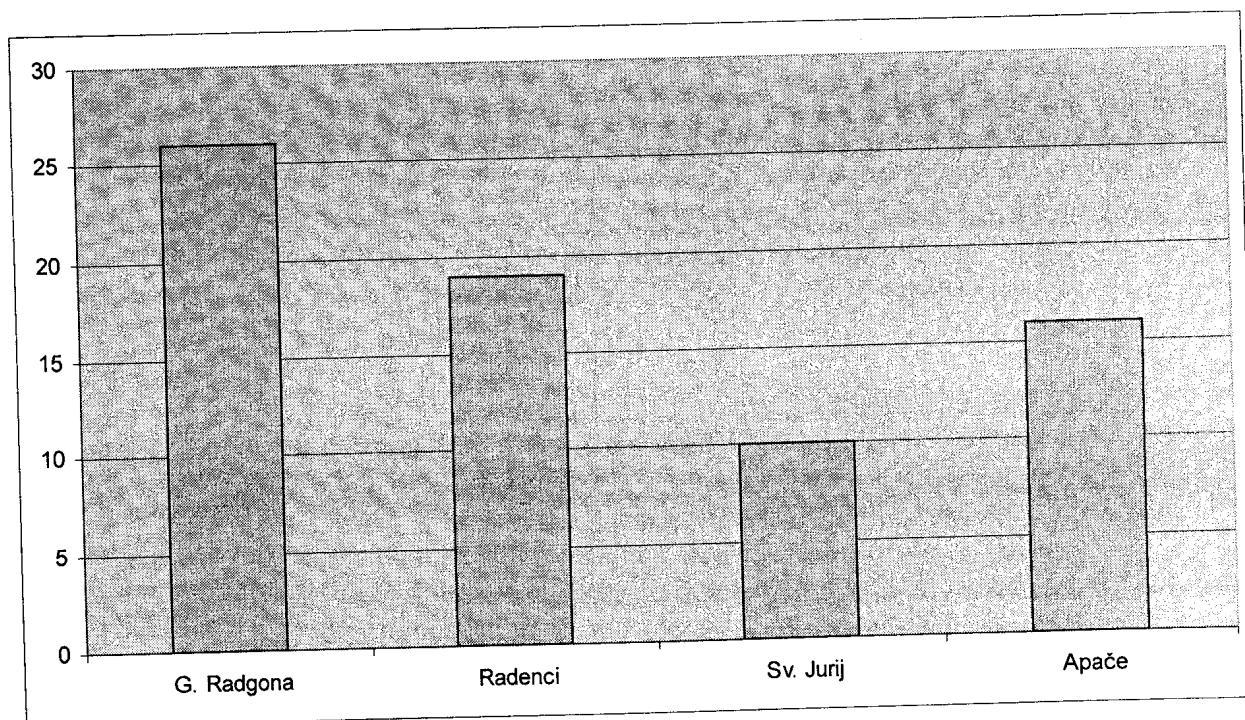
Dogovorjeni obseg storitve smo ves čas prilagajali potrebam posameznega upravičenca. Ob obiskih na domu in razgovorih z uporabniki smo preverjali upravičenost do storitve, vrsto, obseg in trajanje storitve.

Center je vso leto skrbno vodil evidence o osebnih podatkih uporabnikov, z vsemi sklenil pisne dogovore o vrsti, trajanju in obsegu storitve, spremljal dnevnik opravljene storitve za posameznega uporabnika, ter podatke o plačilih storitve. Izvajanje sklenjenih dogovorov smo kontinuirano spremljali na tedenskih delovnih sestankih vodje storitve skupaj z izvajalkami, ter obiskih pri uporabnikih. Socialne oskrbovalke so vodile dnevnik za posameznega uporabnika za potrebe centra in uporabnika.

Vodene so bile tudi evidence o porabi sanitetnega in zaščitnega materiala, o prevoženih kilometrih izvajalk po potnih nalogih, o porabi delovnega časa za prevoz od uporabnika do uporabnika in druge evidence. Vso leto smo usmerjali pozornost v racionalno porabo kilometrine in porabljenega časa za prevoz. Vodene so bile evidence o intervizijskih sestankih, ki so bili namenjeni strokovni pomoči socialnim oskrbovalkam, koordinaciji, medsebojnemu informiranju in načrtovanju razreševanja tudi zelo kompleksnih težav uporabnikov, ter drugih konkretnih vprašanj povezanih z neposrednim izvajanjem storitve.

### III. OBSEG IN VSEBINA PROGRAMA:

#### 1. Vključenost uporabnikov v storitev v letu 2009



**Graf št. 1** Število uporabnikov vključenih v storitev po občinah

**Tabela št. 1** Vključenost uporabnikov v storitev v letu 2009 po občinah

Leto 2009	občina				skupaj	skupaj	indeks
	G. Radgona	Radenci	Sv. Jurij	Apače	2008	2009	
<b>Št. uporabnikov skupaj</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>97,26</b>
Povprečno število uporabnikov mesečno	16,50	10,95	6,50	10,41	39,83	44,36	111,,3
Št. novih uporabnikov	15	5	3	7	28	30	107,1
Št. uporabnikov na dan 31.12.2009	18	11	7	13	38	49	128,9
Št. uporabnikov (sobote, prazniki)	0	0	0	0	2	0	

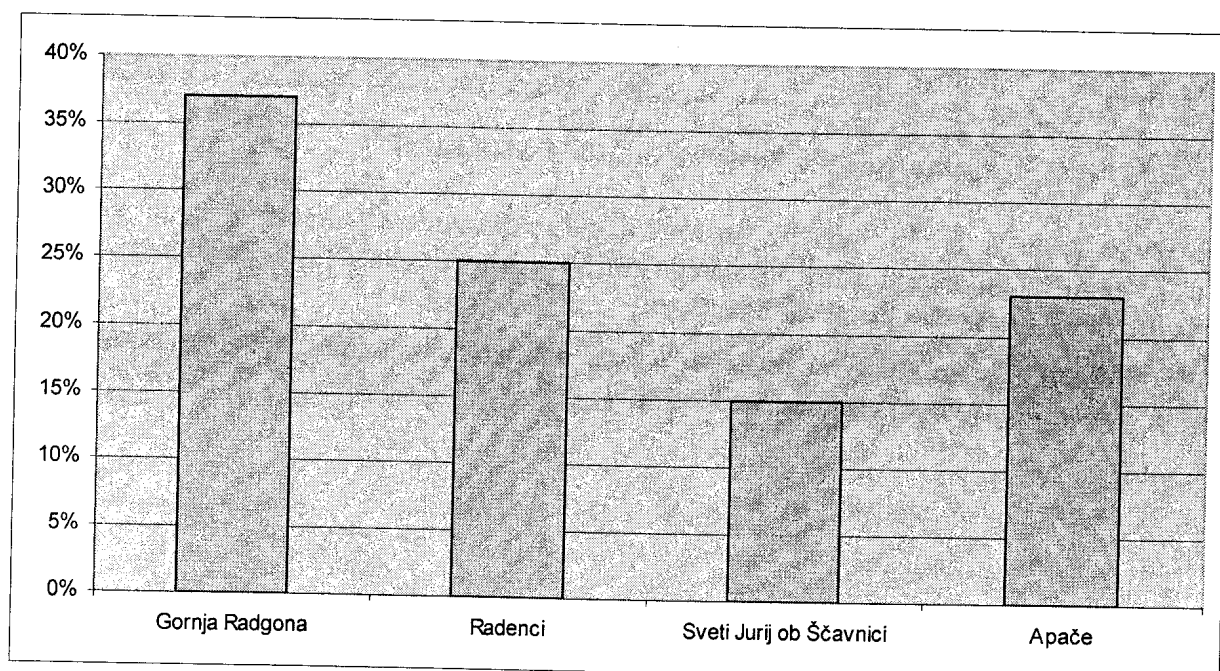
Število uporabnikov se je v letu 2009 napram letu 2008 zmanjšalo za 2 uporabnika oz. skupno za 2,7%. Zmanjšanje števila uporabnikov lahko tudi v letu 2009 ocenjujemo kot posledico odprtja Doma za starejše v občini Gornja Radgona in v občini Radenci, ki uporabnikom omogočata možnost vključitve v celodnevno oskrbo.

Najbolj se je število uporabnikov napram letu 2008 zmanjšalo v občini Sveti Jurij ob Ščavnici in sicer za 28,6% in občini Radenci za 13,7%. V drugih dveh občinah pa beležimo porast uporabnikov in sicer v občini Gornja Radgona za 11,8% in v občini Apače za 1%.

Za 7,1% se je povečalo število novih uporabnikov. Število uporabnikov na dan 31.12.2009 je bilo za 28,9% večje kot v letu 2008.

V letu 2009 nismo izvajali storitve ob sobotah, nedeljah ter praznikih, ker za to ni bilo izkazanih potreb s strani uporabnikov.

## 2 Povprečno število vključenih uporabnikov na mesec po občinah v letu 2009



**Graf št. 2** Povprečno število uporabnikov na mesec po občinah

**Tabela št. 2** Povprečno število vključenih uporabnikov v storitev na mesec po občinah v primerjavi z letom 2008

Občina	povprečno št.	delež v %	povprečno št.	Indeks
	uporabnikov mesečno v letu 2009		uporabnikov mesečno v letu 2008	
Gornja Radgona	16,50	37 %	12,67	130,2
Radenci	10,95	25 %	11,58	94,5
Sveti Jurij ob Ščavnici	6,50	15 %	8,25	78,7
Apače	10,41	23 %	7,33	142,0
SKUPAJ	44,36	100 %	39,83	111,3

Kljub nekoliko zmanjšanemu skupnemu številu uporabnikov v letu 2009 pa je vključenost uporabnikov v storitev mesečno bila v letu 2009 za 11,3 večja kot v letu 2008. V občini Gornja Radgona je bilo povprečno mesečno 37 % vseh vključenih in nekoliko manj v občini Radenci in Apače. Najmanj uporabnikov v povprečju na mesec je bilo vključenih v občini Sveti Jurij ob Ščavnici in sicer 15 %.

Vseh uporabnikov, ki so bili vključeni v storitev čez vso leto je bilo 29 oz 40%, od tega iz občine Gornja Radgona 10, iz občine Radenci in Apače 7, in iz občine Sveti Jurij ob Ščavnici 5 uporabnikov. To pomeni, da se je storitev kontinuirano skozi vso leto zagotavljala skoraj polovici uporabnikov.

### 3. Število zaključnih storitev v letu 2009 po občinah v primerjavi z letom 2008

Leto 2009	občina				S k u p a j		Indeks
	G. Radgona	Radenci	Sv. Jurij	Apače	2008	2009	
Odhod v dom	5	3	2	2	15	12	0,80
Umrli	2	2		1	15	5	0,33
Drugi razlogi (odpoved)	2	1	1	1	4	5	125
SKUPAJ	9	6	3	4	34	22	0,64

**Tabela št. 3** Število zaključnih storitev v letu 2009 po občinah

Odpoved storitve je bila v dveh primerih zaradi izboljšanja zdravstvenega stanja uporabnika in v dveh primerih zaradi težav pri plačilu storitve. Upravičenca sta bila usmerjena v možnost uveljavljanja oprostitev pri plačilu storitve.

V primerjavi z letom 2008 je bilo za 36 % manj zaključenih storitev predvsem iz razloga, ker se je v letu 2009 zelo zmanjšalo število umrlih.

#### 4. Število vodenih dogovorov v letu 2009 v primerjavi z letom 2008

Leto 2009	Število sklenjenih dogovorov				Skupaj	
	G. Radgona	Radenci	Sveti Jurij ob Šč.	Apače	2008	2009
Število novih dogovorov	15	5	3	7	28	30
Število sprememb dogovora	18	6	7	5	30	36
Število nespremenjenih dog.	13	9	6	11	43	39
<b>Skupaj</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>101</b>	<b>105</b>

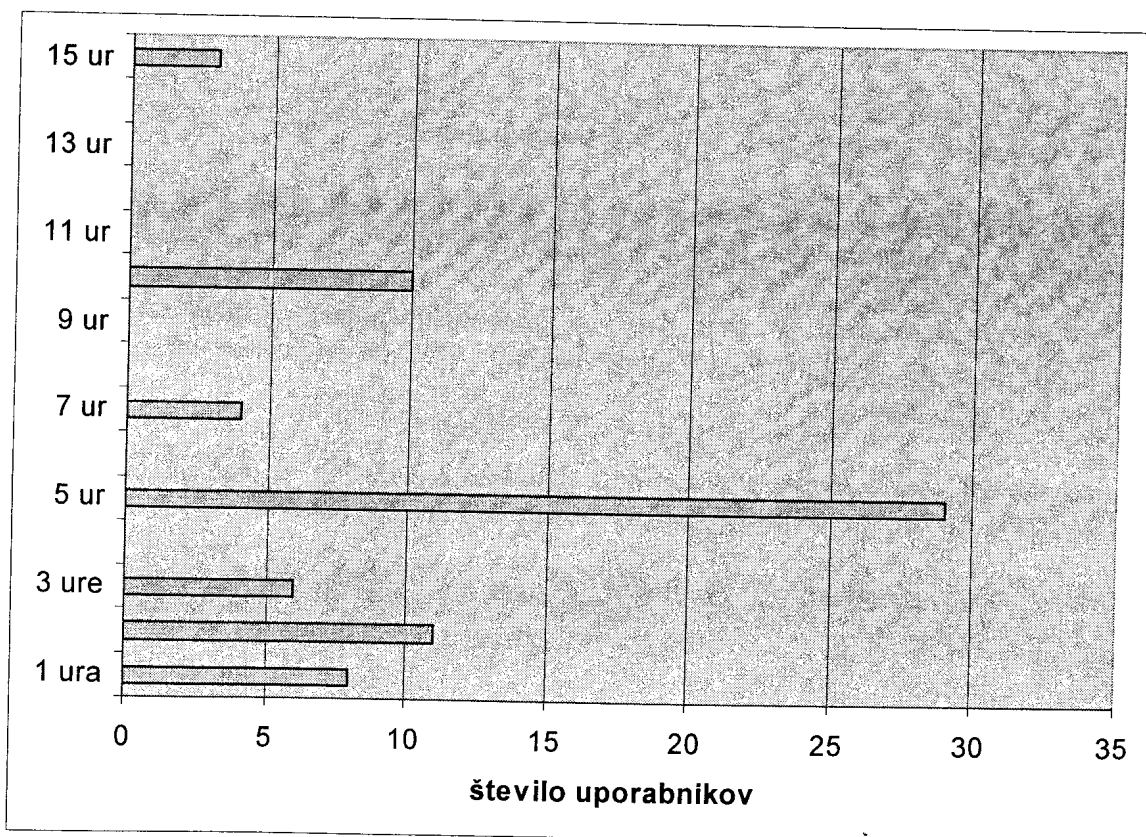
Tabela št. 4 Število sklenjenih dogovorov v letu 2009

Podlaga za izvajanje storitve so sklenjeni dogovori med upravičenko/cem in centrom. Število sklenjenih dogovorov na podlagi katerih se je v letu 2009 izvajala storitev ne odstopa bistveno od števila sklenjenih dogovorov v letu 2008. Skupno je v letu 2009 center sklenil z uporabniki 66 dogovorov o izvajanju storitve in sicer 30 dogovorov z novimi uporabniki in 36 dogovorov zaradi spremenjenih potreb uporabnikov.

Najpogostejši razlog za spremembo dogovorov je bilo poslabšano zdravstveno stanje uporabnikov, ki je terjalo večji obseg ali spremenjeno vrsto storitve za zadovoljitev njihovih novih potreb.

Pri sklepanju dogovorov smo se pogosto srečevali s problemom zagotavljanja servisnih storitev kot je likanje perila, priprava kurjave, kurjenje, in druga opravila, ki pa ne sodijo v okvir socialne oskrbe, uporabnik pa jih potrebuje oz. jih želi naročiti.

#### 5. Obseg storitve tedensko v urah in število vključenih uporabnikov v posamezni obseg storitve



Graf št. 3 Število uporabnikov glede na tedenski obseg storitve v urah

**Tabela št. 5** Tabelarni prikaz tedenskega obsega storitve po občinah

Leto 2008	Obseg storitve na podlagi sklenjenih dogovore				Skupaj
	G. Radgona	Radenci	Sveti Jurij ob Šč.	Apače	2009
Obseg storitve Tedensko					
1 ura -1,5 ure	2	3	1	2	8
2 uri – 2,5 ure	4	3	2	2	11
3 ure	3	2		1	6
4 ur					
5 ur	8	8	3	10	29
6 ur					
7 ur do 7,5 ure	2	1	1		4
8 ur					
9 ur					
10 ur	6	2	2		10
11 ur					
12 ur					
13 ur					
14 ur					
15 ur	1		1	1	3
<b>Skupaj</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>71</b>

Neposredno izvajanje storitve na domu uporabnikov je potekalo po dogovorjenem obsegu in dogovorjenih vsebinah. Za upravičence, ki so imeli v letu 2009 sklenjenih več dogovorov zaradi spremenjenih okoliščin je bilo izračunano povprečje obsega storitve.

Največji možni obseg storitve je 20 ur tedensko za posameznega uporabnika oz. 4 ure dnevno. Za maksimalni obseg storitve ni bilo izkazanih potreb.

Storitev se je največkrat izvajala v obsegu pet in več ur tedensko in sicer pri 29 uporabnikih oz. 39,7%, za 13 uporabnikov oz. 18,3 % se je storitev izvajala 10 ur in več. Za takšen obseg storitve se večinoma odločajo uporabniki, ki jim je potrebna stalna pomoč in postrežba druge osebe pri opravljanju večine oz. vseh osnovnih življenjskih potreb, vendar doma nimajo nikogar, ki bi jim to pomoč lahko nudil, ali pa njihovi svojci celotne oskrbe sami ne zmorejo in zato potrebujejo pomoč.

V ostalih primerih je bila pomoč uporabnikom potrebna le občasno za zagotovitev nekaterih potreb pomembnih za njihovo vsakodnevno funkcioniranje v domačem okolju.



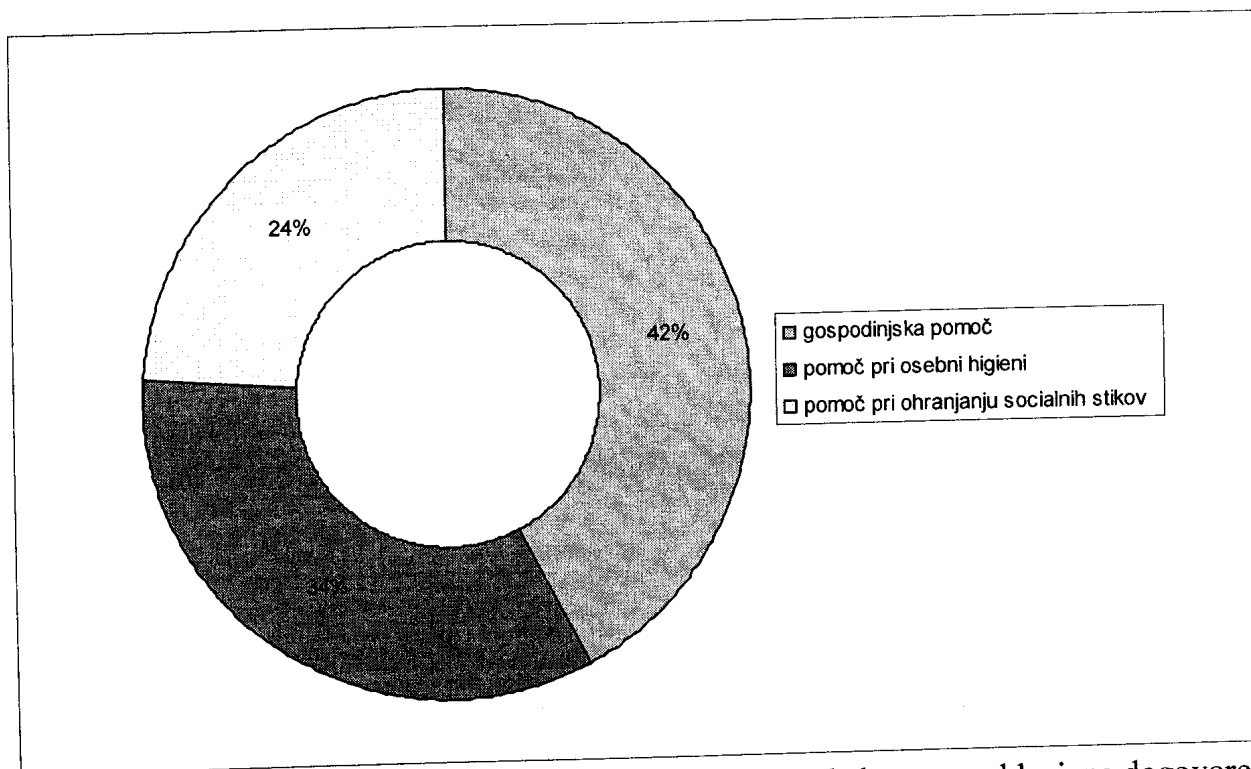
6. Vsebinski prikaz storitve po posameznih sklopih storitve glede na sklenjene dogovore

Naziv storitve/opravila	št. posameznih opravil občinah				Skupaj
	G. Radgona	Radenci	Sv. Jurij	Apače	
Skupina A – gospodinjska pomoč					2009
prinašanje enega pripravljenega obroka hrane	6	10	4	4	<b>24</b>
nabava živil in priprava enega obroka hrane	16	8	8	6	<b>38</b>
pomivanje porabljene posode	18	11	7	8	<b>44</b>
osnovno čiščenje bivalnega dela prostora	16	8	5	7	<b>36</b>
postiljanje in osnovno čiščenje spalnega dela prostora	24	13	7	11	<b>55</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>197</b>

Naziv storitve/opravila	št. uporabnikov po občinah				Skupaj
	G. Radgona	Radenci	Sv. Jurij	Apače	
Skupina B – pomoč pri vzdrževanju osebne higiene					2009
pomoč pri oblačenju/slačenju	18	10	5	9	<b>42</b>
pomoč pri umivanju/kopanju	18	10	5	9	<b>42</b>
pomoč pri hranjenju	5	3	2	1	<b>11</b>
pomoč pri opravljanju osnovnih življ. potreb	18	10	6	9	<b>43</b>
vzdrževanje, nega in čiščenje osebnih ortopedskih pripomočkov	9	5	1	3	<b>18</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>68</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>156</b>

Naziv storitve/opravila	št. uporabnikov po občinah				Skupaj
	G. Radgona	Radenci	Sv. Jurij	Apače	
Skupina C - Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov					2009
vzpostavljanje soc. mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom	25	15	8	14	<b>62</b>
spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti	2		4	1	<b>7</b>
informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca	15	9	6	10	<b>40</b>
priprava na institucionalno varstvo		2		1	<b>3</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>112</b>

**Tabela št. 6** Prikaz pogostnosti posameznih opravil storitve glede na sklenjene dogovore po občinah



**Graf št. 4** Delež storitve po posameznih sklopih storitve glede na vse sklenjene dogovore o izvajanju storitve

Pri prikazu vsebine pomoči smo upoštevali vse sklenjene dogovore o izvajanju storitve in zajeli vsa opravila, ki so jih za uporabnike v letu 2009 izvajale socialne oskrbovalke.

Primerjalno je za uporabnike bila v letu 2009 prav tako kot v letu 2008 (44%) v sklopu vseh opravil, ki sodijo v okvir socialne oskrbe najbolj pomembna gospodinjska pomoč, ki predstavlja 42 % celotno izvedenih opravil. V ospredju je bila potreba po pomoči pri osnovnem čiščenju in prestiljanju. Gre za težja opravila v gospodinjstvu kot je čiščenje tal, preoblačenje postelje in druga opravila, ki jih uporabniki sami več ne zmorejo.. Pomemben del gospodinjske pomoči se nanaša na prinašanje prehrabnih artiklov iz trgovine. V ta del storitve se vključujejo večinoma uporabniki, ki živijo sami in ne zmorejo daljše hoje ali pa so oddaljeni od trgovinske ponudbe. Za opoldanski obrok na dom se je odločila ena tretjina uporabnikov. Pri teh uporabnikih smo v vseh primerih izvajali še druge storitve. Tudi če se je storitev izvajala pol ure dnevno smo ob prinašanju toplega obroku izvajali še gospodinjsko pomoč in pomoči pri ohranjanju socialnih stikov, zato v nobenem primeru ni šlo za servisno dejavnost. Za nekatere uporabnike, ki živijo sami je topel obrok ponudnikov v okolju predrag, nekateri pa se zanj ne odločajo zaradi različnih vzrokov, tudi zdravstvenih in tako si obrok hrane še pripravijo sami ali ob pomoči socialne oskrbovalke.

Sledi pomoč pri osebni higieni, ki predstavlja glede na obseg vseh opravil v letu 2009 čez eno tretjino vseh opravil oz. 34%. V okviru tega sklopa so bila pomembna opravila pomoči pri oblačenju, slačenju, umivanju ter pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Vsa ta opravila tvorijo celoto pomoči pri osebni negi uporabnika. Ta pomoč je predvsem bila izvedena osebam, ki so gibalno ovirane ali imajo težavo z demenco in potrebujejo pomoč pri opravljanju večine ali vseh osnovnih življenjskih potreb Manjšemu številu uporabnikov se je izvajala tudi pomoč pri hranjenju in vzdrževanju ter čiščenju ortopedskih pripomočkov.

V primerjavi z letom 2008 tudi na tem področju ni bilo bistvenih odstopanj.

Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov se je v primerjavi z ostalima področjema in glede na posamezna opravila izvajala v manjšem obsegu in predstavlja podobno kot v letu 2008 24 % vseh opravil. Najpomembnejši del tega področja je bil vzpostavljanje in ohranjanje uporabnikove socialne mreže, kamor sodi pogovor z uporabnikom, svojci, sorodstvom in drugimi za uporabnika pomembnimi ljudmi. Predvsem uporabniki ki živijo sami si želijo in potrebujejo socialni stik. V ta del storitve sodi tudi vzpodbujanje uporabnika k aktivnostim z namenom da bi čim bolj izkoristil svoje preostale potenciale oz. psihofizične zmožnosti. Mnogokrat je socialna oskrbovalka edina oseba, ki tvori uporabnikovo socialno mrežo in na ta način prevzema aktivno vlogo v njej.

Pomemben del tega sklopa storitve je tudi informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca, ki se je izvajal v približno 50 % sklenjenih dogovorih. To so opravila zunaj doma, ki so za uporabnika nujna (zdravstveni dom, lekarna, pošta in drugo) in jih lahko za uporabnika opravijo socialne oskrbovalke.

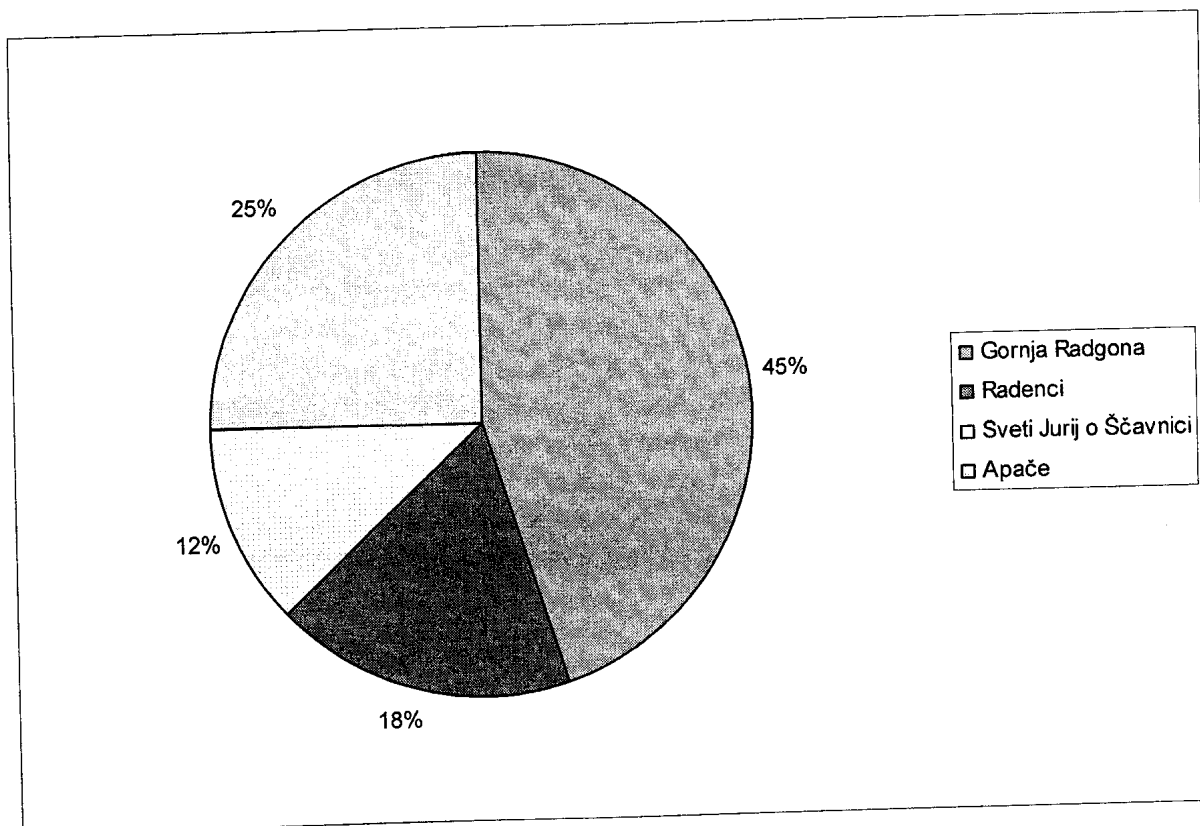
Zmanjšal pa se je obseg spremljanja uporabnika pri opravljanju nujnih obveznosti. Center je zavzel stališče, da socialne oskrbovalke več ne izvajajo prevozov uporabnikov z svojim osebnim avtomobilom, ker center za to nima pravne podlage in je prevoz z lastnim osebnim avtomobilom rizična situacija tako za uporabnika kot socialno oskrbovalko in center. Zato je socialna oskrbovalka spremljala uporabnika po opravkih peš, če je bil sposoben daljše hoje zunaj doma, v nujnih primerih pa z službenim avtomobilom.

Socialne oskrbovalke so skozi vso leto vzpostavljale veliko stikov in sodelovale z uporabnikovimi svojci, sosesko, različnimi institucijami in društvi, ter drugimi za uporabnika pomembnimi osebami oz. institucijami in na ta način ohranjale njegovo socialno mrežo.

#### IV. EFEKTIVNE URE

Efektivna ura je čas izražen v urah, ki ga socialna oskrbovalka porabi pri neposrednem izvajanju storitve na domu uporabnika ali zunaj njega v kolikor opravlja določeno nalogo ali opravilo za uporabnika.

##### 1. Število izvedenih učinkovitih ur neposredne socialne oskrbe po občinah



**Graf št. 5** Število izvedenih učinkovitih ur storitve po občinah

**Tabela št. 5** Prikaz števila izvedenih učinkovitih ur po občinah v primerjavi z letom 2008

Občina	število izvedenih učinkovitih ur	delež v %	Število izvedenih ef. ur v letu 2008	Indeks
Gornja Radgona	<b>4.468,50</b>	<b>45 %</b>	<b>3.081,5</b>	<b>145</b>
Radenci	<b>1.752,00</b>	<b>18 %</b>	<b>2.046,5</b>	<b>85,6</b>
Sveti Jurij o Ščavnici	<b>1.142,50</b>	<b>12 %</b>	<b>1.423</b>	<b>80,2</b>
Apače	<b>2.470,00</b>	<b>25 %</b>	<b>2008</b>	<b>123</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>9.833,00</b>	<b>100 %</b>	<b>8559</b>	<b>114,8</b>

V primerjavi z letom 2008 se je v letu 2009 celotni letni fond učinkovitih ur povečal za 14,8 %, kar pomeni, da se je obseg storitve v letu 2009 povečal ne glede na to, da sta v storitev bila vključena dva uporabnika manj kot v letu 2008.

V letu 2009 se je v primerjavi z letom 2008 najbolj povečal fond učinkovitih ur v občini Gornja Radgona in sicer za 45 %, v občini Apače pa za 23 %. Zmanjšalo pa se število učinkovitih ur v občini Sveti Jurij ob Ščavnici in sicer za 19,8 % in v občini Radenci za 11,6 %.

Če primerjamo število učinkivnih ur s številom vključenih uporabnikov v storitev lahko ugotovimo, da se je v občini Apače izvedlo za 7 % več učinkivnih ur kot v občini Radenci, kljub temu, da je v občini Apače bilo manjše število uporabnikov vključenih v storitev v letu 2009 kot v občini Radenci.

## 2. Povprečno število učinkivnih ur mesečno na eno socialno oskrbovalko

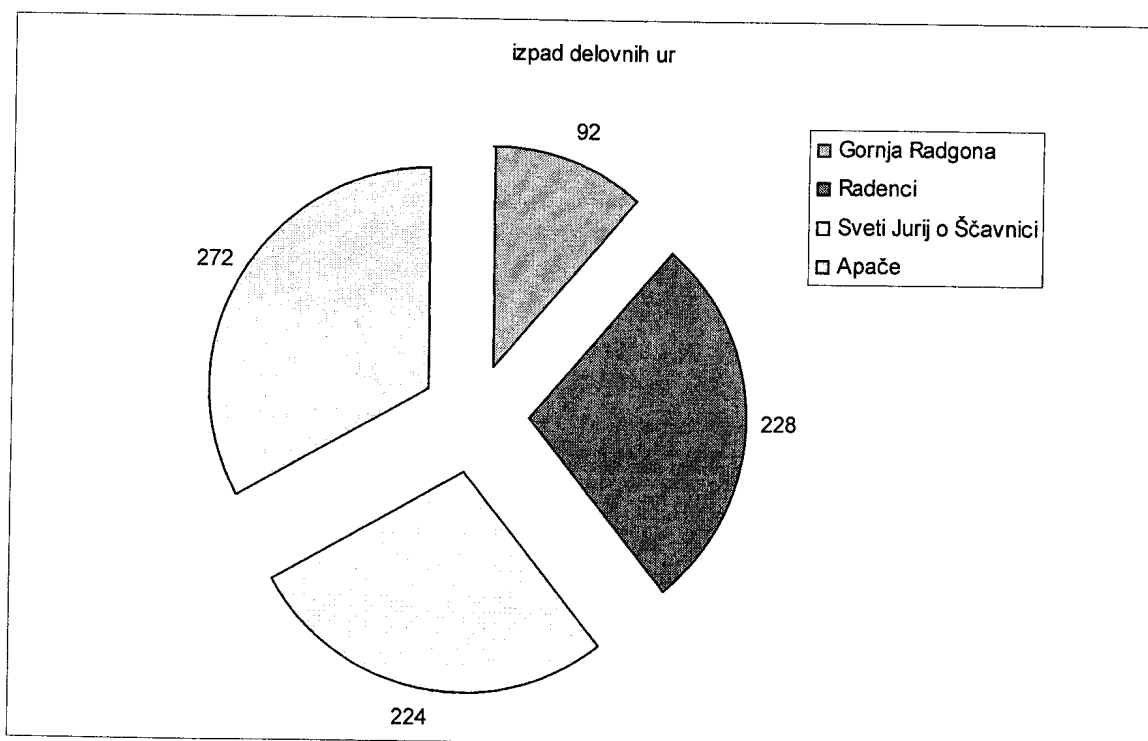
Občina	število izvedenih učinkivnih ur	povprečno mesečno	število zaposlitev	povp. št. ef. ur na eno izvajalko mesečno
Gornja Radgona	<b>4.468,50</b>	<b>372,38</b>	<b>3</b>	<b>124,13</b>
Radenci	<b>1.752,00</b>	<b>146,60</b>	<b>1,5</b>	<b>97,73</b>
Sveti Jurij o Ščavnici	<b>1.142,50</b>	<b>95,21</b>	<b>1</b>	<b>95,21</b>
Apače	<b>2.470,00</b>	<b>205,83</b>	<b>2</b>	<b>102,92</b>
SKUPAJ	<b>9.833,00</b>	<b>819,42</b>	<b>7,5</b>	<b>109,25</b>

**Tabela št. 7** Povprečno število učinkivnih ur na eno socialno oskrbovalko

V letu 2009 je bil največji povprečni mesečni obseg učinkivnih ur na eno socialno oskrbovalko v občini Gornja Radgona, sledita občina Apače, ter Radenci in Sveti Jurij ob Ščavnici.

V letu 2009 je bilo zaposlene 0,5 delavke manj kot v letu 2008. V letu 2009 je v povprečju posamezna socialna oskrbovalka izvedla 109 učinkivnih ur na mesec.

## 2. Izpad delovnih ur zaradi bolniških odsotnosti zaposlenih socialnih oskrbovalk



**Graf št. 5** Bolniške odsotnosti

Občina	št. dni bolniške odsotnosti	Nadomestne zaposlitve število dni	izpad delovnih dni	Izpad delovnih ur
Gornja Radgona	11,5		11,5	92
Radenci	28,5		28,5	228
Sveti Jurij o Ščavnici	39	11	28	224
Apače	34		34	272
SKUPAJ	121		102	816

**Tabela št. 8** Izpad delovnih ur zaradi bolniških odsotnosti socialnih oskrbovalk

Center za se že daljše obdobje ukvarja s težavami povezanimi z odsotnostjo socialnih oskrbovalk zaradi bolezni in ustreznega nadomeščanja odsotne delavke na terenu. Ne glede na bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalk so uporabniki upravičeni do celotnega obsega in vrste storitve, ki ga je center z njimi pisno dogovoril. Center je v letu 2009 dejansko izvedel vse dogovorjene ure z uporabniki, razen v občini Gornja Radgona, kjer je zaradi prevelikega števila učinkovitih ur in odsotnosti socialnih oskrbovalk, eni uporabniki na podlagi njenega soglasja zmanjšali dnevni obseg storitve za 1 uro. Da se je dogovorjeni obseg storitve z uporabniki lahko izvedel so morale zaposlene socialne oskrbovalke delati tudi izven rednega delovnega časa, zmanjšal pa se je tudi obseg koriščenja letnega dopusta. Na dan 31.12. so imele socialne oskrbovalke skupno neizkoriščenih 91 delovnih dni oz. 40 % letnega dopusta za leto 2009,

V letu 2009 je bilo 108,5 delovnih dni izpada ali 868 ur zaradi bolniških odsotnosti (do 30 dni) zaposlenih socialnih oskrbovalk. Z dodatno zaposlitvijo je bilo nadomeščenih le 11 delovnih dni oz. 88 delovnih ur. Center je prejel refundacijo s strani zdravstva za 14 delovnih dni.

Ne glede na gornje ugotovitve še vedno ostaja odprto vprašanje doseganja 120 učinkovitih ur neposredne socialne oskrbe na domu uporabnika na mesec na eno socialno oskrbovalko. Na doseganje navedenega normativa, ki ga opredeljuje Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cene socialno varstvenih storitev, imajo pomembno vlogo naslednji dejavniki:

- zagotavljanje vseh pravic zaposlenim socialnim oskrbovalkam po delovno pravni zakonodaji
- upoštevanje načel dobre prakse ( tedenski delovni sestanki)
- število uporabnikov na eno socialno oskrbovalko (drobljenje storitve)
- riziki ( nenaden izpad posamezne učinkovite ure, ki je ni možno nadomestiti)

Večina zaposlenih socialnih oskrbovalk je starih nad 40 let, zato so imele v letu 2009 pravico do letnega dopusta skupno 225 dni oz. povprečno 28,12 delovnih dni na eno socialno oskrbovalko. Pri metodologiji za izračun učinkovitih ur pa se je upoštevalo povprečno le 20 dni letnega dopusta.

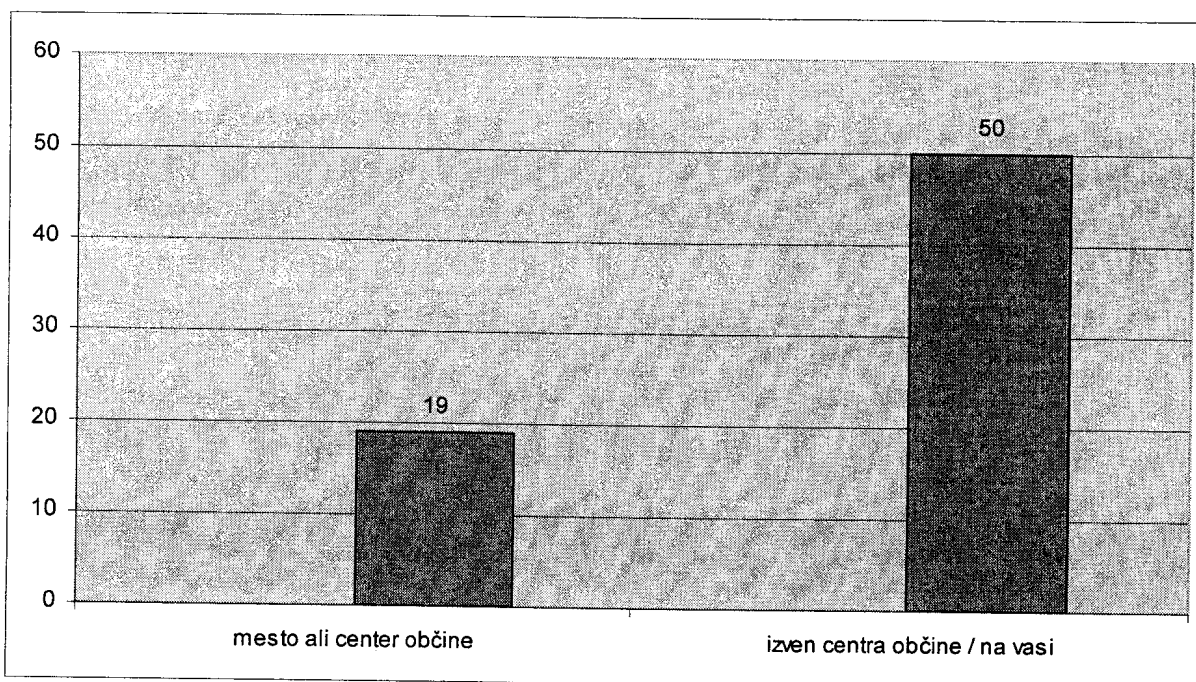
Socialne oskrbovalke se srečujejo enkrat tedensko na delovnih sestankih v obsegu 2 uri, kar po naši oceni ni zajeto v normativu 120 učinkovitih ur, saj je praksa pri posameznih izvajalcih zelo različna. Dosledno se izvaja tudi uvodno srečanje med socialno oskrbovalko in novim uporabnikom ob vključitvi v izvajanje storitve.

Prav tako so socialne oskrbovalke v letu 2009 povprečno izvajale storitev za 6 uporabnikov in s tem potrebovale povečan obseg časa za prevoz od enega do drugega uporabnika. Pravilnik o

standardih in normativih namreč določa a socialna oskrbovalka izvaja storitev za 5 uporabnikov dnevno

Na doseganje učinkovitih ur vplivajo tudi dejavniki, kot je razpršenost naselij v posamezni občini, dnevna frekvenca izvajanja storitve in tedenska pogostnost izvajanja storitve pri posameznem uporabniku.

### 3. Razpršenost naselij



**Graf št. 6** Uporabniki glede na razpršenost naselij

**Tabela št. 8** Število uporabnikov glede na razpršenost naselij po občinah

Občina	mesto ali center občine	izven centra občine / na vasi	S k u p a j 2009
Gornja Radgona	7	19	26
Radenci	9	10	19
Sveti Jurij o Ščavnici	1	9	10
Apače	3	13	16
<b>SKUPAJ</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>71</b>

Za 70,4 % uporabnikov oz. za 5, 2 % več kot v letu 2008 se je storitev izvajala izven mesta oz. centra občine, kar pomeni, da so socialne oskrbovalke porabljele veliko delovnega časa za pot do uporabnikov, posebej v občini Sveti Jurij ob Ščavnici in občini Apače, kjer je tudi razpršenost naselij večja. Tudi v občini Gornja Radgona se je število uporabnikov vključenih v storitev, ki živijo zunaj centra oz. mesta v letu 2009 povečalo za 6 uporabnikov oz. 44%.

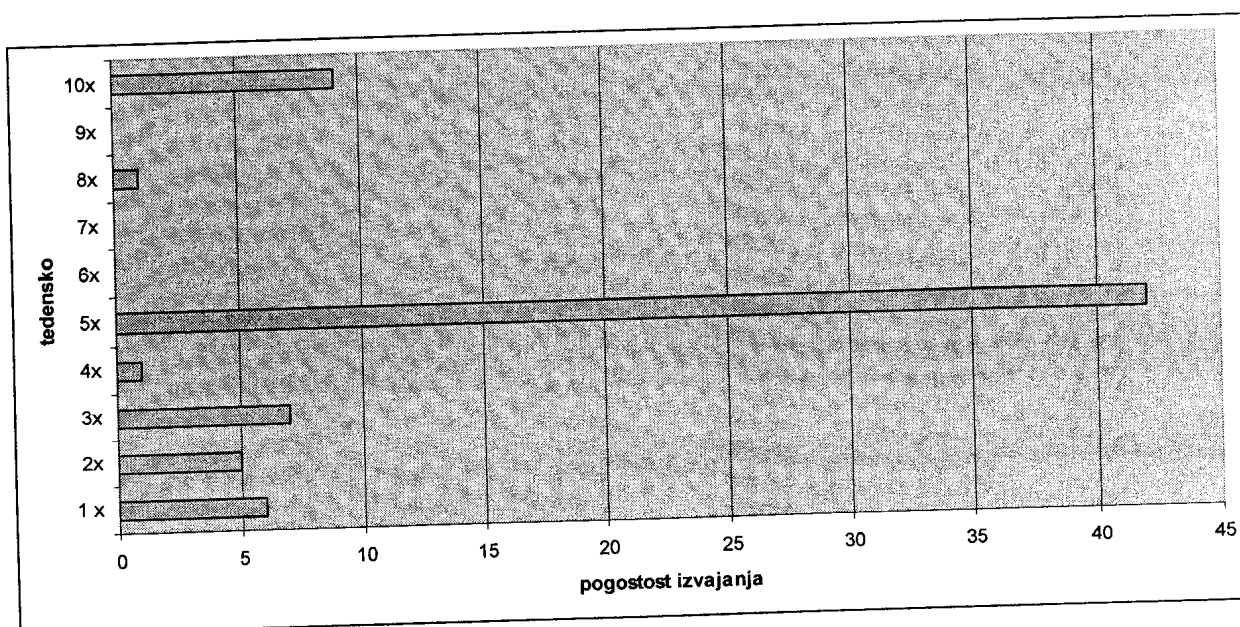
#### 4. Frekvenca izvajanja storitve na domu uporabnika tedensko

**Tabela št. 9** Prikaz pogostnosti izvajanja storitve na domu uporabnika tedensko po občinah na podlagi sklenjenih dogovorov o izvajanju storitve

Občina	1 x	2x	3x	4x	5x	6x	7x	8x	9x	10x	SKUPAJ
Gornja Radgona	2	4	2		15					3	26
Radenci	1	1	3		11					3	19
Sveti Jurij o Ščavnici	1			1	4			1		3	10
Apače	2		2		12						16
<b>SKUPAJ</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>42</b>			<b>1</b>		<b>9</b>	<b>71</b>

Pri posameznem uporabniku, kjer smo v letu 2009 izvajali storitev na podlagi več sklenjenih dogovorov je izračunano povprečje.

**Graf št. 7** Pogostnost izvajanja storitve tedensko glede na sklenjene dogovore



V letu 2009 se je pri 73,2 % uporabnikov izvajala storitev vsak dan od ponedeljka do petka in sicer enkrat na dan pri 59,1 % uporabnikih, pri 14 % uporabnikih pa se je storitev izvajala dvakrat dnevno. Pogostnost izvajanja storitve pri posameznem uporabniku dodatno prispeva k povečevanju delovnega časa, ki ga socialne oskrbovalke porabijo na poti do uporabnikov.

Pri določanju normativa učinkovitih ur so pomembni tudi riziki, ki so sestavni del izvajanja storitve in sicer:

- izpad ur zaradi nenadnega odhoda uporabnika v bolnišnico
- ali zaradi drugih razlogov in izpadle učinkovite ure ni možno nadomestiti.

V navedenih situacijah gre za izpad vmesnih ur dela po planu med posameznimi uporabniki, ki jih ne da takoj nadomestiti z drugim uporabnikom, ni pa možen tudi premik ure po planu, zato ta izpad ure vsekakor sodi v rizik, ki bi se moral prišteti k mesečnim učinkovitim uram.



Vse navedene ugotovitve v zvezi z doseganjem mesečnih efektivnih ur na posamezno socialno oskrbovalko opozarjajo na okoliščine, ki bi jih občine morale upoštevati pri določanju števila efektivnih ur mesečno na eno socialno oskrbovalko.

Občine imajo v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev možnost znižati število efektivnih ur. Prvi člen tega pravilnika namreč določa, da lahko občina zaradi posebnosti naselja ali posebnosti obravnave uporabnikov dovoli odstopanje od normativa, ki znaša 120 efektivnih ur mesečno na eno socialno oskrbovalko.

Socialne oskrbovalke lahko po naši oceni zaradi razpršenosti naselij, posebnosti obravnave uporabnikov in drugih ugotovljenih okoliščin dosegajo največ 100 efektivnih ur dela mesečno. Takšna odločitev bi prispevala k povečanju kakovosti izvajanja storitve, izboljšanju delovnih pogojev socialnih oskrbovalk.

Podobna znižanja efektivnih je opravilo veliko občin, saj tudi drugi izvajalci ugotavljajo, da normativa 120 efektivnih ur ni možno dosegati v normalnem delovnem času. Znižane efektivne ure se gibljejo okrog 100, 105, 110 efektivnih ur na eno socialno oskrbovalko mesečno glede na razpršenost naselij in posebnosti obravnave uporabnikov, v nekaterih občinah pa tudi 90 ur mesečno.

## V. UPORABNIKI

Storitev pomoč na domu je namenjena uporabnikom, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje in se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe oz. nege ne zmorejo ali zanjo nimajo možnosti.

### 1. Upravičenost do storitve

Uporabniki so osebe, ki jim preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugega ohranjajo zadovoljivo telesno in duševno počutje in lahko funkcionirajo v znanem bivalnem okolju tako, da jim vsaj za določen čas ni potrebno institucionalno ali drugo varstvo. Upravičenci so:

- osebe stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo staranje nesposobne za samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolne osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra brez občasne pomoči druge osebe nesposobni za samostojno življenje,
- hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

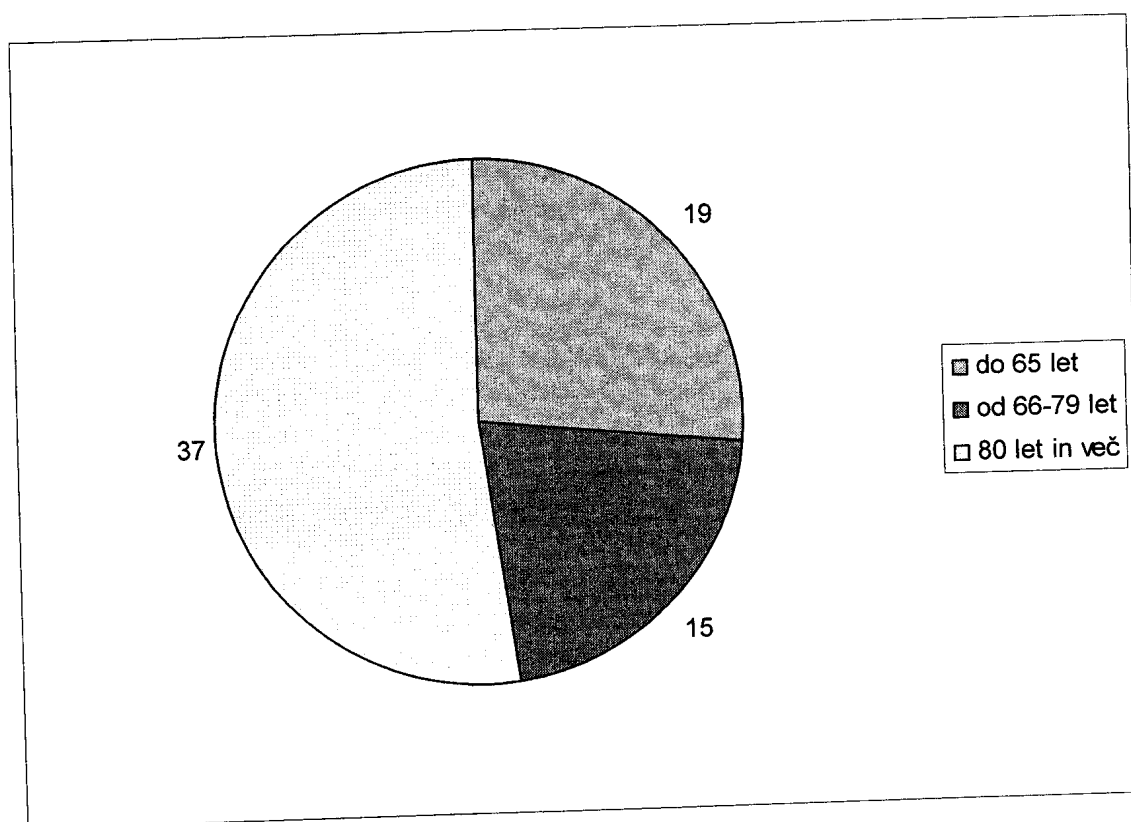
Za vse uporabnike, ki so bili v letu 2009 vključeni v storitev je bilo ugotovljeno, da so upravičenci do storitve.

**Tabela št. 10** Upravičenost do storitve

Občina	nad 65 let	status invalida	druge inv. osebe	kronično bolni	bolni otrok	SKUPAJ
Gornja Radgona	19	1		6		26
Radenci	17			2		19
Sveti Jurij ob Ščavnici	6	2		1	1	10
Apače	11	2		3		16
SKUPAJ	53	5		12	1	71

V strukturi uporabnikov glede upravičenosti do storitve ni napram letu 2008 nobenih bistvenih sprememb. Največ upravičencev, kar 74% ali dve tretjini je starih nad 65 let in zaradi starosti ali pojavov ki spremljajo staranje potrebujejo pomoč pri lastni oskrbi.. En upravičenec je bil tudi otrok z motnjo v duševnem in telesnem razvoju.

## 2. Starostna struktura uporabnikov



**Graf št. 8** Starostna struktura upravičencev

**Tabela št. 11** Struktura uporabnikov po starosti in spolu po občinah

Občina	starost do 65 let		od 66 do 79 let		80 let in več		SKUPAJ	
	moški	ženske	moški	ženske	moški	ženske	moški	ženske
Gornja Radgona	4	4	3	6	3	6	10	16
Radenci	2		1	3	4	9	7	12
Sveti Jurij ob Ščavnici	3	1		1	2	3	5	5
Apače	5			1	1	9	6	10
SKUPAJ	14	5	4	11	10	27	28	43
SKUPAJ VSI	<b>19</b>		<b>15</b>		<b>37</b>		<b>71</b>	

Iz starostne strukture uporabnikov je razvidno, da je več kot polovica uporabnikov, ki so bili vključeni v storitev v letu 2009 starih nad 80, prevladujejo ženske. Med upravičenci do 65 let, katerih je bilo 26 % pa prevladujejo moški. Sama starostna struktura kaže na to, da so v storitev večinoma vključeni uporabniki, ki imajo težave zaradi pojavov, ki spremljajo staranje. V letu 2009 se je povečalo število vključenih oseb mlajših od 65 let. Predvsem so to mlajše invalidne in kronično bolne osebe, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb.

### 3. Življenjske razmere uporabnikov

**Tabela št. 12** Življenjska skupnost uporabnikov

Občina	živi sam	živi z otrokom	živi z zakoncem	z drugimi sorodniki	z drugimi osebami	SKUPAJ
Gornja Radgona	9	5	9	3		26
Radenci	10	4	4	1		19
Sveti Jurij ob Ščavnici	5	1	2	1	1	10
Apače	9	3	3	1		16
SKUPAJ	33	13	18	6	1	71

Polovica uporabnikov živi samih v lastni hiši ali najetem stanovanju, druga polovica pa živi v družinski skupnosti z zakoncem, otrokom ali drugimi osebami. V primerjavi z letom 2008 ni posebnih odstopanj glede življenjskih razmer uporabnikov.

Iz pregleda strukture uporabnikov je razvidno, da je storitev dejansko bila izvedena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, ter se zaradi starosti, bolezni ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti.

## VI. IZVAJALCI PROGRAMA:

V letu 2009 je bilo na področju pomoči na domu zaposlenih skupno 7,5 socialnih oskrbovalk in 0,5 strokovne delavke, ki je vodja in koordinator izvajanja storitve. Pet zaposlitev je bilo za nedoločen čas in tri za določen čas. V letu 2009 sta bili do 31. avgusta dve subvencionirani zaposlitvi, nato do konca leta 2009 ena subvencionirana zaposlitev. Vse izvajalke razen ene so strokovno usposobljene za izvajanje storitve.

Socialne oskrbovalke se vključujejo v dodatno usposabljanje in imajo organizirano supervizijo.

## VII. CILJI STORITVE:

Cilj programa pomoč družini na domu so naslednji:

- doseganje večje kakovosti življenja starejše in invalidne populacije v bivalnem okolju,
- razvoj oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego,
- celosten pristop pri obravnavi starejših in invalidnih oseb,
- ustvarjanje pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju,
- vzpostavljanje dobrega sodelovanja z uporabniki in njihovo socialno mrežo,
- dobro med institucionalno sodelovanje
- stalno analitično spremljanje potreb po storitvi,
- zavzemanje za povečevanje socialne vključenosti starejših, invalidnih in kronično bolnih oseb in
- zasledovanje ciljev Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva 2006-k

Storitev bomo še naprej razvijali in izpopolnjevali, da bi jo lahko koristilo čimveč uporabnikov, saj se zavedamo, da je za starega ali bolnega človeka temeljni problem odhod iz domačega okolja. Biti v okolju, kjer človeka vežejo vse življenjske navade in kjer se dobro znajde, ve kje je kaj, kjer so njegove stvari in kjer je vsaka stvar povezana z njegovim življenjskim spominom, je življenjska kvaliteta, ki jo lahko pomagamo uresničiti z dobro organizirano in kvalitetno izvedeno socialno varstveno storitvijo pomoč na domu.

## VIII. FINANCIRANJE:

Program storitve pomoč na domu se je financiral na podlagi pogodb o financiranju storitve sklenjenih z občino Gornja Radgona, Radenci, Sveti Jurij ob Ščavnici in Apače, ter s sofinanciranjem zaposlitev s strani Republiškega zavoda za zaposlovanje. Delni finančni prispevek pomenijo tudi uporabniki, ki si storitev plačujejo sami – samoplačniki in tisti ki storitev plačujejo delno.

Cena storitve se je oblikovala v skladu z predpisano metodologijo za oblikovanje cene socialno varstvenih storitev in je znašala za uporabnike v vseh štirih občinah 3,83 EUR za eno

uro neposrednega dela socialne oskrbovalke. V primerjavi z letom 2008 je cena zaradi dodatnih subvencij občin tudi v letu 2009 za uporabnike ostala nespremenjena.

Zakon o socialnem varstvu nalaga občinam obveznost, da storitev pomoč na domu subvencionirajo v višini 50 %, kar pomeni pomemben premik k dostopnosti do storitve. Poleg tega lahko občine še dodatno subvencionirajo storitev in s tem vplivajo na višino cene za uporabnika.

### 1. Plačilo storitve

**Tabela št. 13** Plačevanje storitve s strani uporabnikov po občinah

Občina	samoplačniki	delno plačilo	brezplačno	SKUPAJ
Gornja Radgona	<b>20</b>		<b>6</b>	<b>26</b>
Radenci	<b>18</b>		<b>1</b>	<b>19</b>
Sveti Jurij ob Ščavnici	<b>7</b>		<b>3</b>	<b>10</b>
Apače	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>16</b>
SKUPAJ 2009	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>71</b>

Še vedno ostaja dejstvo, da je največ uporabnikov takih, ki si storitev plačujejo sami. Od vseh uporabnikov je bilo 78% uporabnikov samoplačnikov, 10 uporabnikov je uveljavilo oprostitev pri plačilu storitve v skladu z določili Uredbe o oprostitvi pri plačilih socialno varstvenih storitev in je zanje delno ali v celoti plačevala storitev posamezna občina. Občine so v celoti plačevale storitev tudi za osebe s priznanim statusom invalidne osebe po Zakonu o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb (invalidne osebe pred polnoletnostjo), ki so po Zakonu o socialnem varstvu oproščene plačila storitve pomoč družini na domu.

Ugotavljamo, da je storitev za nekatere uporabnike predraga, zato si ne naročajo takšnega obsega storitve kot bi ga dejansko potrebovali. Gre predvsem za uporabnike, ki bi za bolj kvalitetno funkcioniranje doma potrebovali več ur storitve dnevno, vendar je takšen povečan obseg storitve zanje pogosto cenovno nesprejemljiv, oprostitev plačila storitve pa ne želijo uveljavljati.

## IX. REZULTATI IN EVALVACIJA

Center za socialno delo nastopa v vlogi izvajalca storitve in je dolžan storitev izvajati v skladu zakonskimi predpisi, stroko socialnega dela in načeli dobre prakse v obsegu kot ga določi vsaka občina posebej. Storitve pomoč na domu se je kontinuirano izvajala skozi vso leto. V storitev so bili vključeni vsi uporabniki iz vseh štirih občin, ki so storitev potrebovali.

Kljub temu, da se je obseg storitve v občini Gornja Radgona povečal in da je bilo prisotno več dejavnikov, ki vplivajo na organizacijo izvajanja storitve ter zagotavljanja potrebnega števila učinkovitih ur mesečno (bolniške odsotnosti, razpršenost naselij, frekvenca izvajanja storitve) smo vso leto skrbeli, da je storitev bila izvedena strokovno in v zadovoljstvo uporabnikov. Zavedamo se, da je življenje doma eno od bistvenih komponent zagotavljanja kakovostne starosti, ki jo je težko nadomestiti v drugem okolju, tudi če to ponuja večje udobje.

Ves čas izvajanja storitve ugotavljamo, da bi se storitev morala izvajati tudi v popoldanskem času in v večernih urah. Vzpostavitev celodnevne pomoči na domu bi zahtevala dodatne

zaposlitve za vse štiri občine.. Uporabnikom bi se na ta način dodatno povečala kvaliteto vsakodnevnih oskrb, saj bi pomoč lahko dobili ves dan. Tako so še vedno nekateri uporabniki, predvsem tisti, ki nimajo lastne socialne mreže, največkrat v popoldanskem času in večernih urah, prepuščeni dobri volji oz. pripravljenosti sosedov. Tovrstna pomoč pa jim vedno ne prinaša potrebne varnosti in dejansko potrebne pomoči.

Občine se kot financer storitve same odločajo o obsegu storitve, ki ga bodo zagotavljale za upravičence v skladu z Resolucijo o nacionalnem programu socialnega varstva od leta 2006 do leta 2010 in višino sredstev, ki jih bodo poleg zakonske obveznosti dodatno namenjale za izvajanje te storitve.

Evalvacija izvajanja storitve se opravlja sproti v intervjuji z uporabniki in njihovimi svojci in na tedenskih delovnih sestankih vodje z socialnimi oskrbovalkami. Izvajalke sproti poročajo o učinkih pomoči in vseh zaznanih spremembah pri uporabnikih in v družini. Pozitivne spremembe se kažejo predvsem v izboljšanju psihofizičnega počutja uporabnikov in tudi članov družine. V razgovorih z uporabniki in svojci ugotavljamo, da zaupajo v storitev, da jim ta daje potreben občutek varnosti in gotovosti, da bo storitev pravočasno in kvalitetno izvedena.

Zavedamo se, da zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo povečuje njihovo življenjsko kvaliteto saj krepi njihovo moč in voljo za aktivno sodelovanje in izkoriščanje vseh njihovih preostalih psihofizičnih zmožnosti.

Uporabniki, ki živijo sami, se na socialno oskrbovalko pogosto tudi osebno zelo navežejo, saj jim praktično nadomesti družino. Njihova prisotnost zmanjšuje pri uporabnikih tudi problem osamljenosti, ki je v starosti najpogostejši in najbolj trdovraten. S storitvijo socialne oskrbe tako prispevamo k večji socialni vključenosti mnogih naših uporabnikov..

Učinkovitost program se kaže tudi v tem, da ni bilo nobenega ugovora uporabnikov ali njihovih svojcev na izvajanje storitve.

Veliko uporabnikov in svojcev izraža pohvale občinam, saj ocenjujejo uvedbo programa storitev pomoč na domu kot pozitiven premik posamezne občine v skrbi za starejše in invalidne osebe, hkrati pa izražajo željo po širitvi storitve, tako da bi bila dosegljiva tudi v popoldanskih in večernih urah.

Glede na ugotovljeno, lahko ocenimo, da smo v letu 2009 dosegli cilje, ki smo si jih na področju storitve pomoči družini na domu – socialna oskrba, zastavili.

Pripravila:  
Zora Borke, dipl. soc. delavka

Direktorica:  
Marija Šauperl, univ. dipl. soc. delavka



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marija Šauperl', written over the official stamp.



REPUBLIKA SLOVENIJA  
Center za socialno delo Gornja Radgona  
Partizanska cesta 21, 9250 Gornja Radgona, SLOVENIJA

Datum: Februar 2010

## POSEBNA POROČILA O IZVAJANJU PROGRAMOV V LETU 2009:

1. PROGRAM: POMOČ DRUŽINI IN POSAMEZNIK
2. PROGRAM: REJNIŠKA DRUŽINA – NADOMESTNA, DRUGAČNA, POSEBNA

**Naziv programa: POMOČ DRUŽINI IN POSAMEZNIKU**

### **ČAS IZVAJANJA**

Program Pomoč družini je Center za socialno delo Gornja Radgona izvajal neprekinjeno od 1.4.1999. Od leta 2008 se izvaja razširjen program, Pomoč družini in posamezniku. Program psihosocialne pomoči Pomoč družini in posamezniku se je izvajal kontinuirano od 1.1.2009 do 31.12.2009.

### **OBSEG PROGRAMA**

V letu 2009 je bilo v program Pomoč družini vključenih skupaj 16 družin, od tega tri rejniške družine. V okviru programa je bila nudena pomoč skupaj 26 otrokom in 25 odraslim, staršem otrok in rejnikom. V program sta bili kontinuirano vključeni tudi dve odrasli osebi, ki jima je bila nudena pomoč v okviru programa.

Program se je izvajal na domu posamezne družine oz. posameznika in sicer 1 do 2 krat na teden po 1,5 do 3 ure. Dnevno se je pomoč izvajala v dveh do treh družinah in pri posameznikih.

Zaposleni v programu so opravili tudi vrsto enkratnih dejanj, s čimer je bila uporabnikom nudena takojšnja pomoč pri rešitvi problemskih situacij (npr. pomoč pri takojšnji premostitvi materialne stiske – ureditev paketa, vloge za denarno socialno pomoč, pomoč pri urejanju zdravstvenih zadev).

### **UPORABNIKI**

Program psihosocialne pomoči družini se je izvajal za naslednje ciljne skupine:

- družine s težavami
- družine, pri katerih se posledice disfunkcije kažejo pri otrocih
- družine, kjer je prepoznana ogroženost otrok v njihovem razvoju

- družine, ki jih obravnava center za socialno delo zaradi akutnih ali kroničnih težav v socialnem delovanju
- otroci z učnimi in vedenjskimi težavami
- osebe s težavami v duševnem zdravju
- odvisniki
- stari
- brezdomci.

Program psihosocialne pomoči je namenjen družinam in posameznikom s problemi, ki jih sami ne zmorejo reševati in pri tem potrebujejo pomoč.

## **IZVAJALCI PROGRAMA**

Izvajalci programa so bili strokovni delavci centra, nosilci posameznih primerov, t.j. družin oz. posameznikov. Družine, vključene v program so bile obravnavane v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom oz. obravnavane na področju ukrepov za zaščito otrok. Posamezniki, vključeni v program pa so bili obravnavani tudi v okviru socialnovarstvene storitve osebne pomoči. Program je vodila strokovna delavka s področja izvajanja socialnovarstvenih storitev.

Izvajalke programa Pomoč družini in posamezniku so bili poleg strokovnih delavcev centra še laični sodelavci, ki so bili vključeni v program preko javnih del. Program je v letu 2009 izvajalo vsega skupaj sedem različnih laičnih sodelavcev – svetovalcev, trije laični sodelavci naenkrat.

## **CILJI**

programa Pomoč družini in posamezniku so:

- ogroženim otrokom in mladostnikom izboljšati možnosti za zdrav nadaljnji razvoj z načrtnim in nadzorovanim vpeljevanjem sprememb v njihovem matičnem družinskem okolju;
- otrokom in mladostnikom v situacijsko pogojenih stiskah in težavah, ki jih sami ne znajo in ne zmorejo odpraviti, nuditi ustrezno pomoč z namenom vplivati na spremembe v vedenju in poiskati ustrezne rešitve za odpravljanje težav;
- nuditi pomoč družinam ogroženih otrok pri urejanju odnosov med družinskimi člani, doprinesiti k ustrežnejši in adekvatnejši skrbi za otroke in usposobiti družino za opravljanje njene vsakdanje vloge;
- omogočiti vsem družinskim članom nove pozitivne izkušnje;
- ogroženim družinam nuditi pomoč pri širjenju in utrjevanju socialne mreže
- izboljšanje kvalitete življenja družin in posameznikov na podlagi individualnega načrta;
- krepitev obstoječe socialne mreže;
- Krepitev moči in vpliva vključenih uporabnikov v program in s tem večanje participacije v socialnem okolju.

Temeljne značilnosti programa Pomoč družini in posamezniku so:

- usmerjenost pomoči na družino kot celoto,
- izvajanje pomoči v matičnem okolju družine in posameznika,
- specializirana pomoč otrokom in mladostnikom,



- kontinuiteta in pogostost izvajanja pomoči (najmanj enkrat tedensko),
- sodelovanje strokovnih in laičnih sodelavcev pri izvajanju programa pomoči,
- poudarek na timskem delu vseh udeleženi v sistemu pomoči.

Najpogostejša opravila, ki se izvajajo, zajemajo pomoč na naslednjih področjih:

- pomoč pri urejanju medsebojnih odnosov v družini,
- pomoč pri razvijanju in vzdrževanju socialnih stikov,
- pomoč staršem pri izvajanju starševske skrbi,
- pomoč pri vsakodnevnem organiziranju življenja v družini,
- pomoč otrokom pri iskanju in uresničevanju kvalitetne življenjske usmeritve,
- organiziranje skupinskih dejavnosti za celotne družine,
- družabništvo,
- kreiranje prostega časa,
- pomoč pri opravljanju vsakodnevnih obveznosti skupaj z uporabniki storitev.

## **FINANCIRANJE**

Program psihosocialne pomoči Pomoč družini je bil v letu 2009 finančno podprt s strani Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje in občin Radenci, Sveti Jurij ob Ščavnici in Apače. Iz teh sredstev so se krili stroški zaposlovanja in materialni stroški za javne delavce, ki so bili vključeni v program kot izvajalci.

## **REZULTATI IN EVALVACIJA**

Tudi v letu 2009 sistematizirana evalvacija ni bila izvedena. Pri delu z družinami in posamezniki smo v razgovorih od uporabnikov storitev prejeli pozitivne povratne informacije. Starši največkrat vidijo kot pozitivno doseženi cilj izboljšanje učnega uspeha otrok, pozitivne spremembe v vedenju otrok. Manj kritični so do lastnega vedenja, uporabe vzgojnih metod, do izvajanja starševske skrbi za otroke, predvsem starši, ki vključenost program v določenem obdobju sprejemajo kot kontrolo in nadzor s strani centra. Pozitivni feedback programa beležimo tudi v lastnem interesu družin in posameznikov za nadaljnjo vključitev v program po preteku pogodb o vključitvi.

Pozitivni učinki programa se kažejo tudi pri delu s posamezniki, vključenimi v program. Njihova kvaliteta življenja se je pričela postopoma izboljševati, kar se kaže predvsem pri izboljšanju zdravstvenega oz. duševnega zdravja, širjenju socialne mreže, aktivnejšem preživljanju prostega časa, izboljšanju samopodobe.

## **TEŽAVE**

Pri izvajanju programa se srečuje center tudi s težavami in sicer:

V prvi vrsti se srečujemo s kadrovsko problematiko programa, v katerem so zaposlene osebe preko programa javnih del, ki je oblika zaposlitve za določen čas, brez možnosti podaljšanja, v kolikor zaposlena ne izpolnjuje pogojev ciljne skupine. V letu 2009 so se v programu izmenjali trije svetovalci v prejšnjih letih celo več. Menjava izvajalcev programa pomeni za

družine dodaten stres, saj morajo na novo spoznavati in se navezovati na novega svetovalca. Menjava kadra ogroža tudi strokovni razvoj te oblike pomoči.

Prepoznavanje potreb okolja in družin, ki rabijo pomoč, nujno narekuje razvoj programa v trajno obliko pomoči, za katero bi obstajali jasni pogoji izvajanja: vir financiranje, sistematizirana delovna mesta, ustrezna strokovna usposobljenost izvajalcev, ...

Težave nastajajo tudi pri izbiri kadra za delo v družinah s problemi, saj težko najdemo ustrezen kader, ki bi zadostili vsem pogojem, ki jih zahteva izvajanje programa na eni strani in pogojih za vključitev v javno delo na drugi strani. Ustrezen izbor kadra je ključnega pomena za nudenje kvalitetnih storitev družinam in posameznikom vključenim v program.

Pripravile:

Jana PLAVEC, dipl.soc.del.

Darja VUČAK, univ.dipl.soc.del.

**Naziv programa: REJNIŠKA DRUŽINA – NADOMESTNA, DRUGAČNA, POSEBNA**

**ČAS IZVAJANJA:**

Program Rejniška družina – nadomestna, drugačna, posebna se je izvajal skozi celo leto 2009.

**OBSEG PROGRAMA:**

V programu smo predvideli 10 mesečnih srečanj rejnic in rejnikov in sicer po 2 uri in dve skupni srečanja z rejenci in rejniki: izlet z rejenci in rejniki in srečanje z obdarovanjem rejencev ob koncu leta. V okviru mesečnih srečanj smo predvideli predavanje zunanjega strokovnjaka.

**UPORABNIKI:**

- rejniške družine, ki imajo rejence na področju UE Gornja Radgona. V skupino se vključujejo tudi rejnice, ki ne živijo na področju UE Gornja Radgona pri njih pa živijo rejenci s področja UE Gornja Radgona.
- Rejenci, ki jih je v rejniške družine namestil Center za socialno delo Gornja Radgona in rejenci, ki živijo v rejniških družinah UE Gornja Radgona

**CILJI:**

Cilji programa:

- odpiranje možnosti rejniškim družinam za komunikacijo
- odpiranje možnosti za razbremenitev in podelitev izkušenj
- pridobivanje odgovorov strokovnjakov, kadar gre za problem, ki ga v skupini ni mogoče rešiti
- širitev socialne mreže rejniškim družinam znotraj katere imajo raznotere možnosti za pomoč pri vzgoji in oskrbi rejencev
- seznanjanje z zakonodajo, ki velja na področju rejništva
- druženje rejencev in rejniških družin

Na področju, ki ga pokriva center, smo imeli v letu 2009 rejence nameščene v 15 rejniških družinah. 4 rejniške družine, ki so imele dovoljenje za opravljanje rejniške dejavnosti, niso imele nameščenih otrok. Dovoljenje za izvajanje rejniške dejavnosti je v letu 2009 prenehalo 3 rejniškim družinam in to na lastno željo oziroma so se rejenci osamosvojili in rejniki ne bodo opravljali več rejniške dejavnosti. Ob koncu leta 2009 imamo tako 16 rejniških družin z dovoljenjem za opravljanje rejniške dejavnosti. V letu 2009 je 1 rejnica je pridobila dovoljenje za izvajanje rejniške dejavnosti. V rejniško družino smo v letu 2009 na novo namestili 1 rejenko. Tri rejenke so v letu 2009 zaključile šolanje. Dve sta živeli v družinah izven občin, ki jih pokriva naš center. V treh rejniških družinah, ki jih pokriva naš Center, so 3 rejenci iz občin, za katere ni pristojen naš center. V rejniških družinah izven območja, ki ga pokriva naš Center, je v letu 2009 živelo 11 rejencev. V skupino rejnic se vključujejo tudi rejnice, ki živijo izven območja, ki ga pokriva naš Center, pri katerih pa živijo rejenci, za katere je pristojen naš center. Srečanja na skupini se je povprečno udeleževalo 12 rejnic in rejnikov.

## UMESTITEV PROGRAMA:

Program umeščamo med programe v podporo različnim družinskim oblikam.

## FINANCIRANJE:

V letu 2009 se nismo prijavi na razpis ministrstva iz razlogov, ker prejšnja leta na razpisu nismo uspeli. Program je bil zavrnjen z obrazložitvijo, da spada rejništvo pod redno dejavnost centra. Ker želimo rejnikom in rejencem nuditi več, smo se kljub temu odločili za izvajanje programa.

S prošnjami za sredstva smo obrnili na vse štiri občine in firme na področju občin Gornja Radgona, Radenci, Sveti Jurij ob Ščavnici in Apače. Občine so nam odgovorile, da se moramo za pridobitev sredstev prijavit na razpise, ki jih razpišejo za izvedbo socialnih programov. Od donatorjev nam je uspelo zbrati skupaj 454,88 EUR, kar je občutno manj kot v letu 2008, ko smo z donacijami zbrali 1.024,37 EUR.

Za izvedbo programa v letu 2009 smo porabili 454,88 EUR. Programa glede na planirana in prejeta sredstva v letu 2009 v nismo v celoti realizirali – organizirali nismo izleta za rejence in rejniške družine.

## REZULTATI IN EVALVACIJA:

Program je bil izvajan skozi celo 2009.

- z rejnicami in rejniki na skupini smo se srečali 6 krat
- v mesecu novembru smo izvedli predavanje na temo: **Sem prestrog/a ali preveč popustljiv/a**, ki ga je izvedla zunanja strokovnjakinja ga. Mihela Kovač dipl.del. terapevtka, spec. zakonske in družinske terapije ter vodja programa Šole za starše, rejnike in skrbnike
- 29.12.2008 smo organizirali srečanje z rejenci, rejniki in družinskimi člani z obdarovanjem rejencev.

Vsakemu srečanju z rejnicami in rejniki smo namenili določeno temo in pa določen čas razgovoru o tekočih problemih rejnikov z rejenci, kjer so sodelovali vsi prisotni: rejnice in rejniki ter strokovna delavka so svojimi izkušnjami pomagali drugim rejnikom, da so lažje razrešili določene situacije.

Rejnice in rejniki so z delom na tak način zadovoljni, tako povedo, ko se jih vpraša ob koncu leta. Skupaj z rejnicami in rejniki smo ugotovili, da so bila srečanja za njih koristna, da so dobili odgovore na mnoga vprašanja, ki so se postavljala pred njih in sami niso imeli rešitve. Na srečanja radi pridejo in v skupini dobro sodelujejo.

Ugotavljam, da s programom dosegamo cilje, ki smo si jih zastavili. Rejnice in rejniki se na srečanjih razgovorijo o problemih, ki jih imajo z rejenci, podelijo svoje težave in izkušnje z drugimi rejnicami in rejniki. Kot so povedali se s tem razbremenijo in lažje uresničujejo svojo vzgojno vlogo in svoje poslanstvo.

Ves čas izvajanja programa se pojavljajo finančne težave tako, da smo ves čas v dilemi ali bomo lahko izvedli tisti del programa, ki je vezan na višje stroške, kot je izlet ali srečanje ob

koncu leta z obdarovanjem. V letu 2009 tako nismo izvedli izleta in se nismo udeležili srečanja rejniških družin v Žalcu.

V letu 2010 se bomo prijavili na razpise občin, se s prošnjami obrnili na podjetja in samostojne obrtnike ter tako skušali pridobiti več sredstev za izvedbo programa.

Pripravila:

Mira MURŠIČ KLENAR, univ.dipl.soc.del.

Direktorica  
Marija Šauperl, univ. dipl. soc. delavka



