

2010

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

DIPLOMSKA NALOGA

DELOVANJE CENTRA ZA SOCIALNO DELO NA
PODROČJU SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

ANDREJA SOPIČ

ANDREJA SOPIČ

KOPER, 2010

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

DELOVANJE CENTRA ZA SOCIALNO DELO NA
PODROČJU SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Andreja Sopič

Koper, 2010

Mentor: prof. dr. Zvone Vodovnik

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava delovanje centrov za socialno delo in socialnovarstvene storitve kot del socialnega varstva, ki se izvaja v okviru teh javnih zavodov. Analiza delovanja obravnavane teme je narejena na primeru Centra za socialno delo Koper, in sicer le na storitvi pomoč na domu, saj ostale storitve niso natančno metodološko opredeljene. Storitve pomoč na domu se izvaja tudi preko koncesionarjev. Poleg delovanja obravnavane organizacije v okviru nepridobitnih organizacij in izvajalcev storitve so analizirani tudi upravičenci storitve, cene, stroški in subvencije. Ugotovljeno je povečevanje števila upravičencev, ki vplivajo na spremembo potreb. Potrebe upravičencev se uspešno zadovolji, če se vpeljejo inovativne metode, z novim javnim managementom, z metodami merjenja uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti. Z navedenim se delovanje javnega sektorja približa zasebnemu sektorju.

Ključne besede: socialno varstvo, socialnovarstvene storitve, pomoč na domu, Center za socialno delo Koper, javni zavod, koncesionarji, nepridobitne organizacije, inovativne metode, novi javni management, javni sektor, zasebni sektor.

SUMMARY

This thesis defines activities of “social work centers” and social services, as a part of the social assistance system, and that are performed within public institutions. The analysis of the activities of the said has been done on “The Koper Social Work Center” and it has been limited to the assistance at home, since other services are not clearly defined methodologically. Assistance at home is also entrusted to concessionaries. In addition to activities of the organization as non-profit organization and service providers are analyzed beneficiaries, prices, costs and subsidies. Their number of beneficiaries have been increasing over the years. This fact is changing needs in this area that should be followed and deal with. This could be performed by applying innovative method, new public management and with methods for monitoring successfulness, effectiveness, and quality of services, in order to keep pace with the private sector.

Key words: social assistance, social services, assistance at home The Koper Social Work Center, public institution, concessionaries, non-profit organizations, innovative methods, new public management, public sector, private sector.

UDK: 364(043.2)

VSEBINA

1 Uvod	1
1.1 Opredelitev obravnavanega problema	1
1.2 Namen in cilji diplomske naloge	2
1.3 Metodologija.....	2
1.4 Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.....	3
2 Pojmi, vidiki in pravni temelji	5
2.1 Pojem socialne varnosti in socialnega varstva.....	5
2.1.1 Socialnovarstvene storitve.....	6
2.1.2 Ostale socialnovarstvene pravice, prejemki, koordinacija, programi	7
2.2 Različni vidiki delovanja centrov za socialno delo	10
2.2.1 Filozofski vidik	10
2.2.2 Pravni vidik	12
2.2.3 Organizacijski vidik	15
2.2.4 Ekonomski vidik	19
2.3 Oris pravnih temeljev	24
2.3.1 Mednarodni viri.....	24
2.3.2 Ustava.....	26
2.3.3 Zakonski akti	27
2.3.4 Podzakonski akti	28
2.3.5 Nacionalni programi.....	37
3 Delovanje Centra za socialno delo Koper	41
3.1 Center za socialno delo Koper	41
3.1.1 Predstavitev in poslanstvo	41
3.1.2 Naloge	42
3.1.3 Organiziranost	44
3.2 Dodeljevanje socialnovarstvenih storitev	44
3.2.1 Socialnovarstvene storitve in njihovi upravičenci	44
3.2.2 Zaposleni in postopki	48
3.3 Statistična primerjava dodeljevanja socialnovarstvenih storitev v letih 2007, 2008 in 2009.....	48
3.3.1 Poročilo za leto 2007	49
3.3.2 Poročilo za leto 2008.....	51
3.3.3 Poročilo za leto 2009.....	52
3.3.4 Primerjava med leti	54
3.4 Ugotovitve in predlogi.....	56
4 Sklep	63
Literatura in viri	67
Priloge	73

TABELE

Tabela 3.1	Število in vrsta upravičencev socialnovarstvenih storitev v RS med letoma 2004-2007	45
Tabela 3.2	Število upravičencev po socialnovarstvenih storitvah v RS med letoma 2004-2007	46
Tabela 3.3	Število in vrsta upravičencev storitve pomoč na domu v MOK v letu 2007	49
Tabela 3.4	Cena in stroški storitve pomoč na domu za MOK v letu 2007.....	49
Tabela 3.5	Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2007	50
Tabela 3.6	Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2008	51
Tabela 3.7	Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2009	53

SLIKE

Slika 3.1	Število upravičencev po socialnovarstvenih storitev v RS med letoma 2004-2007	46
Slika 3.2	Število upravičencev socialnovarstvenih storitev v RS med letoma 2001-2005	47
Slika 3.3	Povprečna mesečna cena socialnovarstvene storitve pomoč na domu v CSD Koper med letoma 2007-2009.....	54
Slika 3.4	Primerjava mesečnih stroškov in subvencij v CSD Koper med letoma 2007-2009	55
Slika 3.5	Povprečno mesečno število upravičencev storitve pomoč na domu v CSD Koper med letoma 2007-2009.....	56

KRAJŠAVE

CDS Koper	Center za socialno delo Koper
EU	Evropska unija
ILO	Mednarodna organizacija dela
MOK	Mestna občina Koper
Skupnost CSD Slovenije	Skupnost centrov za socialno delo Slovenije
ZDR	Zakon o delovnih razmerjih
ZJZP	Zakon o javno-zasebnem partnerstvu
ZSV	Zakon o socialnem varstvu
ZZ	Zakon o zavodih
ZUP	Zakon o upravnem postopku

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavanega problema

Že od prazgodovine naprej je v človeški naravi prisotna želja po reševanju socialnih stisk. Na takšen način si ljudje med seboj pomagamo in krepimo občutek solidarnosti in vzajemnosti. Želja za reševanje socialnih stisk se lahko izvaja na različne načine, kot je samopomoč, pomoč svojcev, prijateljev ali pa pomoč s strani socialnih ustanov. Slednje se izvaja tudi preko centrov za socialno delo, ki so temelj obravnavane teme v diplomski nalogi.

Organiziranemu reševanju in preprečevanju socialnih stisk ljudi se posveča socialna politika. Ta je v vseh družbah in državah dvojna. Na eni strani gre za stroko socialnega dela in resor socialnega varstva. Prva je odgovorna za teoretično obravnavo socialne problematike, druga za organizacijo, financiranje, preprečevanje in reševanje socialnih stisk. Obe sta enako pomembni pri reševanju socialne problematike. Slednja se izvaja bližje ljudem, podlago delovanja pa ji daje prva oblika reševanja in preprečevanja socialnih stisk ljudi (Milošević in Poštrak 2003, 4).

Preprečevanje in reševanje socialnih stisk spada v sklop socialnega varstva, ki je del sistema socialne varnosti, preko katerega se izvaja socialna politika. Socialno varnost predstavljajo ukrepi za zagotavljanje socialne varnosti posameznika in preprečevanje socialnih tveganj. Sistem zagotavlja država, posameznik pa prispeva v obliki davkov in drugih obveznih dajatev. Osnovno načelo socialne varnosti v Sloveniji je, da: »[si] mora posameznik socialno varnost zagotoviti sam, država ustvari le pogoje.« (Milošević in Poštrak 2003, 18)

Sistem je sestavljen iz socialnega varstva in socialnih zavarovanj. Slednji sistem se deli na zdravstveno zavarovanje, pokojninsko in invalidsko zavarovanje ter zavarovanje za primer brezposelnosti. Vse tri sklope zavarovanj urejajo področni zakoni.

Socialno varstvo uresničuje načela in pravice, s katerimi se državljanom zagotavlja socialna varnost. Socialno varstvo je različno definirano glede na različna teoretična izhodišča. V širšem smislu je socialno varstvo: »nacionalni sistem, ki ljudem pomaga zadovoljevati socialne, ekonomske, izobraževalne, zdravstvene potrebe,« (Čačinovič 2006, 9), v ožjem smislu pa je za socialno varstvo značilna »univerzalnost«, kar je imenovano socialno skrbstvo. Cilj socialnega varstva je torej pomagati vsem ljudem, ne samo državljanom in zaposlenim, ki so v socialni stiski. To je sekundarni sistem, ki pride v poštev, ko posamezniki ne morejo rešiti stiske sami, kar pomeni, da sistem dopolnjuje socialna tveganja. V okviru tega sistema centri za socialno delo izvajajo naloge tudi s področja socialnovarstvenih storitev, ki so obravnavane v diplomski nalogi.

Na začetku 21. stoletja se zaradi različnih družbenih dejavnikov drastično povečujejo socialne stiske, ki jih posamezniki ne morejo sami rešiti, zato v ospredje stopajo izvajalci socialnega varstva, med katere spadajo ob kriznih centrih, domovih za starejše, varstveno-delovnih centrih, centrih za usposabljanje, oskrbovalnih stanovanjih ter koncesionarjih in zasebnikih prvenstveno centri za socialno delo. Delovanje centrov

za socialno delo je osredotočeno na reševanju socialnih stisk vseh skupin prebivalstva, v čemer se razlikuje od preostalih izvajalcev socialne varnosti. Navedeno pomeni, da se posameznik lahko obrne za pomoč in zaprosi za socialnovarstveno storitev ali pa drugo obliko pomoči, ki mu omogoči izhod iz socialne stiske. Zaradi tega je obravnavana tema zelo pomembna in ji je potrebno neprestano posvečati pozornost, ugotavljati, kako se teorija izvaja v praksi ter razvijati nove ideje, ki bi lahko prinesle izboljšave pri reševanju socialnih stisk ljudi.

Za bolj učinkovito in kakovostno reševanje socialnih stisk je potrebno uvesti spremembe, ki bi izboljšale reševanje socialnih stisk. Tudi na področju sistema socialnega varstva kot del javnega sektorja se govori o vpeljavi metod, ki so značilne za zasebni sektor. Ob tem pa je bistveno, da se planiranje, organiziranje, vodenje in kontrola kot del managementa izvajajo v vsaki organizaciji, ne samo v zasebnem sektorju, tj. v pridobitnih organizacijah, ampak da se značilnosti managementa dosledno in celovito izvajajo tudi v javnih zavodih, torej tudi v centrih za socialno delo.

1.2 Namen in cilji diplomske naloge

Vsebina diplomske naloge je vezana na dva pojma, to sta: socialnovarstvene storitve in center za socialno delo. Namen je ugotoviti, katere socialnovarstvene storitve se izvajajo preko centrov za socialno delo po veljavni zakonski podlagi, ugotoviti, kako se te storitve izvajajo v praksi, in sicer na območju Mestne občine Koper (MOK), na katerem deluje Center za socialno delo Koper (CSD Koper) in ugotoviti organiziranost tega javnega zavoda. Obravnava navedene organizacije je izpeljana na podlagi različnih vidikov. Vidiki zajemajo vse značilnosti delovanja, organiziranja in financiranja javnega zavoda v sklopu nepridobitnih organizacij in se dopolnjuje z vidiki nepridobitnih organizacij in managementa.

Teoretična in empirična obravnava teme je omejena z zgoraj navedenim namenom diplomske naloge ter razdeljena po ciljeh. Prvi cilj je ugotoviti zakonsko podlago socialnovarstvenih storitev in povzeti njihovo vsebino, ter povzeti zakonsko podlago centrov za socialno delo ter značilnosti javnih zavodov kot nepridobitnih organizacij v primerjavi s pridobitnimi organizacijami. Drugi cilj se navezuje na delo CSD Koper in storitev pomoč na domu. V diplomski nalogi sem raziskala, kako se je dodeljevala socialnovarstvena storitev med letoma 2007 in 2009, koliko upravičencev je imela, kateri so bili upravičenci, kakšna je bila cena storitve ter občinska in državna subvencija, koliko je bilo zaposlenih na CSD, koliko izvajalec ima socialnovarstvena storitev, ter kakšna je organiziranost obravnavanega zavoda. Zadnji cilj je oblikovanje smernic za učinkovitejše delovanje centrov za socialno delo.

1.3 Metodologija

Diplomska naloga je sestavljena iz teoretičnega in empiričnega dela. V prvem delu je obravnavana tema opredeljena na podlagi pravnih temeljev in po različnih vidikih, to so filozofski, pravni, organizacijski in ekonomski, ki so zajeti iz zakonodaje, pravilnikov, internih predpisov, člankov ter lastnih znanj in izkušenj.

V drugem delu diplomske naloge je obravnavana tematika predstavljena s preučevanjem statističnega pojava, to so socialnovarstvene storitve, ki jih izvaja CSD Koper. Statistična spremenljivka je izvajanje socialnovarstvenih storitev preko CSD Koper. Podatke o izvajanju oz. delovanju centra so pridobljeni pri obravnavanem zavodu in so statistično primerjani. Izračunani so odstotki, ki so uporabljeni za lažjo primerjavo med leti. Pri analizi podatkov so bila uporabljena pojasnila in mnenja, pridobljena z vodenim intervjujem, ki je bil opravljen s koordinatorico v lokalni mreži programov socialnega varstva na Centru za socialno delo Koper Diano Jerman, ter z direktorico navedenega centra Marijo Perkovič. Vprašanja vodenega intervjuja so priložena k prilogam (priloga 1).

1.4 Predvidene predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

Pri empiričnem delu sem se omejila na delo CSD Koper, vendar v obravnavo nisem zajela vseh nalog, ki jih izvaja CSD Koper. Zaradi obširnosti teme sem se omejila le na socialnovarstvene storitve. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* našteva pet socialnovarstvenih storitev, vendar CSD Koper izvaja le tri, zato so v analizi zajete le te storitve. Po intervjuju z direktorico CSD Koper sem ugotovila, da ne bo možno obravnavati vseh socialnovarstvenih storitev, ki se izvajajo v centrih za socialno delo, ker so storitve specifične, imajo različno pravno podlago in zato niso med seboj primerljive. Prav tako so njihovi podatki nepregledni in nedostopni. Edina storitev, ki sem jo lahko analizirala zaradi natančno določene metodologije izračuna cen, je pomoč na domu, ki se deli na mobilno pomoč in socialno oskrbo. V empiričnem delu je obravnavana le slednja, čeprav se v besedilu uporablja termin pomoč na domu in ne socialna oskrba, ker na takšen način so narejene tudi analize Inštituta RS za socialno varstvo in CSD Koper.

Kljub navedeni omejitvi pri obravnavanem problemu nam lahko skopa analiza marsikaj pove. Pri tem se pojavijo različna vprašanja, in sicer: kako lahko center za socialno delo, ki ne more zbrati podatkov o svojih storitvah, ugotavlja in analizira svoje delo ter ga primerja z drugimi centri. Omenjene analize delovanja CSD Koper so pomembne, saj lahko pokažejo, kje so pomanjkljivosti, ki jih je potrebno odpraviti.

2 POJMI, VIDIKI IN PRAVNI TEMELJI

V tem poglavju sta predstavljena temeljna pojma diplomske naloge, to sta center za socialno delo in socialnovarstvene storitve. Slednje so opredeljena z obrazložitvijo pojma socialne varnosti in socialnega varstva, center za socialno delo pa skozi različne vidike. Na koncu je predstavljeno še delovanje centra za socialno delo na področju socialnovarstvenih storitev, in sicer po pravnih temeljih.

2.1 Pojem socialne varnosti in socialnega varstva

Socialna varnost je celovit sistem, ki naj bi zavaroval prebivalstvo pred izgubo dohodka zaradi bolezni, brezposelnosti in starosti. Poleg tega naj bi zagotovil ustrezno zdravstveno varstvo ter bi pomagal družinam pri vzgoji otrok. Posledično naj bi omogočil bolj kakovostno življenje posameznika in njegove družine ter predvidel ukrepe in način pokritja različnih socialnih primerov. Socialna varnost preventivno rešuje stanja, ko se posameznik sooči s socialnimi tveganji, kot so npr. nesreča, bolezn, ko posameznik ne more preživljati sebe in svoje družine. Definicija socialne varnosti v najširšem smislu obsega pokritje vseh socialnih primerov, vključno primere socialne ogroženosti ali pomanjkanja, ne glede na to, ali se sistem uresničuje v okviru socialnih zavarovanj ali socialnega varstva (Ramovš 1995, 45). Navedeno pomeni, da socialno varstvo obsega širše področje socialne problematike, saj obsega dva sistema, to sta sistem socialnih zavarovanj in sistem socialnega varstva. Taka definicija je podlaga za 2. člen Ustave RS, ki pravi, da je Republika Slovenija socialna država.

Socialno varstvo kot podsistem socialne varnosti je: »mreža programov in ukrepov za reševanje socialne problematike prebivalstva.« (Kalčič 1996, 20) V primerjavi s socialnim zavarovanjem ima sekundarno funkcijo, saj je socialno zavarovanje obvezno in iz njega so opredeljene panoge zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja. Socialno zavarovanje je sistem »zagotavlja[nja] materialn[e] varnost[i] zaposlenih delavcev in njihovih družinskih članov.« (Kalčič 1996, 18) Obsega predvsem dajatve iz naslova osebnih problematik, tj. bolezni, invalidnost, starost, smrt, materinstvo, brezposelnost. Socialno varstvo pa zajema dejavnosti, ki so namenjena reševanju socialnih stisk in težav posameznikov in skupin prebivalstva ter dejavnosti namenjene preprečevanju socialne ogroženosti posameznika in skupin (Kalčič 1996, 19). To pomeni, da so v ta sistem vključeni tisti, ki niso zavarovani, in tisti, ki nimajo pravic, a vseeno potrebujejo pomoč. S takimi ukrepi se poskrbi za tiste upravičence, ki si socialne varnosti ne morejo zagotoviti sami, in pomaga sem jim tako, da se rešijo iz stiske. Socialno varstvo obsega socialnovarstvene storitve in druge pravice ter prejemke. Država s socialnim varstvom uresničuje načelo socialne države in zagotavlja pravico do življenja in dostojanstva. Sistem je namenjen vsakomur, ki ni vključen v noben drugi podsistem socialne varnosti. Poleg države so za to področje zakonsko pristojne tudi občine.

2.1.1 Socialnovarstvene storitve

Socialnovarstvene storitve so storitve, s katerimi se preprečuje socialne stiske v okviru socialnega varstva. Iz tega sledi, da gre za storitve, ki delujejo kot socialna preventiva. Obsegajo aktivnosti, s katerimi se pomaga posameznikom, ki so v stiski, in njihovim družinskim članom. Večinoma se storitve izvajajo preko javno socialno varstvenih zavodov, in sicer centrov za socialno delo, lahko pa se izvajajo preko domov za starejše in tudi koncesionarjev. Spodaj so opisane storitve, ki so predmet diplomske naloge, to so prva socialna pomoč, osebna pomoč in pomoč družini. ZSV našteva kot socialnovarstveno storitev tudi institucionalno varstvo, ki pa ni storitev, ampak pravica ter podobno velja za vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih, ki se ne izvaja v okviru centrov za socialno delo, zato niso predmet poglobljene obravnave, a vendar so predstavljeni, kakor velja tudi za druge naloge centrov za socialno delo.

Prva socialna pomoč je storitev, ki je namenjena vsem posameznikom, ki se znajdejo v socialni stiski. Namen socialne pomoči je prepoznavanje in opredelitev socialnih težav, poleg tega se predvidi možno rešitev ter se seznanijo upravičenca o vseh možnih oblikah socialnovarstvenih storitev, dajatvah, obveznostih in o socialnovarstvenih programih (12. člen ZSV).

Storitev *osebna pomoč* je prav tako kot prva socialna pomoč namenjena vsem posameznikom, ki imajo slabše socialne zmožnosti. S svetovanjem, z urejanjem in vodenjem je predvideno izboljšanje le-teh. Upravičenci so tisti, ki so zaradi različnih vzrokov v socialni stiski (13. člen ZSV).

Pomoč družini se deli na dva storitvi, in sicer: pomoč za dom in pomoč na domu, ki pomeni mobilno pomoč in socialno oskrbo na domu. Slednja se deli na socialno oskrbo in socialni servis. Socialni servis obsega pomoč pri hišnih opravilih, v primeru rojstva otroka, bolezni, invalidnosti, starosti in podobnih primerih, socialna oskrba pa pomeni socialno oskrbo invalidnih, starejših ter drugih oseb, ki se jim lahko s tako oskrbo nadomesti vključitev v institucionalno varstvo. Mobilna pomoč je prav tako pomoč na domu, le da ima drugačne upravičence, in sicer osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju. Pomoč za dom pa obsega strokovno svetovanje družini za njeno normalno funkcioniranje (15. člen ZSV).

Po katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, *institucionalno varstvo* ne spada pod storitve, čeprav je v ZSV tako opredeljeno, zato to področje ne bo podrobneje obravnavano v diplomski nalogi. Po ZSV institucionalno varstvo obsega take vrste pomoči v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki jih je bil upravičenec deležen doma ali pri lastni družini. Te pomoči so bivanje, prehranjevanje, varstvo ter zdravstveno varstvo (16. člen ZSV). Upravičenci so otroci in mladoletniki, ki so prikrajšani za normalno družinsko življenje, otroci in mladoletniki z motnjami v duševnem in telesnem razvoju ter odrasle osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju. Uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva se izvaja po *Pravilniku o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva*. Novost te socialnovarstvene storitve je izbira družinskega

pomočnika (18 a-r. člen ZSV). Družinski pomočnik je storitev, za katero se lahko odločijo upravičenci institucionalnega varstva in s tem zavrnejo pravico do celodnevnega institucionalnega varstva. Družinski pomočnik mora upravičencu nuditi pomoč, ki obsega nego, nastavitve, prehrano, gospodinjska opravila, zdravstveno oskrbo preko izbranega osebnega zdravnika, spremstvo itd. To je lahko tudi družinski član upravičenca, slednji pa je polnoletna oseba s težko duševno motnjo ali pa invalidna polnoletna oseba. Dodeljevanje obravnavane pravice izvaja center za socialno delo, ki odloči o pravici do družinskega pomočnika na podlagi mnenja komisije Zavoda za invalidsko in pokojninsko zavarovanje. Komisija torej odloči o družinskem pomočniku, o višini sredstev ter spremlja izvajanje pravice. Družinskega pomočnika financira občina, v kateri se nahaja center za socialno delo, dodatno pa se financira s sredstvi invalidne osebe, odvisno od višine njene sposobnosti in s sredstvi v višini prispevka zavezancev. Sredstva, ki so namenjena za to pravico, se dodeljujejo družinskim pomočnikom tudi kot delno plačilo za izgubljen dohodek v višini minimalne plače.

Vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji je organizirana oblika varstva, ki upravičencem omogoča ohranjanje in širjenje novih znanj ter delovnih spretnosti. Upravičenci so odrasle osebe z lažjo motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Izvajalci so varstveno-delovni centri (17. člen ZSV).

Pravna podlaga za *pomoč delavcem v podjetjih*, zavodih ter pri drugih delodajalcih opredeli to storitev kot svetovanje in pomoč pri reševanju težav pri delu, pri prenehanju delovnega razmerja ter pomoč pri uveljavitvi pravic iz zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja (18. člen ZSV).

2.1.2 Ostale socialnovarstvene pravice, prejemki, koordinacija, programi

Centri za socialno delo poleg socialnovarstvenih storitev izvajajo še druge naloge, ki so razpršene v različnih zakonskih in podzakonskih aktih, ki so predstavljeni v naslednjih poglavjih. Razsežnost področja socialnega varstva se pozna tudi v razpršenosti pravne podlage. Zaradi jasnosti in preglednosti je Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (Skupnost CSD Slovenije) izdala *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. S katalogom se je opredelilo standarde in normative za izvajanje nalog za:

- varstvo otrok in družine,
- varstvo otrok,
- varstvo odraslih,
- opredelitev pri plačilu storitev,
- denarno socialno pomoč,
- starševsko varstvo in družinski prejemki,
- lokalno in regionalno koordinacijo,
- koordinacijo za preprečevanje nasilja in koordinacijo za izvrševanje nadomestila zaporne kazni,
- programe,

- socialnovarstvene storitve.

Po ZSV lahko upravičenci pridobijo socialnovarstveno storitve, pravice oz. prejemke. Kot je bilo že v uvodu omenjeno, je diplomska naloga omejena le na socialnovarstvene storitve, ki jih opravljajo centri za socialno delo, saj je področje socialne varnosti zelo obsežno in ga ni možno celovito obravnavati. Spodaj so opisane še ostale naloge, ki jih izvajajo centri za socialno delo, ki pa niso predmet diplomske naloge.

Varstvo otrok in družine zajema urejanje starševstva, urejanje odnosov v družini, dovolitev sklenitve zakonske zveze pred 18. letom, področje razveze zakonske skupnosti ali razpad zunajzakonske skupnosti ter ukrepe centra za socialno delo, ki temeljijo na zaščiti otroka (*Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih*).

Varstvo otrok obsega področje rejništva, posvojitve, skrbništva, obravnave otrok izven sodnega postopka ter obravnave mladoletnih otrok v sodnem postopku. Na tem področju je vmesno omeniti *Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti*, ki ga centri za socialno delo naj pogosteje uporabljajo v zadevah s področja varstva otrok.

Varstvo odraslih se ukvarja z obravnavo storilcev kaznivih dejanj, skrbništvom, urejanjem statusa invalida, urejanje pravice do družinskega pomočnika ter do obravnave starejših oseb ter obravnave oseb s težavami¹

Upravičenci lahko poleg socialnovarstvenih storitev in pravic na centru za socialno delo pridobijo tudi *socialnovarstvene prejemke*, ki posamezniku lahko izboljšajo kakovost življenja. Po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, so prejemki poimenovani kot materialna pomoč (Kalčič 1996, 29) , in sicer so to:

- denarna socialna pomoč,
- občinska denarna pomoč,
- pravice iz zavarovanja za starševsko varstvo,
- družinski prejemki,
- državne štipendije.

Denarna socialna pomoč je namenjena vsem upravičencev, ki potrebujejo nujno denarno pomoč, ker nimajo svojih sredstev. Z denarno socialno pomočjo upravičenci pridobijo minimalna življenjska sredstva. Prejemniki denarne socialne pomoči so upravičeni do naslednjih ugodnosti: oprostitev plačila naročnine za RTV, zdravstveno varstvo in zdravstveno zavarovanje, brezplačen vrtec, pomoč s strani nevladne organizacije Rdeči križ in Karitas, zastoj učbeniki v osnovni in srednji šoli, subvencionirana prehrana v osnovni in srednji šoli, subvencioniran prevoz v srednji šoli. Prejemniki denarne socialne pomoči so lahko tudi tisti, ki imajo dohodek iz dejavnosti.

¹ Opisane naloge centrov za socialno delo so povzete s internetne strani Skupnost CSD Slovenije in prav tako s Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.

Za njih pa velja *Pravilnik o metodologiji za upoštevanje dohodka iz dejavnosti za pridobitev pravice do denarne socialne pomoči*.

Občinska denarna pomoč se od občine do občine razlikuje. Mestna občina Koper (MOK) financira po *Pravilniku o dodeljevanju denarnih socialnih pomoči v MOK*, in sicer gre za nakup šolskih potrebščin, pomoč pri nakupu kurjave, plačilo šole v naravi za osnovnošolce, plačilo kosil osnovnošolcem med šolskim letom, plačilo kosil in varovanja na daljavo za starejše in invalidne osebe (Center za socialno delo Koper 2009).

Pravice iz zavarovanja za starševsko varstvo obsega starševski dopust (porodniški dopust, očetovski dopust, dopust za nego in varstvo otroka, posvojiteljski dopust), starševsko nadomestilo (porodniško nadomestilo, očetovsko nadomestilo, nadomestilo za nego in varstvo otroka, dobroimetje, posvojiteljsko nadomestilo) ter pravico staršev do krajšega delovnega časa zaradi starševstva (do 3. leta starosti otroka in do 18. leta starosti otroka s posebnimi potrebami). Do omenjenih pravic so upravičeni le tisti, ki so vključeni in plačujejo prispevke v okviru zavarovanja za starševsko varstvo (Center za socialno delo Koper 2009).

Družinski prejemki so denarni prejemki, ki obsegajo starševski dodatek (mesečni prejemek, ki traja 365 dni od rojstva otroka), pomoč ob rojstvu otroka, otroški dodatek (mesečni prejemek za otroke do 18. oz. 26. leta starosti), dodatek za veliko družino (enkratni letni prejemek za družine s tremi ali več otroki), dodatek za nego otroka, delno plačilo za izgubljen dohodek (*Zakon o starševstvu in družinskih prejemkih*).

Štipendije so s 1. septembrom 2008 prešle iz Zavodov za zaposlovanje pod okrilje centrov za socialno delo. Prav tako so se preimenovala iz republiških v državne in znižal se je cenzus upravičenosti, kar je povečalo število študentov (Hacin 2007, 3). Vloge za državne štipendije se vloga na tisti center za socialno delo, na območju katerega ima vlagatelj stalno prebivališče. Rok za oddajo vlog ni omejen (Center za socialno delo Koper 2009).

Koordinacija na lokalnem nivoju zavzema prepoznavanje ponudbe programov v lokalni skupnosti in usmerjanje uporabnikov, registracijo različnih izvajalcev, povezovanje sistemov na lokalnem nivoju, sodelovanje pri načrtovanju in razvijanju novih programov, organiziranje strokovne podpore in izvajalcev iz vladnega in nevladnega sektorja. Poleg tega se izvajajo aktivnosti, kot je na primer uvajanje sprememb v organizaciji dela znotraj centra za doseg zadovoljstva uporabnikov, skrb za sodelovanje zaposlenih, delovanje spletnih strani o dejavnostih centra, oblikovanje kataloga nevladnih organizacij in zasebnikov, razvoj novih programov, podpora in pomoč pri nastajanju programov, ki so pokazali dobro prakso. Na regionalni ravni se v okviru koordinacije izvajajo naloge povezovalcev sistema, spodbujevalcev novih programov in posredovalcev informacij (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2009).

Dejavnost regijskih koordinatorjev za preprečevanje nasilja in za izvrševanje nadomestne kazni je ciljno usmerjena v spremljanje, ustvarjanje ter dopolnjevanje sistema pomoči tistim, ki so podvrženi nasilju in tistim, ki bi morali prestajati zaporno

kazen. Slednji jo izvajajo preko opravljanja del v korist humanitarnih organizacij ali lokalne skupnosti v določenih primerih (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2009).

Razvojni programi so projekti, ki se lahko izvajajo poleg redne dejavnosti. Namenjeni so podpori posebnim skupinam prebivalstva, v katerih se želi zmanjšati in preprečiti socialne stiske ter izboljšati kakovost življenja. Slednje je poglavitni cilj programov, ki so lahko preventivni in razvojni. Ti programi se lahko izvajajo s pomočjo več centrov, saj tako pokrijejo večje območje in več finančnih sredstev (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije 2009).

2.2 Različni vidiki delovanja centrov za socialno delo

2.2.1 Filozofski vidik

Center za socialno delo je formalno gledano javni socialnovarstveni zavod, ki izvaja javno službo ter zaradi svojih značilnosti delovanja spada pod nepridobitne organizacije v javnem sektorju. Definicij je veliko in so med seboj primerljive in tudi zelo podobne, saj termin nepridobitna organizacija lahko pomeni javna služba, javni zavod, nevladna organizacija in podobno. Razsežnost navedene terminologije je velika in zato tudi nejasna in ne dovolj dosledno opredeljena, na kar poudarjajo številni teoretiki. Kljub vsemu pa vsaka oblika nepridobitnih organizacij služi enakemu namenu, tj. družbenemu interesu.

Neformalno center za socialno delo obsega veliko več, kot se pojmuje z besedo zavod, kajti za nekatere ljudi lahko predstavlja rešitev iz socialne stiske. Takrat, ko se ljudje sami ne morejo rešiti iz socialne stiske, se lahko poslužujejo drugih oblik pomoči in kot državljani pričakujejo, da bo država pomagala s svojimi socialnimi sistemi in programi.

Potrebe po ustanovah, ki bi pomagale ljudem v stiski, so se pojavile, še preden je prišlo do razslojevanja ljudi. Prve oblike socialne varnosti so nastale v obliki društev (Novak in Aleksej 2005, 33). Pomoč sočloveku je močno zakoreninjena v zgodovini in se je skozi stoletja nadgrajevala in postala vedno bolj kompleksna. Sčasoma je država socialno varstvo tudi uzakonila, a se skozi različne politične sisteme spreminja in s tem se posledično spreminja tudi organizacija izvajalcev socialnega varstva. Če vzamemo za primer Slovenijo pred letom 1991, vemo, da je bilo socialno varstvo zasnovano na marksistično-socialističnem konceptu (Ramovš 1995, 18). Zanj je bilo značilno, da je delovalo po točno določeni shemi, iz katere se ni dalo izstopati. Takšen sistem je pokopal civilno socialo in samopomoč. Koncept je bil poenostavljen, saj je dovoljeval le državno socialo, ki je imela monopol nad presojo in reševanjem socialnih stisk. Po drugi strani pa je bilo zaradi dobre organiziranosti operativno izvajanje socialne uspešno (Ramovš 1995, 19).

Reševanje socialnih problemov se je na začetku 21. stoletja spremenilo v samem konceptu oblike organiziranosti izvajalcev socialnega varstva. Tudi na področju socialnih zadev se je pojavil koncept trga, ki na splošno deluje na bolj ekonomsko

usmerjenih načelih. S konceptom trga se je odprlo večje število izvajalcev, ki ne delujejo po javnih pooblastilih in po drugih nalogah po zakonu, ampak preko koncesij. Primer takih izvajalcev so zasebni domovi za starejše, ki jih je zaradi potreb trga vedno več, a jih kljub temu še vedno primanjkuje. Statistični podatki kažejo, da se vsako leto povečuje število starejših oseb, kar vpliva na povečanje potreb po obsegu storitev, pravic ter prejemkov za starejše osebe. Ker se socialna politika v državi počasi spreminja in prilagaja novonastalim potrebam, so se na trgu pojavile nove oblike zadovoljevanja potreb starejših oseb, vendar teh je še vedno premalo. Ta nov koncept se ne more dokončno razviti, saj se miselnost ljudi ni spremenila. Še vedno ostaja mentaliteta iz prejšnjega sistema, ko je za vse poskrbela država. Za celovit razvoj trga na področju socialnih zadev bo potrebno počakati menjavo generacij, ki bodo sprejele novo miselnost, tj. kapitalistično miselnost tudi na področju socialnih zadev.

Posledice opisanega koncepta briše meje med zasebnim in javnim sektorjem, torej med klasičnimi in tradicionalnimi oblikami upravljanja na področju socialnega varstva in modernimi teorijami zasebnega sektorja. Delitev organizacij na nepridobitne in pridobitne je zastarelo in stereotipno ter v praksi neuporabno, saj se časi spreminjajo, prav tako zakonitosti in posledično tudi teorije o učinkovitosti in kakovosti vodenja organizacije. Po mnenju strokovnjakov je ravno na področju nepridobitnih organizacij največ razhajanj med teorijo in prakso (Jelovac 2002, 12).

Brisanje meje med javnim in zasebnim sektorjem je odraz različnih teorij, ki se v praksi različno izvajajo. Teorija ni vedno enaka praksi, kot se kaže tudi na področju nepridobitnih organizacij, ki pridobivajo nekatere lastnosti pridobitnih organizacij. Delovanje centrov za socialno delo ima zakonsko podlago, ki sloni na različnih teorijah, a vendar se teorije med seboj razlikujejo in tako so ene bolj zastopane v praksi, druge manj ter niso nikoli v celoti izpeljane. Tukaj nastopi pomembnost razvijanja in uporabe znanja o socialnem varstvu v praksi. Potrebno je strokovno pristopiti k teorijam in jih obravnavati in jih povezati s dosedanjim znanjem. Tako so nastali trije pristopi o ustvarjanju in uporabi teorije v praksi, in sicer gre za tehnično racionalnost, reflektiranje izkustvenega znanja ter refleksni pristop. Pri prvem pristopu teorija nastane na podlagi znanstvenih teorij in tehnik, drugi pristop temelji na dožemanju in opazovanju, na podlagi česa nastane teorija ter tretji pristop temelji na izkušnjah v praksi, ki pripeljejo do teorij (Mešl 2008, 60). Za noben pristop se ne more trditi, da je najboljši, saj so odvisni tudi od specifičnosti teorije. Zaradi tega je potrebno spremljati teorijo v praksi in ugotoviti, kako se uresničuje, kateri pristopi prinašajo prednosti in kateri slabosti. Metoda, ki lahko pripelje do omenjenih ugotovitev, je evalvacija.

V praksi so omenjene metode premalo uporabljene. Poleg tega nepridobitne organizacije nimajo dodelanih strategij in vizije, standardov, organizacijske kulture, rednega izobraževanja in izpopolnjevanja, kar bo prikazano na primeru CSD Koper. Zato je potrebno prav na tem področju, kot je socialno varstvo, in v sedanjem času, ko se povečuje število starejšega prebivalstva in ko se spopadamo z gospodarsko krizo, uporabiti managerske metode in jih prilagoditi okolju, kar poudarja tudi znani teoretik Drucker. A vendar dandanes še vedno obstaja miselnost, da management in manager

spadajo samo v pridobitno organizacijo, saj so pridobitne organizacije trženjsko usmerjenije in imajo jasne cilje ter stremijo k dobičku, kar ne velja za nepridobitne organizacije. Po drugi strani je uvedba metod iz zasebnega sektorja mogoča ob prilagajanju okolju in ustrezni evalvaciji. Poleg tega bo potrebno za uvedbo novega koncepta in novih metod spremeniti miselnost, kot je bilo že omenjeno, in sicer bo do tega prišlo takrat, ko se bodo zamenjale generacije.

2.2.2 Pravni vidik

Center za socialno delo je statusno gledano javni socialnovarstveni zavod, ki ga ustanovi Vlada RS. Takšna ureditev je zapisana v *Zakonu o zavodih (ZZ)*, ki določa, da se javni zavod lahko ustanovi na področju vzgoje, izobraževanja, znanosti, kulture, športa, zdravstva, socialnega varstva, invalidskega varstva in socialnega zavarovanja. Javni zavod je pravna oseba, ki izvršuje pooblastila za ustanovitelja in v njegovem imenu. Ustanovitelj je lahko država ali lokalna skupnost ali druga oseba javnega prava. Slednje v slovenski zakonodaji ne poznamo. Na podlagi takšne ureditve je premoženje javnega zavoda last ustanovitelja, to je država ali lokalna skupnost, kar pomeni, da se je z letom 1991 lastnina privatizirala, saj je bila pred omenjenim letom to družbena lastnina. Na podlagi zdajšnje ureditve javni zavod pridobiva sredstva za delovanje iz sredstev ustanovitelja. Poleg tega jih lahko pridobiva še s plačili storitev, s trženjem na trgu in iz drugih virov, ki so določeni v področnem zakonu (Bohinc 2005, 25). Iz navedenega se dejavnosti javnega zavoda delijo na redno dejavnost javne službe, dejavnost javne službe, ki jo javni zavod prodaja na trgu, in na dejavnost, ki ne sodi v javno službo, tj. tržna dejavnost (Bohinc 2005, 277). Javni zavod izvaja večinoma nepridobitno dejavnost, kar pomeni, da poglobitni cilj njegovega delovanja ni ustvarjanje dobička, ampak kakovostno izvajanje storitev in zadovoljevanje potreb uporabnikov. Na takšen način se izvaja javna služba, ki deluje v javnem interesu. Navedeno je poglobitna razlika med javnim in zasebnim sektorjem, saj slednji deluje po ekonomskih zakonitostih in zato sledi povpraševanju in ponudbi ter ustvarja dobiček.

Potrebno je poudariti, da niso vse javne službe tudi nepridobitne, saj slovenska zakonodaja pozna oz. loči gospodarske in negospodarske javne službe. Med gospodarskimi javnimi službami je tudi javni gospodarski zavod nepridobitna organizacija ter na drugi strani lahko tudi zasebni sektor ustanovi zasebni zavod, ki je nepridobitna organizacija. Opisana pravna ureditev zavodov je za nekatere teoretike vprašljiva, saj se z ustanavljanjem zasebnih zavodov ustvarja nepreglednost v pravnem sistemu. Tudi v drugih državah ne poznajo omenjene ureditve. Glede na navedeno je država poskusila ukiniti zasebne zavode s sprejetjem zakona le o javnih zavodih in zasebne zavode preoblikovati v gospodarske družbe. Njihova ukinitve bi pomenila konec delovanja neodvisnih nepridobitnih organizacij in nevladnih institucij, ki so dostopne vsem uporabnikom (Širca in Tavčar 2000, 13). A kljub temu so tudi na področju socialnega varstva potrebni zasebni zavodi, ki lahko pridobijo koncesijo za izvajanje te dejavnosti, saj se prav na tem področju potrebe po socialnovarstvenih storitvah močno povečujejo, kar bo pozneje prikazano v empiričnem poglavju

diplomske naloge, posledično pa se večajo tudi potrebe po izvajalcih socialnovarstvenih storitev.

Zasebnemu zavodu lahko država kot koncedentu podeli koncesijo, če izpolnjuje pogoje za opravljanje javne službe. Vendar koncesije niso samo zasebne narave, ampak so lahko tudi javne in napol javne. Koncesije na področju nepridobitnih organizacij so razmeroma redek pojav, saj so se sprva uveljavile na področju zasebnega sektorja. Koncesija nima splošne definicije, ampak je obravnavana kot:

pooblastilo, ki ga na predpisani način in v predpisani obliki država ali lokalna skupnost oz. pooblaščen organ, tj. koncedent, podeli osebi civilnega prava, ki je pravna ali fizična oseba, tj. koncesionarju (Mrak 2003, 5).

S podelitvijo koncesije se sklene koncesijski akt, v katerem so opredeljene pravice in obveznosti koncedenta in koncesionarja. Sama koncesija še ne pomeni učinkovitega izvajanja dejavnosti, za katero se koncesija podeli. Za učinkovitost delovanja morajo imeti koncedent in koncesionar jasno določene cilje in koncesijsko pogodbo, ki mora vsebovati določitev odgovornosti med pogodbenima strankama, oblikovane cene za storitve, ki so predmet pogodbe, trajanje koncesijske pogodbe, način reševanja sporov in podobno. Ob tem je pomembno, da je organizacija dolgoročno usmerjena, saj le na takšen način se lahko pokažejo koristi, ki jih je želel koncedent doseči.

Kot je bilo že navedeno, javni zavodi lahko opravljajo dejavnost javne službe tudi s podelitvijo koncesije na podlagi javnega razpisa. Tudi center za socialno delo lahko sklene koncesijski akt, ki ga zavezuje k opravljanju določene dejavnosti, ki jo financira koncedent. Dejavnost, ki jo izvajajo centri za socialno delo preko pogodbe, je socialnovarstvena storitev pomoč na domu. Financira jo lokalna skupnost, ki je lahko obenem tudi koncedent. O podelitvi koncesije se lokalna skupnost odloči z izdajo *Odloka o podelitvi koncesije za izvajanje javne službe pomoči družini na domu* v konkretni občini. V odloku se določi predmet koncesije, pogoje, merila, postopek podelitve koncesije, sklenitev koncesijske pogodbe, njeno izvajanje, prenehanje in odvzem koncesije, plačilo koncesionarju ter obveznosti, torej vse, kar je zapisano tudi v *Pravilniku o koncesijah na področju socialnega varstva*. Podeljevanje koncesij je dandanes vedno bolj razširjeno tudi na socialnem področju, kajti povečuje se število uporabnikov, predvsem starejših, posledično pa se večajo potrebe po institucionalnem varstvu, kar lahko uspešno pokriva storitev pomoč na domu. Tega se zavedajo nekatere lokalne skupnosti, zato objavljajo javne razpise za nove koncesionarje za izvajanje omenjene storitve. Primer je Mestna občina Ljubljana, ki je v letu 2009 objavila javni razpis, čeprav to storitev izvaja že Zavod za oskrbo na domu Ljubljana. Izbran je bil koncesionar Zavod za socialno oskrbo Pristan, ki je zmanjšal potrebe občanov po institucionalnem varstvu (Mestna občina Ljubljana 2010).

V primeru, da lokalna skupnost ne razpiše javnega razpisa za podelitev koncesije za opravljanje storitve pomoč na domu, se lahko storitev izvaja izven socialne mreže, in sicer na podlagi dovoljenja za delo, ki ga izda ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. V takem primeru celotne stroške krijejo upravičenci kot samoplačniki. Podlaga

za izdajo navedenega dovoljenja je *Pravilnik o opravljanju socialnovarstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register*. V pravilniku so navedeni pogoji za pridobitev dovoljenja za delo. Po predložitvi dokazil odloča komisija, ki tudi izda dovoljenje, lokalna skupnost pa mora podati soglasje k ceni storitve.

Delovanje centra za socialno delo pa je urejeno v področnih zakonih in je definirano kot izvajanje dejavnosti socialnega varstva, za kar je potrebno upoštevati pogoje, ki jih postavlja zakonodajca. Zakon, ki ureja opravljanje dejavnosti socialnega varstva, je ZSV, ki v 41. členu natančno določa pogoje in poda definicije tega področja. Po 41. b členu ZSV dejavnost socialnega varstva izvajajo javne službe, med katere spada na eni strani center za socialno delo in na drugi strani koncesionarji, ki sklenejo koncesijski akt za opravljanje te dejavnosti. Podrobnejša navodila o delu centrov za socialno delo določajo pravilniki, ki so predstavljeni v naslednjih poglavjih. To so: *Pravilnik o koncesijah na področju socialnega varstva*, *Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev* ter *Pravilnik o opravljanju socialno varstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register*.

Centri za socialno delo, opravljajo po ZSV naloge, kot so: socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom in na domu (42. člen ZSV). Poleg teh nalog centri za socialno delo organizirajo tudi skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva, ne opravljajo pa nalog institucionalnega varstva ter nalog iz vodenja in varstva ter zaposlitve pod posebnimi pogoji, ki so prav tako naštetih v navedem členu. Pomoč na domu lahko opravlja za občino center za socialno delo (49. člen ZSV) in tudi drugi javni zavodi, kot so domovi za starejše ter koncesionarji. Sredstva za izvajanje omenjenih nalog zagotavlja država, občina pa zagotavlja sredstva le za storitev pomoč na domu (43. člen ZSV) in sredstva za institucionalno varstvo. V naslednjih členih so opredeljeni še drugi socialnovarstveni zavodi, kot so domovi za starejše, ki opravljajo institucionalno varstvo, posebni socialnovarstveni zavodi za starejše, ki opravljajo institucionalno varstvo za duševno in telesno prizadete, varstveno-delovni centri, ki izvajajo naloge vodenja in varstva ter organizirajo zaposlitev pod posebnimi pogoji, domovi za otroke, socialnovarstveni zavodi za usposabljanje, ter drugi socialnovarstveni zavodi in skupnosti socialnovarstvenih zavodov. Poleg tega na tem področju delujejo še dobrodelne organizacije in zasebniki.

Pravna podlaga delovanja centrov za socialno delo ni samo v zakonskih in podzakonskih aktih, ampak tudi v internih aktih in predpisih, ki še podrobneje urejajo organizacijo in delovanje zavoda. Center za socialno delo je ustanovljen na podlagi odloka o ustanovitvi, ki ga sprejme občinska skupščina. Z njim se določi ime, sedež, katere naloge izvaja, kateri so organi, od kod črpa sredstva za delo ter ureja delovna razmerja. Center za socialno delo po odloku opravlja naloge socialne preventive, to so prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini na domu ter pomoč družini za dom. Organi centra za socialno delo so svet zavoda, direktor zavoda ter strokovni svet. Svet zavoda sestavljata dva ustanovitelja, en delavec zavoda, dva predstavnika lokalne samouprave. Njegove naloge so: sprejemanje aktov, statuta, programov dela, finančnega načrta in zaključnega računa, dajanje predlogov, predlaganje spremembe dejavnosti

ustanovitelju ter imenovanje in razrešitev direktorja. Direktor centra organizira delo, ga vodi, posluje ter nosi odgovornost. Strokovni svet je kolegijski organ. Funkcije so podrobneje opredeljene v statutu obravnavanega zavoda. Ustanovitelj mora zagotavljati sredstva za ustanovitev centra, je pa tudi lastnik premoženja zavoda. Delovanje centra se financira iz občinskega proračuna in države ter iz drugih virov, kot so plačila storitev, prispevki dobrodelnih organizacij in organizacij za samopomoč ter invalidskih organizacij, prispevki donatorjev itd. Delovna razmerja se urejajo z *Zakonom o delovnih razmerjih*, splošnimi akti ter kolektivno pogodbo.²

2.2.3 Organizacijski vidik

Organiziranost

Kot vsaka organizacija oziroma zavod ima tudi center za socialno delo svoje organe, ki so: svet zavoda, direktor, kolegijski strokovni organ. Svet zavoda (55. člen ZSV) je sestavljen iz predstavnikov ustanovitelja in delavcev ter predstavnikov lokalne skupnosti. Podrobnejšo sestavo in številčno razmerje predstavnikov v svetu zavoda določi ustanovitelj z aktom o ustanovitvi. Z aktom o ustanovitvi se določi tudi način imenovanja oziroma izvolitev članov sveta. Vodenje zavoda je dodeljeno direktorju zavoda, ki mora zadostiti pogojem, ki jih določa ZSV v 56. členu. Direktorja izbere svet zavoda s soglasjem ustanovitelja. Kolegijski strokovni organ zavoda pa je strokovni svet centra za socialno delo (58. člen ZSV). Načini oblikovanja, naloge in sestava niso določeni z obravnavanim zakonom, ampak s statutom ali s pravili zavoda v skladu z aktom o ustanovitvi.

Višja organizacijska enota od centra za socialno delo je Socialna zbornica Slovenije. Poglavitna naloga socialne zbornice je skrb za povezanost in usklajeno delovanje socialnih zavodov. To se izvaja z določanjem strokovnih programov, organiziranjem strokovnih izobraževanj, določanjem pogojev za pripravništvo ter za strokovni izpit, pripravljanjem katalogov znanj, reševanjem ugovorov, dajanjem mnenja, predlaganjem članov za strokovni svet, sodelovanjem pri pripravi zakonskih predpisov, usposabljanjem delavcev, spremljanjem projektov supervizije socialnih delavcev, organiziranjem in izvajanjem inštruktažnega svetovanja (7. člen ZSV).

Zavodi se lahko povezujejo v skupnosti (68. a člen ZSV). Njihova poglavitna naloga je koordiniranje razvojne aktivnosti v okviru dejavnosti in sodelovanje pri oblikovanju politike razvoja socialnega varstva, sodelovanje pri opredeljevanju pogojev za opravljanje dejavnosti ter uresničevanje skupne naloge in interese izvajalcev na posameznem področju. Vsak zavod ima svojo skupnost, tako tudi centri za socialno delo. Na področju izvajanja socialnega dela Skupnost centrov za socialno delo Slovenije opravlja naloge na podlagi pooblastil (68. c člen ZSV). Najpomembnejši nalogi sta

² Zgoraj navedeno je povzeto po *Odloku o ustanovitvi Centra za socialno delo Koper* (št. 551-01/92-3) in *Odloku o ustanovitvi Centra za socialno delo občine Laško* (Uradni list RS, št. 1/1993), in sicer tako, da sta odloka med seboj primerjana.

izdaja kataloga nalog za centre za socialno delo ter določanje standardov in normativov za izvajanje posameznih vrst nalog. Pod slednje spadajo naloge, ki so centrom za socialno delo z zakonom poverjene kot javna pooblastila, in naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi. V prvi sklop spadajo naslednje naloge: določanje socialnovarstvenih storitev, naloge, ki so jim z zakonom poverjene kot javna pooblastila, in naloge, ki jim jih nalagajo drugi predpisi, kar za to področje dejavnosti služi kot podlaga za delovanje enotnega informacijskega sistema socialnega varstva. V drugi sklop spadajo naloge, ki so centrom za socialno delo poverjene kot javna pooblastila in naloge, katere jim nalagajo drugi prepisi.

V centru za socialno delo so zaposleni strokovni delavci in strokovni sodelavci, ki opravljajo socialnovarstvene storitve. V 69. členu ZSV je natančno določeno, kateri so pogoji za imenovanje v nazive, socialna zbornica pa določa vrste in stopnje programov. Kljub temu je v javnosti zaokrožilo mnenje varuhinje za človekove pravice Zdenke Čebašek Travnik, ki je objavila poročilo, v katerem zatrjuje, da na področju dodeljevanja denarnih pomoči ponekod delajo manj uspešni delavci (STA 2009). Izdano poročilo je bilo izdelano na podlagi pritožb s strani uporabnikov. Sindikat meni, da pritožbe niso dovolj relevantne za oceno dela, a vendar nikjer ni omenjeno, da centri za socialno delo opravljajo ankete o zadovoljstvu uporabnikov. Na podlagi anket bi lahko prišli do podatkov o učinkovitosti in uspešnosti dela zaposlenih ter kakovosti storitev. Navedenemu je potrebno nameniti pozornost in ugotavljati nivo, in sicer s prilagojenimi modeli in tehnikami iz managementa. Poleg tega strokovnost delavcev v socialnih zavodih, kot je center za socialno delo, znižujejo prostovoljci, ki nimajo ustrezne izobrazbe. Pri tem je potrebno izpostaviti pomen managementa človeških virov tudi na področju centra za socialno delo, saj so za to področje človeški viri toliko bolj pomembni, ker delo javnega socialnovarstvenega zavoda temelji prav na medčloveških odnosih. Management človeških virov analizira delovne procese in določa profile delavcev ter jih vabi v organizacijo. Poleg tega skrbi za ustrezno organizacijo dela, motivira delavce, jih izobražuje in ocenjuje (Jelovac 2002, 94). V centrih za socialno delo je uvedba managementa človeških virov veliko bolj zahtevna kot pa v organizacijah zasebnega sektorja. Glavni razlog je v poslanstvu, saj denar ni glavno motivacijsko sredstvo in zato je potrebno zaposlene motivirati na drugačen način. To je še posebej pomembno pri prostovoljcih. Strokovnim delavcem in sodelavcem je potrebno dati vedeti, da opravljajo plemenito delo. Poleg problemov z motivacije se je potrebno zavedati, da je v javnem socialnovarstvenem zavodu težko napredovati in da je potrebno opravljati raznovrstne naloge, za kar delavci potrebujejo širok spekter znanja in ker se dela z ljudmi, zaposleni morajo imeti potrebna znanja za opravljanje tovrstnega dela. Pridobivanje ustreznega kadra je težavno in ključnega pomena pri zadovoljevanju potreb uporabnikov. Najbolj zahtevno je iskanje prostovoljcev, ki bi lahko centrom za socialno delo prinesli večjo učinkovitost. Prav zato bi bilo potrebno prostovoljstvo spodbujati in ob tem skrbeti za kakovost. Način pridobivanja prostovoljcev se razlikuje od pridobivanja strokovnih delavcev. Slednje se motivira s prijazno organizacijsko kulturo, v kateri se bodo počutili povezane, prostovoljce pa se motivira z motivi po

druženju, motivi po iskanju osebnega smisla in nabiranju izkušenj (Jelovac 2002, 98). Slednji motiv je privlačen predvsem za mlade in brezposelne, ki jim bodo te izkušnje koristile pri naslednji zaposlitvi. Poleg navedenih načinov se prostovoljce lahko išče v šolah, društvih in nevladnih organizacijah. Pri tem je pomembno, da se izbira ustrezne kandidate na podlagi metod managementa človeških virov, kot je izbirni postopek in intervju.

Pod organizacijski vidik spadajo tudi tehnične zahteve, ki jih morajo upoštevati javni zavodi oz. centri za socialno delo in njihovi izvajalci socialnovarstvenih storitev. Navedeno določa *Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev*, ki je opisan v naslednjih poglavjih.

Poleg vsega napisanega pod organizacijski vidik javnega zavoda kot nepridobitne organizacije spada tudi načrtovanje, organiziranje, usmerjanje in nadzorovanje organizacije, kar predstavlja management. Ta se nekoliko razlikuje od managementa organizacij zasebnega sektorja, a vendar se managerji pojavljajo tudi v javnem sektorju. Okolje delovanja managerjev v javnem sektorju tako kot v zasebnem postaja negotovo. Ustanovitelji javnih zavodov želijo, da managerji dosegajo smotre, ki so odraz vizije organizacije. V javnih zavodih večinoma stremijo k doseganju zadovoljstva uporabnikov. Smotri so sestavljeni iz ciljev, ki se jih doseže s strategijami, slednje pa obsegajo dejavnost, urejenost organizacije in sredstva za doseg cilja (Širca in Tavčar 2000, 26). V zasebnem sektorju so cilji veliko bolj jasni kot v javnem sektorju, zato so tudi odločitve lažje. V javnem zavodu, kot je center za socialno delo, je zato potrebno natančno snovati smotre, ki upoštevajo različne interese vseh udeležencev – ustanoviteljev, zaposlenih, izvajalcev in uporabnikov. Smotri morajo biti merljivi in dosegljivi, kar je težka naloga. To je razvidno tudi na primeru socialnovarstvenih storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, saj so med seboj statistično neprimerljive. Zaradi tega različni teoretiki predlagajo upoštevanje metod iz zasebnega sektorja v javnega, kot se poimenuje novi javni management,

Novi javni management uvaja v javni sektor tekmovalnost, razdruževanje prevelikih upravnih birokracij in spodbujanje večje produktivnosti po vzoru zasebnega sektorja. Tekmovalnost se lahko razvije s odstranitvijo monopola, z večjo ponudbo in javnimi razpisi ter posledično z večjim številom koncesionarjev. Poleg tega se tekmovalnost lahko doseže z medupravnimi pogodbami znotraj javnega sektorja in z večjo kontrolo nad izvajalci, in sicer s strani uporabnikov. Prevelike upravne birokracije se morajo razdružiti in potrebno je uvesti decentralizirane enote, ki jih nadzirajo neodvisne institucije. Pri tem je pomembno, da se pri nadzoru izvajajo meritve učinkovitosti in da se enote primerjajo med seboj. Večjo produktivnost pa se doseže tako, da se zmanjšajo stroški in z večanjem učinkovitosti organizacije. To se lahko doseže z vključevanjem trga, in sicer z drugačnim načinom financiranja, kot je npr. neposredno financiranje, ki bo podrobneje predstavljeno v poglavju Ugotovitve in predlogi, z boljšim upravljanjem lastnine, z ocenjevanjem učinkovitosti, z uvedbo informacijske tehnologije in s podobnimi ukrepi, ki izhajajo iz zasebnega sektorja (Rainey 1996, 349).

Za dosego zgoraj navedenega je potrebno uvesti strateški management, saj je ta usmerjen v strateško načrtovanje ciljev in izvajanje strateških načrtov (Širca in Tavčar 2000, 34). Pri tem je pomembno, da so cilji jasno določeni, kar je težko doseči v javnem sektorju. Planiranje ne sme biti odvisno od političnih interesov, financiranje se more osvoboditi od proračunskih sredstev, kadri bi morali biti bolj mobilni in manj hierarhično razporejeni, dejavnost ne bi smela biti strogo zakonsko določena, ampak bi morala slediti trgu. Po drugi strani je javni sektor preveč raznolik in specifičen, da bi lahko tržne zakonitosti iz zasebnega sektorja neposredno prenesli v javni sektor, kajti v primeru nepridobitnih organizacijah oz. javnih zavodov je premalo konkurence, merljivost učinkovitosti je težavna, naravnost je negospodarska ipd. Glede na navedeno mora biti prenašanje konceptov in modelov dobro načrtovano in prilagojeno okolju. Prav zaradi tega so teoretiki razvili več modelov strateškega managementa. Eden izmed primerov je Brysonov model strateškega managementa (Dimovski 2002, 709). Model poudarja znanje managerjev, ki mora temeljiti na jasnih odločitvah in ciljih, do katerih se pride v desetih korakih modela. Najprej je potrebno vzpostaviti začetni sporazum oz. soglasje, ki je lahko v obliki pisnega sporazuma. Sporazum vključuje cilje, delovne skupine, ki se zavežejo, da bodo sodelovale, njihove vloge, naloge, namen, plan, sredstva in podobno. Naslednji korak je opredelitev poslanstva, saj se organizacija mora odločiti, kaj želi doseči oz. kaj zadovoljiti. V ta namen je potrebno opraviti analizo ključnih udeležencev in na podlagi tega sestaviti izjavo o poslanstvu, ki je kratka in jedrnata in zajema širok dialog. Za tem sledi opredelitev vizije ter ocenjevanje zunanjega in notranjega okolja neprofitne organizacije, kot je primer analiza SWOT. Pri analizi notranjih dejavnikov okolja se išče slabosti in prednosti, ki nam pokažejo sedanost in preteklost, pri analizi zunanjih dejavnikov pa ugotovimo nevarnosti in priložnosti v prihodnosti. Notranji dejavniki so sredstva, procesi in sedanja strategija, zunanji pa so trendi v okolju, ključni nadzorniki virov, konkurenca in partnerstva. Peti korak predstavlja analiziranje strateških vprašanj na osnovi predhodnega koraka. Vsako vprašanje se poveže z izzivi in vplivi na poslanstvo, prednosti, slabosti, nevarnosti, priložnosti. Za vsako vprašanje je potrebno izdelati oceno posledic. Naslednji korak je snovanje in pregledovanje strategij. Z določenimi strategijami rešujemo strateška vprašanja. Te morajo biti tehnično in politično sprejemljive. Sedmi korak je preverjanje in prilaganje strategij. Pri manjših organizacijah se ta korak lahko opravi skupaj s prejšnjim korakom, v večjih pa ga je potrebno natančno opredeliti na širšem krogu udeležencev. Sledi opis organizacije v prihodnosti v obliki vizije, ki za zaposlene deluje kot motivacija. Deveti korak je uvajanje strategije, pri čemer je potrebno prilagoditi in pripraviti okolje, da strategija zaživi. Poleg tega se lahko sestavi plan za implementacijo in terminski plan. Zadnji korak je preverjanje strategij, ki zajema teoretični proces in samo izvajanje. Pri tem se išče pomanjkljivosti strategij in se jih dopolnjuje. Zadnjega koraka se ne sme izvajati samostojno, ampak vzporedno z ostalimi koraki (Dimovski 2002, 710-713).

V bistvu se navedeni koraki le razširjene dejavnosti vsakega managerja. Pri uvedbi modela je potrebno snovati pristope, ki se lahko zgledujejo pa zasebnem sektorju, kot so

sistem za strateško planiranje, model analize konkurenčnih prednosti. Na koncu pa je potrebno vedeti, da se vsak proces strateškega planiranja mora prilagoditi dani situaciji in zato so potrebne raziskave in preučevanja okolja konkretnih neprofitnih organizacij oz. javnih zavodov.

Postopki delovanja

Za upravičenca, ki je potreben pomoči in se obrne na center za socialno delo, velja krajevna pristojnost, kar pomeni, da se obrne na tisti center za socialno delo, ki deluje v kraju njegovega stalnega prebivališča. Če upravičenec nima stalnega prebivališča, se krajevna pristojnost določi glede na začasno prebivališče (81. člen ZSV). Če se krajevne pristojnosti ne da določiti, se določi po kraju, kjer je nastal povod za postopek.

Postopek vodijo notranje organizacijske enote centra za socialno delo, kar se izvaja po *Zakonu o upravnem postopku – ZUP*, in sicer kadar gre za ugotavljanje pravic, obveznosti ali pravnih koristih. Pri izvajanju postopka se morajo socialni delavci držati načel, kot so zaupnost podatkov, osebna integriteta, dostojanstvo upravičenca, varovanje podatkov itd. Upravni postopki, ki jih izvajajo centri za socialno delo, se navezujejo na vse socialnovarstvene storitve ter prejemke in le na nekatere socialnovarstvene pravice, kot je izbira družinskega pomočnika. Primer ostalih upravnih nalog so: odločanje o rejništvu, o posvojitvi, o vključitvi v varstveno-delovni center, o porodniške dopustu, o otroškem dodatku, pravica do plačila prispevkov za socialno varnost itd. Kadar pa centri za socialno delo ugotavljajo pravice in koristi otrok, se postopek izvaja tudi po *Zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih*, za kar je potrebna tudi ustna obravnava. Enako velja za vsako področje sociale, da se primarno uporablja ZUP, subsidiarno pa področni zakoni. Podrobno obravnavo postopka delovanja v primeru socialnovarstvenih storitev je opisana v poglavju *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*.

V postopku delovanja centra za socialno delo se ugotavlja predvsem upravičenost že prej omenjenih socialnovarstvenih storitev in pravic, kot so prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini. Postopek se lahko začne na predlog upravičenca, njegovega zakonitega zastopnika ali po uradni dolžnosti centra za socialno delo (90. člen ZSV). Pobudo za začetek postopka lahko dajo družinski člani ali osebe, ki živijo v istem gospodinjstvu, ter delodajalec in sindikat. Poleg tega lahko dajo pobudo tudi organi in zavodi ali druge organizacije, ki pri svojem delu ugotovijo ogroženost otrok (91. člen ZSV).

Na izdano odločbo je mogoče podati pritožbo, o kateri odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo (89. člen ZSV). Prav tako je možno, da upravičenec vloži ugovor, če ni zadovoljen z delom socialnega delavca. To stori pri svetu socialno varstvenega zavoda (93. člen ZSV).

2.2.4 Ekonomski vidik

Financiranje centrov za socialno delo sledi zakonitostim nepridobitnih organizacij, ki služijo širšemu družbenemu interesu, kar pomeni, da delujejo brez dobička, če pa ga

ustvarijo, ga ne morejo prostovoljno porabiti, ampak ga vlagajo v dejavnosti organizacije. Premoženje centra za socialno delo je last ustanovitelja, javno socialnovarstveni zavod le opravlja z njim in je odgovoren ustanovitelju. Navedeno je natančno predpisano z zakoni in predpisi.

Obravnane organizacije se po odloku o ustanovitvi centra za socialno delo za svoje delovanje na socialnovarstvenem področju financirajo iz različnih virov, in sicer:

- s plačili storitev,
- s prispevki dobrodelnih organizacij in organizacij za samopomoč ter invalidnih organizacij,
- s prispevki donatorjev,
- iz drugih virov.

Med najpomembnejšimi viri je država, ki financira vse socialnovarstvene storitve in dajatve. Nekaj sredstev nameni tudi občina, del pa prispevajo sami upravičenci. V odlokih o ustanovitvi centra za socialno delo opredeljeni še drugi viri financiranja, to so plačila storitev, prispevki dobrodelnih organizacij in organizacij za samopomoč ter invalidskih organizacij, prispevki donatorjev ter drugih virov, kar pa se v praksi ne izvaja v celoti. Po 98. členu ZSV država financira:

- dejavnosti, potrebne za delovanje in razvoj sistema socialnega varstva;
- socialno preventivo,
- prva socialno pomoč,
- pomoč družini za dom,
- izvrševanje javnih pooblastil,
- institucionalno varstvo iz 16. člena tega zakona razen stroškov storitev v zavodih za odrasle, kadar je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji;
- denarne socialne pomoči,
- investicije v socialnovarstvene zavode,
- skupne naloge socialnega varstva iz programa, ki ga vsako leto določi državni zbor,
- naloge socialne zbornice iz drugega odstavka 77. člena tega zakona,
- osebno pomoč,
- naloge, ki jih skupnosti iz 68. a člena tega zakona opravljajo kot javno pooblastilo,
- razvojne in dopolnilne programe, pomembne za državo, in sodelovanje z nevladnimi organizacijami.

- Po 99. členu ZSV financira občina naslednje storitve:
- pravice družinskega pomočnika,
- pomoč družini na domu, najmanj v višini 50 % subvencije k ceni storitve in v višini, za katero je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila,
- pomoč pri uporabi stanovanja (najemnina),
- stroški storitev v zavodih za odrasle, kadar je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila,
- razvojni in dopolnilni programi, pomembni za občino in sodelovanje z nevladnimi organizacijami.

Poleg naštetega morajo plačevati za socialnovarstvene storitve tudi njihovi upravičenci. Vendar to ne velja za vse socialnovarstvene storitve, saj so socialna preventiva, prve socialne pomoči in institucionalno varstvo v socialnovarstvenih zavodih za usposabljanje za vse upravičence brezplačne (100. člen ZSV). Upravičenci so lahko na zahtevo delno ali v celoti upravičeni plačevanja za socialnovarstvene storitve. Poleg tega lahko center za socialno delo določi višjo oprostitev, kot je zakonsko določena, če upravičenec storitev nujno potrebuje. O oprostitvah odločajo centri za socialno delo na podlagi *Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih*, ki je opisano v naslednjem poglavju skupaj s *Pravilnikom o metodologiji za oblikovanj cen socialnovarstvenih storitev*.

Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev ureja cene obravnavanih storitev. Pravilnik velja za vse izvajalce socialnovarstvenih storitev, vključno s centri za socialno delo. Cena storitve je oblikovana glede na stroške dela, ki so sestavljeni iz plače s prispevki in drugih stroškov dela, ter stroške storitve, ki so sestavljeni iz stroškov dela, stroškov materiala in storitev, stroškov amortizacije, stroškov investicijskega vzdrževanja ter stroškov financiranja. Ceno storitve, izračunane po navedeni metodologiji, plačujejo upravičenci in drugi plačniki. Pri ceni se morajo odšteti še državne in občinske subvencije, ki se preračunajo na efektivno uro.

Na splošno je financiranje nepridobitnih organizacij odvisno od zbiranja različnih sredstev donatorjev in države ter vedno bolj vezano tudi na potencialne uporabnike. Na takšen način se znižuje odvisnost organizacije od države in istočasno se uvaja delovanje trga. Javni zavodi, centri za socialno delo, tako dobivajo dodatna sredstva, s katerimi se razbremenijo tudi davkoplačevalce. Navedeno je določeno v prej navedenih predpisih.

Financiranje javnih zavodov se lahko izvaja tudi na podlagi Zakona o javno-zasebnem partnerstvu (ZJZP). Kot je bilo že v poglavju *Organizacijski vidik* zapisano, konvergenca med javnim in zasebnim postaja vedno bolj očitna in podjetja se aktivneje vključujejo v reševanje problemov javnega sektorja oz. države. Javno-zasebno partnerstvo je sicer bolj zaželeno na področju gospodarskih javnih služb, kot so komunalne, cestne javne službe ipd. Po drugi strani se koncept širi tudi na področje negospodarskih javnih služb, saj velikokrat pride do velikih investicij, ki so predrage za državo, zato država poskuša privabiti zasebni kapital v javni sektor z namenom

investirati, vzdrževati ali upravljati objekte (Bohinc, Mužina in Tičar 2007, 137). Poleg navedenega je namen zakona vzpostaviti racionalno in smotrno uporabo, upravljanje in grajenje ter zagotoviti preglednost in poštenost postopkov (6. in 7. člen ZJZP). Prednost takega partnerstva je v večjih finančnih virih in finančni razbremenitvi države, v zameno pa mora država sama privabiti zasebne partnerje, za kar je nujno pomembna ustrezna zakonodaja, predvsem davčna, ki take projekte podpira in spodbuja. Po drugi strani je potrebno projekte skrbno izbirati in država mora postaviti natančne pogoje, ki bodo prinesli koristi, saj javno-zasebna partnerstva prinašajo zapletene načine upravljanja in nadzorovanja. Zatorej pri javno-zasebnem partnerstvu je javni sektor tisti, ki postavlja pogoje delovanja in izvaja nadzor. Zasebni sektor samo izpolnjuje pogoje s prenosom javnih pravic in obveznosti javnega partnerja. To je eden od načinov vzpostavitve javno-zasebnega partnerstva. V zakonu sta predvideni dve vrsti partnerstva, in sicer pogodbeno javno-zasebno partnerstvo in statusno javno-zasebno partnerstvo. Slednje pomeni podelitev izvajanja pravic in obveznosti v javnem interesu, kar se lahko izvede preko javnih služb ali z javnimi pooblastili. To so tako imenovana partnerstva z novimi statusnimi ureditvami javno-zasebnega partnerstva, na primer s preoblikovanjem obstoječih javnih zavodov v nove statusne oblike ali z ustanovitvijo novih pravnih oseb v statusni obliki zavoda. Pogodbeno javno-zasebno partnerstvo pa temelji na koncesijskih pogodbenih javno-zasebnih partnerstvih in na naročniških pogodbenih javno-zasebnih partnerstvih. Izbira oblike pogodbenega javno-zasebnega partnerstva temelji na ekonomski uspešnosti javne službe, saj če bo finančno breme na strani države ali lokalne skupnosti, potem bo partnerstvo javno naročniško, če pa bo na strani zasebnika, bo partnerstvo koncesijsko (Bohinc, Mužina in Tičar 2007, 147). Postopek nastanka javno-zasebnega partnerstva je enoten za oba primera. Postopek se najprej izvede na pobudo javnega partnerja ali na podlagi vloge o zainteresiranosti zasebnega partnerja. Nato se izvede predhodni postopek, v katerem se opravi oceno upravičenosti za javno-zasebno partnerstvo. Če je partnerstvo upravičeno, javni partner izda poziv promotorjem, ki predstavljajo kandidate za javno-zasebno partnerstvo in možni zasebni partnerji. Po odločitvi javni partner sprejme akt o javno-zasebnem partnerstvu in izda javni razpis za izbiro zasebnega partnerja za izvajalca javno-zasebnega partnerstva. Odločitev potrdi z odločbo o izbiri. Na podlagi odločbe sprejme akt poslovanja, ki je lahko ena od štirih možnih vrst javno-zasebnega partnerstva, tj. pogodba o javno naročniškem ali koncesijskem javno-zasebnem partnerstvu, pogodba o ustanovitvi nove pravne osebe v statusni obliki javno-zasebnega partnerstva (Bohinc, Mužina in Tičar 2007, 148).

Ob navedenem se pojavljajo vprašanja, ali je smiselno uvesti takšna partnerstva tudi na druga področja negospodarskih javnih služb, ki ne prinašajo dobička, kot je na primer socialno varstvo. Po eni strani bi lahko zasebni kapital omogočil uresničitev veliko projektov, med katerimi je tudi pomoč na domu in institucionalno varstvo, saj se potrebe po navedenih storitvah povečujejo. Primer takšnega projekta je izgradnja centrov za pomoč na domu in izgradnja domov za starejše. Statistične analize kažejo, da država namenja premalo sredstev za to področje in zato se vedno bolj usmerja v javno-

zasebna partnerstva. Tudi nekatere lokalne skupnosti so na strani takega financiranja. Po drugi strani pa nekateri menijo, da uvajanje javno-zasebnega partnerstva v socialno mrežo ni izvedljivo. Direktor Doma upokoјencev Kranj se strinja, da je na tržišču veliko povpraševanja po gradnji novih domov za starejše, a vendar so domovi za starejše nepridobitne organizacije, ki ne ustvarjajo dobička, torej to področje ne bo pritegnilo zasebne vlagatelje. V tekem primeru bo država stroške sofinanciranja zasebnika prenesla na uporabnike (Kovačič 2009).

V tem delu se marsikdo ne strinja, saj smo v dobi privatizacije in se ne more pričakovati, da bo za vse poskrbela država. Potreben je preskok v miselnosti ljudi, če želimo, da bodo opisane teorije zaživele v praksi. Le tako bo mogoče korenito spremeniti področje socialnega varstva in vpeljati izboljšave.

Potrebno je poudariti, da bi odločanje o upravičenosti in smotnosti javno-zasebnega partnerstva moralo potekati od projekta do projekta, in sicer v okviru jasno postavljenih smernic in ciljev, čeprav to včasih predstavlja težavo v javnem sektorju. Zasebni kapital prinaša prednosti in slabosti, zato je ključnega pomena, da ugotovimo, če tako partnerstvo, kot je bilo zgoraj predstavljeno, zadovoljuje potrebe uporabnikov in prinaša koristi državi. Če ne prinaša koristi in ne zadovoljuje potreb, se lahko uvedejo drugačne metode iz managementa, ki so navedene v predlogih diplomske naloge, kot so neposredno financiranje, benchmarking, uravnotežen sistem kazalnikov, model kakovosti in model odličnosti.

Benchmarking je uporabna metoda za primerjavo organizacije z neko drugo učinkovitejšo in uspešnejšo organizacijo. V nepridobitnih organizacijah se večinoma ne izvaja, ker managerji zaradi odsotnosti trga in konkurence ne čutijo potrebe po primerjanju (Pivljakovič in Bavec 2007, 3). Na takšen način bi se lahko primerjali tudi centri za socialno delo in tako bi posnemali dobro prakso. Metodo benchmarking se lahko uporabi tudi v strateškem managementu, in sicer pri analizi SWOT, saj tudi v tem primeru gre za analizo okolja, preko katere se lahko ugotovi prednosti in slabosti, priložnosti in nevarnosti. Uravnotežen sistem kazalnikov temelji na ključnih dejavnikih, ki pripeljejo do kakovosti in učinkovitosti. Dejavniki v javnem sektorju so viri, storitve, izboljšave in vplivi.

Model kakovosti in model odličnosti se v javnem sektorju pogosto omenjata. Prilagojen model kakovosti za javni sektor se imenuje CAF, ki pa se trenutno ne uporablja v vseh javnih organizacijah, ampak le v nekaterih organizacijah državne uprave. Model je osredotočen na kakovost storitev, medtem ko je v pridobitnih organizacijah osredotočen na izdelek. Z modelom se ugotavlja zadovoljstvo uporabnikov uresničevanje ciljev ter posledično se ugotovi kakovost organizacije, torej tudi nepridobitne organizacije. Pri tem je pomembno, da so cilji jasno definirani, da se kakovost obravnava celovito, kar pomeni, da se navezuje na notranje in zunanje dejavnosti (Mrak 2002, 171).

Pri uvedbi nove metode, ki naj bi povečala učinkovitost in kakovost organizacije, je potrebno preveriti, če jo je tudi v praksi povečala, kar pa ni mogoče ugotoviti s meritvami produktivnosti, ekonomičnosti in donosnosti sredstev in kapitala, kot bi to

storili za pridobitne organizacije. V pridobitnih organizacijah je okolje drugačno, saj te ne ustvarjajo dobička in zato se učinkovitost ne more meriti po dobičku. Kriterij za merjenje učinkovitosti nepridobitnih organizacij mora biti vezan na poslanstvo, ki se navezuje na zadovoljevanje potreb uporabnikov (Jelovac 2002, 75). Zatorej je za javni zavod center za socialno delo pomembno, da se znotraj organizacije z anketami ugotavlja zadovoljstvo uporabnikov, kar pa se v praksi ne izvaja dosledno. Na to opozarja tudi varuhinja človekovih pravic, kar je bilo že omenjeno v organizacijskem vidiku. Merjenje učinkovitosti v centru za socialno delo je zapleteno, saj so cilji nejasni in kompleksni in zajemajo različna področja socialnega varstva, ki so med seboj težko primerljiva. Navedeno je razvidno iz dejstva, da so socialnovarstvene storitve med seboj neprimerljive in nepovezane, zato je težko postaviti enotne cilje. Posledično bi moral center za socialno delo imeti izpeljane specifične kazalce svoje učinkovitost glede na vrsto dejavnosti, ki jo opravlja. Merjenje učinkovitosti je neposredno povezano z evalvacijo, ki ni enaka v pridobitnih organizacijah, se ne more potekati preko trga, ker ta ne obstaja (Jelovac 2002, 77). Zato je nujno, da so postavljeni kazalci merjenja učinkovitosti, preko katerih se izvaja tudi evalvacija.

V obravnavanem okolju se navedene metode ne izvajajo. Za ugotavljanje učinkovitosti in kakovosti delovanja centra za socialno delo se izvajajo le ankete, ki pa jih rešujejo centri za socialno delo in ne upravičenci. Rešene ankete so namenjene lastnim potrebam pri uvajanju sprememb. Enkrat letno pa jih javno socialnovarstveni zavodi pošljejo na Inštitut RS za socialno varstvo, kjer se opravi analitična statistična obravnava anket in se sestavi poročilo. Analize zajemajo delovanje centrov za socialno delo, izvajanje pomoči na domu, spremljanje in izvajanje programov socialnega varstva, spremljanje učinkov izvajanja Resolucije o nacionalnem programu 2006–2010, delovanje varstveno-delovnih centrov, podporo pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnih programov in še nekatere druge analize.

2.3 Oris pravnih temeljev

Pravni temelji zajemajo različno pravno podlago, ki se hierarhično prične z mednarodnimi viri ter nadaljuje z ustavo, zakonskimi akti ter podzakonskimi akti. Na koncu poglavja so opisani tudi nacionalni programi, ki se navezujejo na področje socialnega varstva.

2.3.1 Mednarodni viri

Nacionalna zakonodaja na področju socialnega varstva se v državah članicah Evropske unije (EU) razlikuje, zato je pomembno, da se za enotno delovanje ustvari skupna pravila. EU je državna zveza evropskih držav, ki je bila ustanovljena leta 1992 s Maastrichtsko pogodbo. EU svojo pozornost namenja tudi socialnim zadevam. Na tem področju deluje predvsem tako, da poudarja pomembnosti človekovih pravic, ki so temelj vseh sprejetih aktov. Pravice s področja socialnega varstva EU pridejo v poštev za tiste državljane EU, ki se selijo v drugo državo EU, za kar je najbolj pogost razlog zaposlitev. Te pravice veljajo tudi za javne uslužbence, študente ali upokojene in tiste,

ki potujejo znotraj EU ter za njihove družinske člane (Socialna politika v Evropski uniji 2008, 47). Poleg tega se EU sooča tudi z vse pomembnejšim socialnim problemom držav članic, tj. staranje prebivalstva. To področje bo v bodoče urejala tudi Lizbonska strategija.

Skupna pravila, ki morajo veljati v enotnem prostoru, urejata *Uredba 1408/71* in *Uredba 574/72*, ki prvo uredbo dopolnjuje. Uredbi usklajujeta sisteme socialnega varstva posameznih evropskih držav in ponujata rešitve za večino morebitnih čezmejnih težav. Usklajevanje sistemov poteka na tak način, da vsaka država prosto oblikuje svoj sistem socialnega varstva ter pravila glede nadomestil, upravičencev in zneskov. Upoštevati se mora eno samo zahtevo, in sicer spoštovanje temeljnega načela enakega obravnavanja ne glede na državljanstvo (Črnak 1998, 36).

Mednarodni viri ne obsegajo samo predpisov EU, ampak tudi usmeritve Sveta Evrope. Svet Evrope je mednarodna organizacija, ki jo sestavlja 47 držav iz evropske regije. Članice morajo sprejemati vsa navodila Sveta Evrope in v prvi vrsti so povezana s človekovimi pravicami. Te so podlaga tudi za socialno politiko, ki jo izvaja Svet Evrope, in sicer z določanjem minimalnih standardov in navodil za doseg te standardov (Svet Evrope 2009). Tako imamo v evropskem prostoru dva sistema, ki skrbita za socialne pravice, to je Evropska unija in Svet Evrope. Termin socialne pravice se v obeh primerih navezuje poleg socialnih tudi na ekonomske pravice. Glavna razlika med obema sistemoma je v tem, da so v EU socialne pravice opredeljene kot ekonomske in politične pravice, v Svetu Evrope pa kot civilne pravice (Burca in Witte 2005, 5).

Svet Evrope je na obravnaven področju izdal številne akte, med katere uvrščamo *Evropsko socialno listino*, ki jo je RS ratificirala leta 1999. Listina poudarja tri posebna področja socialnega varstva: družino, materinstvo in starost. Vsi trije sklopi se odražajo v osnovnih pravicah delavcev, ki jih listina opredeljuje, pogodbenicam pa predpisuje naloge, s katerimi se izvršujejo pravice. Med pravicami delavcev, kot so pravica do varstva otrok in mladine, pravica do socialne varnosti ter socialne in zdravstvene pomoči, pravica do primerne nastavitve, spadajo tudi pravice iz socialnega varstva. Slednje pravice so pravice otrok in mladih do socialnega varstva, varstvo pred revščino in socialno izključenostjo (Socialno varstvo v Evropski socialni listini 1999, 46). Izvajanje pravic iz socialne varnosti je opredeljeno v 12. členu Evropske socialne listine, ki pravi, da »[morajo] pogodbenice ohranja[ti] omejeno pravico in si prizadeva[ti] za pospešen razvoj sistema socialne varnosti«. Poleg tega morajo pogodbenice skrbeti za enakopravno obravnavanje lastnih državljanov in državljanov drugih pogodbenic na področju socialnega varstva. O izvajanju določil v RS je Ministrstvo za delo, družino in socialno delo dolžno poročati Svetu Evrope.

Pri delu Sveta Evrope na področju socialne problematike je potrebno poudariti, da je omenjena ustanova izdala tudi priporočila o človekovih pravicah (*Evropska konvencija za varstvo človekovih pravic in temeljnih človekovih svoboščin*) in otrokovih pravicah (*Priporočilo št. R 91/9 odbora ministrov članicam Sveta Evrope glede nujnih ukrepov v družinskih zadevah*). Te pravice so temelj za vse ostale pravice in tudi temelj

delovanja Evropskega sodišča za človekove pravice. Svet Evrope je na področju človekovih pravic vedno dejaven in aktualen, kar dokazujeta tudi novi priporočili, ki sta bili slovenski javnosti predstavljeni oktobra 2009 na konferenci v Portorožu (Priporočilo o *Staranju in invalidnosti v 21. stoletju: trajnostni okviri za boljšo kakovost življenja v vključujoči družbi* in Priporočilo o *Krepitvi pravic starajočih se in starejših invalidov*)³. Z njima želi seznaniti države članice o pomembnosti upoštevanja pravic vseh ljudi, tudi starostnikov in invalidov. Pri tem se v poročilu poudarja, da je potrebno izboljšati kakovost socialnih storitev, kar se navezuje na nove metode in tehnike, ki so predmet tudi managementa. Poleg tega se v priporočilu poudarja pomembnost človeških virov, saj je za kakovostno delovanje organizacij, ki rešujejo socialne probleme, potrebna vključitev vseh udeležencev, ki jih je potrebno ustrezno izobraziti in motivirati. Več o priporočilu je zapisano v poglavju Predlogi in ugotovitve.

S področja pravic so veljavni tudi mednarodni viri Združenih narodov. Med mednarodne vire spada *Splošna deklaracija o človekovih pravicah*, ki ima močno veljavo na človekovo življenje po vsem svetu. Deklaracija je podlaga za vsa zakonodaja, ki se nanaša na katerokoli človekovo pravico. Prav tako je deklaracija pomemben akt varuha za človekove pravice (Varuh človekovih pravic RS 2009). Pravico do socialnega varstva določa 23. člen deklaracije, ki velja za zaposlene, in 25. člen, ki velja za otroke. Poleg tega ima velik pomen tudi *Konvencija ZN o otrokovih pravicah* ter *Evropska konvencija o izvrševanju otrokovih pravic*.

Na obravnavnem področju ima pomembno vlogo tudi Mednarodna organizacija dela (ILO), ki je izdala *Uredbo o ratifikaciji Konvencije št. 102 o minimalnih normah socialne varnosti*. Pomembnost delovanja organizacije se je še povečala v času gospodarske krize, saj želi s svojimi ukrepi zavarovati delavce predvsem na socialnem področju, ki je v kriznih časih najbolj izpostavljeno (ILO 2009).

2.3.2 Ustava

Ustava RS opredeljuje socialno področje v poglavju *Temeljne določbe*, kjer je zapisano, da je RS pravna in socialna država (2. člen Ustave RS). Ta člen se navezuje na socialno problematiko, ki se jo rešuje po pravni poti, saj so vsa področja življenja, tudi socialno področje, urejena s pravnimi predpisi. Poleg tega imamo v RS zagotovljene mehanizme za izvajanje predpisov ter za njihov nadzor. Reševanje socialne problematike je zagotovljeno s socialno varnostjo, ki se izvaja preko dveh sistemov – sistema socialnih zavarovanj in sistema socialnega varstva.

Socialne pravice so v Ustavi RS opredeljene v poglavju *Človekove pravice in temeljne svoboščine*. Pravice, ki varujejo socialni položaj posameznika so:

³ Poročili sta povzeti po gradivu iz konference v Portorožu (*Evropska konferenca: Starost in invalidnost: spodbujanje človekovih pravic invalidov in starejših*, Portorož, 16.–17. 11. 2009).

- enakost pred zakonom,
- uresničevanje in omejevanje pravic,
- enako varstvo pravic,
- pravica do sodnega varstva,
- pravica do pravnega sredstva,
- pravica do osebnega dostojanstva in varnosti,
- pravica do socialne varnosti,
- pravice do zdravstvenega varstva,
- pravice invalidov,
- pravice in dolžnosti staršev
- pravice otrok,
- pravica o enakem varstvu pravic ljudi pred državno in lokalno oblastjo.

Med naštetimi pravicami bi izpostavila pravico do socialne varnosti (50. člen Ustave RS), ki zagotavlja, da imajo državljani pravico do socialne varnosti, vendar se ta izvaja pod zakonsko določenimi pogoji.

Pravice iz obravnavanega področja so urejene tudi v poglavju *Ustavnost in zakonitost*, in sicer gre za pravico do prepovedi povratne veljave pravnih aktov (155. člen Ustave RS), upravni spor (157. člen Ustave RS), ter pravico do varuha človekovih pravi in temeljnih svoboščin (159. člen Ustave RS). Slednji člen se nanaša na varovanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin, ki jih lahko kršijo državni organi ali organi lokalne samouprave ali nosilci javnih pooblastil.

2.3.3 Zakonski akti

Socialnovarstvene storitve so najbolj široko opisane v *Zakonu o socialnem varstvu*, ki je za področje socialnega varnosti najpomembnejši akt. To je sistemski zakon, ki ureja sistem preprečevanja in reševanja socialnih in materialnih problematik. Sistem se izvaja pod določenimi pravili oz. načeli, saj se lahko le na takšen način uresničujejo človekove pravice, med katerimi je tudi pravica do enake dostopnosti. Zakon je sestavljen iz desetih poglavij, med katerimi je iz vidika socialnovarstvenih storitev najpomembnejše drugo poglavje, kjer so le-te opisane. Ostala poglavja definirajo socialno varstvene dajatve, opravljanje dejavnosti socialnega varstva, delavce, ki opravljajo socialno varstvene storitve, socialno zbornico, socialnovarstvene storitve, ki se opravljajo izven socialno varstvene dejavnosti, postopke, financiranje, nadzor, zbirke podatkov, kazenske določbe.

Zagotavljanje socialnega varstva sloni na državi, ki mora razvijati socialnovarstvene programe, ki izvršujejo strategije razvoja socialnega varstva. Prav tako se mora opredeliti prednostna razvojna področja socialnega varstva ter specifične potrebe in potrebno je določiti mrežo javnih služb (2. člen ZSV). Med slednjo nalogo spada delovanje centrov za socialno delo, katere dejavnosti so natančno opredeljene v drugih podzakonskih aktih. V 10. členu ZSV so definirane socialnovarstvene storitve, in

sicer kot storitve, s katerimi je mogoče odpraviti socialne stiske in težave. Po 11. členu ZSV so to naslednje storitve:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini,
- institucionalno varstvo,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih.

Nadaljnji členi opisujejo posamezne storitve, kar je bilo povzeto za začetku poglavja, kjer so opredeljeni pojmi. Centri za socialno delo poleg socialnovarstvenih storitev zagotavljajo tudi pravice, sredstva za preživetje, kot je socialnovarstvena dajatev, imenovana denarna socialna pomoč. Po 19. členu ZSV se z denarno pomočjo zagotovi minimalna življenjska sredstva tistim, ki so na robu preživetja in nimajo svojih lastnih virov preživljanja. Do teh sredstev so upravičene vse osebe in njihovi družinski člani, ki iz utemeljenih razlogov nimajo svojih dohodkov. V naslednjih členih je natančno opredeljeno, kaj je premoženje, kaj so lastni dohodki, kakšna je višina denarne socialne pomoči, koliko znaša znesek minimalnega dohodka, kdo so upravičenci in kdo so njihovi družinski člani, kdo ni upravičen do denarne socialne pomoči in podobno. Denarna socialna pomoč se dodeli za določen čas glede na okoliščine, prvič se jo dodeli za tri mesece, kasneje pa jo je možno ponovno dodeliti.

2.3.4 Podzakonski akti

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je pravilnik za socialnovarstvene storitve, ki so opredeljene v 11. členu ZSV. Te storitve morajo imeti določene standarde in normative, s katerimi je možno opredeliti, prepoznati, reševati socialne stiske. V 2. členu pravilnika so opredeljeni elementi, s katerimi se določa standarde določene storitve. Ti so: opisi storitev, seznam upravičencev do storitev, postopek izvajanja, trajanje, metode dela, izvajalci, izobraževanje in supervizija ter dokumentacija. Normative storitve pa določa časovni okvir, število storitev na prebivalca ter načela smotrne organiziranosti izvajalcev. V naslednjih členih je vsaka storitev opredeljena po elementih za določitev standardov in normativov.

Prva socialna pomoč je v 3. členu pravilnika opisana kot pomoč pri prepoznavanju socialnih stisk, ki poleg tega obsega še oceno možnih rešitev, seznanjanje upravičenca z možnimi socialnovarstvenimi storitvami in dajatvami, z obveznostmi ter predstavitev mreže izvajalcev, ki lahko upravičencu nudijo pomoč. Upravičenci pa so ljudje, ki se znajdejo v socialni stiski. Postopek prve socialne pomoči se začne takrat, ko upravičenec išče pomoč prvič, izvaja pa se z razgovori, zato je to tako imenovana metoda dela s posameznikom. Po razgovoru se upravičenca po potrebi napoti k organom, pri katerih bi bil lahko upravičen do posamezne pravice. Prvo socialno pomoč je možno zagotoviti tudi po uradni dolžnosti. Storitve prve pomoči v povprečju traja 45 minut in jo izvajajo strokovni sodelavci. Pri tem se vodi evidenco storitev po dnevih in

zbirka podatkov, kar spada pod dokumentacijo. Element supervizije in izobraževanja je tudi potreben. Normativ storitve na enega strokovnega delavca znaša 130 opravljenih storitev.

Glede na zgoraj opisane elemente je jasno razvidno, da je prva socialna pomoč storitev, pri kateri ne bi smelo biti čakalnih dob in bi morala biti vedno dostopna. Omenjena storitev je kot vstopna točka za vse ostale pravice, ki lahko pripadajo upravičencu. Velika prednost storitve je ta, da ko je upravičenec enkrat v bazi, se lahko postopki začnejo tudi po uradni dolžnosti.

Osebna pomoč je naslednja socialnovarstvena storitev, ki je v 4. členu pravilnika opisana kot oblika svetovanja, urejanja in vodenja. Cilj storitve je omogočiti upravičencu izboljšanje, dopolnjevanje in razvijanje njegovih socialnih zmožnosti tako, da bi rešil socialno stisko in težave, ki jih sam ne zmore rešiti. Upravičenec storitve je posameznik, ki sam ne more rešiti socialne stiske, lahko pa je tudi upravičenec, ki se socialnih stisk ne zaveda v celoti, ter tudi tisti upravičenec, od katerega se lahko pričakuje, da lahko s svojim vedenjem ogroža okolje. Način izvajanja storitve je v prvem primeru svetovanje, v drugem urejanje ter v tretjem vodenje. Pri tem se uporablja metoda dela skupinskega svetovanja, usmerjanje, dajanje podpore. Postopek se lahko začne na zahtevo ali po uradni dolžnosti, kar je odvisno od upravičenca. Strokovni delavci opredelijo problem in svetujejo, usmerjajo upravičenca, usposablajo. Pri drugi vrsti upravičencev opredelijo cilje in se dogovorijo o sodelovanju, pri tem pomaga tudi strokovnjak, ki pomaga upravičencu pri vključevanju v okolje, spreminjanju negativnega odnosa in podobno. Pri tretji vrsti upravičencev potekajo dogovori z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo ob soglasju upravičenca, določi se ustanova, ki bo vodila aktivnosti pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, ki bi lahko pozitivno vplivale na življenje upravičenca. Prvi postopek v obliki svetovanja oz. pogovora traja povprečno 3 ure, od tega se en pogovor opravi na domu upravičenca. Nadaljnji pogovori in aktivnosti potekajo enkrat mesečno v trajanju 90 minut. Svetovalni cikel zajema največ 10 srečanj. Osebna pomoč v obliki urejanja obsega 3 ure pogovorov ter postopki priprave sodelovanja s ključnimi dejavniki okolja trajajo povprečno 5 ur. Postopek se nadaljuje po naprej dogovorjenih mesečnih srečanjih, ki trajajo 60 minut. Ponovijo se lahko desetkrat. Tretja oblika izvajanja osebne pomoči v obliki vodenja zajema 3 ure uvodnih priprav, 8 ur za organizacijo socialne mreže izvajalcev storitev, 4 ure mesečno za zagotavljanje in spremljanje ciljev vodenja ter po 2 uri za izdelavo evalvacije. Cikel storitve traja 12 mesecev. Naslednji element standardiziranja osebne pomoči je opis dokumentacije. Ta obsega evidence upravičencev ter delovne evidence izvajalca. Druga elementa sta supervizija in izobraževanje. Povprečni letni normativ storitve na enega strokovnega delavca znaša 50 storitev v obliki svetovanje, 45 storitev v obliki urejanja in 40 storitev v obliki vodenja. Posledično se pričakuje, da se izvajanje storitve organizira po merilu 1 strokovni delavec na 30.000 prebivalcev.

Pri osebni pomoči je najpomembnejše, da strokovni delavci zaznajo in odkrijejo tretjo vrsto upravičencev. Od takih se težko pričakuje, da bodo sami začeli postopek,

zato se v praksi izvede postopek po uradni dolžnosti ali se ga začne na pobudo tretjih oseb. Zatorej strokovni delavci morajo biti odprti in dostopni vsem ter morajo biti seznanjeni z življenjskimi situacijami v njihovem območju dela.

Pomoč družini za dom je po 5. členu pravilnika opredeljena kot strokovno svetovanje in pomoč, ki se navezuje na družinske odnose in velja za posameznike in družine, ki imajo težko rešljive probleme, izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in jim je možno pomagati le z dodatno pomočjo. Ob tem je potrebno zadostiti pogoju, da ima družina željo po reševanju problema ter da sprejema dogovor o sodelovanju. Pomoč družini na domu se začne na zahtevo upravičenca. V postopku sodelujeta dva strokovna delavca, družinski člani kot upravičenci, ključni in odgovorni člani družine ter druge osebe, ki živijo v istem gospodinjstvu upravičenca. Storitve ima 5 delov. Prvi obsega prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in ostalih družinskih članov, strokovno oceno potreb in pričakovanj družine ter oceno možnosti, ki jo ima družina. Drugi del obsega izmenjavo stališč strokovnih delavcev in članov družine o ponujeni storitvi, sklenitev dogovora o obliki pomoči, trajanju in sodelovanju udeležencev. Tretji del je sestavljen iz načrta pomoči, ki vključuje termine srečanj, prioritete in obveznosti vseh sodelujočih. Četrti del obsega izvajanje vseh zgoraj naštetih dogovorov. Izvajata jih strokovna delavca, ki delata s člani družine. Zadnji del zajema evalvacijo doseženih ciljev, oceno motivacije in sprememb v družini. Pri omenjenih korakih se kot metodo dela uporablja timsko delo, tehniko animiranja, podpore, usmerjanja in pogajanja. Trajanje posameznih korakov je različno. Prvi, drugi in tretji del obsegajo 10 ur pogovorov, ki se lahko odvijajo tudi na domu. Nadaljnja srečanja potekajo po mesečno dogovorjenih terminih po 90 min. Kot dokumentacijo se uporablja evidenco upravičencev ter delovno evidenco izvajalca. Tudi tukaj je prisoten element supervizije in izobraževanja. Povprečni letni normativ na enega strokovnega delavca je za vodjo 50 storitev, za soizvajalca 60 storitev.

Pri opisani storitvi je najtežje dobiti soglasje družine – upravičencev, kar je ključnega pomena za uspešno izvajanje storitve. V družini, ki se je znašla v socialni stiski, ki nima urejenih medsebojnih odnosov, je težko spreminjati vzorce vedenja in vsiljevati nove. Za to je potreben čas. Zaradi tega je postopek zelo podrobno opisan in razdeljen na toliko korakov, ki dajejo natančna navodila strokovnim delavcem in soizvajalcev.

Pomoč družini na domu se po ZSV deli na socialno oskrbo na domu in mobilno pomoč, zato bosta storitve opisani ločeno.

Socialna oskrba na domu je po 6. členu pravilnika storitev, ki jo lahko upravičenci uporabljajo v primerih invalidnosti, starosti ter kot nadomestilo za institucionalno varstvo v primeru, da imajo urejene bivalne pogoje. Storitve obsega tri vrste pomoči, in sicer gospodinjstvo pomoč, kot je priprava hrane, čiščenje, pranje, likanje, nakupovanje ter pomoč pri vzdrževanju higiene in druženje in spodbujanje socialnih stikov. Glede na zgoraj navedeno so upravičenci osebe, stare nad 65 let, ki rabijo občasno pomoč na domu, osebe, ki so se znašle v stiski zaradi zdravstvenega stanja, osebe s statusom invalida ter kronično oboleli otroci ali otroci z motnjami v telesnem ali duševnem

razvoju. V postopku, ki se začne na zahtevo upravičenca, sodelujeta dva izvajalca, upravičenec, ključni in odgovorni družinski član ter izvajalci drugih strokovnih služb. Postopek vsebuje dva dela. Prvi del je ugotavljanje upravičenosti, priprava na izvajanje storitve, sklenitev dogovora ter izvedbo srečanj. Drugi del pa zajema neposredno izvajanje storitve. Prvi del traja v povprečju 8 ur na upravičenca oz. 12 ur na par, drugi del pa 4 ure dnevno oz. 20 ur tedensko, ki traja 3 mesece, nakar se mora upravičenec dogovoriti o obnovi postopka. Kot je lahko iz opisa razvidno, metoda dela v tem postopku je metoda socialnega dela s posameznikom in družino na domu ter metoda socialnega dela s skupnostjo. Supervizija obsega 8 ur letno na vsakih 150 upravičencev. Obseg izobraževanje določi kolektivna pogodba. Dokumentacija obsega evidenco dogovorov, delovne naloge za delavce na domu, evidenco opravljenih poti in supervizijskih obravnav. Normativ storitve je 1 strokovni delavec, ki ugotavlja upravičenost 200 upravičencev, 1 strokovni delavec, ki vodi 100 upravičencev pri zapletenih življenjskih situacijah, 1 izvajalec, ki izvaja storitev za 5 upravičencev. Torej izvajalci storitve so strokovni delavci, strokovni sodelavci ter laični delavci.

Storitev je pomembna, saj dandanes je vedno več starostnikov, ki pa nimajo možnosti, da bi kdo skrbel za njih. Z večanjem števila upravičencev je bilo posledično potrebno spremeniti normativ storitve, ki ga je prinesla sprememba pravilnika. Število upravičencev se je povečalo, in sicer iz 4 upravičencev na 5 na enega izvajalca. Socialno skrbstvo je pomembna storitev tudi zaradi tega, ker razbremeni institucionalno varstvo, a vendar poskuša vsem pomagati in vzpostaviti sprejemljivo življenjsko raven.

Mobilna pomoč je oblika strokovne pomoči na domu. Upravičenci so otroci, mladostniki in odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Ta oblika storitve nadomešča vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji ali institucionalno varstvo. Storitev obsega aktivnosti za korekcijo motenj, svetovalno in terapevtsko delo. Postopek je sestavljen iz strokovnega dela s prizadeto osebo in v njem sodelujejo strokovni delavec, upravičenec z družinskimi člani, svojci ter skrbniki. Poleg tega so v postopek vključeni še zunanji sodelavci, kot sta specialni pedagog ali defektolog ter psiholog. Postopek traja v povprečju 5 ur, k čemer se prišteje še delo zunanjih sodelavcev. Pri postopku se poslužujejo metode dela stroke izvajalca s posameznikom ali družino na domu. Supervizija in izobraževanje so sestavni del storitve. Dokumentacija izvajalca obsega evidenco storitev s vsemi potrebnimi podatki ter evidenco opravljenih poti in evidenco supervizijskih obravnav. Kot normativ storitve je za enega strokovnega delavca – specialnega pedagoga predpisanih 20 upravičencev, za enega socialnega delavca – psihologa pa 85 upravičencev. Glede na ostale storitve je pri tej storitvi predvidenih največ strokovnih in socialnih delavcev, kar kaže na težavnost izboljšanja življenjske ravni upravičenca. Zaradi tega je tudi normativa storitve za strokovnega delavca nižja, kot je pri ostalih storitvah.

Poleg navedenega pravilnik opredeljuje postopek za uveljavljanje storitev. Postopek se začne na zahtevo upravičenca ali njegova zakonitega zastopnika (Pravilnik, 9. člen), lahko pa se tudi začne po uradni dolžnosti. Pobudo lahko sproži zakonec

upravičenca, otroci, osebe, ki živijo z njim v skupnem gospodinjstvu, delodajalec in sindikat.

Po spremembi pravilnika (Uradni list RS, št. 19/1999) je dodana nova storitev v 6. a členu, to je socialni servis, ki pa ne sodi v javno službo. Storitve obsega pomoč pri hišnih opravilih ob posebnih primerih, kot so otrokovo rojstvo, bolezen, v primeru nesreč in podobno. V takih primerih je pomoč potrebna pri nakupu živil, pripravi hrane, kurjavi, pranju in likanju, vzdrževanju vrta, čiščenju, negi telesa, negi hišnih živali, kontroli jemanja zdravil, varovanju čez noč. Torej upravičenec je vsakdo, ki naroči storitev in jo plača. Postopek izvajanja določita izvajalec in upravičenec s pogodbo. Trajanje storitve je odvisno od potrebe. Izvajalci so strokovni sodelavci. Dokumentacija je evidenca storitev za posameznega upravičenca, ki jo mora voditi izvajalec. Normativ storitve ni določen.

Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev določa način oblikovanja cen socialnovarstvenih storitev, ki se jih morajo držati vsi izvajalci, kamor spadajo tudi centri za socialno delo. Po 3. členu pravilnika se cena oblikuje glede na stroške storitve, ti pa so sestavljeni iz stroškov dela, stroškov materiala in storitev, stroškov amortizacije, stroškov investicijskega vzdrževanja ter stroškov financiranja. Iz 4. člena pravilnika so stroški dela sestavljeni iz:

plače s prispevki delodajalca za socialno varnost, premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja, in druge stroške dela, kot so regres za letni dopust, povračila stroškov prehrane med delom, povračila stroškov prevoza na delo in iz dela, jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne pomoči v skladu z zakoni, kolektivno pogodbo in drugimi predpisi ter normativi in standardi za opravljanje socialno varstvenih storitev.

5. člen pravilnika opredeljuje stroške materiala in storitev, ki so bili porabljeni za izvajanje storitve. V 6. členu pravilnika pa je opredeljen strošek amortizacije v skladu z Zakonom o računovodstvu. Po 7. členu pravilnika stroški investicijskega vzdrževanja so:

stroški za večja popravila, ki ohranjajo uporabno vrednost zgradb in njenih delov ves čas njihovega trajanja, in se določijo največ v višini 30 % predpisanih stopenj rednega odpisa osnovnih sredstev za zgradbe in njene dele iz prvega odstavka prejšnjega člena, v kolikor ni s tem pravilnikom določeno drugače.

Po 9. členu pravilnika so stroški financiranja »stroški ali nadomestilo za vloženi kapital in se določijo v višini zmnožka do največ 60 % knjigovodske vrednosti opredmetenih osnovnih sredstev in priznane letne obrestne mere«. Strošek financiranja se prizna le tistim izvajalcem socialnega varstva, ki nimajo statusa javnega zavoda. Cene se oblikujejo na podlagi 10. člena pravilnika, in sicer na osnovi načrtovanih povprečnih mesečnih stroškov za tekoče leto – elementov za oblikovanje cen, preračunanih na enoto storitve. Enota storitve je lahko ura, dan ali mesec.

Pri oblikovanju cen socialnovarstvenih storitev so v pravilniku opredeljene tudi posebnosti, in sicer pri ceni pomoči na domu ter pri nekaterih drugih pravicah, ki pa niso predmet obravnave v diplomski nalogi in zato ne bodo predstavljene.

Stroški storitve pomoč na domu so sestavljene iz stroškov strokovne priprave, vodenja ter koordiniranja in stroškov za neposredno socialno oskrbo upravičencev. Slednji so stroški oskrbovalcev oz. izvajalcev na domu, ki so sestavljeni iz stroškov dela, ki so bili že zgoraj navedeni, ter iz drugih stroškov dela socialnih oskrbovalcev na domu, pri čemer se upošteva, da oskrbovalec opravi mesečno 120 ur učinkovitega dela. Poleg tega se upošteva tudi stroške materiala in storitev, ki predstavljajo stroške za prevozne storitve, stroške zaščitnih sredstev, stroške izobraževanja ter stroške pisarniškega materiala. Naslednji stroški so stroški investicijskega vzdrževanja za vozilo in amortizacije. Slednji se upoštevajo, če v stroške materiala in storitev ni upoštevana kilometrina.

Stroški strokovne priprave, vodenja in koordiniranja so sestavljeni iz stroškov dela ter iz drugih stroškov dela vodenja in koordiniranja, pri čemer se upošteva 0,5 vodje na 100 uporabnikov in 0,5 koordinatorja na 20 oskrbovalcev na domu ter stroškov dela drugih sodelavcev, ki delajo upravno-administrativna dela. Vključeni so tudi stroški materiala in storitev, pri čemer se po 12. členu pravnika upošteva:

skupne stroške, kot so stroški pisarniškega materiala, stroški nabave drobnega inventarja, stroški energije in vode, stroški čistilnih storitev in drugih stroškov prostorov, stroški plačilnega prometa ter stroški izobraževanja in podobno.

Upošteva se tudi stroške amortizacije in investicijskega vzdrževanja za zgradbo in opremo ter stroške financiranja. To ceno naj bi plačeval uporabnik ali drugi plačnik. Po 15. členu pravilnika se mora pri določanju cene najprej odšteti delež subvencije od države in občine, nato pa se jo preračuna na učinkovito uro. 36. člen pravilnika določa, da k ceni je potrebno pridobiti tudi soglasje, ki se ga dobi s preložitvijo obrazca pri pristojnemu organu, to je lahko na primer občina.

Storitev pomoč na domu je edina storitev iz 11. člena ZSV, ki je finančno gledano natančno opredeljena. Metodologija za določitev cen ostalih storitev je le okvirno opredeljena, kar pomeni, da se stroški lahko spreminjajo, ker niso natančno definirani in zato je njihova primerjava težja. Kot je bilo že v uvodu zapisano, zaradi tega se v analizo ne da zajeti vseh socialnovarstvenih storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, ampak le storitev pomoč na domu.

Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva je po 1. členu pod domeno Socialne zbornice Slovenije. S tem pravilnikom se določa spremljanje dela in ugotavljanje kakovosti, ki se ga terja od zaposlenih. Ti morajo širiti in poglobljati znanje, izboljševati medsebojne odnose, povezovati se med seboj, oblikovati poklicno identiteto, krepiti strokovno avtonomnost, razmejiti odgovornosti, uvajati proces poklicne refleksije ter razmejiti med osebnim in poklicnim delom, kot je zapisano med cilji supervizije v 4. členu pravilnika. Po 6. Členu

pravilnika supervizijo izvajajo supervizorji z licenco, ki so uvrščeni na listo Socialne zbornice Slovenije. V naslednjih poglavjih pravilnika so natančno opisani razpisni pogoji za pridobitev licence supervizorja v socialnem varstvu. Supervizija se začne s sklenitvijo dogovora med tremi osebami, to so supervizant (strokovni delavec ali skupina), supervizor in delodajalec (14. člen). V dogovoru so natančno opredeljeni pogoji supervizije, ki se jih mora supervizor držati. Po 19. členu pravilnika se tudi spremlja supervizijo, kar je ena izmed nalog Socialne zbornice Slovenije na podlagi ocene dogovorov, pripomb supervizorjev ter supervizantov, analiz in podobno.

Pravilnik o koncesijah na področju socialnega varstva določa način in pogoje dodeljevanja koncesije, potrebna dokazila, trajanje koncesije, različne vrste storitev, pogoje in omejitve podaljševanja koncesije, način dela komisije za koncesije, način sklenitve koncesijske pogodbe in njeno vsebino, način plačevanja koncesionarja, način finančnega poročanja. Pravilnik je na področju socialnega varstva vedno bolj potreben, saj se koncesionarji širijo tudi na obravnavanem področju, s čimer se širi tudi trg. S tem se odpirajo nove kapacitete in tako so storitve lažje dostopne. Koncesija se podeli na podlagi javnega razpisa, v katerem je določena vrsta in obseg storitev. Koncesijsko pogodbo podpiše najbolj ustrezna pravna ali fizična oseba, ki izpolnjuje pogoje po ZSV in *Zakonu izdanih izvršilnih predpisih*. Koncesionar mora biti pravna ali fizična oseba v RS in mora opravljati dejavnost, ki je razpisana. Poleg tega koncesionar mora imeti pripravljen načrt dela izvajanja storitve, mora imeti zagotovljeno kakovostno izvajanje storitve ter mora biti finančno sposoben za izvajanje te storitve (7. člen). Koncesionar mora priložiti še raznovrstna dokazila, s katerimi izpolnjuje določene pogoje. Koncesijo se lahko podeli tudi tisti pravni oz. fizični osebi, ki trenutno ne izpolnjuje še vseh pogojev, ampak jih bo v določenem času. Koncesijo se po 13. členu pravilnika podeli za določen čas, lahko pa se jo tudi podaljša. Drugi podpisnik koncesijske pogodbe je koncedent, ki je lahko država ali občina. Primer dodelitve koncesije je storitev pomoč na domu, za katero je občina koncedent, lahko pa se jo dodeli v izvajanje tudi koncesionarju in ne samo centru za socialno delo in domu za starejše. Druge storitve, za katere se lahko podeli koncesijo, so naslednje storitve: prva pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom ter za institucionalno varstvo in za vodenje, varstvo, zaposlitev pod posebnimi pogoji za 20 let. Sredstva za koncesionarje se črpa iz proračunskih sredstev ali pa se pokriva s plačili uporabnikov. V 25. členu pravilnika je določeno, da mora koncesionar letno poročati koncedentu o svojem delu, saj se na takšen način lahko spremlja njegovo delo, kar pride še posebej v poštev, če se koncesionarja financira iz proračunskih sredstev. S takšnim načinom financiranja se ne strinjajo vsi teoretiki, saj je manj transparenten z vidika upravičenca, zato so podani predlogi, da bi se uvedlo neposredno financiranje, o katerem bo še govora v naslednjih poglavjih.

Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev se dopolnjuje s prej predstavljenim pravilnikom, ampak ne velja za vse socialnovarstvene storitve, velja pa za vse izvajalce socialnovarstvenih storitev, tako za

pravne kot fizične osebe. Pravilnik se uporablja za izvajanje storitve pomoč na domu, institucionalno varstvo ter vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji. Glede na temo diplomske naloge bodo predstavljene samo minimalne tehnične zahteve za storitev pomoč na domu. Obravnavano storitev lahko po 2. členu pravilnika izvajajo centri za socialno delo, domovi za starejše, varstveno delovni centri in drugi zavodi. Tehnične zahteve so v 5. členu opredeljene za lokacijo, stavbno zemljišče in objekte, za prostore ter opremo. Lokacija izvajalcev mora biti na območju, ki je lahko dostopna. Stavbno zemljišče mora biti v skladu z zazidalnim načrtom. Objekt in prostori morajo biti v skladu s psihofizičnimi in zdravstvenimi potrebami, kar pomeni, da mora imeti objekt več vhodov, imeti mora dvigalo, če gre za večnadstropni objekt, vhodna vrata morajo biti dovolj široka in prav tako hodniki, bivalni prostori morajo biti še dodatno razsvetljeni, postavljena morajo biti senčila itd. Podrobnejše zahteve so opisane po posameznih področjih. Tako za pomoč na domu in socialni servis veljajo tehnične zahteve, napisane v 48. in 49. členu pravilnika. Pomoč na domu izvaja pravna ali fizična oseba, ki mora imeti svoj delovni prostor. Ta sme biti manjši od 8 m² za dva izvajalca. Izvajalcu mora biti zagotovljeno, da prispe ob času na kraj, kjer opravi storitev. Izpolnjevanje minimalnih tehničnih zahtev preverja komisija za ugotavljanje minimalnih tehničnih zahtev izvajalcev socialnovarstvenih storitev.

Pravilnik o opravljanju socialnovarstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v sodni register bolj podrobno ureja postopek, pogoje in začetek opravljanja socialnovarstvenih storitev. Za izdajo dovoljenja za delo in vpisa v sodni register mora vlagatelj izpolnjevati pogoje, in sicer mora biti pravna ali fizična oseba v RS, izpolnjevati minimalne mora tehnične zahteve ter mora biti finančno spodoben za izvajanje storitve (3. člen). V naslednjem členu so naštet dokazila, ki jih mora priložiti kot dokaz za zgoraj naštete pogoje. S tem se začne postopek ugotavljanja izpolnjevanja pogojev, ki ga izvaja komisija, ki jo določi minister, pristojen za socialno varstvo. Po pridobitvi dovoljenja za delo mora vlagatelj pred izdajo odločbe o vpisu v sodni register pridobiti tudi soglasje k ceni. Po začetku delovanja je izvajalec dolžan Inštitutu RS za socialno varstvo letno poročati o svojem delu. Možen je tudi odvzem dovoljenja za delo, ki ga izda Socialna inšpekcija ali pa se ga izda po uradni dolžnosti. Za tem sledi izbris iz sodnega registra.

Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev določa merila, s katerimi lahko javne socialnovarstvene zavode, kamor uvrščamo tudi centre za socialno delo, ali koncesionarje oprostijo plačila socialnovarstvenih storitev, in sicer tistih, ki imajo ceno določeno po predpisani metodologiji in niso brezplačne. Pri oprostitvi plačila socialnovarstvenih storitev gre zato, da niso vse socialnovarstvene storitve brezplačne, čeprav jih ljudje potrebujejo.

V sklopu diplomske naloge gre za tri storitve, to sta osebna pomoč, pomoč družini za dom in pomoč družini na domu. Če ni drugače določeno, pa se lahko uredba uporablja tudi za druge storitve, če tako določi pristojen organ financiranja storitve. V

primeru oprostitve plačila mora ta znesek poravnati država ali občina, če pa oprostitev določi pristojni organ financiranja storitve, mora ta organ doplačati znesek oprostitve. Pri odločanju o oprostitvi velja krajevna pristojnost odločanja. Oprostitev plačila je postopek, ki se začne s prijavo oprostitve v primeru nezmožnosti plačila. Oprostitev se lahko uveljavlja na dva načina, ki ju določa 29. člen uredbe, in sicer s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve ali pa z vložitvijo zahteve za oprostitev plačila storitve. Izbira je odvisna od vrste storitve. O upravičenosti do oprostitve odloča center za socialno delo po ZUP-u. Po odločitvi se sestavi seznam zavezancev, ki so razporejeni po vrstnem redu. Pravne osebe niso opravičene do oprostitve plačila.

V 6. členu uredbe so določeni upravičenci, in sicer pod pogoji, če sami ne morejo plačati celotne vrednosti storitve, če plačilo presega njegovo plačilno sposobnost, če zneska ne plača niti zavezanec in če je zavezanec fizična oseba in presega njegovo plačilno sposobnost.

V 7. členu so določena merila, ki pridejo v poštev pri oprostitvi plačil, to so vrednost opravljene storitve, višina dohodka (k čemur se šteje tudi regres za letni dopust, odpravnine, jubilejne nagrade, dodatki itd.), meja socialne varnosti (odvisna od letnega dohodka), plačilna sposobnost (presežek ugotovljenega dohodka), prispevek k plačilu storitve, ki ga je upravičenec oz. zavezanec zmožen poravnati. Oprostitev upravičenca se določa kot razlika med vrednostjo opravljene storitve in njegovim prispevkom.

V tretjem poglavju uredbe so zapisane storitve, ki so v celoti oproščene za vse upravičence in zavezance. To velja za pripravo sklenitev dogovorov o izvajanju storitve. Prav tako so upravičenci in zavezanci oproščeni plačila storitve osebna pomoč v obliki svetovanja, urejanja in vodenja, storitve pomoč za dom v obliki strokovnega svetovanja in pomoči pri urejanju odnosov. Pri plačilu storitve pomoč na domu obstaja dodaten pogoj, saj je upravičenec oproščen plačila storitve v obliki socialne oskrbe na domu ali mobilne pomoči, če upravičenec nima družinskih članov ali zavezanca, nima dohodkov, ali pa ugotovljeni dohodek ne dosega meje socialne varnosti, ne prejema dodatka za pomoč in postrežbo ali drugih dodatkov za nego in pomoč druge osebe.

Vsako pravilo ima tudi izjeme in tako je tudi pri obravnavani uredbi. V konkretnem primeru izjeme nastanejo zaradi različnih metodologij za izračun cene. Tako so v 28. členu uredbe določene posebnosti pri oprostitvi plačila storitve pomoč na domu. V primeru te storitve se oprostitev določi tako, da se preračuna na uro storitve. Zavezanec, ki vzame upravičenca v preživljanje, je v celoti oproščen plačila. Če upravičenec prejema dodatek, je dolžan iz tega dodatka plačevati za storitev pomoč na domu. Če je upravičenec te storitve lastnik nepremičnine, v kateri živi, se mu prepove odtujiti in obremeniti nepremičnino v korist občine, ki financira njegovo storitev. Kot izjema je v 31. členu uredbe določena tudi višja oprostitev, ki se jo lahko določi za določeno obdobje. Poleg tega je po 32. členu možna tudi začasna oprostitev v primerih, če ni možno ugotoviti vseh meril za oprostitev. Zaradi takšnih izjem je upravičenec dolžan javiti vsako spremembo, ki bi lahko vplivala na višino oprostitve.

2.3.5 Nacionalni programi

Področje socialne varnosti v RS urejajo tudi nacionalni programi, med katerimi nekateri veljajo samo za določena obdobja, v okviru katerega se morajo programi uveljaviti v praksi. Primer takšnih je *Strategija varstva starejših do leta 2005 – Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva* ter *Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010*. Poleg tega je v veljavi tudi *Program boja proti revščini in socialni izključenosti, Pravilnik o postopku strokovne verifikacije socialnovarstvenih programov*, ki se izvajajo na področju socialnega varstva.

Med najpomembnejšimi nacionalnimi programi bi izpostavila *Resolucijo o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010*. Njene poglavitne naloge so: zagotoviti normalne pogoje za življenje ter povečati socialno vključenost, zagotoviti enake možnosti, preprečiti revščino, zagotoviti pomoč in oskrbo, ko je ta potrebna. Pri izvrševanju sistema socialne varnosti se mora upoštevati naslednja načela: zagotavljanje človeškega dostojanstva, socialna pravičnost, solidarnost, odgovornost posameznika za zagotavljanje lastne socialne varnosti in socialne varnosti njegovih družinskih članov. Načela se uresničujejo v sistemu socialne varnosti, ki je sestavljen iz preventivnih programov, programov, storitev in prejemkov, ki so namenjeni ljudem v socialnih težavah, in tudi javnih pooblastil, nalog in ukrepov, ki izvajalcem nalagajo zakoni in drugi predpisi (*Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006-2010, I. poglavje*). Med omenjenimi programi so za diplomsko nalogo najbolj pomembni programi oz. storitve, ki se izvajajo, in prejemki, ki jih prejemajo ljudje. Resolucija jim določa cilje in strategije, preko katerih se lahko izvajajo ter tudi izboljšajo. Cilja, ki se navezujejo na izvajanje socialnovarstvenih storitev, katera sta opisala v III. poglavju resolucije, sta:

- izboljšati dostop do storitev in programov;
- doseči večjo učinkovitost pri dodeljevanju denarne pomoči, izboljšati kakovost storitev in programov ter hkrati povečati njihovo ciljno usmerjenost in učinkovitost.

Strategije iz III. poglavja resolucije, ki uresničujejo prvi cilj, so:

- razvijati mrežo v skladu s potrebami uporabnikov;
- omogočiti in spodbujati pluralnost izvajalcev in vstop novih izvajalcev v sistem socialnega varstva ob poenostavitvi pogojev in postopkov;
- posebej skrbeti za regionalno uravnoteženost ponudbe in možnosti ter uveljaviti sistem pomoči manj razvitim območjem v državi;
- spremeniti sistem financiranja in sredstev za plačljive storitve, zagotavljati neposredno uporabnikom;
- uvesti sistem dolgotrajne oskrbe s povezanimi zdravstvenimi in socialnimi storitvami za vse starostne skupine, ki potrebujejo oskrbo;

- prenos izvajalcev funkcije na področju socialnovarstvenih zavodov z države na druge subjekte (večja stopnja partnerstva države in lokalnih skupnosti ter civilne družbe in zasebnega sektorja).

Vsaka izmed naštetih strategij na svoj način prispeva k večji učinkovitosti pri dodeljevanju denarne pomoči. Z razvojem mreže se lažje ugotavlja potrebe uporabnikov, zato mreža mora biti dostopna vsem, ki potrebujejo pomoč, in to preko centralne informacijske točke. Strokovni timi morajo biti bolj strokovni ter v sklopu te strategije bodo razvite strategije varstva starejših, model boljšega skrbništva za vse skupine uporabnikov, določene pa bodo tudi pristojnosti kriznih timov pri zlorabi in zanemarjanju otrok. Poleg tega se večjo učinkovitost doseže z ukrepi, kot je na primer podeljevanje koncesij, s katerimi bi omogočili pluralnost izvajalcev. Posledica tega je večje število ljudi, ki nudi materialno in nematerialno pomoč. Vendar pri tem je potrebno poudariti, da centri za socialno delo in država morajo nadzorovati koncesionarje in določiti kriterije, po katerih bi delovali. Poleg tega se v javnosti pojavljajo pomisleki glede povečevanja koncesionarjev na področju socialnega varstva, kajti nadzor nad njihovim delom je manj učinkovit kot pri javnih službah. Eden izmed predlogov je tudi ukrep, s katerim bi država prenesla funkcije izvajalcev na druge zavode, nevladne organizacije in podobne organizacije. Mreža storitev se mora prilagajati okolju, saj ima vsako območje drugačne značilnosti. Zaradi tega je eden od ukrepov tudi prilagoditev modela financiranja dejavnosti socialnega varstva. Najbolj učinkovito financiranje bi bilo neposredno financiranje, kar pomeni, da bi občina direktno financirala uporabnika in njegovo storitev in tako ne bi več dajala sredstev centru za socialno delo. Prav tako je eden od ukrepov na novo določiti sezname plačljivih in neplačljivih storitev ter programe socialnega varstva. Ker se z leti večja število starostnikov, je potrebno razviti tudi nov sistem dolgotrajne oskrbe, ki bo na modernejši način reševal problematiko staranja prebivalstva. Gre za ukrep, ki bi povezal dva ministrstva, to sta Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve ter Ministrstvo za zdravje. Poleg tega bi bilo potrebno pripraviti zakon za dolgotrajno oskrbo. Sodelovalo bo tudi Ministrstvo za šport, ki bo z Ministrstvom za zdravje pripravilo nov program za izobraževanje kadrov za izvajanje integrirane dolgotrajne oskrbe za različne skupine uporabnikov. Med povzetimi ukrepi bi še enkrat izpostavila delitev pristojnosti, s katerim bi država prenesla funkcije izvajalcev na druge zavode. S tem bi se naloge približalo uporabnikov in posledično bi bilo njihovo reševanje bolj učinkovito.

Drugi cilj iz III. poglavja resolucije se uresničuje preko strategij, kot so:

- zagotavljanje učinkovite pomoči v sistemu socialnega varstva ljudem, ki so pomoči potrebni;
- individualiziranje izvajanja programov in storitev ter usklajevanje s potrebami uporabnika po sistemu svetovanja in organiziranja pomoči;
- krepitev vključevanja uporabnikov socialnega varstva v aktivno reševanje lastnih stisk in težav ter sooblikovanje strategij za izboljšanje življenjskih možnosti;

- oblikovanje in izvajanje take politike denarnih prejemkov, ki spodbuja lastno aktivnost upravičencev;
- prilagajanje standardov in normativov potrebam uporabnikov in razvoju stroke;
- spodbujanje razvoja kakovosti, učinkovitosti in inovativnosti na področju dejavnosti socialnega varstva.

Poleg boljše dostopnosti storitev je za uporabnike zelo pomembna tudi učinkovitost dodeljevanja denarne pomoči, kakovost storitev, ciljna usmerjenost in učinkovitost sistema socialnega varstva. Vse naštetu se lahko doseže z ukrepi, s katerimi bi se uresničile zgoraj naštetu strategije. Učinkovitost socialne pomoči bi se lahko dosegla oz. povečala z izdelanim modelom, ki bi spremljal učinke posameznih storitev in programov ter z revidiranjem sistema socialnovarstvenih storitev. Poleg tega je bi bilo potrebno spodbujati razvoj kakovosti, učinkovitosti in inovativnosti na področju dejavnosti socialnega varstva, kajti na tak način se motivira izvajalce socialne varnosti. To se lahko doseže s sistemom ocenjevanja kakovosti, dobljene rezultate bi med seboj primerjali in bi sledili uspešnim vzorom in posnemali dobro prakso. Eden od ukrepov je tudi spodbujanje neinstitucionalnih ustanov socialnovarstvenih storitev, da bi razvijale inovativne projekte. Te ustanove imajo namreč drugačno pravno podlago, kar jim omogoča več samostojnega dela. Po drugi strani je eden od ukrepov spodbujati tudi institucionalne ustanove, da bi razvijale inovativne projekte, in sicer preko javnih razpisov. O tem razpravlja in piše veliko teoretikov, ki vidijo prihodnost v vpeljavi inovativnih dejavnosti v socialno delo (Lopez 1990, 48–62). Pri opisanih ukrepih se ne sme pozabiti na uporabnike, katerim se je potrebno prilagajati in jih vključevati, zato je prilagajanje standardov in normativov potrebam uporabnikov in razvoju strok zelo pomembno. To se lahko doseže z dopolnjevanjem pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki bi upoštevale razlike med upravičenci. Potrebno je izboljšati tehnične standarde za izvajanje storitev, kar bi se poznalo pri zagotavljanju zasebnosti, bivanju, zagotavljanju sodobnih tehničnih pripomočkov in podobno. Nekatere strategije pa poudarjajo tudi samopomoč uporabnikov. Ti bi morali biti bolj vključeni v reševanje lastnih stisk in težav. Na eni strani bi bilo potrebno oblikovati tako politiko denarnih prejemkov, ki bi spodbujala lastno aktivnost upravičencev, po drugi strani pa je potrebno krepiti vključevanje uporabnikov socialnega varstva v aktivno reševanje lastnih stisk in težav. Slednjo strategijo je možno doseči z uveljavljanjem novih oblik strokovnega dela, s katerimi bi upravičenci sami vplivali na izvajanje storitev. Pri tem je potrebno urediti sistem, ki bi uporabnike bolj vključeval v oblikovanje kakovostnih storitev, pri ocenjevanju le-teh pa bi sodelovali tudi sami upravičenci. Upravičence oz. prejemnike socialnih pomoči bi izobrazili za družbeno koristno delo. Poleg tega bi spremenili standarde in normative, kar bi omogočilo, da bi upravičenci sami reševali tiste zadeve, za katere so sami sposobni. Poleg tega bi bilo potrebno posodobiti poimenovanje socialnovarstvenih storitev, kar bi omogočilo boljši pregled in jasnost sistema socialnega varstva in posledično razumljivost uporabnikov sistema socialnega varstva. Uvedlo bi se tudi nižje ravni zaposlenih, ki bi bili še bližji

uporabnikom, s katerimi bi skupaj reševali težave pri življenjskih problemih, npr. prostovoljce. Po drugi strani bi lahko uporabnike vključili tudi s spremembo politike denarnih prejemkov, za kar bi bilo potrebno določiti enotni postopek za vse prejemke in enotna mesta za uveljavljanje vseh pravic. To bi bilo nujno potrebno narediti, saj se zmeda na tem področju pozna tudi v zakonski podlagi, ki ni logično povezana, je razpršena med zakone in podzakonske akte. Trenutno obstaja katalog vseh socialnovarstvenih programov, ki je objavljen tudi na internetnih straneh centrov za socialno delo, v katerih imajo upravičenci možnost vpogleda. Vendar to ni prava rešitev. Za uveljavitev strategije bi bilo potrebno uvesti vrstni red pri uveljavljanju pravic, racionalizirati dodeljevanje socialnih transferjev, povezati evidence in pridobivanje podatkov o upravičencih do socialnih transferjev, razvijati sistem za večje aktiviranje prejemnikov denarnih socialnih pomoči, za brezposelne uvesti drugačne pravice do socialnih denarnih pomoči z drugačnimi pogoji, ki bi povečali zaposlovanje, in zmanjšati špekuliranja in pasti revščine ter brezposelnosti. Za strategijo individualiziranega izvajanja programov je povezano tudi usklajevanje s potrebami uporabnikov, za kar bi bilo potrebno določiti postopek in metode sistema svetovanja, uvesti individualno načrtovanje pri izvajanju vseh programov, razvijati socialne mreže različnih izvajalcev, ki bi delovale vzporedno s centri za socialno delo, a ti bi jih usmerjali. Zadnji ukrep je razvoj sistema sprotih plačil ali obračuna storitev, tako da upravičenci sami izberejo med cenovno ugodnimi rešitvami.

Pri tem je potrebno poudariti, da terja vsaka novost in reorganizacija tudi velike stroške, zato je potrebno ugotoviti tudi finančne posledice. Na podlagi teh se lahko potem odloča, ali je koristno izpeljati zgoraj predlagane zadeve. Večinoma ugotovljeni stroški predstavljajo negativno plat implementacije strategij, v tem primeru so to stroški socialne oskrbe, stroški zdravstvene oskrbe, stroški novih zaposlitev, stroški prispevkov občin, stroški države in občin za sofinanciranje programov socialnega varstva. V letu, ko po vsem svetu vlada gospodarska kriza, je takšne strategije glede na visoke stroške težko uveljaviti. Po drugi strani pa obdobje krize, ko vse več ljudi potrebuje organizirano obliko pomoči, sili k uvajanju takšnih strategij, s katerimi bi lahko pomagali z izboljšanjem življenjskega standarda.

Cilji v okviru strategij, ki jih določa resolucija, se morajo uresničiti postopoma, kajti na kriterije uvedbe vplivajo tudi razpoložljiva sredstva in stroški ter nenazadnje tudi potrebe, ki se lahko skozi leta spreminjajo. Postopno uresničevanje se mora zagotavljati z akcijskim načrtom, ki je razdeljen na različne državne ravni. Tako bo imela vsaka raven določene naloge, ki jih bo morala izvajati. Te ravni so: državni zbor, vlada, ministrstvo, pristojno za socialne zadeve, občine, strokovni svet socialnega varstva, socialna zbornica, inštitut za socialno varstvo, visokošolski in raziskovalni zavodi, izvajalci socialnovarstvenih storitev, skupnosti izvajalcev socialnovarstvenih storitev, civilna in prostovoljska združenja ter uporabniške organizacije.

3 DELOVANJE CENTRA ZA SOCIALNO DELO KOPER

Tretje poglavje je razdeljeno na podroben opis obravnavanega centra za socialno delo, tj. CSD Koper, opis dodeljevanja socialnovarstvenih storitev v praksi ter na analizo obeh pojmov.

3.1 Center za socialno delo Koper

3.1.1 Predstavitev in poslanstvo

CSD Koper deluje že več kot 20 let. Skozi čas se je njegova organizacija sicer spreminjala, a je v osnovi ohranjal enako nalogo, tj. reševanje socialne problematike in ublažitev težkih življenjskih pogojev, kar je tudi eno izmed poslanstev CSD Koper.

Zgodovinsko gledano segajo korenine CSD Koper v leto 1945, ko se je začelo zaradi povojnih razmer razpravljati o reševanju potreb tistih, ki jih je vojna prizadela. Država je nalagala ljudem, da tudi sami pomagajo mestnim socialnim ustanovam. Leta 1947 je Izvršilni odbor istrskega okrožnega ljudskega odbora izdal *Pravilnik o sestavi in delu sveta za socialna vprašanja*, ki je bil objavljen v Uradnem listu Istrskega okrožnega ljudskega odbora, leto III, št. 1, februar 1949. Ta dokument predstavlja zametke delovanja socialnega dela na Koprskem, pojavil pa se je zaradi povečanih potreb po pomoči in reševanju stisk ljudi (Center za socialno delo Koper se predstavi, 2001, 10).

Zgoraj omenjena ustanova se je razvijala glede na potrebe lokalnega prebivalstva in zakonskih podlag. Leta 1965 ji je Skupščina občine Koper prvotnim nalogam, kot je bil na primer letni obisk oskrbovancev oz. izvajalcev, dodala še druge, kot so reševanje socialnih vprašanj, preučevanje socialnih problemov, organizacija preventivnega dela za omejitev socialnih problemov, izbira prostovoljcev, izvajanje nadzora nad rejniki, obravnava problematičnih otrok itd. (Center za socialno delo Koper se predstavi 2001, 12). Glede na opisane naloge se lahko povzame, da so socialni delavci dobili veliko več pooblastil, kar se je najbolj poznalo na področju ugotavljanja in analiziranja socialnih problemov.

Leta 1967 je center prenehal obstajati, saj so ga priključili Oddelku za družbene službe. S tem so socialni delavci dobili upravne naloge, s čimer so omejili njihovo samostojnost. Z ustanovitvijo samoupravnih interesnih skupnosti so se ponovno obudila in izpeljala razmišljanja o obalnem povezovanju socialnih služb in tako je bila ustanovljena Strokovna služba Koper. Naloge omenjena centra so se ponovno nadgradile, saj so socialni delavci morali opravljati analize socialnega področja ter opravljati strokovno delo s področja varstva družine, skrbništva, skrbeli so za druge kategorije občanov, sodelovali so z ustreznimi samoupravnimi interesnimi skupnostmi, kar kaže, da so se prejšnje naloge socialnih delavcev podrobneje definirale in logično povezale v programe, ki se še danes izvajajo.

Leta 1978 je bila ustanovljena Delovna skupnost strokovna služba – Občinske skupnosti socialističnega skrbstva Koper. Šele leta 1981 je bil ustanovljen CSD Koper, kot ga poznamo danes. Vključeval je vzgojno posvetovalnico, druge dejavnosti pa so

bile povezane s spremljanjem in analiziranjem socialne problematike na področju občine, prilagajanje ukrepov, sodelovanje in koordiniranje dela v krajevnih skupnostih, opravljanje strokovnega socialnega dela na področju varstva družine, splošnega varstva odraslih in skrbništva, dajanje predlogov in mnenj glede izdaje odločb v upravnem postopku, skrb in pomoč mladoletnikom, organiziranje in vodenje predzakonskega in zakonskega svetovanja, reševanje problematik posebnih kategorij občanov, opravljanje drugih strokovnih del po programu dela CSD Koper, sodelovanje z drugimi organizacijami (Žnidaršič 2002, 14). Šele tako opredeljene naloge so CSD Koper dale jasna navodila, smernice in cilje pri svojem delu in prav to preoblikovanje velja za zadnje, ki je močnejše poseglo v organizacijske spremembe v CSD Koper.

V letu 1993 je začel veljati Zakon o socialnem varstvu, ki je natančno opredelil naloge in način dela ter s tem je poenotil centre za socialno delo v RS. Zakonodajca je določila, da centre za socialno delo ustanavlja država in da so centri za socialno delo javni varstveni zavodi, ki opravljajo zakonsko določene naloge ter naloge po posebnih pogodbah za ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve za občino, v tem primeru Mestno občino Koper, ter za druge naročnike (Perkovič 2000, 24).

Skozi vsa leta se je CSD Koper izpolnjeval in širil, dokler ni postal javni socialnovarstveni zavod, ki opravlja dejavnost, za katero je bil ustanovljen z *Odlokom o ustanovitvi št. 551-01/92-3*, ki ga je 17. 12. 1992 izdala Vlada RS.

3.1.2 Naloge

Naloge CSD Koper so se skozi leta spreminjale in dopolnjevala, kot je lahko razvidno iz zgodovinskega opisa omenjenega Centra. Na njegov razvoj so vplivale predvsem pravne podlage, ki so CSD Koper dajale različna navodila. Za končno spremembo velja preoblikovanje CSD Koper leta 1993, ko je bil sprejet Zakon o socialnem varstvu. Takrat je CSD koper prevzel dejavnosti, ki so opredeljene v ZSV, te pa so: izvrševanje javnih pooblastil in nalog, storitve socialne preventive, storitve prve socialne pomoči, storitve osebne pomoči, storitve pomoči družini na domu, storitve pomoči družini za dom, organiziranje skupnostnih akcij za socialno ogrožene skupine prebivalstva, institucionalno varstvo otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje (Center za socialno delo Koper se predstavi 2001, 15).

Na podlagi ZSV in *Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010* CSD Koper izvaja še eno socialnovarstveno storitev – socialno preventivo, ki se izvaja kot dopolnilna dejavnost. Storitve je namenjena preprečevanju socialnih stisk in ustvarjanju samopomoči tistih, ki so socialno ogroženi. To so lahko posamezniki, družine ali skupine prebivalstva, kar pomeni, da je storitev univerzalna.

CSD Koper ne izvaja le zakonsko določenih nalogah, ampak tudi naloge po javnih pooblastilih z namenom odpravljanja socialnih stisk in težav ter preventivne in razvojne programe, ki spadajo k dopolnilni dejavnosti. Slednji so namenjeni posebnim skupinam prebivalstva. Izvajajo se kot projekti na področju duševnega zdravja skupnosti, pomoči starostnikom ter tako imenovani razvojni programi Javna dela (Center za socialno delo Koper 2009).

Razvojni programi na področju duševnega zdravja skupnosti se izvajajo v obliki Dnevno delovnega terapevtskega centra Barčica, v katerega so vključene osebe z duševnimi motnjami in v obliki Stanovanjske skupnosti, ki je namenjena osebam z duševnimi motnjami, da živijo v svojem domačem okolju, ter v obliki socialnega vključevanja v samostojno in aktivno življenje, kateri namen je zmanjšati socialno izključenost oseb z duševnimi motnjami in deluje kot dopolnilo k izvajanju skrbništva.

Kot je že bilo omenjeno, delo CSD Koper ni omejeno le na območje MOK, ampak deluje tudi preko občinskih meja preko različnih razvojnih in regijskih programov. Takšno delovanje centrov ima pravno podlago v *Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010*, ki je bila opisana v prejšnjih poglavjih. Resolucija nalaga boljši dostop do storitev, večjo učinkovitost dodeljevanja in kakovosti storitev ter boljšo ciljno usmerjenost in učinkovitost. Vse naštetu se lahko doseže z modernizacijo socialnega varstva, uveljavljanjem različnih oblik javno-zasebnega partnerstva, bolj učinkovitim ugotavljanjem socialne problematike, večjo racionalnostjo, kar se lahko doseže ne samo z lokalno, ampak tudi z regijsko koordinacijo.

V konkretnem primeru CSD Koper povezuje aktivnosti na območju desetih občin, te so: Izola, Piran, Sežana, Hrpelje-Kozina, Divača, Komen, Ilirska Bistrica, Postojna, Pivka in MOK. Na področju teh občin deluje 6 centrov za socialno delo. Poglavitni namen povezovanja centrov na regijskem nivoju je ta, da ugotavljajo skupno problematiko v regiji, posledično da določijo skupne prioritete in cilje reševanja socialne problematike v regiji ter da oblikujejo lokalne in regijske mreže izvajalcev programov socialnega varstva. Le s skupnimi močmi, strokovnim znanjem in finančnimi sredstvi se lahko doseže več, kot bi se lahko doseglo na lokalni ravni.

Primer lokalne koordinacije je koordinacija v lokalni mreži programov socialnega varstva, ki ugotavlja ponudbo programov v lokalni skupnosti in ki povezuje sisteme na lokalnem nivoju, organizira strokovne podpore izvajalcem, sodeluje pri načrtovanju in razvijanju novih programov. Podlaga za lokalno koordinacijo je v *Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010*.

Druga koordinacija deluje na dveh področjih: na področju nasilja v družini in nadomestne kazni in predstavlja tudi druge ukrepe v splošno korist. Slednja koordinacija pomeni izvajanje javnih del v korist lokalnih skupnosti ali humanitarnih organizacij, ki se lahko izvede namesto kazni. Področje nasilje v družini pa zajema obravnavo konkretnih primerov nasilja v družini, oblikovanje kriznih timov na lokalni ravni, organizacijo in vzdrževanje mreže izvajalcev za preprečevanje nasilja v družini, analizo stanja v regiji in spremljanje razvojnih programov (Center za socialno delo Koper 2009).

Naloge CSD Koper niso omejene samo na formalne določbe, ampak tudi na nenapisana pravila, s katerimi skrbijo, da je center prijazna ustanova, odprt za vse ljudi, ki so v stiski in ki potrebujejo strokovno pomoč. Slednje se v prvi vrsti lahko doseže predvsem z dobrimi medsebojnimi odnosi zaposlenih, to so strokovni delavci in strokovni sodelavci. Ti morajo imeti občutek za človeka in morajo sprejemati različnost.

3.1.3 Organiziranost

CSD Koper je imel v letu 2002 46 zaposlenih, ki so razdeljeni po organizacijskih enotah (Center za socialno delo Koper se predstavi 2001, 17):

- enota za strokovno delo,
- razvojni projekti,
- pomoč na domu,
- DDTC »Barčica«,
- Center za pomoč na domu »Mali princ«,
- skupne službe.

V enoti za strokovno delo strokovni delavci in strokovni sodelavci izvajajo naloge po zakonu, javna pooblastila in storitve ter druge dogovorjene naloge. S strokovnimi projekti se izvajajo socialnovarstvene storitve, kot so pomoč starostnikom na domu, institucionalno varstvo za osebe pod skrbništvom ter storitve socialnega servisa. Storitve pomoči na domu izvajajo vodja projekta, socialna delavka, koordinatorka in 17 socialnih oskrbovalcev oz. izvajalcev. DDTC »Barčica« izvaja storitve institucionalnega varstva, Center za pomoč na domu »Mali princ« pa izvaja varovanje na daljavo Rdeča tipka, tj. varovanje preko telekomunikacijske tehnologije, ter koordinira storitve in spodbuja nove programe za starostnike v domačem okolju. Skupne službe izvajajo podporo vsem omenjenim programom in projektom na finančnem, kadrovskem, poslovno organizacijskem in administrativnem področju.

Poleg tega se v izvajanje dejavnosti vključujejo tudi zunanji strokovnjaki, supervizorji, prostovoljci, študenti, kar pomeni, da organizacijska shema zaposlenih je veliko bolj razvejana kot po delovnih mestih. CSD Koper je odprta organizacija, ki sprejema vsakega, ki je pripravljen sodelovati, saj je le na takšen način možno pomagati čim večjemu številu občanov.

CSD Koper izvaja svoje delo na treh lokacijah: sedež delovanja na Cankarjevi ulici 3, prostori Centra za pomoč na domu »Mali princ« ter prostori DDTC »Barčica«. Socialno delo izvajajo tudi na domovih upravičencev storitve pomoči na domu.

3.2 Dodeljevanje socialnovarstvenih storitev

3.2.1 Socialnovarstvene storitve in njihovi upravičenci

Socialnovarstvene storitve, ki jih izvaja CSD Koper, so: prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu. Slednja storitev bo v naslednjih poglavjih predstavljena tudi v praksi. Njihovi upravičenci so opredeljeni v *Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*.

Upravičenci se med seboj razlikujemo po starosti in potrebah. Poznavanje njihovih značilnosti in število nam lahko razkrije informacije, ki so uporabne za spremljanje in razvijanje metod dodeljevanja socialnovarstvenih storitev. Omenjene podatke zbira tudi Statistični urad RS, kot kaže raziskava iz leta 2009 (Statistični urad RS 2007). Iz analize je izluščena vrsta in število upravičencev socialnovarstvenih storitev v RS med letoma

2004–2007. Podatki veljajo za celotno Slovenijo, saj za območje CSD Koper ni narejene takšne analize.

Tabela 3.1 Število in vrsta upravičencev socialnovarstvenih storitev v RS med letoma 2004-2007

Upravičenci	Leto 2004	Leto 2005	Leto 2006	Leto 2007
Mlajše polnoletne osebe	19.758	18.190	16.915	16.791
Odrasli z vedenjskimi in osebnostnimi težavami	2.077	2.768	2.950	3.371
Invalidi	5.227	5.316	4.747	3.569
Starejši od 60 let	8.903	9.888	9.412	8.940
Drugi odrasli	2.621	3.522	3.195	3.130

Vir: Statistični urad RS. [Http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz= socialnovarstvene storitve](http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz=socialnovarstvene_storitve) (20. 5. 2009).

Kot kaže Tabela 3.1, je v raziskavi zajetih pet skupin upravičencev. Pod mlajše polnoletne osebe spadajo tudi otroci in mladostniki, ki so prikrajšani za normalno družinsko življenje, npr. zapuščeni otroci, otroci, ki jih starši zanemarjajo, trpinčeni otroci ter otroci z vedenjskimi in osebnostnimi težavami, npr. uživalci prepovedanih drog in alkohola, storilci prekrškov in kaznivih dejanj. Podatki iz Tabele 3.1 kažejo, da se je število takih upravičencev vsako leto zmanjševalo.

Odrasli z vedenjskimi in osebnostnimi težavami so npr. uživalci prepovedanih drog in alkohola ter kaznjenci. V nasprotju s prejšnjo kategorijo upravičencev se število odraslih upravičencev vsako leto povečuje, kar je zastrašujoč podatek. Pri tem dejstvu se pojavlja vprašanje, čemu je upravičencev iz kategorije mladostnikov vse manj in odraslih vse več. Primerja kaže, da je v RS vse več uživalcev prepovedanih drog, alkoholikov ter kršiteljev pravnega reda.

Pod invalide spadajo duševno nezadostno razviti, duševno in fizično bolni ter osebe s telesnimi okvarami. Za to skupino upravičencev velja enako kot velja za mladostnike, saj se njihovo število na centrih vsako leto zmanjšuje. V primerjavi z ostalimi upravičenci je njihov padec najbolj očiten.

Starejši od 60 let so po statistični raziskavi tisti upravičenci, ki imajo lažjo telesno ali kronično bolezen, ter tisti, ki so, ogroženi zaradi pojavov, ki spremljajo staranje. Njihovo število se je v letu 2005 povečalo, kar je predviden podatek zaradi povečevanja števila starejših oseb. Ob tem se pojavlja vse več potreb starostnikov, ki bi jih bilo potrebno pospešeno reševati in spremeniti politiko dolgotrajne oskrbe (Flaker 2008, 62).

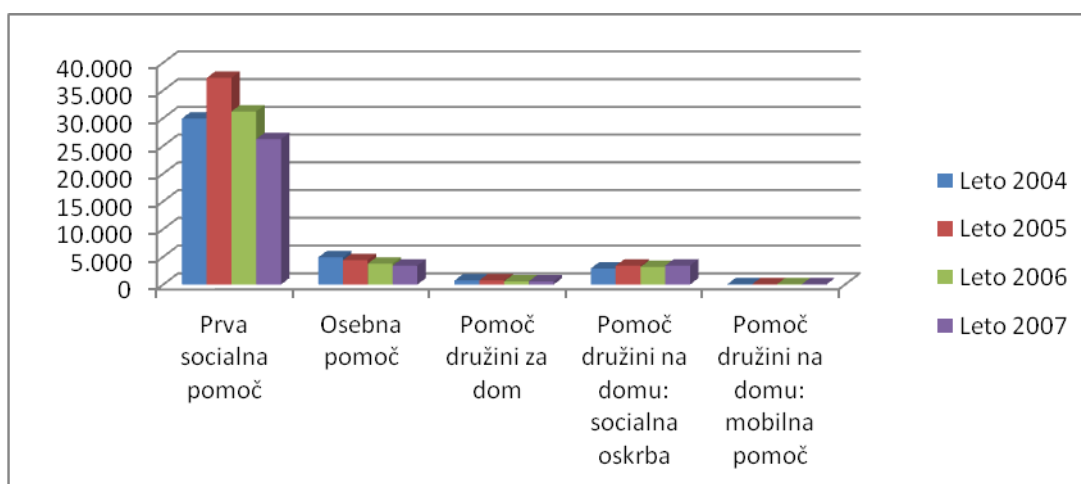
Tabela 3.2 Število upravičencev po socialnovarstvenih storitvah v RS med letoma 2004–2007

Socialnovarstvene storitve	Leto 2004	Leto 2005	Leto 2006	Leto 2007
Prva socialna pomoč	29.921	37.240	31.186	26.206
Osebna pomoč	4.888	4.398	3.763	3.378
Pomoč družini za dom	728	757	590	567
Pomoč družini na domu: socialna oskrba	2.910	3.383	3.156	3.421
Pomoč družini na domu: mobilna pomoč	37	26	26	26

Vir: Statistični urad RS. [Http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz= socialnovarstvene storitve](http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz=socialnovarstvene_storitve) (20. 5. 2009).

Tabela 3.2 pa prikazuje število upravičencev, ki so opredeljeni v Tabeli 1. Kot je iz Tabele 3.2 razvidno, se je v raziskovanem obdobju število upravičencev za socialnovarstvene storitve v povprečju zmanjševalo, kar je najbolj opazno pri storitvah osebna pomoč, pomoč družini za dom ter mobilna pomoč. Prva socialna pomoč je beležila sprva porast števila upravičencev, v letu 2006 pa ponovni upad. Edina izjema je storitev pomoč na domu – socialna oskrba, za katero se je povečalo število upravičencev kljub rahlemu upadu v letu 2006. Katera storitev je bila v raziskovanem obdobju najbolj iskana in katera najmanj, je razvidno tudi iz Slike 3.1.

Slika 3.1 Število upravičencev po socialnovarstvenih storitvah v RS med letoma 2004–2007



Vir: Statistični urad RS. [Http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz= socialnovarstvene storitve](http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz=socialnovarstvene_storitve) (20. 5. 2009).

Kot je iz zgornje slike razvidno, ljudje, ki se znajdejo v socialni stiski, najpogosteje potrebuje prvo socialno pomoč, to je pomoč v obliki razgovora s socialnim delavcem.

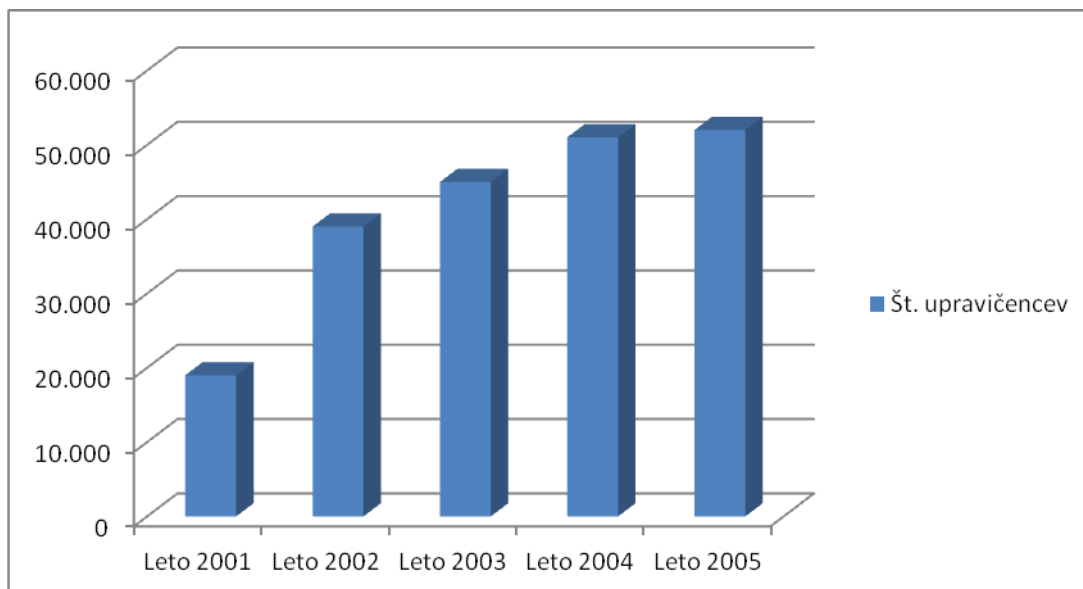
Ta svetuje in predlaga morebitne rešitve ali posvete s strokovnjaki, torej gre v prvi vrsti za posredovanje informacij. Zaradi tega je prva socialna pomoč univerzalna pomoč in posledično se jo poslužuje največ upravičencev. To izhaja že iz njenega imena, ki jo opredeljuje kot prva pomoč.

Druga storitev po številu upravičencev je osebna pomoč, ki obsega svetovanje, urejanje in vodenje ter je namenjena tistim, ki potrebujejo izboljšanje socialnih zmožnosti, in tistim, ki sami niso zmožni rešiti socialnih problemov in stisk zaradi osebnostnih ali vedenjskih značilnosti. Osebna pomoč je tako kot prva socialna pomoč zagotovljena vsakomur, vendar ta storitev ne obsega tako velikega števila upravičencev, kot jih obsega prva socialna pomoč. Druge storitve so namenjene le tistim upravičencem, ki izpolnjujejo pogoje (Vodovnik 2003, 226).

Podobno velja za storitvi pomoč družini na domu in pomoč družini za dom, ki sta namenjeni le za določene skupine upravičencev, kot so invalidi in starejši od 60 let, osebe z motnjami v razvoju ter družine. Zanimiv je podatek, da se število upravičencev za socialno oskrbo povečuje, kar pomeni, da je vedno več ljudi, ki se ne morejo oskrbovati in negovati sami in živijo sami. Po drugi strani je to pozitiven podatek, saj se s socialno oskrbo zmanjšuje potreba po institucionalnem varstvu.

Kaj pa se je dogajalo pred letom 2004? Iz publikacije, ki jo je prav tako izdal Statistični urad RS (*Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji* 2006), je razvidno, da se je med letoma 2001 in 2005 povečevalo število upravičencev socialnovarstvenih storitev (Slika 3.2).

Slika 3.2 Število upravičencev socialnovarstvenih storitev v RS med letoma 2001–2005



Vir: Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji. 2007.

Na Sliki 3.2 niso prikazani upravičenci po socialnovarstvenih storitvah posebej, kot so prikazani na Sliki 3.1, ampak so sešteti skupaj in razdeljeni po letih. Iz slike je

razvidno, da je bila največja porast števila upravičencev med letom 2001 in 2002. V kasnejših letih je bila rast eksponentno počasna, kar velja do leta 2005, ki predstavlja prelomnico, saj se je od tega leta naprej zmanjševalo število upravičencev. K temu botruje hitra gospodarska rast države, ki se je v letu 2006 realno povečala za 5,6 odstotka v primerjavi z letom 2005 (Statistični urad RS 2009). V letu 2007 je Slovenija dosegla rekordno visoko gospodarsko rast, tj. 7,2 % rast, kar je posledica rasti menjave blaga in storitev v tujino, visoke rasti bruto investicij v osnovna sredstva, rasti skupnega domačega trošenja (Magajna 2009). Gospodarska rast je bila še višja od prehodnega leta in posledično se je število upravičencev v letu 2007 ponovno zmanjšalo glede na leto 2006.

Kakšno pa je bilo stanje v letu 2007 in 2008 in kako kaže v letu 2009, ki je bilo v znamenju recesije? Podatki za to leto so vzeti iz konkretnega primera, to je CSD Koper, in so prikazani v naslednjih poglavjih.

3.2.2 Zaposleni in postopki

Iz že navedenih razlogov bo v naslednjih poglavjih predstavljena samo ena socialnovarstveno storitev, tj. pomoč na domu. Storitve je definirana v *Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*. Kot je v pravilniku zapisano, se storitev deli na socialno oskrbo na domu in mobilno pomoč. Pravilnik definira naloge, upravičence, postopek, izvajalce, trajanje, dokumentacijo, supervizijo ter normative. V tem poglavju se bom osredotočila na trajanje in normative storitev.

Prvi del postopka, ki zajema ugotavljanje upravičenosti, pripravo na izvajanje storitve pomoč na domu, sklenitev dogovora ter izvedbo srečanj, traja v povprečju 8 ur na upravičenca oz. 12 ur na par. Drugi del, ki zajema neposredno izvajanje storitev, pa traja 4 ure dnevno oz. 20 ur tedensko v dobi 3 mesecev, na kar se mora postopek obnoviti. Normativ storitve je 1 strokovni delavec, ki ugotavlja upravičenost 200 prosilcev, 1 strokovni delavec vodi 100 upravičencev pri zapletenih življenjskih situacijah, 1 izvajalec poskrbi za 5 upravičencev.

V CSD Koper je bilo med letoma 2007–2009 zaposlenih 17 izvajalcev in 1 strokovni delavec in vsak izvajalec je imel 110 učinkovitih ur, kar pomeni, da je skupaj zneslo 1870 učinkovitih ur. Po *Pravilniku o metodologiji za določitev cene socialnovarstvenih storitev* je določenih 120 učinkovitih ur, kar pomeni, da izvajalci CSD Koper izvedejo 10 ur manj. Iz teh podatkov lahko izračunamo tudi, da je na območju CSD Koper povprečno 85 upravičencev socialnovarstvenih storitev na mesec (17 izvajalcev se pomnoži s 5 upravičenci, kar veleva pravilnik), podatki CSD Koper pa kažejo, da 1 izvajalec poskrbi za več upravičencev. Njihovo število bo predstavljeno v naslednjih poglavjih.

3.3 Statistična primerjava dodeljevanja socialnovarstvenih storitev v letih 2007, 2008 in 2009

Redne analize delovanja centrov za socialno delo od leta 2004 izvaja Inštitut RS za socialno varstvo. Pred tem letom je storitve in javna pooblastila centrov za socialno delo

popisoval Statistični urad RS z vprašalnikom SOC-CSD. Danes Inštitut RS za socialno varstvo pošlje vprašalnik občinam, ki financirajo izvajanje nekaterih socialnovarstvenih storitev.

Statistična primerjava v diplomski nalogi je osredotočena na dodeljevanje socialnovarstvene storitve pomoč na domu socialna oskrba v letih 2007, 2008 in 2009. Narejena je na podlagi analiz Inštituta za socialno varstvo in analiz CSD Koper za izračun cene storitve pomoč na domu, potrjene s strani MOK (priloga 2).

3.3.1 Poročilo za leto 2007

Za leto 2007 je narejena analiza na podlagi poročila izvajanja storitve pomoči na domu Inštituta RS za socialno varstvo (Inštitut RS za socialno varstvo 2007) in analiz CSD Koper za izračun cene storitve pomoč na domu (priloga 2). Analiza, ki jo je izvedel Inštitut RS za socialno varstvo je bila narejena iz vprašalnikov, ki so sestavljeni iz šestih sklopov, to so organizacije, ki izvajajo storitev, upravičenec, cena, struktura storitve po vsebini, izvajalci in izvajanje pomoči.

Prvo področje analize obsega vrsto organizacije, ki izvaja storitev pomoč na domu. V Sloveniji se je ta storitev izvajala večinoma preko centrov za socialno delo (69,8 %). Sledijo domovi za starejše (22,4 %) in koncesionarji (13,5 %). Na območje MOK je storitev izvajal CSD Koper.

Naslednje področje zavzema upravičence storitve. Obalno-kraška regija je imela povprečno 109 upravičencev mesečno (Tabela 3.3). V celotni Sloveniji je bilo 5.592,2 upravičencev. Od tega je bilo največ starejših od 80 let (48,7 %), nato starih od 65 do 79 let (38,5 %) ter kategorija upravičencev, starih do 65 let (12, 8%). Po podatkih CSD Koper je bilo v tem letu 119 upravičencev (priloga 3).

Tabela 3.3 Število in vrsta upravičencev storitve pomoč na domu v MOK v letu 2007

Regija	Skupno št. upravičencev	Št. upravičencev do 65 let	Št. upravičencev starih 65 in več
Obalno-kraška regija	109	21,8	87,2

Vir: Analiza izvajanja pomoči na domu 2007.

Povprečna cena storitve je bila 4,3 EUR. Najvišja je v Obalno Kraški regiji, tj. 6,1 EUR. V Kopru je znašala 4,18 EUR, kar pa je nižje od povprečja. Najnižja cena pa je bila v tem letu na Koroškem.

Tabela 3.4 Cena in stroški storitve pomoč na domu za MOK v letu 2007

Občina	Potrjena cena (lura)	Celotni stroški (lura)
Koper	4,18	16,86

Vir: Analiza izvajanja pomoči na domu 2007.

Prav tako je Obalno Kraška regija imela najvišje stroške, kar ponovno ne velja za Koper. Ti so za neposredno socialno oskrbo znašali 26.570,67 EUR in za vodenje 6.882,23 EUR. Celotni stroški so znašali 31.535,20 EUR (Tabela 3.5).

Tabela 3.5 Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2007

	Povpreč. mesečni str. v EUR	Subvencija iz prorač. občine v EUR na mesec	Subvenc. iz prorač. RS v EUR na mesec	Razlika v EUR na mesec (5 = 2 – 3 – 4)	Cena storitev (6=5/sk. št .efek. ur)
1	2	3	4	5	6
1. Stroški vodenja	6.782,46	6.782,46	0,00	0,00	0,00
2. Stroški za neposred. social. osk. (c+ d + e)	24.752,74	13.013,59	3.922,55	7.816,60	
To so:					
c) stroški dela	21.524,12	12.343,69	3.922,55	5.257,88	
d) str. materiala in stor. amortizac., invest. vzd.	3.228,62	669,90	0,00	2.558,72	
e) stroški financiranja	0,00	0,00	0,00	0,00	
SKUPAJ (a + b)	31.535,20	19.796,05	3.992,55	7.816,60	4,18

Vir: Center za socialno delo Koper. 2010.

Kot je razvidno iz Tabele 3.5, je občinska subvencija v letu 2007 znašala mesečno 19.796,05 EUR, državna pa 3.922,55 EUR. S subvencijo so se skupni stroški znižali na 7.816,60 EUR, kar se deli s 1870 skupnih učinkovitih ur na mesec za 17 oskrbovalcev oz. izvajalcev in dobimo znesek cene storitve, ki znaša 4,18 EUR.

Struktura storitve po vsebini ni narejena po regijah, ampak velja za celotno Slovenijo. Največ pomoči je bilo potrebno v gospodinjstvu (48,1 %), nato pri osebni higieni (44,7 %) ter nekoliko manj pri ohranjanju stikov (13,2 %).

Vseh izvajalcev storitve je bilo 743, kar pomeni, da je 1 oskrbovalec oz. izvajalec imel 7 upravičencev, kar je več kot narekuje normativ. V CSD Koper je bilo v letu 2007 17 izvajalcev in 1 vodja. Na podlagi izračunov ima CSD Koper nekoliko nižje razmerje od povprečja, in sicer 1 izvajalec na 6,4 upravičencev. Tak rezultat dobimo tudi če 109 upravičencev delimo s 17 izvajalci. Storitve se je izvajala tako, da je 1 izvajalec obiskal 1 upravičenca 16,3-krat na mesec. En obisk je trajal 66,4 minut. Povprečje je nižje od normativa, saj bi ta moral znašati okoli 4 ure dnevno. Temu botruje dejstvo, da 1 izvajalec ima povprečno 2 upravičenca preveč. V Kopru je bilo povprečno izvedenih 8 mesečnih obiskov na enega upravičenca. En obisk je trajal točno 60 minut. Podatka

odstopata nekoliko od povprečja, razlika je vidna predvsem v številu mesečnih obiskov, ki so nižji od povprečja. Podatki iz CSD Koper kažejo, da je v MOK bilo 17 oskrbovalcev oz. izvajalcev, kar pomeni, da je v teoriji 1 izvajalec ima 7 upravičencev.

3.3.2 Poročilo za leto 2008

Za leto 2008 je narejena analiza na podlagi analiz CSD Koper za izračun cene storitve pomoč na domu. Analiza Inštituta RS za socialno varstvo za leto 2008 ni zajela posameznih centrov, ampak samo slovensko povprečje. Iz analiz CSD Koper je razvidna cena, ki jo dobimo iz seštevka subvencij države in občine ter iz stroškov. Izračunani in sešteti so dvojni stroški. To so stroški strokovne priprave, vodenja ter koordiniranja in stroški neposrednega izvajanja storitve. Slednji so podrobno prikazani v prilogi 1 (stroški dela, stroški materiala in storitev, stroški amortizacije, stroški amortizacije, stroški investicijskega vzdrževanja ter stroški financiranja). V pravilniku se pri stroških dela upošteva 120 učinkovnih ur izvajalcev, v CSD Koper pa imajo izračunanih 110 učinkovnih ur. Razlika 10 ur se pojavi zaradi pomanjkanja osebja in sredstev. Stroški strokovne priprave, vodenja in koordiniranja so sestavljeni iz enakih stroškov, pri čemer se upošteva 0,5 vodje na 100 uporabnikov, 05 koordinatorja na 20 oskrbovalcev na domu.

Tabela 3.6 Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2008

	Subvencija iz prorač. občine	Subvenc. iz prorač. RS	Razlika	Cena storitve	
	Povpreč. mesečni str. v EUR	v EUR na mesec	v EUR na mesec	v EUR na mesec	
				(6=5 /sk.št. efek. ur)	
				(5 = 2 – 3 – 4)	
1	2	3	4	5	6
1. Stroški vodenja	6.882,23	6.882,23	0,00	0,00	0,00
2. Stroški za neposred. social. osk. (c + d + e)	26.570,67	14.081,67	3.700,00	8.789,00	
To so:					
c) stroški dela	23.104,93	13.174,65	3.700,00	6.230,28	
d) str. materiala in stor. amortizac., invest. vzd.	3.465,74	907,02	0,00	2.558,72	
e) stroški financiranja	0,00	0,00	0,00	0,00	
SKUPAJ (a + b)	33.452,90	20.963,90	3.700,00	8.789,00	4,70

Vir: Center za socialno delo Koper. 2010

Iz Tabele 3.6 lahko poleg stroškov razberemo tudi višino državne in občinske subvencije, in sicer za vsak strošek posebej. Država je v letu 2008 namenila mesečno

3.700 EUR za stroške za neposredno izvajanje storitve, MOK pa 20.963,90 EUR, pri čemer je prispevala tudi za stroške vodenja, ki jih je v celoti pokrila. Subvencija MOK je veliko večja v primerjavi z državno, saj po 99. členu ZSV mora ta presegati vsaj 50 % stroškov storitve. Zanimiv je podatek, da se je državna subvencija zmanjšala kljub višjim stroškom, občinska subvencija pa se je povečala v skladu z rastjo stroškov. Najbolj obsežni stroški so stroški za neposredno izvajanje dela, ki mesečno znašajo 26.570,67 EUR, in so sestavljeni iz drugih stroškov, med katerimi so najdražji stroški dela. Podrobna klasifikacija stroškov je razvidna iz priloge 2.

Stroški dela so sestavljeni iz plače, prispevkov delodajalca za socialno varnost, davka na plače, prejemkov in drugih stroškov dela (regres, povračilo stroškov prehrane med delom, povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela, nagrade) ter korekcijo plače ter prispevkov in davkov na plače. Stroški materiala in storitev so seštevki stroškov za prevozne storitve, zaščitnih sredstev, za zdravstvene preglede, za zavarovanje premije za zavarovanje odgovornosti, za izobraževanje ter pisarniški material. Ostali stroški nimajo postavk.

Ob seštevku obeh delov stroškov, ki znašajo 33.452,90 EUR in odštetju državne in občinske subvencije, tj. 24.663,9 EUR, dobimo mesečno razliko, tj. 8.789,00 EUR, ki predstavlja višino sredstev, ki jih mora CSD Koper mesečno dobiti. Če ta znesek delimo s skupnim številom učinkovitih ur (1870), dobimo ceno storitve, ki znaša 4,70 EUR. Na leto znaša pomoč na domu z upoštevanjem državne in občinske subvencije 105.468 EUR.

Iz analize Inštituta RS za socialno varstvo za leto 2008 je povprečna cena znašala 4,22 EUR in ponovno je bila najvišja v Obalno-Kraški regiji, saj je ta znašala 5,40 EUR. Število upravičencev se je prav tako povečalo, in sicer na 5.780 upravičencev. Tudi v tem letu je bila vrsta upravičencev enaka, saj je bilo največ starejših od 80 let. Struktura pomoči na domu se v vsebinskem smislu ni spremenila, povečal se je le delež pomoči v gospodinjstvu. Izvajalcev storitve je bilo 780, kar je nekoliko več od prejšnjega leta, za kar lahko kot posledico vzamemo tudi povečanje števila upravičencev. En izvajalec je pokrival 7,4 upravičenca, kar je več kot v letu 2007. Posledično se je ura enega obiska skrajšala – prej 66,4 minute, sedaj 60 minut, povečal pa se je obisk enega izvajalca pri enem upravičencu (17-krat) (Inštitut RS za socialno varstvo 2008).

V CSD Kopru je bilo v letu 2008 107 upravičencev (priloga 3) in 17 izvajalcev oz. oskrbovalcev, kar pomeni, da je 1 izvajalec imel povprečno 6,2 upravičencev. Podatki kažejo na preobremenjenost izvajalcev in nujno potrebno po večje upoštevanju normativov, saj so ti preseženi. Po drugi strani pa so se v tem letu bolj približali normativom kot prejšnja leta, vendar vseeno se nam postavlja vprašanje, če se je na račun kvantitete zmanjšala kvaliteta izvajanja storitve.

3.3.3 Poročilo za leto 2009

V letu 2009 je analiza narejena na podlagi analiz CSD Koper za izračun cene storitve pomoč na domu (priloga 2), ki je že narejena in potrjena z občinske strani, saj se cena določi in oblikuje na ocenjenih stroških. Za leto 2009 pa ni zajeta analiza izvajanja pomoči na domu za leto 2009, ker še ni bila pripravljena.

CSD Koper ima v letu 2009 enako število izvajalcev, to je 17 in 1 vodjo. Število učinkovitih ur je prav tako nespremenjeno, tj. 110, kar skupaj z izvajalci znaša 1870 učinkovitih ur. Spremenilo pa se je število upravičencev, saj jih je mesečno povprečno 116, kar je izračunano na podlagi podatkov iz priloge 3.

Tabela 3.7 Stroški storitve pomoč na domu v CSD Koper v letu 2009

	Subvencija iz prorač.	Subvenc. iz prorač.	Razlika	Cena storitev	
Povpreč. mesečni	občine v EUR	RS v EUR na mesec	V EUR na mesec (5 = 2 - 3 - 4)	(6 = 5/ sk.št. fek. ur)	
1	2	3	4	5	6
1. Stroški vodenja	5.604,09	5.604,09	0,00	0,00	0,00
2. Stroški za neposred. social. osk. (c + d + e)	29.078,15	18.302,15	1.800,00	8.976,00	
c) stroški dela	25.285,35	17.068,07	1.800,00	6.417,28	
d) str. materiala in stor. amortizac., invest. vzd.	3.792,80	1.234,08	0,00	2.558,72	
e) stroški financiranja	0,00	0,00	0,00	0,00	
SKUPAJ (a + b)	34.682,24	23.906,24	1.800,00	8.976,00	4,80
SKUPAJ NA URO (a + b) skup. št. efek. ur	18,55	12,78	0,96	4,80	

Vir: Center za socialno delo Koper. 2010

Iz Tabele 3.7 je razvidna višina stroškov. Stroški vodenja so se zmanjšali. K temu je botrovala gospodarska kriza, ki je prisilila k zmanjševanju izdatkov. Po drugi pa so se povečali povprečni mesečni stroški za neposredno socialno oskrbo, saj znašajo 29.078,15 EUR, kar je več v primerjavi z letom 2008. Občinska subvencija v celoti pokrije mesečne stroške vodenja in skupaj s stroški za neposredno socialno oskrbo znaša 23.906,24 EUR. Po ZSV bi morala občina pokriti več kot 50 % stroškov storitve pomoč na domu, v konkretnem primeru jih MOK poriva 68,9 %. Zanimiva je primerjava subvencij za stroške neposredne socialne oskrbe, saj se je državna subvencija mesečno zmanjšala, občinska pa povečala, glede na to, da so se stroški glede na leto 2008 povečali.

Če se sešteje oba sklopa stroškov, dobimo 34.682,24 EUR mesečnih izdatkov, ki pa se jih odšteje z višino subvencije in dobimo mesečni znesek 8.976 EUR. Če ta znesek

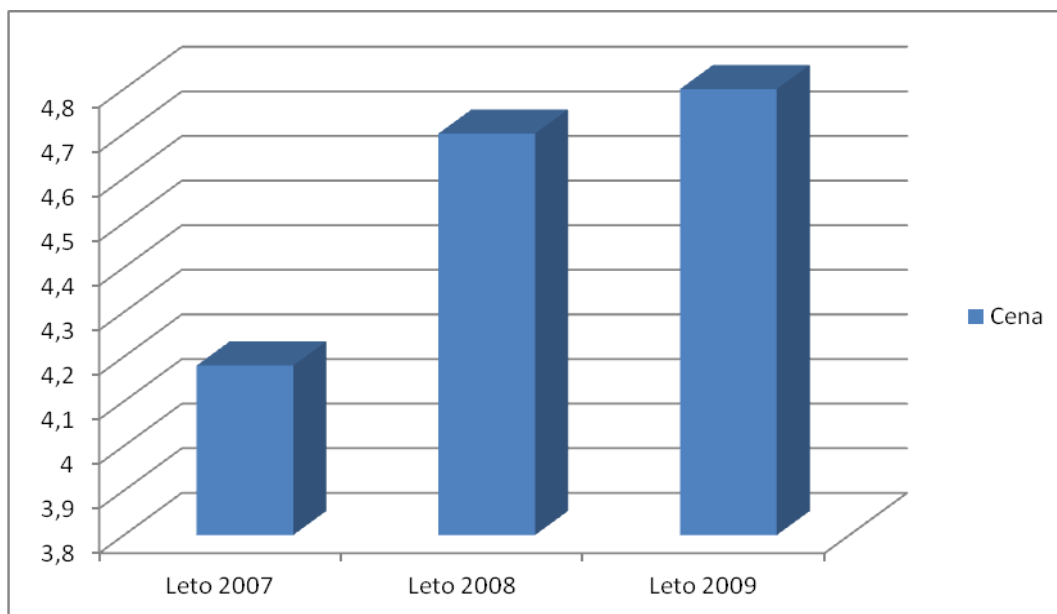
delimo s seštevkom učinkovitih ur, dobimo ceno storitve, ki znaša 4,80 EUR. Cena storitve pomoč na domu je za leto 2009 veliko višja od lanske cene. Po takem na leto znaša storitev pomoč na domu z upoštevanimi državno in občinsko subvencijo 107.712 EUR.

Za leto 2009 do sedaj ni na razpolago več podatkov, zato se lahko samo predvideva, v katero smer bodo stvari tekle. Glede na predstavljene podatke lahko ugotovimo, da so se v času recesije večali stroški za neposredno socialno oskrbo, posledično se je zvišala cena storitve. Prav tako se je povečalo tudi število upravičencev, ampak ne veliko, čeprav bi v času recesije pričakovali večji porast, a do tega ni prišlo. Kljub temu je tudi v letu 2009 ponovno presežen normativ na enega izvajalca, saj je ta znašal v povprečju 1 izvajalec na 6,8 upravičencev. Iz tega lahko sklepamo, da storitev pomoč na domu ostaja večinoma na isti ravni in da nanjo ne vplivajo drugi dejavniki, kar pa ne velja za vse storitve. Če bi imeli podatke za prvo socialno pomoč, bi verjetno pokazalo drugačne številke.

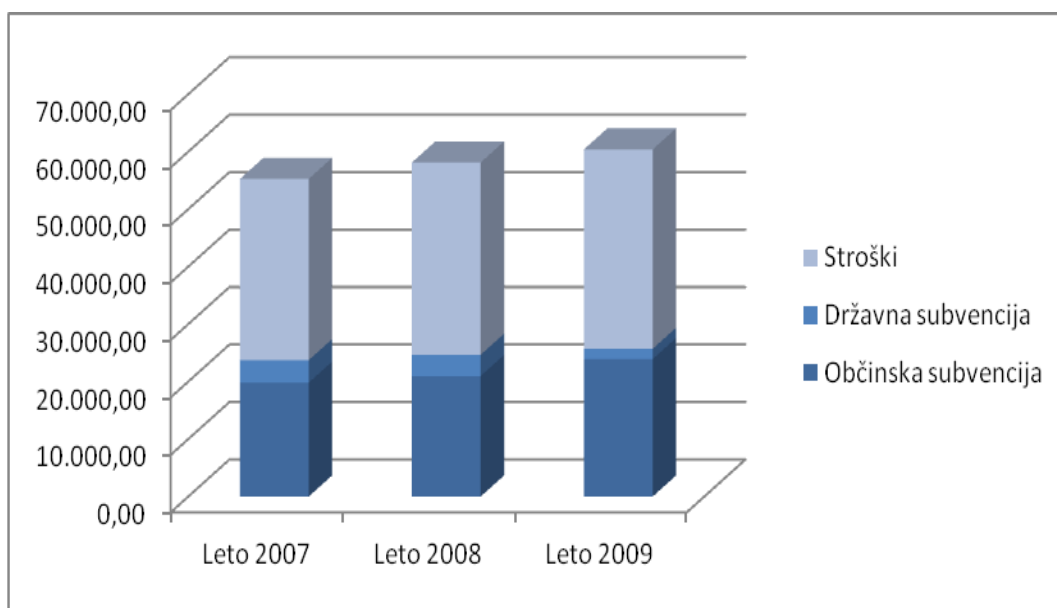
3.3.4 Primerjava med leti

Če primerjamo storitev pomoč na domu med letoma 2007 in 2009, je opaziti manjše spremembe. Največja sprememba, ki jo upravičenci občutijo, je cena storitve. Ta se je med leti povečevala in je leta 2009 dosegla 4,80 EUR na učinkovito uro. Kot je razvidno iz Slike 3.3, je bila v primerjavi z letom 2007 glede na leto 2008 za 11 % nižja. Leta 2008 glede na leto 2009 pa se je povečala le za 2 %.

Slika 3.3 Povprečna mesečna cena socialnovarstvene storitve pomoč na domu v CSD Koper med letoma 2007–2009



Slika 3.4 Primerjava mesečnih stroškov in subvencij v CSD Koper med letoma 2007–2009

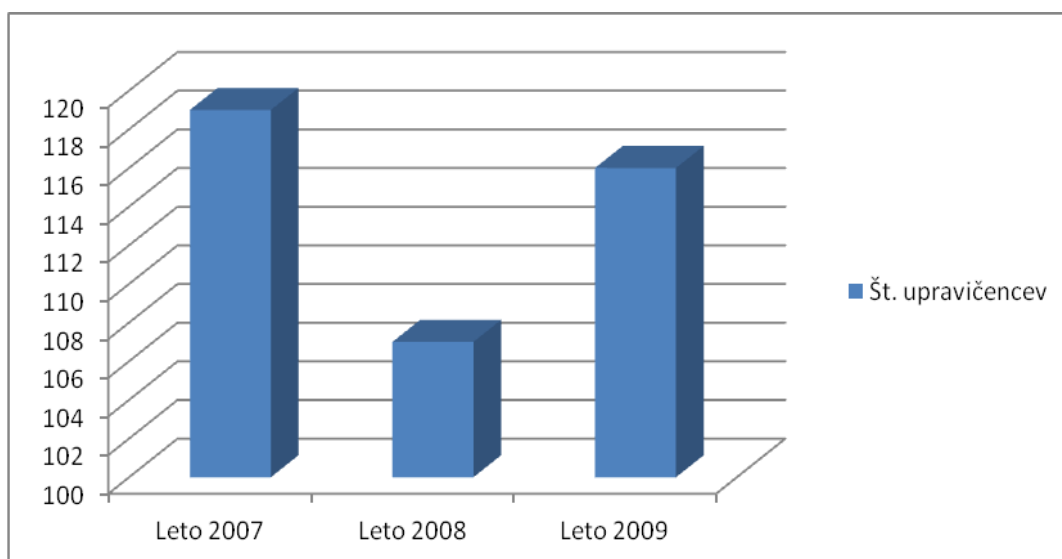


Iz Slike 3.4 lahko razberemo višino mesečnih stroškov. Mesečno so se celotni stroški linearno povečevali, kar pomeni, da so se med letoma 2007 in 2008 povečali za 5,7 %, med letoma 2008 in 2009 pa za 3,5 %. Posledično so se povečale tudi občinske subvencije. Leta 2007 glede na leto 2008 so bile občinske subvencije nižje 5,6 %, leta 2008 glede na leto 2009 pa kar za 23 %. Navedeno pomeni, da so bile občinske subvencije za leto 2009 visoke in so pokrivalo kar 68,9 % celotnih stroškov. Iz tega lahko sklepamo, da je MOK predvidela višje stroške zaradi recesije. Državne subvencijami pa niso sledile enakim zakonitostim – kljub vsakoletnemu večanju stroškov so se zmanjševale. Leta 2007 so bile glede na leto 2008 višje za 6 %. Enako velja za leto 2008 glede na leto 2009, saj je bila mesečna subvencija višja za kar 100 %. V letu 2009 je država namenila le 1.800 EUR mesečno. To je lahko posledica varčevalne politike in ukrepov, ki jih država izvaja v času recesije. Zaradi zmanjševanja državne subvencije je plačevanje storitve pomoč na domu na plečih upravičencev in občine. Torej zviševanje cene storitve pomoč na domu in občinske subvencije ni odvisno samo od večjih stroškov in recesije, ampak predvsem od odnosa države do izvajanja socialne politike.

Na višino mesečnih stroškov vpliva tudi število upravičencev, a iz Slike 3.5 lahko razberemo, da so se ti leta 2008 zmanjšali, stroški storitve pa se niso, kar pomeni da spremenljivki nista odvisni. Leta 2007 je bilo zabeleženih mesečno povprečno 116 upravičencev, v naslednjem letu se je število zmanjšalo za 11,2 %. Leto pozneje se je število upravičencev povečalo. V letu 2009 je bilo tako 7,7 % več upravičencev kot leta 2008. Kljub različnemu številu upravičencev ostaja povprečno število učinkovitih ur na mesec na enega izvajalca enako, tj. 110 ur, kar je 10 ur manj od določene normative. Po

drugi strani pa je presežen normativ 1 izvajalca na 5 upravičencev, saj je v primeru CSD Koper v letu 2007 imel 1 izvajalec 7 upravičencev. V naslednjih letih se je ta številka manjšala, Leta 2008 je 1 izvajalec skrbel za 6,3 upravičencev, leta 2009 pa je zvišalo na 6,8 upravičencev.

Slika 3. 5 Povprečno mesečno število upravičencev storitve pomoč na domu v CSD Koper med letoma 2007–2009



3.4 Ugotovitve in predlogi

Na podlagi dobljenih in ugotovljenih podatkov lahko pridemo do različnih zaključkov, tako na področju delovanja CSD Koper kot tudi na področju socialnovarstvenih storitev. Vsaka ugotovitev lahko prinese nov predlog, vsak predlog pa izboljšave.

Analiza socialnovarstvenih storitev za celotno RS je pokazala, da se število uporabnikov socialnovarstvenih storitev povečuje, kar je predvidljiv podatek, saj se prebivalstvo stara. Zaradi tega je jedro problemov na področju socialnega varstva osredotočeno na povečevanju potreb starostnikov. Glede na navedeno je potrebno spremeniti, izboljšati, povečati kapacitete nekaterih programov socialnega varstva, potrebno je spremljati stanje v okolju, meriti zadovoljstvo uporabnikov in uvajati nove metode in tehnike iz managementa, s katerimi se doseže večjo učinkovitost in kakovost organizacije. Najbolj uporabna metoda za doseg omenjenih ciljev je določitev kazalcev in ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov, kar se v praksi le deloma izvaja. V primeru CSD Koper se ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov ne izvaja konstantno za vse socialnovarstvene storitve, ampak le za določene, in sicer takrat, ko se pokažejo potrebe po analizi stanja zaradi sprememb programa. Ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov bi se moralo izvajati ob zaključku proračunskega leta in bi ga bilo potrebno vpeljati za vse storitve, tudi za storitev prva socialna pomoč, ki je samo posvetovalne narave. Ocenjevanje dela centrov za socialno delo izvaja Inštitut RS za socialno varstvo, ki

enkrat letno pošlje na občine ankete. Področja raziskovanja ne zajemajo vseh storitev, pravic in nalog, ki se izvajajo v okviru centrov za socialno delo, ampak le nekaj. Takšne analize so pomanjkljive, saj ne pokažejo celovite podobe delovanja centrov za socialno delo in ne dajo podatkov o učinkovitosti in kakovosti obravnavane organizacije.

Socialnovarstvena storitev prva socialna pomoč je po analizi za celotno RS storitev z največ uporabniki. Storitev zajema razgovor in glede na pridobljene informacije zaposleni napotijo upravičenca k pristojnim organom. Zaradi tega je storitev kot nekakšna vstopna točka in je ključnega pomena pri reševanju socialnih stisk in problemov. Glede na navedeno bi bilo potrebno izvajanje storitve budno spremljati in ocenjevati delo zaposlenih. Več pozornosti bi bilo potrebno posvetiti ocenjevanju zadovoljstva uporabnikov oz. upravičencev.

Druga analiza delovanja CSD Koper je pokazala, da so normativi, ki jih določa *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*, večinoma kršeni, saj v primeru storitve pomoči na domu ima v CSD Koper 1 izvajalec povprečno 6 do 7 upravičencev. Podoben podatek velja tudi za celotno območje RS. Ob navedenem podatku se poraja vprašanje kakovosti opravljenih storitev. Centri za socialno delo bi morali spoštovati normative in standarde, ki so določeni v pravilniku. Drugo odstopanje od določenih normativov je število učinkovitih ur pri storitvi pomoč na domu. V CSD Koper ta znaša 110 učinkovitih ur, v pravilniku pa je določeno 120 učinkovitih ur. Navedeno pomeni, da izvajalci opravljajo več dela v krajšem časovnem razdobju. Tudi ob teh podatkih se pojavlja težnja po spremljanju izvajalcev in ocenjevanju zadovoljstva upravičencev. Na podlagi ugotovitev bi morali spremeniti normative in standarde, ki bi zadostili potrebam uporabnikov oz. upravičencev.

Analiza je pokazala tudi, da se stroški izvajanja storitve pomoč na domu z leti povečujejo, občinske subvencije prav tako, državne pa zmanjšujejo. Slednje se zmanjšujejo kljub dejstvu, da se povečuje število upravičencev. V času gospodarske krize država ne ravna socialno, kot ji narekuje 2. člen *Ustave RS*, saj zmanjšuje višino subvencije, ki je namenjena ustvarjanju socialnosti. Posledično se breme plačevanja storitve prenaša na občino in na upravičence. Glede na navedeno je očitno, da bi morale priti do sprememb tudi na področju financiranja. V zvezi s tem se v teoriji pojavljajo predlogi, da se financiranje prenese na različne uporabnike, tudi na potencialne uporabnike, saj s tem bi se zmanjšala odvisnost organizacije od države, kar pa je dobrodošlo za centre za socialno delo, saj bi lahko samostojno razvijali svoje programe.

Sprememba financiranja je novost, ki je predlagana tudi v *Resoluciji o nacionalnem programu socialne varnosti za obdobje 2006–2010*. Odloki centrov za socialno delo omogočajo različne vire financiranja, kot so plačila storitev, prispevki dobrodelnih organizacij in organizacij za samopomoč ter invalidskih organizacij, prispevki donatorjev ter drugih virov, vendar se v praksi navedeno ne izvaja v celoti. V primeru socialnovarstvene storitve pomoč na domu se storitev financira preko državnih in občinskih subvencij, iz oprostitve plačil ter iz plačila upravičencev. Pri takšen načinu financiranja upravičenec nima jasnega vpogleda, kolikšne subvencije je deležen, zato različni teoretiki in tudi resolucija o nacionalnem programu socialne varnosti

zagovarjajo neposredno financiranje. V praksi to pomeni, da bi občine neposredno financirale uporabnike storitev in ne več centrov za socialno delo, kot jih sedaj. Na takšen način bi bilo financiranje bolj transparentno in pravično. Občine morajo trenutno financirati več kot 50 % stroškov storitve, kar jim nalaga 99. člen ZSV. Na primeru analiz CSD Koper je razvidno, da občina v celoti pokriva stroške vodenja storitve pomoč na domu, v celoti pa ne krije stroškov za neposredno izvedbo storitve, kar pomeni, da MOK krije celotno stroške CSD Koper, upravičenci storitve pa si morajo sami kriti razliko v ceni.

Na področju financiranja centrov za socialno delo se ne sme izpustiti ZJZP, v katerem je podlaga za javno-zasebna partnerstva. Centri za socialno delo in domovi za starejše kot javni zavodi bi se lahko povezovali z zasebnimi partnerji. Slednji bi lahko vlagali svoj kapital v javne projekte, ki bi prinesli državi koristi in bi zadovoljevali potrebe upravičencev. Čeprav je zakon primarno namenjen pridobitnim javnim službam, bi se lahko omenjeni koncept razširil tudi na nepridobitne javne službe.

Poleg drugačnega načina financiranja poznamo še vrsto drugih inovativnih metod na področju socialnega varstva. Teoretiki menijo, da se lahko tudi na področje socialnega varstva vpeljejo metode, ki bi lahko prinesle večjo učinkovitost in kakovostno delovanje centrov za socialno delo. Med predlaganimi metodami so take, ki so vezane na človeške vire, in take, ki so povezane z zasebnim sektorjem. Izboljšanje medsebojnih odnosov je lahko prvi korak pri uvajanju izboljšav, saj pri uvedbi novosti je potrebno zaposlene najprej pripraviti, jim zadeve predstaviti, jih izobraziti, vključiti v uvajanje in upoštevati njihove predloge. To je ključ do uspešnega uvajanja novih metod dela. Poleg tega teoretiki zagovarjajo še nekatere druge metode, kot je metoda asortivnosti, ki daje samozavest in spoštovanje, metoda opolmočanja, ki podpira osebe k samostojnemu življenju, metoda zagovorništva, saj je pomembno, da znamo postaviti cilje in jih definirati, metoda izdelave individualnega načrta samostojnega življenja, ki omogoča uporabnikom, da se tudi sami vključujejo v reševanje socialnih stisk in problemov, ter metoda osebne asistence, ki zagotavlja življenje v skupnosti, kar pomeni, da vsi ne zmorejo samostojnega življenja in zato potrebujejo pomoč pri izvajanju nekaterih aktivnosti, ki so lahko bistvenega pomena za kakovostno življenje (Zaviršek 2002, 19-47).

Med navedene metode bi uvrstila tudi metodo evalvacije, ki je nujno potrebna za izboljšanje delovanja organizacije. Cilj evalvacije je določiti pluralnost storitev v socialnem varstvu in oblikovati nove prijeme reševanja socialnih stisk (Sunko 2001, 16). Za doseg ciljev je potrebno imeti pregleden sistem. Za izvedbo evalvacijo je potrebno ustvariti tipologijo za uskladitev socialnovarstvenih storitev. Ločimo preventivne programe, prehodne programe, terapevtske programe in vzdrževalne programe (Sunko 2001, 21). Poleg tega je potrebno pripraviti vprašanja za evalvacijo in postaviti kriterije. Ti so: splošni kriteriji, s katerimi se presoja delo, strokovni kriteriji, ki so razdeljeni za vsako področje posebej, ter specifični kriteriji za vsak program. Model evalvacije je sestavljen iz evalvacije stroškov, postopkov, procesov ter izidov (Rode, Rihter in Kobal 2006, 56). Na teh področjih se ugotavlja ključne prednosti in

pomanjkljivosti. Z njihovim izboljšanjem pridemo do večje učinkovitosti. Metodo evalvacije se lahko izpelje tudi s pomočjo anket, katere bi se razdelile uporabnikom. Ankete bi vsebovala vprašanja kakovosti dela zaposlenih in organizacije. Samo kakovost in odličnost lahko prinesejo organizaciji učinkovito delovanje.

Naslednja metoda je socialno vključevanje. Teoretiki ter tudi Svet Evrope poudarjajo predvsem vključevanje mladih in sicer v obliki prostovoljstva. Kot orodje socialnega vključevanja bi se lahko posluževali neformalnih izobraževanj, ki pridobivajo vedno bolj na veljavi. Mlade bi bilo potrebno pritegniti z motivacijo, s privlačnimi dejavnostmi, z nazornimi predstavitvami projektov (Socialno vključevanje 2003, 36). Vključevanje bi lahko potekalo tudi preko mladinskih organizacij, kot so npr. klubi študentov. Primer takega vključevanja je zaznati na področju storitve pomoč na domu, saj na ljudskih univerzah izvajajo tečaj za pridobitev certifikata za izvajanje storitve pomoč na domu. Tečaj je sicer izredno drag, kar odbije marsikoga. Zaradi tega bi bilo učinkoviteje, če bi privabili izvajalce te storitve tudi iz mladinskih organizacij, saj bi lahko s cenejšimi tečaji pridobili certifikat. S tem bi se povečalo število izvajalcev in se približalo normativom, ki jih v primeru CSD Koper trenutno ne dosegajo. Ob navedenem se pojavlja management človeških virov, kateri poudarja skrbno izbiro zaposlenih, to je strokovnih delavcev in sodelavcev ter tudi prostovoljcev ter njihovo motiviranje.

Svet Evrope je na področju socialnega varstva zelo dejaven in na različne načine spodbuja države članice k večjemu uresničevanju človekovih pravic. Veliko pozornosti namenja predvsem starostnikom in invalidom. Na to temo se je oktobra 2009 v Portorožu odvila konferenca, na kateri so seznanili javnost o pravicah starejših in invalidov, poleg tega pa so podprli akterje za varstvo pravic ter seznanili javnost s priporočilom Sveta Evrope CM/Rec (2009) 6 o *Staranju in invalidnosti v 21. stoletju: trajnostni okviri za boljšo kakovost življenja v vključujoči družbi* in s priporočilom Rec (2006) 5 o *Krepitvi pravic starajočih se in starejših invalidov*. Glede na številna priporočila je mogoče sklepati, da države članice premalo skrbijo za uresničevanje človekovih pravic. Svet Evrope še posebej poudarja področje starostnikov, saj je v svetu opazen trend staranja prebivalstva. Države članice bi morale uresničiti priporočila v praksi, in sicer v skladu s svojimi finančnimi viri ter ob upoštevanju temeljnih načel, kot so enake možnosti za vse državljane, nediskriminacija, polno vključevanje pravic starostnikov v vse postopke odločanja. Starostniki so tudi upravičenci socialnovarstvene storitve pomoč na domu, zato priporočila Sveta Evrope k izboljšanju kakovosti storitve veljajo tudi za obravnavano storitev. Najprej bi bilo potrebno ugotoviti, kakšna je kakovost storitve, kar je možno izvesti z različnimi modeli, ki so predstavljeni v nadaljevanju, ob tem pa upoštevati in vključiti vse udeležence. Poleg tega je pomembno, da je na razpolago dovolj storitev in da se jih zagotovi doma ali čim bližje doma vsakega posameznika. Pri tem lahko pomagajo tudi nove tehnologije, ki morajo biti upravičencem dostopne. Izvajalce je potrebno strokovno usposabljanje in tudi nagrajevati. Pri izvajanju storitve je potrebno upoštevati standarde, po drugi strani pa jih je potrebno prilagajati različnim okoliščinam. Najpomembnejša sestavina kakovosti pa

je financiranje, kajti od nje so odvisne vse druge sestavine. Svet Evrope ne predlaga novega načina financiranja, predlaga pa različne vire financiranja, ki ne bi obsegali samo vladnih sredstev, ampak tudi sredstva mednarodnih nevladnih organizacij, loterij, prispevke podjetij in samih uporabnikov storitev. Kot je bilo že zapisano, se trenutno v praksi ne uporabljajo vsi naštetih viri financiranja, čeprav je to zakonsko predvideno.

Vse našteje inovativne metode pridejo še posebej v poštev v času gospodarske krize. O takšnih metodah so se pogovarjali tudi na Dnevih socialne zbornice novembra leta 2009 v Kranjski gori. Na razpravi so prišli do zaključka, da *»ni možno razviti ekonomsko uspešnost brez socialne države«* (STA 2009). Za doseganje bolj socialne države pa je potrebno uvajati inovacije. Do novih inovativnih pristopov dela se lahko pride na različne načine. Ministrstvo ne sme biti edini vir inovacij, ampak se lahko upošteva tudi mnenje zaposlenih, študentov, uporabnikov, katera se lahko pridobi preko razpisov za inovacije. Različne ideje lahko pripomorejo k večji učinkovitosti.

Drugi sklop metod za izboljšanje socialne politike izhaja iz zasebnega sektorja, ki se vedno bolj približuje javnemu, kamor se uvrščajo tudi centri za socialno delo. Javni sektor se od zasebnega sektorja razlikuje že po osnovni dejavnosti. V javnem sektorju je ta določena z zakoni in je ni možno spreminjati, v zasebnem sektorju pa je odvisna od trga in se lahko spreminja. Prav tako se sektorja razlikujeta v lastništvu, finančnih sredstvih, načinu vodenja, organizaciji, kadrih ter ciljih. Glavni cilji zasebnega sektorja: so dobiček, vloga na tržišču in produktivnost, javni sektor pa nima tako jasno zastavljenih ciljev, saj po eni strani teži k usklajeni porabi proračuna po drugi strani pa zadovoljuje potrebe uporabnikov. Drugi problem javnega sektorja je oteženo izvajanje funkcij managementa, tj. planiranje, organiziranje, vodenje in nadzor. Te funkcije se ne morejo izvajati, saj so v javnem sektorju naloge že določene in prav tako standardi in normativi, zakonodaja jim pušča malo prostora za ustvarjanje lastnih programov. To je opaziti tudi v primeru CSD Koper, saj izvaja le nekaj samostojnih regijskih nalog. Problem nastaja tudi zaradi monopolizma, ki je značilen za javni sektor. Prisoten je tudi na področju delovanja centrov za socialno delo, vendar tukaj ne gre za problem konkurence. Potrebe zahtevajo več izvajalcev, npr. koncesionarjev, javno-zasebnega partnerstva, ki bi ugodili večjemu številu uporabnikov. V javni sektor bi se moralo vpeljati merjenje učinkovitosti, saj vedno več predpisov zahteva merjenje kakovosti, do katere bi prišli z ocenjevanjem zadovoljstva uporabnikov. Teoretiki so razvili še nekaj modelov, ki se uporabljajo za ocenjevanje uspešnosti in učinkovitosti v javnem sektorju, ki so izpeljani iz zasebnega sektorja. Prvi model je ocenjevanje poslovnega uspeha, ki se meri z razliko med prihodki in odhodki, vendar v javnem sektorju dobiček ni merilo, zato je ta model manj uporaben od modela stroški in koristi, s katerim se ocenijo koristi na osnovi stroškov. Naslednji model je benchmarking, s katerim se obravnava organizacijo celovito primerja z uspešnejšo organizacijo. Po takšnem postopku bi se lahko centri za socialno delo med seboj primerjali in na podlagi rezultatov bi izboljšali svojo prakso. Uravnotežen sistem kazalnikov je naslednji model, ki temelji na ključnih dejavnikih uspeha, na podlagi katerih organizacija razvije sistem meritev. V zasebnem sektorju pod dejavnike uspeha razumemo: finance, uporabnike, proces ter učenje in rast

in se uporabljajo tudi v javnem sektorju, vendar so prilagojeni, in sicer so to viri, storitve, izboljšave in vplivi. V javnem sektorju se vse bolj pogosto pojavlja model kakovosti in model odličnosti. Njihova različica je model CAF, ki je posebej prilagojen za javni sektor. CSD Koper ne izvaja takšnih analiz, ampak jih izvaja Inštitut RS za socialno varstvo, kateremu vsako leto centri za socialno delo pošljejo svoja poročila. Sami centri za socialno delo redko izvajajo analize, najpogosteje ob morebitnih spremembah programov. Analiz kakovosti ali učinkovitosti se ne izvajajo, a kot del javnega sektorja bi jih morali, saj bi z njimi lahko prišli tudi do podatkov o učinkovitosti financiranja, za katerega različni teoretiki ugotavljajo, da ni uspešno. O tem govori tudi že zgoraj omenjena resolucija.

Ob primerjavi zasebnega sektorja z javnim in uporabi metod zasebnega sektorja v javnem, se pojavlja ideja tudi o obratnem procesu, tj. približevanju javnega sektorja zasebnemu. Kot je bilo že omenjeno v intervjuju in pri predstavitvi ZJZP, zaposleni v CSD Koper vidijo rešitev za učinkovitejše reševanje socialnih stisk v širjenju trga na področju socialnega varstva. V primeru pomoči na domu bi se lahko odprle zasebne organizacije, ki bi izvajale dejavnost pomoči na domu. S tem bi storitev približali večjemu številu ljudi in potrebe po institucionalnem varstvu bi se zmanjšale. Vendar za ta korak je potreben tudi preskok v miselnosti starejših generacij, za katere je vedno v celoti skrbela država. Z menjavo generacij se lahko predvideva, da se bo miselnost spremenila in takrat bo mogoče dokončno izpeljati idejo o širjenju trga na področju socialnega varstva. Približevanje javnega sektorja zasebnemu je mogoče tudi tako, da javni partner financira zasebne projekte v javnem interesu. To je druga oblika javno-zasebnega partnerstva, ki jo določeno ZJZP.

Že večkrat omenjena *Resolucija o nacionalnem programu socialne varnosti za obdobje 2006–2010* določa 2 cilja. Prvi cilj je izboljšati dostop do storitev in programov, drugi cilj pa je doseči večjo učinkovitost pri dodeljevanju denarne pomoči, večjo kakovost in večjo ciljno usmerjenost. Za dosego prvega cilja so predlagane različne strategije, kot so razvoj socialne mreže, pluralnost izvajalcev in vstop novih izvajalcev, poenostavitev pogojev in postopkov, skrb za regionalno uravnoveženost ponudbe in pomoč manj razvitim, uvedba neposrednega financiranja, ustvariti sistem dolgotrajne oskrbe, prenos nekaterih funkcij z državne ravni na druge subjekte. Za dosego drugega cilja bi bilo potrebno bolj učinkovito pomagati ljudem v stiski, uvesti individualizirano izvajanje programov, uskladiti programe s potrebami uporabnikov, vključiti uporabnike v reševanje socialnih stisk, samostojno oblikovati strategije, spremeniti politiko denarnih prejemkov, prilagoditi standarde in normative potrebam uporabnikov, razviti kakovost, učinkovitost in inovativnost. Vse naštetje je bilo že podrobno opisano v prejšnjih poglavjih. Ob zaključku leta pa bi bilo potrebno tudi ugotoviti, v kolikšni meri se je resolucija o nacionalnem programu socialne varnosti udejanjila v praksi.

Za uvedbo vseh naštetih predlogov je v prvi vrsti potrebno spremeniti zakonodajo, kar pa je že v teku, saj se pripravlja 6 novih predpisov. Do sedaj je bilo področje socialnega varstva neurejeno in razpršeno v različnih pravilnikih, med katerimi so

nekateri tudi začasni, drugi nedorečeni, kot je primer ZJZP. Zaradi tega je Skupnost centrov za socialno delo Slovenije izdala *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*, ki se dopolnjuje, a vendar ne more pokriti vseh področjih socialnega varstva. Kot je razvidno iz diplomske naloge, po sedanji zakonodaji ni možno analizirati vseh socialnovarstvenih storitev. To pa potegne za seboj, da ne moremo ugotavljati kakovosti storitev in učinkovitost centrov za socialno delo. Nove potrebe, ki so predvsem posledica staranja prebivalstva in ki so prišle bolj do izraza v času gospodarske krize, bodo slej kot prej pospešile uvajanje metod in tehnik iz managementa na področju socialnega varstva ter s tem povečale kakovost storitev centrov za socialno delo.

4 SKLEP

Socialnovarstvene storitve so v RS ustavno in zakonsko določene ter so namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav. Njihovo izvrševanje se poleg drugih pravic in prejemkov izvaja v okviru socialnega varstva. Socialno varstvo predstavlja sekundarni sistem pomoči in se skupaj s primarnim sistemom socialnega zavarovanja združuje v širši sistem, to je t. i. socialna varnost. Socialno varstvo je pomembno za reševanje socialnih stisk, kadar drugi sistemi tega ne zmorejo. Navedeni problem je še posebej izstopajoč v času gospodarske krize in takrat se na eni strani pokažejo večje potrebe po socialni pomoči, po drugi strani pa pridejo na dan pomanjkljivosti sistema. Zato je to pravi čas za analizo izvajanja teorije v praksi, za analizo delovanja sistema in kakovosti ter posledično čas za uvajanje inovativnih metod in tehnik.

Prvi cilj diplomske naloge je povezan z zakonsko podlago socialnovarstvenih storitev in centrov za socialno delo. V okviru socialnovarstvenih storitev, definiranih na zakonski podlagi, gre za prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini, ter tudi pravice, ki jih centri za socialno delo ne izvajajo, kot so institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji ter pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih. Naštete storitve so natančno opredeljene v pravilnikih, ki določajo standarde, normative, metodologijo določitev cene, merila za oprostitev plačila. Poleg tega je določena tudi supervizija njihovega izvrševanja. Po intervjuju na CSD Koper je bilo ugotovljeno, da bi supervizija morala zajeti več področij, med drugim tudi zadovoljstvo uporabnikov in učinkovitost dela strokovnih delavcev. Na ta problem je opozorila tudi varuhinja človekovih pravic. Našteti pravilniki imajo pravno podlago v ZSV, Ustavi RS ter v drugih mednarodnih virih, ki zajemajo uredbe EU, mednarodne pogodbe in priporočila Sveta Evrope, akte Združenih narodov ter priporočila Mednarodne organizacije dela. Vsi pravni viri se navezujejo na spoštovanje človekovih pravic, ki se uresničujejo tudi preko socialnovarstvenih storitev.

Z drugim ciljem diplomske naloge so opredeljene značilnosti delovanja CSD Koper in dodeljevanja socialnovarstvenih storitev. Nekatere storitve so namenjene za vse vrste uporabnikov ne glede na državljanstvo. To velja za storitev prva socialna pomoč in osebna pomoč. Že njuno ime pove, da sta prva in osebna storitev in na njuno pomembnost kaže tudi število uporabnikov, ki se z leti povečuje, saj se ju poslužuje po ugotovljeni analizi največje število uporabnikov glede na ostale storitve. Izvajata se preko centrov za socialno delo. Tudi storitev pomoč družini se lahko izvaja preko centrov za socialno delo, ostale tri storitve pa izvajajo drugi javni zavodi. Storitev pomoč družini financira občina, kar pomeni, da jo sama podeli javnemu zavodu v izvajanje. Obravnavano storitev lahko občina podeli tudi domom za starejše ali koncesionarjem, vendar je po analizi v diplomski nalogi razvidno, da storitev večinoma izvajajo centri za socialno delo, čeprav so se v teoriji pokazale težnje po večanju števila koncesij. Pri tem se pojavi ideja o širjenju trga tudi na področje socialnega varstva, kar bi povečalo število izvajalcev in s tem bi se učinkoviteje in bolj kakovostno zadovoljevalo rastoče potrebe uporabnikov. Za vpeljavo trga je potrebno spremeniti miselnost ljudi, ki so vrsto let živeli v okviru socialne politike, ki je slonela na

marksistično-socialističnem konceptu. Šele v osemdesetih letih 20. stoletja so bili ustanovljeni centri za socialno delo, kot jih poznamo danes. To so javni zavodi, ki izvajajo javno službo. Delujejo kot nepridobitnim organizacijam, kar pomeni, da je njihov poglavitni cilj izvajanje storitev in zadovoljevanje potreb uporabnikov. Naveden cilj je poglavitna razlika med javnim in zasebnim sektorjem, ki deluje po tržnih zakonitostih, čeprav so pojmi v praksi poljubno razumljeni in se brišejo meje med javnim in zasebnim. Javni sektor se zgleduje po zasebnem sektorju, zato bi moral prevzeti metode in tehnike iz managementa, kar se strokovno imenuje novi javni management. Slednji uvaja v javni sektor tekmovalnost, razdruževanje prevelikih upravnih birokracij in spodbujanje večje produktivnosti po vzoru zasebnega sektorja.

Današnja pravna podlaga centrov sloni na zakonskem aktu, tj. ZSV iz leta 1993, in na številnih pravilnikih, ki določajo pogoje in pravila, kot je npr. pridobitev koncesije na področju socialnega varstva, in pravilnikih, ki določajo minimalne tehnične zahteve za izvajalce socialnovarstvenih storitev in pravila opravljanja teh storitev.

CSD Koper je bil ustanovljen leta 1982. Danes šteje 46 zaposlenih in je sestavljen iz treh organov: strokovnega sveta, sveta zavoda in direktorja. Njihovo delovanje ima pravno podlago v ZSV in *Odloku o ustanovitvi Centra za socialno delo Koper*. CSD se organizacijsko združuje v Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. Poglavitna naloga te zvezne organizacije je izdelava *Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Na višji organizacijski ravni je bila ustanovljena Socialna zbornica Slovenija, ki skrbi za povezanost in usklajenost delovanja socialnih zavodov. Na tem področju deluje tudi Inštitut RS za socialno varstvo, ki spremlja in analizira izvajanje različnih programov in izdaja poročila o delovanju centrov za socialno delo ter tudi za storitev pomoč na domu.

Poleg zgoraj omenjene storitve centri za socialno delo izvajajo naloge, kot so: socialna preventiva, dodeljevanje denarnih dajatev, družinskih prejemkov, naloge po pooblastilu (zakonska zveza, razmerje med starši in otroki, roditeljska pravica, posvojitvev itd.) ter dodeljevanje in izvajanje socialnovarstvenih storitev. Med slednjimi je tudi pomoč družini, ki se deli na pomoč za dom in pomoč na domu, slednja pa se deli na mobilno pomoč in socialno oskrbo na domu, ta pa še naprej na socialno oskrbo in socialni servis. Pomoč na domu je edina od socialnovarstvenih storitev, ki se jo lahko statistično analizira, saj ima natančno določeno metodologijo za oblikovanje cen, po kateri se lahko izračuna povprečna višina mesečnih sredstev, ki so potrebni za izvedbo storitve. Dejstvo, da se ostalih storitev ne da analizirati zaradi skopo opredeljene metodologije za določitev cene, bi moralo vplivati na spremembo zakonodaje. Potrebe po spremembi zakonodaje se povečujejo tudi zaradi neupoštevanja normativov, kar se je pokazalo pri analizi v diplomski nalogi, ter zaradi odsotnosti ocenjevalnih metod in povečevanja števila ljudi, ki potrebujejo pomoč, med katerimi je največ starostnikov. Tega se zaveda tudi Svet Evrope, ki je izdal nova priporočila glede starostnikov in njihovih pravic.

Iz analize CSD Koper je razvidno, da so se med letoma 2007–2009 stroški povečevali, prav tako so se povečevale občinske subvencije, zmanjševale pa so se

državne. Posledično se je povečala cena storitve, ki jo upravičenci morajo poravnati, kar pomeni, da država v času gospodarske krize zanemarja socialni vidik. Glede na navedeno bi bilo potrebno postaviti nove smernice delovanja centrov za socialno delo, kar predstavlja tretji cilj diplomske naloge.

Uvedba sprememb bi bila najbolj korenita pri financiranju. Različni teoretiki in tudi *Resolucija o nacionalnem programu socialne varnosti za obdobje 2006–2010* predlagajo uvedbo neposrednega financiranja, po katerem bi občina neposredno financirala uporabnike in upravičence, ne pa centrov za socialno delo. Resolucija predlaga tudi številne druge strategije, s katerimi bi se doseglo osnovna cilja, ki sta: izboljšanje dostopa do storitev in programov ter večja učinkovitost pri dodeljevanju denarne pomoči, večja kakovost in večja ciljna usmerjenost.

Pri financiranju javnega zavoda, kot so centri za socialno delo, se lahko uporabljajo tudi določbe ZJZP, po katerih bi se javni sektor povezoval z zasebnim sektorjem in na takšen način bi lahko centri za socialno delo dobili nov vir financiranja. Poleg tega teoretiki poudarjajo prednosti širjenja financiranja iz različnih virov. Na podlagi navedenega bi se lahko financiranje preneslo tudi na potencialne uporabnike in posledično bi se centri za socialno delo osamosvojili od države ter tako bi lažje razvijali več samostojnih socialnih programov.

Poleg novega načina financiranja se lahko upoštevajo tudi metode, ki temeljijo na človeških virih, saj je potrebno najprej izbrati ustrezne strokovne delavce in prostovoljce, izboljšati medsebojne odnose, motivirati zaposlene, spremljati njihovo delo, meriti kakovost storitev in izvajati evalvacije in šele potem bodo uporabniki zadovoljni. Njihovo zadovoljstvo se mora ugotavljati in spremljati. Metode, s katerimi želimo izboljšati kakovost socialnovarstvenih storitev in učinkovitost delovanja centrov za socialno delo, izhajajo iz managementa in so inovativne. Primer inovativne metode je socialno vključevanje mladih, in sicer tako, da mladi pomagajo pri izvedbi nekaterih storitev. S tem bi se povečalo tudi število izvajalcev in posledično bi se zmanjšalo število uporabnikov na enega izvajalca.

Pomembna metoda je tudi evalvacija, ki je najbolj učinkovita z reševanjem in analiziranjem anket, ki se jih razdeli med uporabnike in ne samo med strokovne delavce centrov za socialno delo.

Pri uvedbi novih metod in tehnik je pomembno, da imajo centri za socialno delo jasno določene strateške cilje in strateške načrte ter da imajo usposobljene strokovne delavce in prostovoljce. Brez navedenega nobena sprememba ne prinese pozitivnih učinkov.

V času gospodarske krize in v času večanja števila starostnikov se vedno bolj poudarja pomen inovativnih metod v socialnem varstvu in sledenje zasebnemu sektorju. Z opisanimi metodami in tehnikami se lahko ugotovi dejansko stanje centrov za socialno delo, z uvedbo metod in tehnik iz managementa pa se izboljša njihovo delovanje. Za bolj kakovostno dodeljevanje socialnovarstvenih storitev in bolj učinkovito delovanje centrov za socialno delo je primarno potrebna sprememba zakonodaje, ki bi se prilagodila novim potrebam in bi v sistem socialnega varstva

Sklep

prinesla red in spremenjeno financiranje. Posledično bi izvajalci socialnovarstvenih storitev delovali učinkovitejše in bolj kakovostno. Ob navedenem so ključnega pomena tudi uporabniki, ki jih je potrebno vključiti v ocenjevanje kakovosti in jih pripraviti na širitev trga in približevanje zasebnemu sektorju, in sicer s spremembo miselnosti. Le na predstavljen način bodo lahko centri za socialno delo delovali učinkovitejše.

LITERATURA IN VIRI

Literatura

- Bohinc, Rado. 2005. *Pravne osebe javnega prava: javni zavodi, javna podjetja, javne agencije, javni skladi*. Ljubljana: GV založba.
- Bohinc, Rado, Aleksij Mužina, in Bojan Tičar. 2007. *Zakon o javno-zasebnem partnerstvu (ZJZP) s pojasnili*. Ljubljana: Nebra d. o. o.
- Burca, Grainne. in Bruno Witte. 2005. *Social rights in Europe*. New York: Oxford University Press Inc.
- Čaćinovič, Gabi V. 2006. *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Črnak, Andreja M. 1998. *Evropska socialna in zaposlovalna politika: zbornik referatov*. Ljubljana: Kalandrovo društvo Bonn.
- Dimovski, Vlado. 2002. Management neprofitnih organizacij. *Managemet: nova znanja za uspeh*, ur. Stane Možina, 694-737. Radovljica: Didakta.
- Flaker, Vito. 2008. *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Jelovac, Dejan. 2002. *Jadranje po nemirnih vodah menedžmenta nevladnih organizacij*. Ljubljana: Radio študent, Študentska organizacija Univerze v Ljubljani, Visoka šola za management v Kopru.
- Kalčič, Milan. 1996. *Socialna varnost: zbirka predpisov z uvodnimi pojasnili*. Ljubljana: Zavod RS za varstvo pri delu.
- Lopez, Luis. 1990. Socialno delo in upravljanje v inovativnih dejavnostih. *Socialno delo*. št. 1/3.
- Mešl, Nina. 2008. *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Milošević, Vida in Milko Poštrak. 2003. *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Novak, Mitja in Cvetko Aleksej. 2005. *Socialna varnost*. Maribor: Pravna fakulteta v Mariboru: Univerza v Mariboru.
- Rainey, Hal. G. 1996. *Understanding and managing public organization*. 2ed ed. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc.
- Rode, Nino, Liljana Rihter in Barbara Kobal. 2006. *Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Literatura in viri

- Ramovš, Jože. 1995. *Slovenska sociala med včeraj in jutri*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Sunko, Boris. 2001. *Evalvacija socialnovarstvene storitve Pomoč družini za dom in programov psihocialne pomoči družini v centrih za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Širca Trunk, Nada in Mitja I. Tavčar. 2000. *Management nepridobitnih organizacij*. Koper: Visoka šola za Management.
- Verlot, Nelka urd. 2006. *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Statistični urad Slovenije.
- Vodovnik, Zvone. 2003. *Poglavja iz delovnega in socialnega prava*. Ljubljana: Koper: Fakulteta za upravo.
- Zaviršek, Darja. 2002. *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočanje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Pravni viri

- Ustava RS*. Uradni list RS, št. 331/1991-I, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 8/2006.
- Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju*. Uradni list RS, št. 109/2006.
- Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti*. Uradni list RS, št. 110//2002.
- Zakon o javno-zasebnem partnerstvu*. Uradni list RS, št. 12/2006
- Zakon o socialnem varstvu*. Uradni list RS, št. 3/2007, 23/2007, 41/2007 pop.
- Zakon o starševstvu in družinskih prejemkih*. Uradni list RS, št. 110/2006, 10/2008.
- Zakon o upravnem postopku*. Uradni list RS, št. 24/2006, 126/2007, 65/2008 pop.
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih*. Uradni list RS, št. 69/2004.
- Zakon o zavodih*. Uradni list RS, št. 12/1991, 8/1996.
- Pravilnik o dodeljevanju denarnih socialnih pomoči v MOK*. Uradni list RS, št. 20/2002.
- Pravilnik o koncesijah na področju socialnega varstva*. Uradni list RS, št. 72/2004, 113/2008.
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev*. Uradni list RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009.

Pravilnik o metodologiji za upoštevanje dohodka iz dejavnosti za pridobitev pravic do denarne socialne pomoči. Uradni list RS, št. 64/2001, 42/2007.

Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev. Uradni list RS, št. 67/2006

Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva. Uradni list RS, št. 117/2003.

Pravilnik o opravljanju socialno varstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register. Uradni list RS, št. 3/2006.

Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva. Uradni list RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007.

Pravilnik o postopku strokovne verifikacije socialnovarstvenih programov, ki se izvajajo na področju socialnega varstva. Uradni list RS, št. 96/2007.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Uradni list RS, št. 52/1995, pop. 2/1998, 19/1999, 127/2003, 125/2004, 90/2008.

Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialno varstvenih storitev. Uradni list RS, št. 110/04.

Odlok o podelitvi koncesije za izvajanje javne službe pomoči družini na domu v Mestni občini Koper. Uradni list RS, št. 61/2009.

Odlok o ustanovitvi Centra za socialno delo Koper. št. 551-01/92-3.

Odlok o ustanovitvi Centra za socialno delo občine Krško. Uradni list RS, št. 1/1993.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Drugi viri

Center za socialno delo Koper. 2009. *Občinske denarne pomoči.* [Http://csd-kp.si/sl/page/view/id/obcinske-denarne-pomoci](http://csd-kp.si/sl/page/view/id/obcinske-denarne-pomoci) (20. 5. 2009).

Center za socialno delo Koper. 2009. *Starševsko varstvo.* [Http://csd-kp.si/sl/page/view/id/starsevsko-varstvo](http://csd-kp.si/sl/page/view/id/starsevsko-varstvo) (20. 5. 2009).

Center za socialno delo Koper. 2009. *Prejemki.* [Http://csd-kp.si/sl/page/view/id/prejemki](http://csd-kp.si/sl/page/view/id/prejemki) (20. 5. 2009).

Center za socialno delo Koper. 2009. *Razvojni-preventivni programi.* [Http://csd-kp.si/sl/page/view/id/razvojni-in-preventivni-programi](http://csd-kp.si/sl/page/view/id/razvojni-in-preventivni-programi) (23. 9. 2009).

- Center za socialno delo Koper. 2009. *Regijska in lokalna koordinacija*. [Http://csd-kp.si/sl/page/view/id/regijska-in-lokalna-koordinacija#Regijska_koordinacija_za_obravnavo_nasilja_v_dru_ini](http://csd-kp.si/sl/page/view/id/regijska-in-lokalna-koordinacija#Regijska_koordinacija_za_obravnavo_nasilja_v_dru_ini). (13. 9. 2009).
- Center za socialno delo Koper se predstavi. 2001. Koper: Bilten ob 20. letnici Centra za socialno delo Koper.
- Evropska konferenca: *Starost in invalidnost: spodbujanje človekovih pravic invalidov in starejših*. Portorož. 16.–17. 11. 2009.
- Evropska konvencija o izvrševanju otrokovih pravic. Mednarodne pogodbe MP, št. 26.99.
- Evropsko konvencijo za varstvo človekovih pravic in temeljnih človekovih svoboščin. Uradni list RS, MP, št. 7-41/1994 (RS 33/1994).
- Evropsko socialno listino. Uradni list RS-MP, št. 7/1999.
- Hacin, Kristina. 23. 8. 2007. *Kam se zateči v stiski – socialno skrbstvo v Zasavju*. Erevir. [Http://www.erevir.si/Moduli/Clanki/Clanek.aspx?ModulID=5&KategorijaID=52&ClanekID=476](http://www.erevir.si/Moduli/Clanki/Clanek.aspx?ModulID=5&KategorijaID=52&ClanekID=476) (15. 2. 2010).
- ILO. 2009. Vstopna stran: [Http://www.ilo.org](http://www.ilo.org). (21. 5. 2009).
- Inštitut RS za socialno varstvo. 2007-2008. *Analiza izvajanja pomoči na domu*. [Http://www.irssv.si/publikacije/leto-2008/index.html](http://www.irssv.si/publikacije/leto-2008/index.html) (28.11.2009).
- Konvencijo ZN o otrokovih pravicah . Resolucija št. 44/25 z dne 20. novembra 1989.
- Kovačič, Suzana P. 2009. *Edini kriterij za sprejem je vrstni red*. Gorenjski glas. [Http://www.gorenjskiglas.si/novice/gorenjska/index.php?action=clanek&id=29168](http://www.gorenjskiglas.si/novice/gorenjska/index.php?action=clanek&id=29168) (2. 2. 2010).
- Magajna, Matevž. 2009. *Rekordna gospodarska rast Slovenije*. Finance. http://www.finance.si/183809/Rekordna_gospodarska_rast_Slovenije (8.12. 2009).
- Mestna občina Ljubljana. 2010. *Koncesija za izvajanje storitve pomoč družini na domu*. [Http://www.ljubljana.si/si/mol/novice/19767/detail.html](http://www.ljubljana.si/si/mol/novice/19767/detail.html) (30. 1. 2010).
- Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. 2009. *Socialnovarstvene storitve*. [Http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/) (27. 9. 2009).
- Mrak, Boris. 2003. *Management in e-izzivi*. Koper: Visoka šola za management. 163-171.

- Mrak Boris. 2002. *Management in e-izzivi*. Koper: Visoka šola za management. 169-176.
- Perkovič, Marija. 2000. *Socialno varstvo*. Koper: Koper pred izzivi tretjega tisočletja.
- Pivljakovič, Branko in Bavec, Cene. 2007. *Posebnosti managementa javnih komunalnih podjetij v Sloveniji*. Management: leto 2, številka 4. Fakulteta za management Koper.
- Priporočilo Sveta Evrope CM/Rec (2009) 6.*
- Priporočilo Sveta Evrope Rec (2006) 5.*
- Priporočilo odbora ministrov članicam Sveta Evrope glede nujnih ukrepov v družinskih zadevah. št. R 91/9*
- Program boja proti revščini in socialni izključenosti. 3. 2. 2000.*
- Resolucija o nacionalnem programu socialne varnosti za obdobje 2006–2010. Uradni list RS, št. 39/2006.*
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. 2009. Vstopna stran: [Http://www.gov.si/csd/predst_csd.htm#](http://www.gov.si/csd/predst_csd.htm#) (27. 9. 2009).
- Socialno varstvo v Evropski socialni listini. 1999. Strasbourg: Založništvo Sveta Evrope.*
- Socialno vključevanje. 2003. Bruselj: Svet Evrope in Evropska komisija.*
- Splošna deklaracija o človekovih pravicah. 1948. Generalna skupščina ZN: resolucija št. 217/a. 1948.*
- STA. 2009. *Sindikata centra za socialno delo meni, da jih je varuhinja javno diskreditirala.* [Http://www.sta.si/vest.php?s=s&id=1360460](http://www.sta.si/vest.php?s=s&id=1360460) (3. 2. 2009).
- STA. 2009. *Dnevi socialne zbornice s poudarkom na inovacijah v socialnem varstvu.* [Http://www.sta.si/vest.php?s=s&id=1452671&pr=1](http://www.sta.si/vest.php?s=s&id=1452671&pr=1) (26. 11. 2009).
- Statistični urad RS. 2007. *Denarne socialne pomoči, podjetja za usposabljanje in zaposlovanje invalidov ter uporabniki in socialnovarstvene storitve centrov za socialno delo, Slovenija.* [Http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz=socialnovarstvene storitve](http://www.stat.si/iskanje_statinf.asp?strNiz=socialnovarstvene%20storitve) (20. 5. 2009).
- Statistični urad RS. 2009. *Bruto domači proizvod, Slovenija, 1 četrtoletje 2006.* [Http://www.stat.si/tema_ekonomsko_nacionalni.asp](http://www.stat.si/tema_ekonomsko_nacionalni.asp) (9. 12. 2009).

Literatura in viri

Svet Evrope. 2009. *Socialna politika*. [Http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialsecurity/default_en.asp](http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialsecurity/default_en.asp) (21. 5. 2009).

Varuh človekovih pravic RS. 2009. [Http://www.varuh-rs.si/index.php?id=108](http://www.varuh-rs.si/index.php?id=108) (21. 5. 2009).

Uredba 1408/71. Svet EGS z dne 14. 7. 1971.

Uredba 574/72. Svet EGS z dne 21. 3. 1972.

Žnidaršič, M. 2002. *Dvajset let Centra za socialno delo Koper*. Koper: Center za socialno delo Koper.

PRILOGE

- Priloga 1 Vodeni intervju z direktorico CSD Koper
- Priloga 2 Analiza CSD Koper za izračun cene storitve pomoč na domu
- Priloga 3 Število upravičencev storitve pomoč na domu med letoma 2007–2009

1. Center izvaja le tri socialnovarstvene storitve iz 11. člena ZSV?
2. Katere socialnovarstvene storitve imajo največ uporabnikov?
3. Od kod črpa sredstva za te storitve?
4. Koliko zaposlenih je za posamezno storitev? Sledite normativom? Komu poročate?
5. Zakaj so ostale storitve neprimerljive?
6. Koliko upravičencev ste imeli za posamezno storitev pomoč na domu?
7. Vodite podatke o kategoriji upravičencev? Kakšna je njihova povprečna starost, dohodki itd.? Koliko stisk rešite, koliko ugovorov ...
8. Se v letu 2009 občuti porast v številu upravičencev/upad v opravljenih storitvah?
9. Koliko sredstev ste namenili za socialnovarstvene storitve med letoma 2007–2009?
10. Kako ste zadovoljni s svojim delom v primerjavi z drugimi centri za socialno delo? Se med seboj tudi primerjate? Iščete boljšo prakso? Koliko svobode vam pustijo ustanovitelji? V čem se odredbe razlikujejo med centri za socialno delo?

	osnova za obračun	povprečni mesečni stroški v EUR
LETO 2007		
STROŠKI DELA za vodenje (a + b + c + d)		3.478,19
vrednost količnika		
količnik za VI. tarifno skupino		
količnik za VII. tarifno skupino	7,25	
dodatek po KP po 73. členu	0,03	
dodatek po KP po 76. členu	0,20	
dodatek po KP po 78. členu	0,36	
dodatek po KP po 89.b členu	2,13	
dodatek po KP po 89.c členu	0,24	
korekcijski dodatek	0,25	
dodatek za delovno dobo	0,49	
dodatek za dvojezičnost	0,22	
uspešnost	0,22	
vsota količnikov	11,39	
plače (vsota količnikov*vrednost količnika)		2.656,76
prispevki delodajalca za socialno varnost		427,74
davek na plače		113,79
premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)		34,94
sredstva za odpravo plačnih nesorazmerij		46,50
drugi stroški dela		198,46
regres za letni dopust		70,36
povračilo stroškov prehrane med delom		84,28
povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela		43,82
STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a + b + c + d + e + f)		3.304,26
stroški pisarniškega materiala		229,51
stroški nabave drobnega inventarja		25,04
stroški energije in vode		146,05
stroški čistilnih storitev		62,59
drugi stroški prostorov		96,81
stroški plačilnega prometa		10,43
stroški izobraževanja		125,19
stroški za upravno administrativna dela	75 % strok.delavk	2.608,64

Priloga 2

)			
.	STROŠKI AMORTIZACIJE		
.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA		0,00
.	STROŠKI FINANCIRANJA		0,00
	SKUPAJ (1 + 2 + 3 + 4 + 5)		6.782,46

		osnova za obračun	povprečni mesečni stroški v EUR
	LETO 2007		
.	STROŠKI DELA za neposredno socialno oskrbo (a + b + c + d + e)		21.524,12
	vrednost količnika		
	količnik za V. tarifno skupino	14,4	
	količnik za IV. tarifno skupino	16,6	
	količnik za III. tarifno skupino	3,8	
	dodatek po KP za negospodarstvo	0,77	
	dodatek po KP po 76. členu	2,55	
	dodatek po KP po 78. členu	1,76	
	dodatek po KP po 89.b členu	8,91	
	dodatek po KP po 89.c členu	0,85	
	korekcijski dodatek	1,41	
	dodatek za delovno dobo	3,13	
	dodatek za dvojezičnost	1,03	
	dodatek za delo v popoldanskem času, nedelje, prazniki	2,25	
	uspešnost	1,15	
	vsota količnikov	58,61	
)	plače (vsota količnikov*vrednost količnika)		13.671,02
)	prispevki delodajalca za socialno varnost		2.201,03
)	davek na plače		314,43
)	premije KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)		525,45
)	drugi stroški dela		3.650,50
	regres za letni dopust	2.130,00/delavca	899,34
	povračilo stroškov prehrane med delom		1.077,26
	povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela		1.525,96
	jubilejne nagrade, solidar. pomoči		147,94
)	korekcija plač ter prispevkov in davkov na plače		659,31

.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a + b + c + d + e + f)		3.228,62
)	stroški za prevozne storitve		1.747,23
)	stroški zaščitnih sredstev		1.043,23
)	stroški zdravstvenih pregledov		146,05
)	stroški za zavarovalne premije za zavarovanje za spl. odgovornost		41,73
)	stroški izobraževanja		125,19
)	stroški pisarniškega materiala		125,19
.	STROŠKI AMORTIZACIJE		
.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA		0,00
.	STROŠKI FINANCIRANJA		0,00
	SKUPAJ (1 + 2 + 3 + 4 + 5)		24.752,74

		osnova za obračun	povprečni mesečni stroški v EUR
	LETO 2008		
.	STROŠKI DELA za neposredno socialno oskrbo (a + b + c + d + e)		23.104,93
	vrednost količnika		
	količnik za V. tarifno skupino	12,1	
	količnik za IV. tarifno skupino	20,6	
	količnik za III. tarifno skupino	3,9	
	dodatek po KP za negospodarstvo	0,93	
	dodatek po KP po 76. členu	2,7	
	dodatek po KP po 78. členu	1,83	
	dodatek po KP po 89.b členu	9,36	
	dodatek po KP po 89.c členu	0,9	
	korekcijski dodatek	1,61	
	dodatek za delovno dobo	3,36	
	dodatek za dvojezičnost	1,98	
	dodatek za delo v popoldanskem času, nedelje, prazniki	3,66	
	uspešnost	1,26	
	vsa količnikov	64,19	
)	plače (vsota količnikov*vrednost količnika)		15.235,16
)	prispevki delodajalca za socialno varnost		2.452,86
	davek na plače		167,58

Priloga 2

)			
)	premije KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)		520,17
)	drugi stroški dela		3.876,88
)	regres za letni dopust	663,44 EUR/delavca	939,87
)	povračilo stroškov prehrane med delom		1.264,12
)	povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela		1.572,64
)	jubilejne nagrade, solidar. pomoči		100,25
)	korekcija plač ter prispevkov in davkov na plače		852,28
.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a + b + c + d + e + f)		3.465,74
)	stroški za prevozne storitve		2.039,25
)	stroški zaščitnih sredstev		910,68
)	stroški zdravstvenih pregledov		150,00
)	stroški za zavarovalne premije za zavarovanje za spl.odgovornost		42,85
)	stroški izobraževanja		109,30
)	stroški pisarniškega materiala		213,66
.	STROŠKI AMORTIZACIJE		
.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA		0,00
.	STROŠKI FINANCIRANJA		0,00
	SKUPAJ (1 + 2 + 3 + 4 + 5)		26.570,67

	osnova za obračun	povprečni mesečni stroški v EUR
LETO 2008		
d) STROŠKI DELA za vodenje (a + b + c + d)		3.529,37
vrednost količnika		
količnik za VI. tarifno skupino		
količnik za VII. tarifno skupino	7,25	
dodatek po KP po 73. členu	0,03	
dodatek po KP po 76. členu	0,20	
dodatek po KP po 78. členu	0,36	
dodatek po KP po 89.b členu	2,13	
dodatek po KP po 89.c členu	0,24	
korekcijski dodatek	0,25	
dodatek za delovno dobo	0,49	

	dodatek za dvojezičnost		0,22
	uspešnost		0,22
	vsota količnikov		11,39
)	plače (vsota količnikov*vrednost količnika)		2.703,42
)	prispevki delodajalca za socialno varnost		435,25
)	davek na plače		62,18
)	premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)		35,83
)	sredstva za odpravo plačnih nesorazmerij		0,00
)	drugi stroški dela		292,69
	regres za letni dopust		73,53
	povračilo stroškov prehrane med delom		95,81
	povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela		123,35
.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a + b + c + d + e + f)		3.352,86
)	stroški pisarniškega materiala		232,88
)	stroški nabave drobnega inventarja		25,41
)	stroški energije in vode		148,20
)	stroški čistilnih storitev		63,51
)	drugi stroški prostorov		98,23
)	stroški plačilnega prometa		10,58
)	stroški izobraževanja		127,03
)	stroški za upravno administrativna dela	75 % strok.delavk	2.647,02
.	STROŠKI AMORTIZACIJE		
.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA		0,00
.	STROŠKI FINANCIRANJA		0,00
	SKUPAJ (1 + 2 + 3 + 4 + 5)		6.882,23

	LETO 2009	Osnova za obračun	Povprečni mesečni stroški v EUR
.	STROŠKI DELA za vodenje (a + b + c + d)		3.044,96
)	Skupaj bruto		2.395,18

Priloga 2

	osnovna bruto plača brez delovne dobe		2.162,32
	dodatek za delovno dobo (35. člen KPJS)		59,88
	uspešnost		43,25
	dodatek za dvojezičnost		129,73
)	Prispevki delodajalca za socialno varnost		385,62
)	Premije KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)		28,15
)	Drugi stroški dela (skupaj)		236,01
	regres za letni dopust		64,01
	povračilo stroškov prehrane med delom		91,74
	povračilo stroškov prevoza na delo in z dela		80,26
.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (skupaj)		2.559,12
)	stroški pisarniškega materiala		104,61
)	stroški nabave drobnega inventarja		32,41
)	stroški energije in vode		69,00
)	stroški čistilnih storitev		68,82
)	drugi stroški prostorov		98,23
)	stroški plačilnega prometa		12,58
)	stroški izobraževanja		42,00
)	stroški za upravno-administrativna dela	70 % strok. del.	2.131,47
.	STROŠKI AMORTIZACIJE		0,00
.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA		0,00
.	STROŠKI FINANCIRANJA		0,00
	SKUPAJ (1 + 2 + 3 + 4 + 5)		5.604,09

MESEC V LETU 2007	ŠTEVILO VKLJUČENIH OSEB
JANUAR 2007	120
FEBRUAR 2007	113
MAREC 2007	112
APRIL 2007	105
MAJ 2007	131
JUNIJ 2007	132
JULIJ 2007	135
AVGUST 2007	133
SEPTEMBER 2007	111
OKTOBER 2007	113
NOVEMBER 2007	114
DECEMBER 2007	113

MESEC V LETU 2008	ŠTEVILO VKLJUČENIH OSEB
JANUAR 2008	112
FEBRUAR 2008	108
MAREC 2008	110
APRIL 2008	105
MAJ 2008	105
JUNIJ 2008	110
JULIJ 2008	110
AVGUST 2008	101
SEPTEMBER 2008	98
OKTOBER 2008	104
NOVEMBER 2008	111
DECEMBER 2008	107

MESEC V LETU 2009	ŠTEVILO VKLJUČENIH OSEB
JANUAR 2009	117
FEBRUAR 2009	111
MAREC 2009	118
APRIL 2009	117
MAJ 2009	118
JUNIJ 2009	115