

NINO RODE, LILJANA RIHTER, BARBARA KOBAL

EVALVACIJA PROGRAMOV V SOCIALNEM VARSTVU
MODEL IN POSTOPEK IZVEDBE

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO UNIVERZE V LJUBLJANI

Nino Rode, Liljana Rihter, Barbara Kobal
EVALVACIJA PROGRAMOV V SOCIALNEM VARSTVU
Model in postopek izvedbe

Založnik Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Avtorske pravice Avtorji & Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, 2006
Vse pravice pridržane

Urednik Bogdan Lešnik

Oblikovanje naslovnice Jaka Modic

Tisk BOEX DTP, Ljubljana

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

364

RODE, Nino

Evalvacija programov v socialnem varstvu : model in postopek izvedbe / Nino Rode, Liljana Rihter, Barbara Kobal. - Ljubljana : Fakulteta za socialno delo, 2006

ISBN 961-6569-03-1

1. Rihter, Liljana 2. Kobal, Barbara

228362752

PREDGOVOR

Začnimo kar s hamletovsko dilemo: »Evalvirati ali ne evalvirati?« Na ravni splošnega je odgovor jasen. »Evalvirati!« se sliši bojni klic nove dobe v socialnem varstvu. Na eni strani je potreba zagovornikov države blaginje in reformatorjev družbe, da dokažejo in preverijo učinkovitost in uspešnost vpeljanih programov, na drugi strani pa zahteva ekonomsko ozaveščenih upravljavcev, da ugotovijo, ali so dobili dovolj muzike za vloženi denar.

Tudi na ravni konkretnega dela je odgovor dokaj enostaven. V modernem svetu vedno bolj primanjkuje časa, da bi svoje delo res opravili tako, kot vemo, da bi ga morali. Zato mnogi v imenu učinkovitosti zavračajo vsako dodatno zbiranje podatkov kot nepotrebno administracijo, »papirologijo« in izgubo časa. Brez informacij, kaj je bilo narejeno in kaj se je zaradi tega zgodilo, pa ni mogoča nobena evalvacija.

Odgovor je torej jasen, dilema pa ostane nerazrešena. Eden od odzivov na to stanje je »ritualna evalvacija«, izvajanje evalvacije, ne da bi evalvirali, po navadi takrat, ko drugi (nadrejeni ali financerji) zahtevajo evalvacijo. Druga možnost je evalvacija čez palec, ne da bi uporabili informacije, ki nastajajo znotraj evalviranega programa. Tako »evalvacijo« po navadi opravijo nadrejeni, ker naj bi bilo tako ali tako vse jasno, podatki, ki jih dobijo iz programa, pa naj bi bili nenatančni in naj bi zakrivali pravo stanje.

Tak odnos do evalvacije prej ali slej pripelje do tega, da so programi prepuščeni sami sebi, brez povratne informacije, ali delujejo dobro ali ne. Program se lahko ujame v rutino, ki ni v korist niti uporabnikom niti izvajalcem, navadno pa niti nima učinkov, ki naj bi jih imel. Nadrejeni po drugi strani ocenjujejo programe glede na svoja ali tuja prepričanja in predsodke. Ukrepajo šele, ko problemi postanejo kritični, zato je njihovo ukrepanje omejeno na gašenje požarov.

Na vprašanje, ali evalvirati ali ne, lahko torej odgovorimo s protivprašanjem. Če vam je vseeno, kako dobro delate ali kakšen vpliv ima vaše delo, zakaj bi se potem sploh trudili? Evalvacija je potrebna in smiselna, če nam na podlagi dejanskih informacij o programu pove,

koliko je program uspešen pri tem, kar se je namenil delati, kako učinkovit je pri delu in kakšen vpliv ima na reševanje problemov, ki naj bi jih reševal. Pri tem lahko skupaj z Mescem in sodelavci (1998: 28) poudarimo, da je za pravično oceno projekta nujno zajeti vse podatke, ki na to oceno vplivajo. Namesto da bi preverjali, ali so bili doseženi le najbolj zaželeni in najtežje dosegljivi učinki, moramo biti pozorni tudi na spremembe na različnih vmesnih ravneh, ki lahko pripeljejo do teh učinkov s časovnim zamikom.

Ko se vprašamo, kako izpeljati evalvacijo, se odpre staro vprašanje avtopoetske in alopoetske perspektive ocenjevanja. Mesec (npr. 2003: 165) vztrajno in upravičeno poudarja pomen avtopoetske perspektive, ko opozarja, da programi v socialnem varstvu, ki temeljijo na prostovoljni udeležbi, delujejo kot sistemi odnosov med člani. Poskusi, da bi do skrajne meje dosegli zunanje cilje, lahko v takih primerih pripeljejo celo do propada sistema odnosov, s tem pa do osipa udeležbe in do propada programa. Mesec zato odsvetuje invazivne metode merjenja učinkov, ki lahko pretirano usmerijo pozornost na doseganje ciljev zunaj sistema.

Po vzoru drugih področij javnih služb pa v zadnjem času tudi v socialnem varstvu vedno bolj poudarjamo racionalno alokacijo virov in stroškovno učinkovitost programov. Tako se v evalvacijah vedno bolj uveljavlja naročnikom in financerjem na kožo pisana alopoetska perspektiva. Ta perspektiva je bližje institucionalnim programom, ki so vnaprej načrtovani kot sistemi ukrepov ali storitev, s katerimi rešujemo določene socialne probleme ali stanja.

V socialnem varstvu sistemi ukrepov in sistemi odnosov soobstajajo in se med seboj prepletajo. Zato vztrajanje pri bodisi zgolj alopoetski bodisi zgolj avtopoetski perspektivi po našem mnenju ne omogoča dobre in uporabne evalvacije. Evalvacija mora biti smiselna in koristna za vse vpletene. Nadrejenim, financerjem in javnosti naj pokaže, ali gredo stvari po načrtu, ali so stroški programa v normalnih okvirih in ali program dosega predvidene učinke. Hkrati pa naj bo tudi orodje strank in uporabnikov, da vplivajo na program, v katerega so vključeni. Poleg tega pa naj bo tudi priložnost za izvajalce, da pokažejo, kako dobro delajo, in najdejo pomanjkljivosti, na katere doslej niso bili dovolj pozorni, ter jih odpravijo. Dobra evalvacija mora v kar največji meri omogočiti vse to, njeni uporabniki pa morajo te možnosti uporabiti.

Tudi najboljše izpeljana evalvacija je nekoristna, če njenih rezultatov ne uporabimo.

Naš namen je prikazati in predlagati model, v okviru katerega bo mogoče v vsaki evalvaciji prilagoditi razmerje med avtopoetsko in alopoetsko perspektivo konkretnemu evalviranemu programu. Knjiga temelji na rezultatih raziskave, ki poteka od leta 2003. Med usmeritvami in cilji takrat aktualnega nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005 sta bila tudi cilja vzpostavljanja in razvoja pluralnosti storitev v socialnem varstvu in oblikovanje novih prijemov za obvladovanje socialnih stisk. Da bi dosegali ta razvojna cilja, je treba vzpostaviti sistem, ki bi omogočil pregled nad dogajanjem in razvojem na področju socialnega varstva. Zato je ministrstvo za delo, družino in socialno varstvo naročilo projekt »oblikovanje sistema evalviranja programov socialnega varstva«, ki sta ga izvajala Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo in Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani. Da bi zagotovili enoten sistem ugotavljanja učinkovitosti že obstoječih in tudi novih programov, ki jih bodo uvajali sedanji in novi izvajalci, smo v okviru tega projekta oblikovali instrumente za njihovo spremljanje in vrednotenje njihovih učinkov in uspešnosti.

Tudi nacionalni program socialnega varstva 2006–2010 predvideva sistem evalviranja (socialnovarstveni programi naj bi bili vključeni v sistem redne evalvacije na državni ravni). Enoten sistem evalvacije storitev socialnega varstva omogoči realen nadzor izvedbe programov in pregled, ali in kako so bile zadovoljene potrebe skupin, ki so jim programi namenjeni. Da bi to dosegli, smo v okviru projekta izdelali sklop instrumentov, s katerim bo mogoče to evalvacijo izvajati pri vseh tipih programov socialnega varstva.

Zaradi kompleksnosti sistema najverjetneje noben vnaprej predpisan model evalvacije ne bi mogel pokriti vseh podrobnosti, ki so pomembne za dobro evalvacijo. Model se mora torej razvijati skupaj s potrebami. Za redno spremljanje in evalvacijo programov je treba evalvatorje opremiti s potrebnimi znanji, hkrati pa jim omogočiti, da dogradijo model, tako da bo prilagojen njihovim potrebam in posebnostim.

Knjigo gre torej brati kot podlago, na kateri lahko skupno zgradimo celosten sistem evalvacije v socialnem varstvu, ki bo na eni strani omogočil pregled nad celoto in odločanje o tem, kam usmeriti pozornost, trud in vire na makro ravni, na drugi strani pa bo dovolj konkreten, da

ga bo lahko vsak program uporabil za predstavitev svojega dela in za ugotavljanje, kako bolje delati.

Knjiga je v prvi vrsti priročnik za izvajalce socialnovarstvenih storitev pri načrtovanju, razvoju in izvajanju (samo)evalvacije programov. Namenjena je tudi zunanjim evalvatorjem, za katere upamo, da se bodo v procesu uvajanja modela evalvacije razvili kot profesionalna skupina. Dobrodošla bo kot didaktični pripomoček za študente različnih smeri (zlasti socialnega dela), ki želijo spoznati, kakšna je vloga evalvacije programov v socialnem varstvu in kakšne so možnosti zanjo.

V prvem poglavju obravnavamo pojem evalvacije in njeno mesto v odločanju o programih. Odgovoriti poskusimo na vprašanje, kaj je evalvacija in zakaj bi se z njo ukvarjali. Nato prikažemo mesto evalvacije v analizi politik in razmislimo o potrebi po evalvaciji v socialnem varstvu, predstavimo vrste evalvacije in odpremo vprašanje ciljev in namenov, od katerih je odvisno, kakšno evalvacijo potrebujemo v konkretnem primeru. Prikažemo veljavne splošne standarde evalvacije programov in nazadnje obravnavamo interese vpletenih v socialnovarstvene programe.

V drugem poglavju poskusimo močno različne programe v socialnem varstvu organizirati v obvladljivo tipologijo, ki bo pomagala evalvatorjem pri oblikovanju načrta konkretne evalvacije. V nasprotju z običajno delitvijo na ciljne populacije, ki so jim programi namenjeni, se osredotočimo na namene in način izvajanja programov. Programe v socialnem varstvu razvrstimo glede na dve razsežnosti. Prva je namen in je razpeta med preprečevanjem in popravljanjem socialnih problemov in težav. Druga razsežnost, časovna, je razpeta med trenutnimi, enkratnimi programi na eni strani in trajnimi na drugi.

Tretje poglavje obravnava kriterije, ki jih model predvideva za evalvacijo v socialnem varstvu. Imamo tri ravni kriterijev. Naprej predstavimo splošne, ki jih je treba bolj ali manj upoštevati pri vseh evalvacijah v socialnem varstvu. Na drugi ravni so strokovni kriteriji, ki veljajo za posamezna področja, so torej vezani na problem ali ciljno skupino. Tretja raven so lastni kriteriji konkretnega programa, ki ga evalviramo; teh seveda ne moremo vnaprej opredeliti.

V četrtem poglavju predstavimo model in okvirni načrt evalvacije, ki v glavnih potezah sledi Yatesovemu modelu evalvacije virov, postopkov, procesov in izidov. Za vsako kategorijo opišemo, kako jo je treba

opisati in katere podatke zbrati za evalvacijo. Na koncu je podan predlog scenarija, kako naj poteka evalvacija. Vsebinsko ilustriramo z izseki iz poskusnih evalvacij, ki smo jih opravili v okviru raziskave za to knjigo.

V petem poglavju je zbranih še nekaj razmislekov o ovirah, ki jih lahko srečamo pri izvedbi evalvacije.

Knjiga seveda ne bi mogla nastati brez pomoči različnih akterjev, ki jim dolgujemo zahvalo. Zahvaljujemo se ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, ki je omogočilo raziskavo in s tem pričujočo knjigo. Za sodelovanje pri fokusnih skupinah, na katerih smo določali posebne kriterije evalvacije, se zahvaljujemo predstavnikom teh organizacij: Dom starejših občanov Ljubljana Moste – Polje, Dom Tisje iz Šmartnega pri Litiji, Dom starejših občanov Ljubljana Vič – Rudnik, Dom za varstvo odraslih Velenje (za področje storitev institucionalnega varstva starih), Šent, Altra (za področje mreže centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe s težavami v duševnem zdravju), Center za socialno delo Celje, Center za socialno delo Maribor, Center za socialno delo Murska Sobota, Krizni center Ženske svetovalnice Ljubljana, Center za socialno delo Ljubljana – Bežigrad (za področje kriznih centrov za mlade), Zavod za pomoč na domu Ljubljana, Center za pomoč na domu Klas Centra za socialno delo Nova Gorica, Center za socialno delo Škofja Loka, Center za socialno delo Velenje (za področje storitev pomoč družini na domu), Zavod EMMA iz Ljubljane, Samarijan – Društvo svetovalcev zaupni telefon iz Ljubljane, Društvo Tvoj telefon, klic v stiski iz Postojne, Društvo za pomoč ljudem v stiski – Zaupni telefon ZA-TE iz Ljubljane, Zavod MISSS iz Ljubljane (za področje telefonov SOS), Želva Ljubljana d.o.o., ČEBELA – dnevno varstvo Karitas, VDC Koper, CSD – VDC Ajdovščina, CSD – VDC Vipava, Center za usposabljanje invalidnih otrok Vipava in VDC Tončke Hočevar (za področje varstveno-delovnih centrov).

Še zlasti se zahvaljujemo Jernejki Telban iz Doma starejših občanov Ljubljana Moste in Cvetki Hribar iz Doma za varstvo odraslih Velenje za sodelovanje pri pilotski evalvaciji institucionalnega varstva starih, Nataši Omladič Ograjenšek s Kriznega centra za mlade Celje in Emici Toplak s Kriznega centra za mlade Maribor za sodelovanje pri pilotski evalvaciji. Brez njihovega sodelovanja poskusnih evalvacij kratko malo ne bi bilo.

Naj omenimo še vodstvo Centra za socialno delo Ljubljana – Bežigrad, ki nam je omogočilo pomemben uvid v problematiko izvedljivosti evalvacije.

1. POGlavJE

KAJ JE EVALVACIJA IN ZAKAJ BI SE Z NJO UKVARJALI

V tej knjigi bomo govorili predvsem o tem, kako evalvirati programe v socialnem varstvu. Toda kaj evalvacija pravzaprav je in zakaj bi se z njo ukvarjali? Mnogi jo imajo za nekaj, kar je treba delati zaradi Evrope ali kar zahtevajo »od zgoraj«. Seveda v tem niso osamljeni. O evalvaciji se veliko govori tudi drugod, a pogosto ni čisto jasno, kaj to sploh je, kakšen je njen namen, kje jo lahko uporabimo. Evalvacija je potrebna zato, ker na vprašanje, ali je to, kar delamo, »v redu« ali ne, ni nedvoumnega odgovora. Hogwood in Gunn (1994: 219) pravita, da ne bi bilo nobene potrebe po evalvaciji, če bi živeli v svetu popolne gotovosti in s popolno administracijo. Izbrali bi pač najboljše ukrepe in jih izvedli. Vnaprej bi vedeli, kakšne učinke bodo imeli. Vendar smo lahko redko gotovi. Naše razumevanje številnih zadev, še zlasti socialnih problemov, je nepopolno ali sporno. Ukrepi, ki so nam na voljo, so le eden od vplivov na obravnavani problem in niti ne nujno najmočnejši. Nastanejo lahko spremembe, ki jih ne moremo predvideti, učinki ukrepov, ki jih izvajamo, se lahko prepletajo z učinki drugih ukrepov in dejavnosti, pogosto pa je težko razlikovati tudi med učinki novih ukrepov in dolgoročnimi učinki prejšnjih ukrepov, ki so jih nadomestili. Zaradi tega je spremljanje izvajanja ukrepov in programov in vrednotenje njegovega uspeha težko, vendar tem bolj potrebno.

Ko poskusimo natančneje opredeliti evalvacijo, smo v zagati, saj je, kot navajajo Chambers, Wedel in Rodwell (1992: ix), toliko različnih pogledov nanjo, da konsenza o splošnih usmeritvah najbrž še ne bo kmalu. S Pattonom (1997: 25) lahko rečemo, da je odgovor na vprašanje, kaj je evalvacija, »stvar razprave, razjasnjevanja in pogajanj«. Dunn (1994: 404) po drugi strani ugotavlja, da ima pojem evalvacije sicer res več pomenov, da pa se vsi nanašajo na primerjavo izidov programov z določeno vrednostno lestvico. »Glavna značilnost evalvacije je, da proizvede trditve vrednostne narave. Poglavitno vprašanje pri evalvaciji ni vprašanje o dejstvih (ali stvar obstaja) ali delovanju (kaj bi bilo treba storiti), ampak vprašanje o vrednosti (kakšno vrednost ima).«

Po najenostavnejši definiciji je evalvacija ugotavljanje stopnje, do katere so doseženi cilji dejavnosti (ukrepov, programa, politike). Patton (1997: 23) pa opozarja, da evalvacija po navadi vsebuje veliko več kot le oceno doseganja ciljev. Pozorni smo tudi na izvedbo, na procese, ki nastajajo, na nepričakovane posledice in na dolgoročne vplive. Druga splošno razširjena definicija je, da evalvacija določa vrednost ali pomen svojega predmeta; Patton opozarja, da je ta definicija nepopolna, saj ne pokaže, da je temelj za določanje pomena ali vrednosti ravno sistematično zbiranje podatkov. Ta definicija pozablja tudi na namen evalvacije: izboljšanje programa ali odločanje o njem. Patton definira evalvacijo programa kot »sistematično zbiranje informacij o delovanju, značilnostih in izidih programa, da bi sodili o njem, izboljšali njegovo delovanje oziroma dobili podlago za oblikovanje odločitve o nadaljnjem načrtovanju programov«. Ta definicija poudarja tri elemente:

- sistematično zbiranje informacij
- potencialno širok spekter vprašanj
- različne možne sodbe in uporabe.

To je definicija evalvacije, ki jo sprejemamo kot osnovni okvir svojega razmišljanja.

Ideja evalvacije ni nova. Zavzeti pristaši zgodovinskih utemeljitev bodo opozorili, da so v kitajskem cesarstvu uporabljali formalne teste že 2200 let pred našim štetjem. Evalvacija, kot jo poznamo sedaj, opozarjata Guba in Lincoln (1989), se ni pojavila čez noč. Njun pogled na razvoj evalvacije kot dejavnosti sicer poudarja posebnosti njenega lastnega modela evalvacije, vseeno pa je zanimiv in dovolj poučen, da ga je vredno predstaviti. Avtorja razdelita razvoj evalvacije do svoje dobe na štiri generacije. Za prvo generacijo, ki se začne konec 19. stoletja in traja približno do konca 30. let 20. stoletja, je po njihju značilna povezava med evalvacijo in merjenjem. Evalvacija je bila povezana zlasti z uspešnostjo šolstva, torej z merjenjem sposobnosti in dosežkov učencev, in z uvajanjem znanstvenega upravljanja v podjetja. V drugi generaciji, od 40. do konca 60. let 20. stoletja, so evalvatorji preusmerili pozornost z merjenja na opis prednosti in slabosti programov v primerjavi z vnaprej določenimi cilji. Za tretjo generacijo evalvacije, ki naj bi trajala od 70. do 90. let prejšnjega stoletja, je značilno spoznanje, da ni dovolj opisati prednosti in slabosti programa, ampak je treba vključiti tudi presojo

njegove uspešnosti, vrednosti in pomena. To je odprlo nove probleme, saj so bili problematizirani in podvrženi ovrednotenju (po določenih standardih) sami cilji in nameni programov, kar je pomenilo vstop vrednot in vrednostnih sistemov na področje, ki naj bi bila objektivno in vrednostno nevtralno. Zadnja, četrta generacija je seveda rezervirana za koncept, ki ga zagovarjata avtorja. Imenujeta ga »odzivna konstruktivistična evalvacija«. Predmet v njej ni vnaprej opredeljen in tudi kriteriji niso vnaprej postavljeni, temveč jih oblikujejo sproti skupaj vsi vpleteni v evalvirani program. Ta evalvacija je občutljiva za zahteve, pomisleke in probleme, ki jih postavljajo različne skupine vpletenih. V nasprotju s kvantitativnim merjenjem učinkov avtorja poudarjata vlogo kvalitativnih metod zbiranja in obdelave podatkov, namesto presoje pa posredovanje med vpletenimi in spodbujanje dialoga med različnimi interpretacijami in vrednotenji evalviranega programa. (*Op. cit.*: 25–49, 253–269.)

Seveda se razvoj evalvacijskih prijemov in metod s tem ni končal. Potekal je zlasti v smeri ponovne integracije kvantitativnih in kvalitativnih metod, večjega upoštevanja vseh vpletenih, zlasti uporabnikov, in vedno večjega zavedanja o razlikah v družbeni moči akterjev in napetostih, ki zaradi njih nastajajo znotraj aktivnosti, kakršna je evalvacija.

Zgodovina pokaže, da je pomen evalvacije odvisen od političnih in ekonomskih razmer (Rihter 2004: 83–84). O Združenih državah Amerike je na primer znano, da so leta 1845 na svetu za izobraževanje v Bostonu obravnavali prve teste študentov; ker so rezultati pokazali šibko znanje, so se odločili, da jih ne bodo več delali (Chambers, Wedel, Rodwell 1992: 2–6, 272).

Razcvet evalvacije programov in politik so sprožili šele politični dogodki v obdobju zlatih let države blaginje. Darcy (1981: 457, op. 1) je opozoril, da se je evalvacija porodila v Ameriki ob koncu 60. in v 70. letih »iz ambicij akademskih disciplin, iz krčevitih reform izobraževalnega sistema, iz bojišča vojne z revščino, iz pepela ‚velike družbe‘, iz odpora ogorčene javnosti davkoplačevalcev«. V ZDA, kjer ima država sicer le rezidualno vlogo pri zagotavljanju socialne varnosti, so imeli v tem obdobju velike izdatke za storitve socialnih intervencij vseh vrst, hkrati pa je dobila prostor tudi evalvacija, in sicer na stroške države. Darcy (1981: 451) poroča, da je v fiskalnem letu 1977 po poročilu urada za upravo in proračun (*Office of Management and Budget*) 39

zveznih ministrstev in agencij prijavilo za 243 milijonov dolarjev obveznosti z naslova evalvacije. Z izvolitvijo Ronalda Reagana leta 1981 in z bolj konzervativno fiskalno politiko, ki je sledila, so se zmanjšali pomen socialne politike in sredstva za evalvacijo socialnih programov in politik. Podobno situacijo je zaznala Borštnar (1994: 17) v zahodnoevropskih državah blaginje. Navaja, da se je evalvacijsko raziskovanje razvilo v 60. letih prejšnjega stoletja, ko je bila pozornost zahodnoevropskih držav usmerjena k institucionalizaciji političnega načrtovanja in optimizaciji operacionalnega raziskovanja. Evalvacija naj bi v tem okviru zadevala tehnično znanje, doseganje ciljev, uspešnost inovacij in racionalnejšo porazdelitev sredstev.

MESTO IN VLOGA EVALVACIJE: ZGLED ANALIZE POLITIK

Kakor rečeno, mnogi enačijo evalvacijo z mnenjem cenilca, strokovnjaka, ki ima znanje in moč, da poda neodvisno, »objektivno« mnenje o »predmetu evalvacije«. O evalvaciji govorijo kot o dejavnosti, ki lebdi v družbenem vakuumu, ne da bi upoštevali njen kontekst. Iz tega izhaja tudi večina problemov, ki jih imamo pri njenem definiranju, pa tudi pri njenem izvajanju. Da bi res razumeli vlogo evalvacije, moramo nujno upoštevati njen kontekst. Evalvacija nikoli ni evalvacija kar tako, ampak vedno evalvacija nečesa, za (bolj ali manj jasno) določen namen, po (bolj ali manj jasno) določenih kriterijih. Pri tem se vedno znova odpre kompleks vprašanj, na katera ni enostavnega odgovora, ki bi veljal za vse primere. V vsaki konkretni evalvaciji imamo opraviti z novo mešanico dejavnikov in dejanj. Vrednote, na podlagi katerih ocenjujemo politiko, program, dejavnost itn., so v vsakem primeru drugačne, saj so produkt interakcij med različnimi interesi in razmerij moči v danem okolju. Za vsako evalvacijo moramo torej na novo razjasniti kriterije, po katerih evalviramo. Pri tem mora nujno sodelovati naročnik evalvacije, upoštevati pa moramo tudi interese in vrednote vseh drugih zainteresiranih strank (*stakeholders*). Čeprav je vsaka evalvacija enkratna, pa moramo pri zbiranju in obdelavi podatkov vendarle uporabiti postopke, ki jih lahko ponovimo in preverimo in ki dajo razumljive rezultate. Šele taki rezultati omogočijo ovrednotenje predmeta evalvacije, ki je vedno primerjava z drugimi predmeti ali z zaželenim stanjem.

Kakšna je vloga evalvacije, najlažje pokažemo, če si ogledamo nje-no mesto v oblikovanju in izvajanju politik. Naj pri tem opozorimo, da govorimo o politiki kot svežnju ukrepov in napotkov (angl. *policy*) in ne o politiki kot procesu dogovarjanja in boja za odločitve, kdo v družbi »dobi kaj, kje in kdaj« (*politics*).

Analizo politik (*policy analysis*) lahko najhitreje, čeprav površno opišemo kot vedo, ki integrira tako znanje o oblikovanju politik kakor znanje, kako jih oblikovati (*policy-making*) (Hogwood, Gunn 1984: 3). Skupaj s Carleyem (1984) lahko dejavnosti, ki jih vključuje analiza politik, razvrstimo na kontinuum med postopki analize za (konkretno) politiko in postopki (splošne) analize politike:

- *zagovarjanje* politike, ki je najbolj vezano na konkretno politiko in se ukvarja zlasti z njo,
- pridobivanje informacij za politiko, ki je vezano na konkretno politiko, vendar se ukvarja s stanjem in stvarmi izven nje, da bi jo lahko uravnavali,
- spremljanje in evalvacija (ovrednotenje) politik, ki se sicer ukvarja jo s konkretno politiko (programom, akcijo, projektom itn.), vendar od zunaj, bolj z vidika njene uspešnosti, učinkovitosti, pomena, vrednosti, doseganja njenih in širših ciljev in namenov,
- analiza oblikovanja politik, ki se ukvarja z načinom, kako se politike oblikujejo, in ne zgolj s konkretnimi politikami,
- analiza vsebine politik, ki se ukvarja s politikami nasploh in primerja različne (možne) politike med seboj.

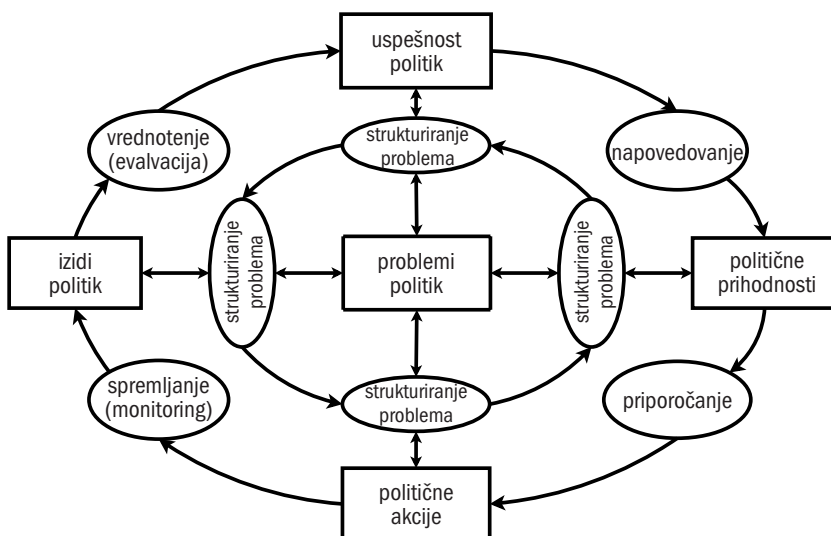
V tej razvrstitvi je evalvacija nekje na sredini, je dejavnost tako analize za politiko kakor tudi analize politike in je vezana tako na konkretno politiko kakor na obravnavo celostnega političnega procesa.

Še natančneje opredeli mesto evalvacije Dunn (1994). Opozarja, da je evalvacija sestavni del analize politik, s katerim poskušamo dobiti informacije o političnih problemih, o mogočih ali verjetnih izidih in učinkovitosti javnih politik in političnega delovanja. To uresničuje s pomočjo strukturiranja problema (*problem structuring*), napovedovanja (*forecasting*), priporočanja (*recommendation*), spremljanja (*monitoring*) in evalvacije (*evaluation*) kot temeljnih postopkov analize politik.

Slika 1 ponazarja, kako postopki analize politik sledijo procesu oblikovanja politik, ki ga sestavljajo:

- oblikovanje agende (kaj vse bi bilo treba storiti),

Slika 1: Krog reševanja javnopolitičnih problemov



Vir: Dunn 1994: 15.

- formulacija politik (kaj lahko storimo in kako),
- sprejemanje politik (kaj bomo storili),
- izvajanje politik (kaj delamo – spremljanje in nadzor)
- ovrednotenje politik (kaj smo naredili in kaj dosegli).

Po Dunnu postopki analize politik sledijo petim splošnim postopkom reševanja problemov, ki so:

- definicija problema
- napoved možnih izidov
- predpisovanje ukrepov in napotkov za rešitev
- opisovanje izvajanja ukrepov in napotkov
- ovrednotenje izidov.

V primerjavi z drugimi fazami načrtovanja in izvajanja politik so značilnosti evalvacije te:

- Osredotočena je na vrednote. Od spremljanja (*monitoring*) se razlikuje po tem, da presoja zaželenost ali vrednost politik ali programov. Ker lahko zmeraj podvomimo o primernosti namenov in ciljev politik, evalvacija vsebuje tudi postopke za njihovo ovrednotenje:
- Dejstva in vrednote so soodvisni. Evalvacijske trditve so odvisne tako od »dejstev« kakor od »vrednot«. Za trditev, da sta politika in program uspešna, ni dovolj ugotoviti, da so za posameznika,

skupino ali družbo kot celoto njuni izidi vrednostno sprejemljivi. Pokazati moramo tudi, da so ti izidi res posledica postopkov, izvedenih v okviru te politike ali programa. Spremljanje (*monitoring*) politike ali programa je torej pogoj za evalvacijo.

- Usmerjena je v sedanost in preteklost. V nasprotju s priporočili je evalvacija retrospektivna in jo izvedemo potem, ko sta politika ali program že izvedena.
- Vrednote nastopajo v dvojni vlogi cilja in sredstva za doseganje drugih ciljev. Pogosto jih lahko uredimo v hierarhijo, ki pokaže, kateri cilji in nameni so pomembnejši, kateri manj pomembni in kako so med seboj povezani.

Naloge evalvacije v analizi politik so tele:

- zagotovi zanesljive in veljavne informacije o tem, koliko so aktivnosti v okviru politike ali programa dosegle cilje in namene, zadovoljile potrebe, uresničile vrednote in uporabile priložnosti;
- prispeva k razčiščenju in kritični oceni vrednot, ki so podlaga za izbiro ciljev in namenov politik ali programov;
- z informacijami o morebitni nezadostni uspešnosti politik ali programov in razlogih zanjo prispeva k ponovnemu definiranju in strukturiranju problema in oblikovanju priporočil (*op. cit.*: 404–406).

Seveda je kakovost evalvacije odvisna od tega, kako dobri so podatki, ki smo jih zbrali o delovanju evalviranega programa. Pogosto govorimo o evalvaciji, mislimo pa zbiranje podatkov, pomembnih za evalvacijo in odločanje, se pravi, spremljanje (*monitoring*) programa. Med tema aktivnostma moramo razlikovati, saj imata popolnoma različen namen. Spremljanje (*monitoring*) je dejavnost, s katero pridobimo znanje, ki je načrtovalcem politike v pomoč pri izvajanju programov. Pomaga določiti stopnjo skladnosti izvajanja politike z nameni, odkrivati nehotne posledice programov, prepoznati organizacijske ovire in omejitve in ugotoviti vire odklonov od načrtovane politike. Spremljanje programov ima vsaj štiri funkcije:

- pomaga določiti, ali je delovanje izvajalcev in drugih vpletenih v skladu s standardi in postopki, ki jih določata regulativa in stroka
- omogoči ugotoviti, ali viri in usluge dosežejo ciljno skupino, ki so ji namenjeni
- proizvede informacije, s katerimi lahko pojasnimo spremembe, ki sledijo izvajanju različnih programov

- zagotovi informacije o tem, zakaj se izidi programov med seboj razlikujejo (*op. cit.*: 335).

Rezultat evalvacije je znanje, ki je pomembno za vodenje politike, znanje o razkorakih med pričakovanimi in dejanskimi učinki. S tem znanjem si pomagamo pri vrednotenju in načrtovanju programov in odločanju, kako jih spremeniti. Podatki, pridobljeni s spremljanjem projekta, so pri tem nepogrešljivi in brez njih ne moremo izvesti dobre evalvacije, vendar sami po navadi niso zadostni za dobro evalvacijo.

Glede na to, čemu naj bi evalvacija služila, Dunn (*op. cit.*: 406–411) razlikuje tri vrste evalvacije, ki se v grobem skladajo z generacijami evalvacije, kot jih vidita Guba in Lincoln:

- »Psevdo evalvacija« proizvede informacije o izidih politik ali programov, ne da bi se vprašala o vrednosti ali pomembnosti teh izidov za posameznike, skupine ali družbo. Glavna predpostavka psevdo evalvacije je, da mere vrednosti ali pomembnosti izidov veljajo za samoumevne in neprotislovne.
- »Formalna evalvacija« ima namen proizvesti informacije o izidih programov in jih ovrednotiti glede na njihove uradne namene in cilje. Glavna predpostavka pri tem je, da so uradni nameni in cilji programov neproblematični.
- »Evalvacija po teoriji odločanja« podaja informacije o izidih politik ali programov, kot jih eksplicitno ovrednotijo vpleteni. Evalvacija po teoriji odločanja se trudi razkriti ne samo manifestne, ampak tudi latentne namene in cilje vpletenih.

POTREBA PO EVALVACIJI V SOCIALNEM VARSTVU

Na področju socialnega varstva in v socialnem delu je vloga vrednotenja (evalvacije) programov in dejavnosti podobna kot v analizi politik. Med konkretnimi dejavnostmi se zdi evalvacija ena preprostejših, vendar ima tudi v tem enak položaj kot v splošnem političnem procesu. Namenjena je zlasti pridobivanju ocen, na podlagi katerih se lahko odločimo, kako bomo prišli do boljših programov in boljših rezultatov. Potreba po evalvaciji na področju socialnega varstva se v grobem pojavlja na ravni samega programa ali projekta in na ravni države, ki navadno financira programe ali projekte ali vpelje ukrepe v socialno

varstvo (Rihter 2004: 84–86). Na obeh ravneh akterji potrebujejo informacije, ki jim bodo pomagale pri sprejemanju odločitev.

Na ravni programa ali projekta so zlasti potrebe po informacijah o procesu izvedbe. Tripodi (po Royse in Thyer 1996: 1) meni, da je zagotavljanje teh informacij glavno poslanstvo evalvacije socialnih programov. Tudi po Smithovem mnenju (1990: 22–27) so evalvacijske raziskave v tem okviru potrebne, saj lahko na njihovi podlagi utemeljimo zaupanje ali nezaupanje v sistem; potrebne so zaradi odgovornosti do drugih, za izgradnjo znanja in za spodbujanje potrošnje. Entuziazem, izobrazba in veščine niso dovolj. Izvajalci programov morajo dokazati, da storitve, ki jih izvajajo, koristijo uporabnikom, institucijam, v katerih delujejo, in virom financiranja. Z evalvacijo ugotovljamo tako dosežke programa ali projekta (in kaj jih je omogočilo) kakor razloge, zakaj program ne deluje in je projekt spodletel. Evalvacija nujno vključi tudi pogled uporabnikov in uporabnic (kaj imajo od storitve, kaj si mislijo o njej).

Potrebe na ravni financiranja pa so zlasti te, da danes redke (finančne, kadrovske in druge) vire uporabimo čim koristneje, drugače povedano, da zagotovimo čim boljši izplen. Zato moramo vedeti, kateri programi so »boljši«, tj., uspešnejši in učinkovitejši. Pri ugotavljanju uspešnosti primerjamo cilje in dejanske učinke programa, pri ugotavljanju učinkovitosti pa vložke (izražene v denarju) in rezultate (izražene v številu in kakovosti zagotovljenih storitev, številu uporabnikov, ki so se uspešno vključili, ipd.). Isaac in Michael (1995: iii) menita, da je evalvacija potrebna, ker je racionalen način izbire med alternativnimi praksami. Potreba po raziskovanju in evalvaciji se pojavi zaradi zahteve po večji učinkovitosti programov in redčenja njihovih finančnih virov od 90. let prejšnjega stoletja. Martin in Kettner (1996: 1–2) mislita, da bosta za socialne storitve v prihodnosti značilni dve temi, pomanjkanje virov in nezaupanje vpletenih, še zlasti financerjev. To bo okrepilo potrebo po natančnem pregledovanju izvedbe, da bi ugotovili, kateri programi so »boljši« in »si zaslužijo« financiranje in zaupanje. Glavna naloga programov socialnih storitev bo dokazati vlagateljem denarja, da dobro delajo.

Evalvacija omogoči dodelitev virov »najboljšim« programom, kar pomeni stalno spodbudo, saj je stabilnost njihovega financiranja odvisna od dokazane kvalitete. Zato zasebne in vladne agencije že izboljšujejo spremljanje programov ter zagotavljajo boljše načrtovanje

in evalvacijske procedure. Isaac in Michael (*ibid.*) menita, da bi lahko industrija informacijskih sistemov razvila materiale in programe, ki bi imeli vgrajeno značilnost povratnih informacij in evalvacije.

Evalvacija na področju socialnega varstva je pomembna tudi za odkrivanje učinkov dela strokovnih delavcev. Kakor rečejo Cheetham, Fuller, McIvor in Petch (1992), pritiski prihajajo od zunaj in od znotraj. Zunanji pritisk je zlasti denar, zato s posebno pozornostjo nadzorujemo sredstva, stroške in rezultate storitev v javnem sektorju. Jezik učinkovitosti in evalvacije postaja del vladajoče retorike, zato so zunanji pritiski na evalvacijo videti kot menedžerski nadzor. Notranji pritiski izvirajo iz etične in profesionalne zavezanosti strokovnih delavcev, da za ljudi, ki potrebujejo pomoč, naredijo, kar morejo, in da ponudijo učinkovito pomoč.¹

Avtorji opozarjajo, da koncept učinkovitosti, ki ga pogosto srečamo v evalvaciji, izvira iz določenega načina razmišljanja in ima smisel le v kontekstu. Tako politike zanima skladnost med namenom storitev in socialno politiko njihovih strank, menedžerje in finančnike stroškovna učinkovitost storitev, izvajalce zanima, kakšen vtis naredijo njihove storitve na življenje uporabnikov, ti pa se sprašujejo, kaj imajo od storitve in ali jim kako pomaga. Običajna delovna definicija je, da je strokovno delo uspešno, če dosega zastavljene cilje. Toda Soydan (1998) opozarja, da je v sodobni družbi, družbi tveganja (Beck 1991), ena izmed pomembnih nalog evalvacijskega raziskovanja ugotavljanje tveganj in načinov, kako bi se tem tveganjem izognili. Največje je za Soydana tveganje posameznika, da postane odvisen od ustanov; znova, kakor že pri Cheethamu in soavtorjih, naletimo na vprašanje, ali lahko sistem socialnega varstva uporabniku škodi. Zato je treba namesto kontrolne evalvacije zagotoviti posredovalno, tako, ki upošteva mešano ekonomijo blaginje in ocenjuje uspešnost in učinkovitost z različnih vidikov.

¹ 18. načelo slovenskega kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (Socialna zbornica Slovenije 1995), »dolžnost raziskovanja in izpopolnjevanja«, napoti na evalvacijo takole: »Strokovne delavke in delavci ter sodelavke in sodelavci sistematično razvijajo raziskovanje potreb uporabnikov/uporabnic ter delovne postopke in metode dela v organizacijah, kjer izvajajo svojo dejavnost. Pri tem kritično presojujejo obstoječa in nova znanja ter metode in tehnike dela. Za njihov razvoj mora biti omogočeno stalno izobraževanje in usposabljanje v okviru lastne delovne organizacije, intervizijskih in supervizijskih skupin, Socialne zbornice Slovenije, izobraževalnih ustanov in drugih organiziranih oblik.«

Kombinacijo zunanjih in notranjih pritiskov kot razloge in motive za evalvacijo omenja tudi Mesec (1998: 21-22).

Evalviranju programov Chelimsky (po Royse, Thyer 1996: 7) priše trojno uporabnost:

- pri oblikovanju programov (vključuje oceno potreb po novem programu in načrtovanje, kako te potrebe zadovoljiti)
- pri izvedbi programov (tehnične podrobnosti)
- pri političnem odločanju, ali naj se program nadaljuje, spremeni ali konča.

Kljub potrebam pa evalvacija ne bo imela vpliva, če ne bo izvedena pravilno, in bo ustrezna podlaga za odločanje le, če se ne bo izognila vprašanjem definicije, veljavnosti, implementacije, merskih instrumentov, analize, časa in komunikacije (Chambers, Wedel, Rodwell 1992: 277). Nekakšno evalvacijo lahko sicer opravimo na pamet, intuitivno, vendar je pametneje, če jo opravimo na podlagi skrbno zbranih podatkov. Da bi bilo ovrednotenje veljavno in uporabno, mora temeljiti na stvarnih podatkih. Zato imamo evalvacijsko raziskovanje (sistematično zbiranje in preverjanje podatkov o predmetu evalvacije) – pa tudi težave. Evalvacijsko raziskovanje v nasprotju s temeljnim znanstvenim raziskovanjem ni usmerjeno k posploševanju rezultatov in ustvarjanju nove splošne vednosti. Temeljnega znanstvenega raziskovanja se lotimo, pravi Patton (1997: 25), da bi odkrili kaj novega, preskusili teorijo, ugotovili resnico in posplošili ugotovitve v času in prostoru. Namen evalvacije programov pa je pripraviti podlago za odločitve, določiti potencialne, locirati možnosti za izboljšave in priskrbeti podatke o storitvi v skladu s cilji evalvacije. Pri temeljnem raziskovanju smo usmerjeni v izdelavo sklepov in spoznanj, pri evalvacijskem v sprejemanje odločitev. Raziskovanje proizvaja vednost; uporabna evalvacija podpira delovanje.

Evalvacijsko raziskovanje poskuša natančno in realno opisati pojav in njegov kontekst. Pri tem formalne in kvantitativne znanstvene metode raziskovanja sicer izgubijo prednosti pred manj formalnimi in bolj kvalitativnimi metodami, ostane pa vprašanje veljavnosti sklepov in njihove skladnosti z dejstvi. Patton namesto objektivnosti kot kriterija za veljavnost predlaga poštenost. Evalvator ne more dokončno določiti resnice, nima objektivnega pogleda, ki bi bil neodvisen od interpretacij drugih akterjev. Če se pogledi vpletenih razlikujejo, mora pravično predstaviti vse. Karseda izčrpno mora opisati in utemeljiti vse ugotovljene značilnosti, prednosti in slabosti evalviranega projekta, politike ali programa.

UGOTAVLJANJE CILJEV IN NAMENOV IN VRSTE EVALVACIJE

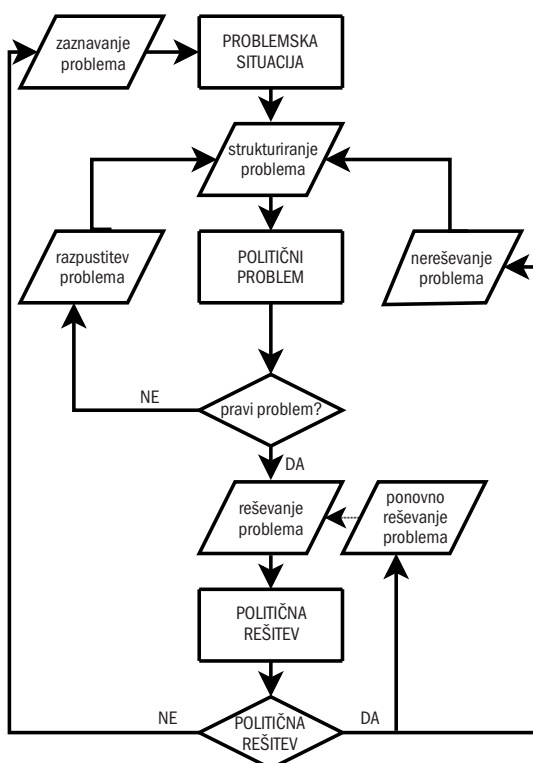
Evalvacija je zmeraj vezana na vrednote ali vrednosti in jo zmeraj izvajamo kot pomoč ali dodatno orientacijo pri odločanju. Vrednote povezujejo evalvacijo s cilji in nameni politike, programa ali projekta. Zato je treba za uspešno evalvacijo vnaprej jasno določiti cilje in namene projekta, ki ga nameravamo evalvirati, prav tako pa tudi podatke, ki jih moramo imeti, da bi lahko ocenili, koliko so ti cilji doseženi.

Pogosto pa ni jasno, kaj so cilji in nameni in zakaj jih hoče program doseči, kaj šele, da bi vedeli, kako spremljati njihovo uresničevanje. Zato mora evalvator najprej odkriti cilje in temeljne vrednote, povezane s predmetom evalvacije. To je predstopnja evalvacijskega raziskovanja. Naloga je tem težja, ker programi, politike in projekti delujejo v kompleksnem okolju in se kljub temu, da so bili praviloma zastavljeni kot odgovor na poseben problem, spoprijemajo s celim sistemom medsebojno povezanih in soodvisnih problemov. Tak sistem problemov Dunn imenuje zmešnjava. Dunn poudarja, da so sistemi problemov (zmešnjave) teleološki sistemi, v katerih:

- niti dva člana nista enaka v vseh značilnostih in se ne obnašata čisto enako;
- lastnosti in obnašanje vsakega dela sistema vplivajo na lastnosti in obnašanje celotnega sistema;
- lastnosti in obnašanje vsakega dela sistema in način, kako vplivajo na sistem kot celoto, so odvisni od vsaj enega drugega dela sistema;
- vse podmnožice elementov sistema vplivajo na sistem v odvisnosti od drugih podmnožic (Dunn 1994: 141).

Takih sistemov problemov ni mogoče razstaviti na neodvisne podmnožice ali na posamezne probleme, ki bi jih lahko reševali drugega za drugim. Cilji, ki si jih je program zastavil na začetku, so zato skoraj nujno nepopolni in nezadostni za reševanje problemov, ki naj bi jih reševal. V nadaljnjem delovanju programa lahko izbrane rešitve porajajo nove probleme, se pojavijo nove rešitve, ki niso v skladu s prejšnjimi, sodelujoči si zastavijo nove cilje in podcilje, ki niso bili predvideni, itn. Problemi so nejasni in med seboj prepleteni. Pred evalvatorjem torej ponavadi ne stoji jasen problem, ampak neka bolj ali manj brezoblična problemska situacija, v kateri mora šele odkriti, kako so problemi med

Slika 2: Prednost strukturiranja problema pred analizo politik



Vir: Dunn 1994: 139.

sabo povezani in kako opredeliti glavni problem. V Dunnovi shemi analize politik je to faza “strukturiranja politik”, saj problem v njej dobi določeno strukturo. Dunn poudari, da strukturiranje problema vpliva na to, katere rešitve so mogoče, zato trdi, da imajo metode strukturiranja problema določeno prednost pred metodami njegovega reševanja (gl. sliko 2).

Analiza politike se pogosto ne začne z jasno izraženim problemom, ampak z občutkom nedoločne skrbi in napetosti, z zaznavanjem problemske situacije. Cilji politike, projekta ali programa marsikdaj niso jasno podani, zlasti pa niso podani v taki obliki, da bi bilo mogoče preveriti njihovo uresničevanje. V tej situaciji mora evalvator skupaj z vpletenimi v program s pomočjo abstrakcije izluščiti namene in cilje programa in kazalce njihovega uresničevanja. Da bi ga lahko ovrednotil,

mora rekonstruirati ves proces načrtovanja in izvajanja programa. Pri tem mora vsakič znova opredeliti, strukturirati (nekateri bi rekli: konstruirati), kaj je v dani situaciji (glavni) problem. Evalvacija torej ni vezana le na izide programa ali na njegovo načrtovanje. Možna je v vsaki fazi Dunnove sheme, saj poskuša ugotoviti, ali je predlagana rešitev v dani fazi dobra in uspešna.

Ker pri strukturiranju problema pride do napak, Dunn razlikuje tri vrste popravljanja (glede na to, v kateri fazi reševanja problema jih ugotovimo):

- ponovno analiziramo sicer pravilno zastavljen problem, da bi npr. povečali natančnost analize;
- opustimo izbrano rešitev, ki je neprimerna zaradi napačne zastavitve problema, in ponovno strukturiramo problem na podlagi spoznanj o problemih, ki so nastali zaradi opuščene rešitve;
- obnovimo postopek strukturiranja problema, preden smo začeli iskati rešitev in ugotovili, da je napačno strukturiran (*op. cit.:* 140).

Naloga evalvacijskega raziskovanja je ugotavljanje, ali smo problem dobro strukturirali in ali so izbrane rešitve primerne. Glede na to, na kateri stopnji je evalvacija zastavljena, lahko razlikujemo štiri poglobitvene vrste evalvacije:

- z evalvacijo stanja ugotavljamo, ali je stanje v skladu s pričakovanji ali pa je treba najti nove ukrepe ali celo spremeniti politiko do obravnavanega problema,
- z evalvacijo ciljev ovrednotimo, ali so cilji načrtovanega projekta primerni za reševanje problema in ali je program, kakršen je, sploh potreben, se pravi, ugotavljamo, ali rešitve, ki jih program ponuja, zares rešujejo problem ali pa je treba problem ponovno premisliti in ga zastaviti drugače,
- s formativno evalvacijo oblikujemo program, se pravi, poiščemo načine za boljšo izvedbo (to zahteva dodatno analizo),
- s sumativno evalvacijo podamo končno sodbo o vrednosti, pomenu, uspešnosti, učinkovitosti ali upravičenosti projekta; če je treba, priporočimo opustitev izbrane rešitve.

Kakor smo že omenili, so projekti, politike ali programi preveč zapleteni, da bi jih lahko realistično ovrednotili zgolj z evalvacijo na posebnem področju. Če hočemo, da bi bil projekt pravično ocenjen, moramo zajeti vse podatke, ki lahko vplivajo na oceno. Ni modro preverjati le

skrajne, najbolj zaželene in najtežje dosegljive učinke, ampak moramo biti pozorni tudi na spremembe na različnih vmesnih ravneh, o katerih predvidevamo, da bodo pripeljali k tem (ali drugim) učinkom pozneje. Temu je namenjen postopek »kompleksne evalvacije«, pri kateri upoštevamo različne vrste in ravni evalvacije. Kompleksno evalvacijo si lahko predstavljamo kot široko in gosto mrežo za lovljenje podatkov, ki omogoča sestaviti kompleksno sliko o dogajanju znotraj projekta in o njegovih kratkoročnih in dolgoročnih učinkih na različne skupine udeležencev in socialno okolje (Mesec in drugi 1998: 28).

Zato Mesec zagovarja kompleksno evalvacijo, ki obsega:

- evalvacijo strategije (opredelitev problema, ki ga obravnava program ali projekt, opredelitev ciljne populacije, določnost ciljev, jasnost in trdnost teoretskega modela vplivanja – obravnave, intervencij – in praktično skladnost izvajanja z modelom)
- evalvacijo vložka (vključuje tradicijo oz. izkušnje, izobrazbo in usposobljenost kadrov, količino in kakovost vloženega dela, organizacijsko struktura, materialno opremo in finančna sredstva)
- evalvacijo procesa (mišljen je proces dela, ki vključuje postopke in procese, skupinske procese in odnose med vpletenimi)
- evalvacijo doseganja ciljev (uspešnosti in učinkovitosti)
- evalvacijo učinkov ali posledic (vključuje predvidene posledice ali cilje projekta in nepredvidene posledice) (*op. cit.*: 28–34).

Podoben model programa predlaga Yates (1996: 6). Na programe lahko po njegovem gledamo kot na verigo, sestavljeno iz stroškov (porabljenih virov), postopkov, procesov, vmesnih (kratkoročnih) izidov (*outcomes*) in dolgoročnih izidov. Program porabi vire za izvedbo postopkov, ki spodbudijo, izboljšajo ali spremenijo procese, s katerimi dosežemo določene izide (učinke). Seveda program in okolje vedno vzajemno vplivata drug na drugega, se pravi, na program ves čas vplivajo tudi zunanji dejavniki. Ta model bomo uporabili kot okvir za evalvacijo programov v socialnem varstvu. Yates sicer obravnava zlasti projekte z dobro določenimi postopki, jasno ločenimi od procesov, ki jih nameravajo spodbuditi ali spremeniti. V projektih in programih na področju socialnega varstva ni zmeraj tako. V programih praviloma ne razlikujejo med postopki obravnave in procesi, ki naj bi jih uporabljeni postopki sprožili. To je verjetno razlog, da so v svojem modelu kompleksne evalvacije Mesec in soavtorji (1998: 28-34) združili postopke in procese.

Naš model evalvacije programov je prikazan na sliki 6 v četrtem poglavju. Model moramo prilagoditi vrsti projekta, ki ga želimo evalvirati. Temelj prilagajanja modela je spreminjanje poudarkov pri evalviranju posameznih vidikov programa.

STANDARDI

Pomena standardov in kriterijev, po katerih določimo vrednost in pomembnost določene aktivnosti, se, če nihče drug, zavedajo evalvatorji. Da bi omogočilo evalvacijo evalvacij, je ameriško evalvacijsko združenje (AEA) leta 1988 sprejelo standarde za evalvacijo programov (AEA 1988). V njih poudari štiri temeljne kriterije: uporabnost (*utility*), izvedljivost (*feasibility*), primernost (*propriety*) in natančnost (*accuracy*). Te štiri kriterije v primeru evalvacije programov natančneje opredeli takole:

- *Uporabnost.* Evalvacija naj streže informacijskim potrebam uporabnikov, ki jim je namenjena. Zato moramo identificirati vpletene in njihove potrebe. Evalvatorji morajo biti zaupanja vredni in sposobni opraviti verodostojno evalvacijo. Zbrane informacije morajo odgovoriti na pomembna vprašanja o programu in na potrebe in interese vpletenih. Zorni kot, postopki in utemeljitve, uporabljeni pri interpretaciji ugotovitev, morajo biti pazljivo opisani, da so temeljni za vrednostne sodbe jasni. Evalvacijska poročila morajo jasno in razumljivo opisati predmet evalvacije, njegov kontekst, namene, postopke in ugotovitve evalvacije. Vmesne ugotovitve in evalvacijska poročila morajo biti podani pravočasno. Načrtovanje in izvajanje evalvacije in poročanje o njej morajo biti taki, da sodelujoče spodbujajo k njeni izvedbi (*follow through*), s čimer se povečajo možnosti za njeno uporabo.
- *Izvedljivost.* Evalvacija mora biti realistična, preudarna, diplomatska in zmerna. Postopki morajo biti čim manj moteči, obenem pa nam morajo omogočiti, da pridobimo potrebne informacije. Predvideti moramo razlike med pogledi različnih interesnih skupin, da jih pridobimo k sodelovanju in se izognemo poskusom, da bi skrajšali izvedbo evalvacije ter prikrojili ali napačno uporabili njene rezultate. Evalvacija naj upraviči porabljene vire.

- *Primernost.* Evalvacijo naj bo izvedena zakonito, etično in upošteva- vajoč koristi vpletenih in zainteresiranih strank. Pomaga naj streči potrebam uporabnikov. Obveznosti formalnih strank v evalvaciji (naročnikov in izvajalcev) morajo biti pisno dogovorjene. Spošto- vane in zavarovane morajo biti pravice in koristi vseh sodelujočih v evalvaciji in vseh vpletenih v program. Evalvator mora spoštovati dostojanstvo drugih. Evalvacija mora natančno evidentirati pred- nosti in slabosti programa. Formalne stranke v evalvaciji morajo za- gotoviti, da bodo končni rezultati evalvacije skupaj s pomembnimi omejitvami dostopni vsem zainteresiranim. Konflikte med interesi je treba obravnavati odkrito in pošteno, da ne kompromitirajo pro- cesov in rezultatov evalvacije. Evalvatorjeva poraba sredstev naj bo previdna in etična, tako da so vsi izdatki pojasnjeni in primerni.
- *Natančnost.* Evalvacija mora razkriti in razjasniti informacije, ki tehnično zadostujejo za opis lastnosti evalviranega programa, iz katerih sklepamo na njegovo vrednost in pomen. Program, ki ga evalviramo, mora biti jasno in natančno opisan. Vplive konteksta moramo podrobno proučiti. Namene in postopke evalvacije je treba spremljati in natančno opisati. Viri informacij morajo biti podrobno opisani. Postopki zbiranja informacij morajo omogoči- ti interpretacijo, ki bo primerna za načrtovano uporabo. Zbrane informacije morajo biti dovolj zanesljive. Moramo jih sistematično pregledati in popraviti, če najdemo napake. Kvantitativne in kvali- tativne informacije analiziramo tako, da lahko učinkovito odgovo- rimo na vprašanja evalvacije. Sklepe, do katerih pridemo, moramo utemeljiti, da jih lahko vpleteni ocenijo. Evalvacijska poročila naj pošteno odražajo ugotovitve evalvacije. Sámó evalvacijo je treba formativno in sumativno evalvirati glede na te in druge pomembne standarde, zato da lahko ustrezno usmerimo njeno izvedbo in da lahko ob zaključku vpleteni natančneje raziščejo njene prednosti in slabosti.

POVEZAVE MED INTERESI VPLETENIH

Uspešnost programov v socialnem varstvu je pregovorno težko me- riti. Njihove uspešnosti ne moremo ocenjevati le glede na to, ali dose-

gajo cilje, ki so si jih zastavili, saj so cilji različnih programov med seboj pogosto neprimerljivi. Ovrednotiti jih moramo na podlagi kriterijev, ki bi lahko veljali za vse organizacije na tem področju. Edina resnično skupna značilnost programov v socialnem varstvu pa usmerjenost v pomoč uporabnikom. Program je res uspešen šele, ko kar najbolj zadovolji potrebe in interese vseh vpletenih, a posebno pozornost pri tem si zaslužijo interesi uporabnikov, ki naj bi jim program pomagal.

Skupni imenovalac programov v socialnem varstvu je skrb za večjo kakovost življenja uporabnikov. Pri vseh vpletenih lahko najdemo interes po zagotavljanju in izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov programov. Reševanje problemov uporabnikov je neposredno povezano z boljšanjem kakovosti življenja. Pri izvajalcih je interes za višjo kakovost življenja uporabnikov posledica usmeritve k doseganju ciljev programa, ki ga izvajajo. Za druge vpletene, še zlasti za državo, je boljšanje kakovosti življenja uporabnikov sestavni del prizadevanj za izboljšanje življenja vsega prebivalstva, omogočanja enakih pogojev in preprečevanja socialne izključenosti.

ORIS SISTEMA EVALVIRANJA V SOCIALNEM VARSTVU V SLOVENIJI

Vsa ta razmišljanja merijo na to, kako zastaviti celosten sistem evalviranja v socialnem varstvu v Sloveniji, ki bi bil po eni strani dovolj enovit, da bi omogočil jasen pregled nad poljem socialnega varstva in karseda enostavno primerjavo med njegovimi segmenti, po drugi strani pa dovolj prilagodljiv, da bi upošteval posebnosti različnih prijemov, strok, interesov in značilnosti ciljnih skupin. Marsikdo bi rekel, da je tak cilj nedosegljiv. Sami smo prepričani o nasprotnem. Najprej seveda upamo, da se bralci in bralke strinjajo, da tak sistem ne more biti vzpostavljen z dekretom (to bi bilo res utopično in neizvedljivo), temveč mora zrasti v skladu z najplemenitejšo tradicijo evalvacije – iz medsebojnega upoštevanja vseh vpletenih in enakopravnega dialoga med njimi.

V nadaljevanju bomo predstavili načrt takega sistema. Najprej bomo pregledali stanje na področju socialnega varstva in predstavili obseg zastavljene naloge. Razmislili bomo, kako določiti kriterije za primerjavo med zelo različnimi programi in različnimi področji socialnega varstva.

Nato bomo predlagali enotno shemo za klasifikacijo in opis programov, ki bo omogočila učinkovito spremljanje in evalvacijo, usmerjeno v njihovo izboljševanje. Nazadnje bomo predstavili način, kako presoditi o vrednosti, pomenu, učinkovitosti in uspešnosti programov, način, zaradi katerega predstavljeno metodo (upamo, da upravičeno) imenujemo *dialoška evalvacija*.

2. POGLAVJE

TIPOLOGIJA SOCIALNOVARSTVENIH PROGRAMOV

Pri pregledu literature o evalvaciji velikokrat zasledimo, da obstajajo zelo različni pogledi na evalvacijo in da je težko govoriti o splošnih usmeritvah, ker je evalvacija odvisna od vsakokratnih okoliščin. Kljub temu je treba te okoliščine in to kompleksnost nekoliko sistematizirati, da lahko oblikujemo enoten sistem (model) evalvacije socialnovarstvenih programov.

Že površen pregled programov na področju socialnega varstva, ki so opredeljeni v zakonu o socialnem varstvu (2004, 2006), v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (2000) in po strategiji razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005 (Katalog nalog 2002), pokaže, da so programi res zelo različni.

V grobem jih lahko razdelimo na socialnovarstvene storitve, kot so socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu, institucionalno varstvo v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki, storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji in druge socialnovarstvene programe, kamor sodijo tisti, ki jih je v skladu z nacionalnim programom socialnega varstva do leta 2005 spodbujala in sofinancirala država (ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve).

Poleg teh storitev sodijo v ta sklop tudi storitve, ki jih določa zakon o socialnem varstvu (2004, 2006), vendar se ne izvajajo v okviru javne službe: socialni servis (pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru poroda, bolezni, invalidnosti, starosti, nesreč), pomoč delavcem v podjetjih, zavodih in pri drugih delodajalcih (svetovanje in pomoč pri reševanju težav, ki jih imajo delavci v delovnem okolju in ob prenehanju delovnega razmerja, pomoč pri uveljavljanju pravic iz zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja).

Programi in storitve so med seboj razlikujejo zaradi specifičnih ciljev. Želje naročnika evalvacije (ministrstva, ki financira socialnovarstvene programe) pa so po navadi, da bi evalvacija omogočila njihovo primerjanje. Da bi lahko vsaj deloma ustregli tej želji, moramo najprej

združiti med seboj dovolj podobne programe, ki jih lahko evalviramo s podobnimi metodami.

Socialnovarstveni programi izven mreže institucionalnega varstva, ki jih je v skladu z nacionalnim programom socialnega varstva do leta 2005 spodbujala država:

1. materinski domovi in zavetišča za ženske,
2. mreža stanovanjskih skupin, mreža dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike,
3. mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju,
4. mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim v osebni stiski,
5. mreža stanovanjskih skupin oz. bivalnih skupnosti za neodvisno življenje invalidov in mreža drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov,
6. mreža nizkopražnih programov za uživalce drog, mreža centrov za svetovanje in socialno rehabilitacijo zasvojenih s prepovedanimi drogami, ki potrebujejo vsakodnevno obravnavo, in mreža terapevtskih skupnosti in drugih programov, ki omogočajo nastanitev,
7. mreža medgeneracijskih in drugih skupin za samopomoč in drugih programov, ki v bivalnem okolju skrbijo za zmanjševanje socialne izključenosti starih,
8. mreža centrov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo in oskrbo otrok in mladoletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje,
9. mreža specializiranih preventivnih programov, namenjenih otrokom s težavami v odraščanju, otrokom in mladoletnikom, ki doživljajo nasilje ali spolne zlorabe, in družinam s težavami v medosebnih odnosih,
10. mreža centrov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja,
11. mreža sprejemališč in zavetišč za brezdomce,
12. nerazporejeni programi.

Po resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 so sklopi programov, ki jih bo sofinancirala država, nekoliko drugačni. Še naprej bodo spodbujali programe iz točk **4, 6, 7, 8, 9** in **10**. Dodali so mrežo programov za urejanje socialnih stisk zaradi alkoholizma in drugih oblik zasvojenosti in mrežo programov, namenjenih odpravljanju socialnih stisk, ki niso del drugih razpisanih programov (Romi, azilanti, begunci, bivši zaporniki itn.). Niso pa več omenjeni materinski domovi, zavetišča za brezdomce, mreža stanovanjskih skupin, mreža dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike, mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, mreža stanovanjskih skupin oz. bivalnih skupnosti za neodvisno življenje invalidov in mreža drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov.

Kot osnova za združevanje je primerna klasifikacija, ki jo je Rode (2001) uporabil ob evalvaciji programov nevladnih organizacij. Opredelil je štiri tipe programov, ki jih razvrstimo od najmanj do najbolj zahtevnega:

- a) *Preventivni programi*. Ti programi ne rešujejo problema, temveč ga poskušajo preprečiti. Glavni cilj je zmanjšati tveganje, da bi problem nastal. Cilji so naravnani na spreminjanje obnašanja ljudi, da bi zmanjšali to tveganje. Temeljna predpostavka takih programov je, da so splošni pogoji in mehanizmi, ki naj bi pripeljali do nastanka problema, dovolj jasni.
- b) *Prehodni programi*. Njihov poglavitni namen je ponuditi začasno pomoč ali oporo, medtem ko uporabnik bolj ali manj sam rešuje svoje probleme (zavetišča, svetovalnice). Vnaprej določeni cilji so splošni, okvirni, nejasni, konkretni cilji pa odvisni od želja in potreb posameznika in posameznice. Postopki so raznovrstni in le okvirno določeni. Vplivi zunanjih dejavnikov, ki jih program ne more obvladovati, so praviloma večji od vpliva programa, zato je povezava med postopki in procesom, ki se odvija, minimalna.
- c) *Terapevtski programi*. Poglavitni namen je izvesti predpisano terapijo. Njihovi cilji in postopki so jasno definirani, povezava med postopki in procesom je teoretsko utemeljena. Postopki, s pomočjo katerih naj bi sprožili in vodili proces, so jasni. Program kolikor mogoče zmanjša in kontrolira vplive neobvladljivih zunanjih dejavnikov.
- d) *Vzdrževalni programi*. Namen je zagotoviti trajno rešitev problema, ki ga uporabnik ali uporabnica iz različnih razlogov ne more rešiti drugače (bivalne skupnosti, socialni zavod). Pri vključitvi uporabnika ali uporabnice v program predvidevamo, da nobena druga rešitev problema kratkoročno ni dosegljiva ali zadovoljiva. Program nadomesti določen primanjkljaj v njegovem ali njenem življenju in zadovolji potrebo, ki je drugače ne bi bilo mogoče zadovoljiti.

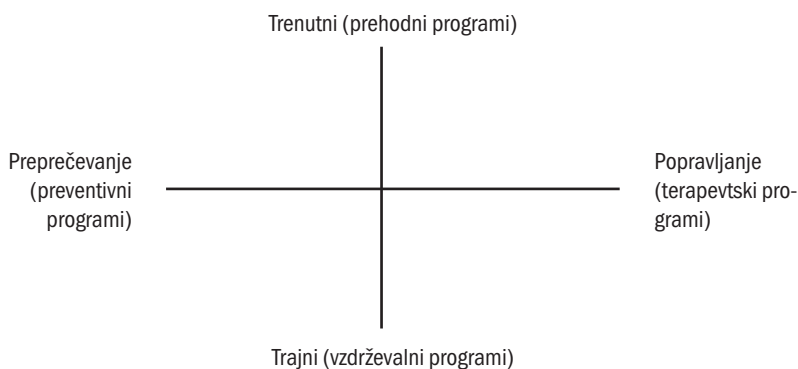
S to tipologijo sicer ne moremo neposredno klasificirati programov, ki so praviloma mešanica različnih tipov, lahko pa klasificiramo različne kombinacije postopkov, procesov in ciljev v programih. Uporabna je za vse skupine programov, ki smo jih opisali (gl. tabelo 1).

Osrednji razsežnosti sta trajanje programa in razmerje med preprečevanjem (preventivo) in popravljanjem (kurativo). Táko dvodimenzionalno tipologijo prikazuje slika 3.

Tabela 1: Tipologija programov

VRSTA	OPIS			
	<i>Namen</i>	<i>Trajanje</i>	<i>Procesi</i>	<i>Cilji</i>
Preventivni	Preprečiti ali zmanjšati tveganje nezaželenega dogajanja in obnašanja.	Praviloma kratkotrajni.	Praviloma informiranje, ozaveščanje ali učenje veščin.	Spreminjanje obnašanja ljudi, da bi zmanjšali tveganje nastanka problemov.
Prehodni	Zagotoviti prostor, čas, oporo in pomoč - praviloma v času trajanja krize.	Kratkotrajni ali srednje dolgi.	Divergentni in le pogojno povezani s postopki, ki so raznovrstni in le okvirno določeni.	Splošni, okvirni in nejasno določeni; konkretni cilji so odvisni od želja in potreb posameznika.
Vzdrževalni	Zagotoviti trajno rešitev problema uporabnika, uporabnice, ki ga ne more rešiti drugače.	Trajni ali vsaj dolgotrajni.	Podpora delovanju posameznika ali nadomeščanje sposobnosti, ki jih nima.	Pokriti pomanjkanje v življenju posameznika ali zadovoljiti potrebe, ki jih posameznik ne bi mogel zadovoljiti drugače.
Terapevtski	Izvesti predpisano ali priznano terapijo za diagnosticirani problem.	Nedoločeno (odvisno od terapije).	Teoretsko utemeljeni in jasno povezani s terapevtskimi postopki.	Jasno določeni na podlagi diagnoze in predpisane terapije.

Slika 3: Dvodimenzionalna tipologija programov glede na trajanje in usmerjenost na preprečevanje ali popravljanje



EVALVACIJA		
<i>Vložki</i>	<i>Procesi</i>	<i>Izidi</i>
Pokritost rizične populacije. Jasnost pogojev in mehanizmov za nastanek problema. Zadostnost virov.	Jasnost procesov manjšanja tveganja. Utemeljenost in učinkovitost postopkov.	Ugotavljanje sprememb pogojev ali vedenja, ki vplivajo na tveganje. Ugotavljanje trajnosti sprememb.
Dosegljivost programa. Strokovnost izvajalcev in primernost njihovega odnosa do uporabnikov. Zadovoljivost materialnih in drugih virov.	Jasnost pogojev in postopkov za razbremenitev uporabnikov. Delovanje mehanizmov ugotavljanja želja in potreb uporabnikov. Možnosti za pridobivanje informacij in znanje za prilagajanje ciljev in izbiro realnih rešitev.	Ustreznost rešitev. Trajnost rešitev.
Učinkovitost procesa uporabnikove izbire. Strokovnost izvajalcev in primernost njihovega odnosa do uporabnikov. Zadovoljivost materialnih in drugih virov.	Jasnost postopkov, ki zagotavljajo kakovostno življenje uporabnikov. Načini uveljavljanja volje, želja in potreb uporabnikov. Omogočanje razvoja posameznika. Jasnost pogojev za prenehanje udeležbe.	Zadovoljevanje načel normalizacije. Obravnavanje uporabnikov in uporabnic iz perspektive moči.
Proces uporabnikove izbire. Strokovnost izvajalcev. Zadovoljivost materialnih in drugih virov.	Skladnost s predpisano proceduro. Delovanje mehanizmov za popravljanje napak.	Doseganje terapevtskih ciljev. Stranski učinki. Trajnost sprememb.

Načeloma lahko vsak program na področju socialnega varstva umeštimo v polje, ki ga določata ti razsežnosti. Programi vključujejo usluge, ki so lahko trenutne ali enkratne, lahko trajajo različno dolgo ali pa so tudi trajne. In po drugi strani so lahko povsem informativni, lahko kombinirajo preventivo in kurativo, lahko pa so tudi povsem terapevtski.

Ker je socialnovarstvenih programov zelo veliko, jih v naslednjem koraku združimo v skupine, o katerih sklepamo, da imajo dovolj podobne cilje, da lahko zanje oblikujemo podobne kriterije za evalvacijo in da bi postopek njihove evalvacije potekal na podoben način.

Obe razsežnosti polja, v katerega umeščamo programe, imata vpliv na načrt in izvedbo njihove evalvacije. Razsežnost preprečevanje – popravljanje vpliva na določanje kriterijev evalvacije. Tako npr. kriterija

terapevtskih učinkov, ki ga podrobneje opišemo v nadaljevanju, ni mogoče uporabiti za programe, pri katerih močno prevladuje preventivna funkcija. Razsežnost trajanja programa pa vpliva na načrtovanje zbiranja podatkov. Pri trenutnih oz. kratkotrajnih programih lahko podatke o uporabnikih zbiramo le na eni časovni točki, medtem ko pri dolgotrajnejših in trajnih programih podatke zbiramo (vsaj) na dveh časovnih točkah – ob vstopu v program in izstopu iz njega. Tako bosta načrt in izvedba evalvacije za vsak program odvisna od tega, za kakšen tip programa gre.

Klasifikacija socialnovarstvenih programov za namen evalvacije

1. storitve socialne preventive
 - namenjene organizaciji in samopomoči socialno ogroženih (P - -, T 0)
 - namenjene preprečevanju socialnih stisk (P - -, T ++)
2. prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve (P 0, T +)
3. prva socialna pomoč kot samostojna storitev, s katero pomagamo posamezniku in družini pri prepoznavanju socialne stiske ali pri iskanju uresničljivih oblik pomoči (P 0, T ++)
4. osebna pomoč
 - v obliki svetovanja, namenjena posameznikom in družinam s težavami v odnosih (P +, T 0)
 - v obliki urejanja, namenjena posameznikom s problemi zaradi vedenjskih težav ali zasvojenosti (P +, T 0)
 - v obliki vodenja, namenjena posameznikom, ki so nesposobni za funkcioniranje v okolju (P +, T -)
5. storitev pomoči družini na domu (P 0, T -)
6. storitve pomoči družini za dom
 - psihosocialna pomoč družini z odraslo osebo z zmerno, težko ali najtežjo motnjo v duševnem ali s težko motnjo v telesnem razvoju, ki ni vključena v noben drug program (P +, T 0)
 - psihosocialna in socialnopedagoška pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani in pri skrbi za otroke (P +, T 0)
 - pomoč pri obravnavi primerov nasilja in zlorabe otrok (P +, T 0)
7. storitve institucionalnega varstva starejših oseb
 - varstvo in oskrba v varovanih stanovanjih za starejše osebe (P -, T -)
 - varstvo in oskrba v domovih za starejše osebe (P +, T - -)
 - organizirano varstvo v dnevni centrih (P +, T -)

8. storitve institucionalnega varstva otrok, mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, ki zaradi težav v odraščanju ali neugodnih pogojev ne morejo živeti pri starših (P 0, T 0)
 - institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno delovnih centrov in potrebujejo organizirano oskrbo ter varstvo (P +, T - -)
 - storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji (P +, T - -)
9. storitve institucionalnega varstva otrok in mladostnikov z zmerno, težjo ali težko motnjo v razvoju, v zavodu, dnevnem varstvu, drugi družini ali drugi organizirani obliki in drugi programi, namenjeni razbremenitvi družine (P +, T -)
10. institucionalno varstvo telesno invalidnih, poškodovanih ali dolgotrajno kronično bolnih odraslih oseb (P ++, T - -)
11. institucionalno varstvo odraslih v duševni stiski in drugih oseb z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju (P ++, T -)
12. mreža sprejemališč in zavetišč za brezdomce (P -, T -)
13. materinski domovi in zavetišča za ženske (P -, T +)
14. mreža medgeneracijskih in drugih skupin za samopomoč in drugih programov, ki v bivalnem okolju skrbijo za zmanjševanje socialne izključenosti starih (P -, T -)
15. mreže stanovanjskih skupin, mreže dnevnih centrov za redne in občasne uporabnike – osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju (P 0, T -)
16. mreža stanovanjskih skupin oz. bivalnih skupnosti za neodvisno življenje invalidov in mreža drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov (P +, T - -)
17. • mreža terapevtskih skupnosti in drugih programov, ki omogočajo nastanitev za uživalce drog (P ++, T 0)
 - mreža nizkopražnih programov za uživalce drog (P -, T 0)
18. • mreža specializiranih preventivnih programov, namenjenih otrokom s težavami v odraščanju, otrokom in mladoletnikom, ki doživljajo nasilje ali spolne zlorabe, in družinam s težavami v medsebojnih odnosih (P 0, T +)
 - mreža centrov za kratkotrajno dnevno ali celodnevno obravnavo in oskrbo otrok in mladoletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje (P +, T -)
19. mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim v osebni stiski (P -, T ++)
20. mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju (P 0, T ++)
21. mreža centrov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja (P 0, T +)
22. mreža centrov za svetovanje in socialno rehabilitacijo zasvojenih s prepovedanimi drogami, ki potrebujejo vsakodnevno obravnavo (P +, T 0)
23. druge mreže in programi (P 0, T 0).

P - - močna preventivna funkcija, P - prevladuje preventivna funkcija, P 0 kombinacija preventivne in kurativne funkcije, P + prevladuje kurativna funkcija, P ++ močna kurativna funkcija, T ++ trenuten program, T + kratkotrajen program, T 0 srednje dolg program, T - dolgotrajen program, T - - trajen program

Problem se pojavi pri programih, ki smo jim po eni ali drugi razsežnosti pripisali »0«:

- storitve pomoči družini na domu,
- mreža stanovanjskih skupin, mreža dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike, mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju,
- storitve institucionalnega varstva otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, ki zaradi težav v odraščanju ali zaradi neugodnih pogojev ne morejo živeti pri starših,
- druge mreže in programi,
- prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve,
- mreža specializiranih preventivnih programov, namenjenih otrokom s težavami v odraščanju, otrokom in mladoletnikom, ki doživljajo nasilje ali spolne zlorabe, in družinam s težavami v medosebnih odnosih,
- mreža stanovanjskih skupin, mreža dnevnih centrov za redne ali občasne uporabnike in uporabnice,
- mreža centrov za svetovanje in zagovorništvo za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju,
- mreža centrov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja,
- prva socialna pomoč kot samostojna storitev, s katero pomagamo posamezniku ali družini pri prepoznavanju socialne stiske ali pri iskanju uresničljivih oblik pomoči.

Te programe lahko vsebinsko razdelimo na podprograme, ki sodijo v katero od »čistejših« kategorij. Lahko pa vsakega posebej evalviramo po vseh kriterijih, ki jih predstavljamo v naslednjem poglavju.

3. POGLAVJE KRITERIJI

Pri postavljanju kriterijev za evalvacijo morajo sodelovati vsi vpleteni v izvajanje programa. Rossi in Freeman (1993: 407–408) sta pri tem identificirala več zainteresiranih strank (*stakeholders*). To so posamezniki in skupine, ki jih srečamo pri evalvaciji in imajo pogosto zelo različne, včasih tudi nasprotno poglede na potek in rezultate evalvacije. Med njimi so:

- državne, politične in druge institucije, ki s financiranjem programov, oblikovanjem pogojev za delo, zakonodajo in političnimi intervencijami vplivajo na to, ali bo program začel delovati, ali bo nadaljeval delo, ali se bo obseg njegovega delovanja širil ali ožil ipd. (to skupino bomo v nadaljevanju imenovali »država«),
- drugi financerji programa: fundacije, sponzorji, donatorji,
- ciljna skupina uporabnikov (osebe, gospodinjstva in druge enote, ki sodelujejo v programu ali jim je program namenjen),
- vodstvo programa,
- izvajalci in izvajalke programa,
- evalvatorji (skupine ali osebe, ki so odgovorne za načrtovanje in izvedbo evalvacije),
- podobni programi (tekmeci, organizacije ali skupine, ki tekmujejo za iste vire),
- okolica (organizacije, skupine in drugi, ki delujejo v neposrednem okolju programa, krajevne oblasti ipd.),
- »metaevalvatorji«, ki ne sodelujejo pri tej evalvaciji, pač pa presojajo kakovost izvedbe evalvacije.

Za naše potrebe smo identificirali tri najpomembnejše zainteresirane stranke (Rode 2001: 36-44). To so:

- uporabniki storitev in programov socialnega varstva, katerih skupna značilnost je, da imajo probleme, ki jih brez pomoči ne morejo rešiti,
- izvajalci programov, ki imajo dvojni interes; zaradi identifikacije z organizacijo, v kateri delajo, so zainteresirani za njeno uspešnost, hkrati pa si želijo ugodnih delovnih pogojev,

- država, ki je v Sloveniji še zmeraj glavni financer programov socialnega varstva (v skladu s cilji iz nacionalnega programa socialnega varstva), financira pa tudi evalvacije in ves sistem evalviranja.

Kriterije, ki jih uporabljamo v predlaganem modelu evalvacije, lahko razdelimo na tri skupine. Prvi so *splošni*, po katerih presojava delo vseh programov. Za vsako področje ali ciljno skupino opredelimo kriterije, ki so značilni za to področje in so v skladu s spoznanji različnih strok na tem področju dela, zato jih lahko imenujemo *strokovni*. Vsak program pa lahko za samoevalvacijo oblikuje tudi dodatne kriterije, ki so zanj *specifični*. Na podlagi teh treh skupin kriterijev izdelamo merke instrumente za zbiranje podatkov, ki jih potrebujemo za ocenjevanje programov socialnega varstva.

Najprej predstavimo koncepte, na katerih v predlaganem modelu temeljijo splošni kriteriji. Najpomembnejši so *kakovost življenja*, *perspektiva moči* in *normalizacija*. Z njimi je mogoče operacionalizirati cilje, zapisane v Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (2000). Prvi je izboljšati kakovost življenja: »Zagotoviti pogoje, ki bodo vsakomur omogočali socialno varnost in človeško dostojanstvo, pogoje, ki bodo prispevali k socialni pravičnosti, k razvijanju solidarnosti in upoštevanju različnosti, ter druge pogoje, s katerimi se zagotavlja ugoden socialni položaj vseh prebivalcev in preprečujeta revščina ter socialna izključenost.« Ta cilj se sklada s konceptom kakovosti življenja.

Drugi cilj je zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva: »Posameznikom, družinam in skupinam prebivalstva, ki si ugodnega socialnega položaja ne morejo zagotoviti sami (z delom, s sistemom zavarovanj, z dohodki iz premoženja ali na druge načine), zagotoviti ne le pasivno socialno pomoč, ampak podporo za čim večjo samostojnost pri iskanju izhoda iz kriznih situacij, ter razviti podlage za uveljavljanje načela lastne odgovornosti.« Povezan je s konceptom perspektive moči.

Razvijanje strokovnih socialnih mrež pomoči je tretji cilj: »Zagotoviti strokovno podporo in pomoč pri preprečevanju in razreševanju socialnih stisk vsem, ki se znajdejo v rizičnih življenjskih situacijah, in tistim, ki zaradi različnih razlogov niso sposobni za samostojno življenje in delo ali ne morejo uspešno delovati v svojem socialnem okolju; zagotoviti vpliv uporabnikov na izvajanje programov in storitev in jim nuditi možnost lastne izbire najustreznejše oblike pomoči.« Ta cilj lahko interpretiramo kot izraz normalizacije in perspektive moči.

Preostala cilja, »vzpostavljanje in razvijanje pluralnosti v dejavnostih« in »oblikovanje novih postopkov za obvladovanje socialnih stisk«, je mogoče evalvirati na podlagi položaja programa v tipologiji programov, ki smo jo predstavili v prejšnjem poglavju.

Te cilje je mogoče izluščiti tudi iz posameznih strategij in ukrepov Resolucije nacionalnega programa socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (2006). Perspektivo moči in normalizacijo implicira tretji cilj (učinkovitost pri dodeljevanju socialne pomoči, kakovost storitev in programov in njihova ciljna usmerjenost in učinkovitost), zlasti pa strategija C (vključevanje uporabnikov socialnega varstva v aktivno reševanje lastnih stisk in težav in njihova udeležba pri oblikovanju strategij za izboljšanje življenjskih možnosti). Koncept kakovosti življenja je zajet v prvem cilju (prizadevanje za boljšo socialno vključenost posameznikov in povezanost slovenske družbe).

Za oblikovanje strokovnih kriterijev uporabimo koncepta funkcionalne sposobnosti uporabnikov in terapevtskih učinkov programa. Kriterije opredelimo v skladu s strokami, ki obravnavajo problem.

Ti koncepti so temelj za večino kriterijev, ki jih v svoji dokumentaciji predlagajo izvajalci socialnovarstvenih programov, ko morajo ob prijavi na razpis za sofinanciranje programov socialnega varstva v razpisni dokumentaciji navesti oziroma predstaviti način merjenja uspešnosti izvajanja projekta in evalvacije rezultatov.

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve namreč že vrsto let pripravlja redne letne javne razpise in vsako leto sofinancira med 150 in 200 programov, ki spodbujajo razvoj mrež institucij za pomoč različnim ciljnim skupinam uporabnikov. Na ta način povezuje izvajalce različnih programov v enovit sistem.

Za skupine programov, ki jih ministrstvo sofinancira v večletnem obdobju, smo opravili podrobno analizo predlogov, kako bodo evalvirali svojo uspešnost. Kriterije smo razdelili v skupine, ki izhajajo iz konceptov normalizacije, perspektive moči, kakovosti življenja, funkcionalne sposobnosti in terapevtskih učinkov. Nekaj kriterijev zagotovo sodi vsaj v dve skupini:

- s kriteriji, ki se nanašajo na odnose, lahko merimo kakovost življenja in normalizacijo;
- s kriteriji, ki se nanašajo na socialna omrežja, lahko merimo kakovost življenja, perspektivo moči in funkcionalno sposobnost.

Te kriterije zato prikazujemo ločeno, kot kategorijo »pripada več konceptom«. Kriterije, o katerih ni mogoče reči, da so povezani s katerim izmed teh konceptov, smo združili v skupino »ostalo - nerazvrščeno«.

Največ kriterijev, ki jih navajajo izvajalci programov, sodi prav v kategorijo »ostalo - nerazvrščeno« (30 %). Dobrih 21 % jih izhaja iz kakovosti življenja in okrog 20 % iz normalizacije, 11 % pa iz funkcionalne sposobnosti. Manjši del (7,4 %) odpade na terapevtske učinke, 8 % je takih, ki sodijo v več skupin, in le dobra 2 % jih izhaja iz perspektive moči.

Podrobna analiza pokaže, da je kriterijev, ki so skladni s konceptom normalizacije, največ pri programih stanovanjskih skupin ali bivalnih skupnosti za neodvisno življenje invalidov in drugih programih za organizacijo in omogočanje neodvisnega življenja invalidov, pri programih stanovanjskih skupin, dnevnih centrov, centrov za svetovanje in zagovorništvo in pri programih individualizirane pomoči za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju - torej na področju, kjer se je koncept normalizacije tudi razvil. Pri vseh skupinah programov najdemo zelo malo kriterijev, ki izhajajo iz perspektive moči. Razlog za to je morda, da se je koncept pričel pri nas uveljavljati šele v zadnjem času in da izvajalci programov postopkom, ki bi vključevali elemente perspektive moči, očitno še ne namenjajo posebne pozornosti. Ker pa je ta koncept pomemben za socialno delo in ga lahko obravnavamo kot temelj za »zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva«, ki je opredeljeno kot splošni cilj programov socialnega varstva v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005, smo vprašanje, koliko delavci in delavke v socialnovarstvenih programih uporabljajo perspektivo moči, vseeno vključili med kriterije za evalvacijo.

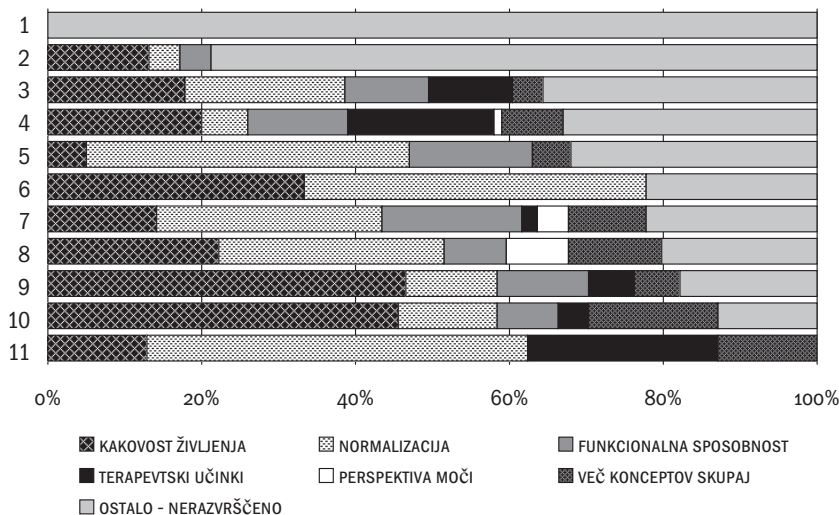
Pri nekaterih skupinah programov je razmerje med kriteriji glede na koncepte, pod katere smo jih razvrstili, nekoliko drugačno, pač v skladu z nameni teh programov; prikazuje ga slika 4.

SPLOŠNI KRITERIJI

KAKOVOST ŽIVLJENJA

Izraz »kakovost življenja« se nanaša na psihofizično počutje uporabnikov in na okoliščine, ki določajo njihovo življenje. V različnih strokah

Slika 4: Vsebinska analiza kriterijev, ki so jih programi predlagali za merjenje uspešnosti



Številke na ordinati:

- 1 svetovanje po telefonu ...
- 2 zmanjševanje socialne izključenosti starih
- 3 psihosocialna pomoč žrtvam nasilja
- 4 programi za uživalce drog
- 5 specializirani preventivni programi za otroke s težavami v odraščanju ...
- 6 bivalne skupnosti za neodvisno življenje invalidov ...
- 7 stanovanjske skupine ipd. za osebe s težavami v duševnem zdravju ...
- 8 materinski domovi ...
- 9 sprejemališča in zavetišča za brezdomec
- 10 kratkotrajno dnevno in celodnevno obravnavo in oskrbo otrok in mladostnikov ...
- 11 programi za urejanje socialnih stisk, povezanih z uživanjem alkohola

ima različen pomen, na področju socialnega varstva pa prevladujeta definiciji, ki ju ima v družboslovju in medicini.

Družbene vede zanima kakovost življenja družbe kot celote in posameznih kategorij v njej; kakovost življenja enačijo z blaginjo prebivalcev in jo ugotavljajo tako, da merijo njihovo zadovoljstvo. Obravnavajo jo kot komplementarno življenjskemu standardu, ki ga merijo z agregatnimi ekonomskimi kazalci (Rode 2001: 47).

Različni avtorji poudarjajo različne razsežnosti kakovosti življenja, vendar se te pogosto pokrivajo. Mesec (1998: 49–51), na primer, jo ocenjuje po teh elementih: delo, gmotni položaj, prosti čas, duhovno življenje, varnost, partnerstvo in družina, afektivno življenje (prijateljstvo), družabno in družbeno udejstvovanje, zdravje.

Rode (2001: 58) je ocenjeval kakovost življenja s pomočjo vprašalnika (prirejenega po *Lancashire Quality of Life Profile*), ki upošteva tako subjektivne ocene kakor dejansko stanje na področjih splošnega počutja, dela in izobraževanja, prostega časa, religioznosti, finančne situacije, stanovanjskih razmer, zakonitosti in varnosti, družinskih odnosov, družabnih stikov, zdravja, pojmovanja sebe. Zaradi dobrih izkušenj raziskovalcev z njegovo uporabo smo ga sprejeli kot osnovo za izdelavo vprašalnikov, ki jih predlagamo za merjenje sprememb v kakovosti življenja uporabnikov socialnovarstvenih programov. Prikazan je v prilogi 1. Vprašalnik v prilogi vsebuje ves nabor vprašanj, s katerimi merimo kakovost življenja. Pri dodelavi modela nameravamo vprašalnik prilagoditi tako, da bomo uporabili samo tista vprašanja, ki so smiselna za področje ali ciljno skupino, s katero dela konkretni program.

Načeloma naj bi programi socialnega varstva vsaj na nekaterih področjih omogočili boljše življenje uporabnikov; da bi bil program uspešen, je pomembno, da je boljše, kakor je bilo pred vključitvijo. Pri presojanju o vplivu programa na kakovost življenja moramo torej ugotoviti, kako se je spremenila ocena v času od vključitve uporabnika ali uporabnice v program in evalvacijo. Seveda pri programih, ki se manj vpletajo v življenje uporabnikov, ne moremo pričakovati jasnega vpliva na kakovost življenja.

Pri merjenju kakovosti življenja uporabnikov ob vključitvi v program in izstopu iz njega se lahko pojavijo težave, ker je zbiranje podatkov precejšen organizacijski zalogaj.

Prispevek k izboljšanju življenja uporabnikov je lahko temeljni kriterij za ugotavljanje uspešnosti programov na področju socialnega varstva. Ventegodtovo (1996) opažanje, da je »koncept kakovosti življenja postal pomembna tema tako v zdravstvenih in socialnih službah kakor v političnih razpravah«, ne velja le za Dansko, temveč bolj ali manj za ves razviti svet.

Antončič in Boh (1991: 6) ugotavljata, da je zanimanje za probleme kakovosti življenja, blaginje, zadovoljevanja človekovih potreb in urejanja življenjskih razmer izraz nove, alternativne opredelitve družbenega razvoja. Do nje sta pripeljala kriza ekonomskih in političnih razmer in spoznanje, da je politika, ki se ravna zlasti po ekonomski učinkovitosti in dobičku, pripeljala do nevzdržnega kopičenja družbenih problemov.

Pojem kakovosti življenja postaja vse pomembnejši tudi v medicini, kjer ugotavljajo, da je bolezen tesno povezana s tem, kako bolnik doživlja kvaliteto svojega

življenja. Pred tridesetimi leti bi se dvignilo precej prahu, če bi trdili, da osamljenost in depresija vplivata na razvoj raka, danes pa nič več; raziskave kažejo, da je pri moških srednjih let z depresijo dvakrat večja verjetnost, da bodo umrli od raka, kakor pri moških srednjih let brez depresije (Ventegodt 1996).

V družbenih vedah je dolgo veljalo, da lahko kakovost življenja enačimo z ekonomskim položajem. Blaginjo prebivalstva so merili z agregatnimi materialnimi kazalci. Pomemben premik na tem področju je dosegel skandinavski način proučevanja kakovosti življenja. Zanj je značilno, da je na disciplinarni ravni premaknil pozornost od ekonomije k sociologiji, na konceptualni od temeljnih človekovih potreb k posameznikovemu nadzoru virov za zadovoljitev teh potreb, na metodološki pa od objektivnih kazalcev na agregatni ravni k subjektivnim kazalcem na individualni ravni (Novak 1996: 16). Allardov opis treh temeljnih skupin potreb – »imeti« (materialne in neosebne potrebe), »ljubiti« (socialne potrebe) in »biti« (potreba po osebnem razvoju) – je razširil pojmovanje kakovosti življenja onstran materialnega blagostanja, merjenega z ekonomskimi kazalci (Novak 1996: 19, Antončič, Boh 1991: 14, Svetlik 1996: 337).

V medicini je razmišljanje o kakovosti življenja v prvi vrsti vezano na obravnavo dolgotrajnih, kroničnih ali umirajočih bolnikov.

Velik del zgodovine je delo zdravstvenih delavcev temeljilo na ohranjanju uporabnikov in uporabnic pri življenju. Vendar je tehnološki napredek v medicini v zadnjih 30. letih omogočil, da lahko danes ljudi ohranjamo biološko žive (a socialno mrtve) v negled. Tako ohranjanje življenja z moderno tehnologijo veliko stane. Stroški zdravstvenega varstva že tako vzamejo velik delež družbenih virov. Včasih celo presegajo sposobnost gospodarstva, da jih pokrije. Veča se število kronično bolnih ljudi, ki se jih ne da ozdraviti niti z najbolj zapleteno tehnologijo, in tudi ti zahtevajo zase boljše življenje (Edlund, Tancredi 1985 po *Conceptualizing Quality of Life* 2000).

Pri kroničnih ali umirajočih bolnikih samo zdravljenje bolezni ni dovolj. Še več, nekatere metode zdravljenja, npr. kemoterapija pri raku, lahko imajo tako hude stranske učinke, da je včasih vprašanje, ali koristi od zdravljenja odtehtajo težave zaradi njega.

Kakovost življenja je zaradi njene kompleksnosti težko meriti, saj ima veliko razsežnosti. Njena definicija ostaja nejasna, čeprav je o njej že veliko napisanega. Izraz je po Oliverju (1991: 6–7) sestavljena iz dveh pojmov: »kakovost« in »življenje«. Pojem »kakovost« pomeni stopnjo ali raven popolnosti. S pojmom »življenje« pa zaobjamemo stanje funkcionalnih spretnosti posameznika, ki vključuje obnašanje, razvoj, zadovoljstvo in ves način življenja.

Zaradi svoje kompleksnosti je pojem kakovosti življenja močno vezano na okolje, v katerem jo merimo. Katere razsežnosti vključuje, je odvisno od namena merjenja. Različni avtorji poudarjajo različne razsežnosti kakovosti življenja, vendar se njihova izbira področij, pomembnih za njeno ocenjevanje, bolj ali manj prekriva. Za družboslovje in medicino so njene sestavine podobne: življenjski pogoji, zdravje, delo in izobrazba, partnerstvo in družina, družabni odnosi, premoženje in materialni standard, pravni položaj, varnost in prosti čas. Družboslovne definicije kakovosti življenja so obsežnejše in obsegajo širša področja delovanja posameznikov in družbenih kategorij. Medicinski viri izbirajo področja, na katerih so možne razmeroma hitre spremembe, kar je pomembno

za merjenje vpliva bolezni, zdravljenja in drugih postopkov in sprememb v posameznikovem življenju. Sociološki in ekonomski pogled sta bolj usmerjena v celosten prikaz kakovosti življenja večjih skupin in kategorij prebivalstva, medtem ko medicinski pogled išče zlasti področja, na katerih bolezni in zdravljenje spremenita kvaliteto življenja. Tudi nas pri merjenju učinkov programov zanima zlasti, ali delo z uporabniki izboljša njihovo življenje ali ne. Tako kot za medicinski pogled so tudi za nas pomembne zlasti razsežnosti, v katerih se lahko kakovost življenja spremeni.

NORMALIZACIJA

Namen normalizacije je destigmatizirati uporabnike in jim omogočiti (dodati moč), da lahko počnejo enake stvari, kot jih počnejo ostali ljudje. Normalizacija je proces, ki ga sproži terapevt ali terapevtka »od zunaj«. Koncept normalizacije postavlja v ospredje uporabnika in temelji na predpostavki, da je za uporabnika pozitivno vse, kar mu pomaga, da živi samostojno, »normalno« življenje.

Pojem normalizacije se je v sedanjem pomenu pojavil že konec šestdesetih let prejšnjega stoletja v skandinavskih deželah na področju dela z osebami z motnjami v duševnem razvoju. Predpostavlja, da »odklonskost« ljudi ni zgolj njihova lastnost, temveč je družben pojav, ki ga je mogoče zmanjševati z družbenimi ukrepi. Najpodrobneje je idejo normalizacije obdelal Wolfensberger, za katerega je normalizacija način zmanjševanja odklonskosti posameznikov in njenih posledic. Wolfensberger definira odklonskost kot družbeni status, v katerega družba (pogosto nezavedno) potisne osebo, (a) ki jo vidi kot drugačno od tega, kar v družbi velja za normalno, (b) glede na eno ali več razsežnosti, ki v družbi veljajo za pomembne, in (c) katere drugačnosti normativna družba zavrača (Wolfensberger 1983: 17). Odklonskost je družbeno pripisana lastnost, ki jo lahko spremenimo na kateri koli od teh točk. Wolfensberger se omeji na zmanjševanje drugačnosti razvrednotenih ljudi, natančneje, na proizvajanje bolj »normalnih« ljudi, ki bodo zato tudi bolj cenjeni.

Postopke normalizacije, s katerimi naj bi uporabniki dosegali boljši življenjski standard in cenjene družbene vloge, delimo na dve veliki področji: (a) izboljšanje njihove »socialne podobe« ali vrednosti, ki jo imajo v očeh drugih, in (b) zvečanje njihovih »pristožnosti« (*op. cit.*: 24). V teoriji in praksi normalizacije se stalno pojavlja sedem temeljnih tem (*op. cit.*: 24–27):

1. *Vloga nezavednega v družbenih dejavnostih.* S pomočjo zanikanja in potlačitve ustanova streže potrebam, ki niso potrebe uporabnikov. Z normalizacijo želimo te nezavedne funkcije ustanov ozavestiti, da jih lahko obravnavamo bolj stvarno.
2. *Pomembnost pričakovanih vlog in soodvisnost med definicijo vloge in nastankom oz. odpravljanjem odklonskosti.* Ljudem se je najlažje držati pripisanih vlog, s tem pa (po načelu samoizpolnjujoče se napovedi) utrjujejo prepričanje okolja o primernosti in nespremenljivosti teh vlog. V nasprotju s tem poskušamo z normalizacijo poiskati razvrednotenim osebam primerne *cenjene* družbene vloge.
3. *Ohranjanje normalnosti.* Čim bolj je posameznik zaradi svojih lastnosti »razvrednoten«, tem pomembneje je, da mu stalno pomagamo pri razvoju boljše samopodobe.
4. *Razvojni model in pomembnost spodbujanja razvoja osebnih sposobnosti.* Normalizacija teži k spodbujanju dejavnosti, s katerimi ljudje rastejo, se učijo in razvijajo spretnosti, pridobivajo izkušnje in se učijo različnih socialnih vlog.
5. *Moč posnemanja.* Posnemanje je eden najmočnejših mehanizmov učenja, ker pa razvrednotene osebe družba po navadi segregira in zbere v posebnih okoljih, imajo zato na voljo le negativne vzore. Z normalizacijo omogočimo pozitivno posnemanje.
6. *Dinamika in pomembnost socialnih podob in simbolov.* Socialne podobe in simboli podeljujejo in nadzorujejo vlogo razvrednoteega, normalizacija pa implicira izboljšanje družbene podobe.
7. *Pomen socialne integracije in pozitivno vrednotene participacije v družbi.* Ko se srečamo s čim neprijetnim, poskušamo refleksno vzpostaviti razdaljo med sabo in nosilcem neprijetnega dražljaja, zato so razvrednoteni ljudi segregirani.

V osemdesetih letih je prišlo do reakcije na pragmatični Wolfensbergerjev scientizem, ki je imel pridih resnobe in naj bi uničil veliko potencialno zdravilne zabave in spontanosti. Brandon (po Dekleva 1991: 18–19) pravi, da je »prepojena s staromodnim paternalizmom« in »si ne prizadeva preveč, da bi jasno nakazala vizijo potrebnih socialnih sprememb«, temveč »temelji pretežno na moški predstavi o socialnem in ekonomskem uspehu« in zahteva od osebja in uporabnikov ustanov, da »preskakujemo normalizacijske ovire, ki jim ni nikdar konca«. Wolfensbergerjev poudarjeni individualizem ne spodbuja »formiranja

skupin razvrednotenih posameznikov« in ne omogoči razumeti, »kako pomembno je, da uporabnik sodeluje pri upravljanju služb«.

Pozneje so začeli zagovorniki normalizacije bolj poudarjati potrebe po zmanjševanju odklonskosti posameznikov z večanjem strpnosti in relativiziranjem družbenih norm, se pravi, s spreminjanjem dejavnikov iz druge in tretje točke definicije odklonskosti. Brandon (1993) je povzel cilje normalizacije v petih načelih:

- *Poglabljanje odnosov.* Lahko ljudje razvijajo tople, prijateljske in ljubeče odnose z drugimi? Ključni pojmi: dobri odnosi, bližina, toplina, enakost med uporabniki in drugimi akterji.
- *Večanje izbire.* Imajo ljudje pomemben nadzor nad svojimi življenji? Ključni pojmi: spoštovanje izbire posameznika, ustvarjanje možnosti za izbiro in za pridobivanje novih izkušenj, možnost upravljanja z lastnim denarjem.
- *Razvijanje soudeležbe.* Lahko ljudje vplivajo na naravo služb, ki jih uporabljajo? Ključni pojmi: dostopnost informacij, posvetovanje z uporabniki, možnost zagovorništva, udeležba uporabnikov pri odločanju (sopravlanje), enakomerna porazdelitev moči med uporabniki in osebjem.
- *Individualiziran razvoj.* Imamo ljudi za spoštovane posameznike in posameznice, ki so zmožni osebnostne rasti? Ključni pojmi: priznavanje pomembnosti posameznika, spoštovanje njegove zasebnosti in individualizirano načrtovanje njegovega razvoja.
- *Stopnjevanje druženja.* Se ljudje družijo z ljudmi, ki so cenjeni v okolju in niso plačani, da bi bili z njimi? Ključni pojmi: zmanjševanje distance med uporabniki, osebjem in skupnostjo, desegregacija služb, manjša ločenost organizacije od okolja, možnosti uporabe javnih storitev, razvoj integriranih služb, možnost včlanjevanja uporabnikov v spoštovane organizacije v skupnosti.

Po Flakerju (1991) je normalizacija sredstvo za dva procesa, ki bogatita družbo:

- za stik in dialog širše družbe z deviantno izkušnjo in njeno stvarnostjo
- za kritično raziskovanje normalnosti oz. tistega, kar jo konstituira.

Operacionalizacija načel normalizacije je predstavljena v merskem instrumentu (prirejenem po Muršič 1999) v prilogi 2.

Pojem normalizacije se je v sedanjem pomenu pojavil že konec šestdesetih let v skandinavskih deželah in malo pozneje v anglosaksonskem svetu na področju dela z osebami s težavami v duševnem zdravju (Dekleva 1991: 15). Izhaja iz pojmovanja, lastnega teoriji hendikepa, da odklonskost posameznikov ni zgolj njihova lastnost, temveč je v bistvu družben pojav, ki ga je mogoče zmanjševati z družbenimi ukrepi.

PERSPEKTIVA MOČI

Perspektiva moči je razmeroma nov in še ne uveljavljen koncept, ki omogoči konstrukcijo rešitev, ko klasične metode dela odpovedo, v normalnih okoliščinah pa olajša delo izvajalcev ter prispeva k boljšemu počutju uporabnikov. Zato smo izbrali ta koncept kot eno od izhodišč za presojanje učinkov socialnovarstvenih programov.

Ideja o krepitvi uporabnikove moči je dobila v profesionalnem socialnem delu že kar pregovoren status. Vsi prepoznavajo njen pomen. Vendar perspektiva moči dramatično spreminja tradicionalno prakso socialnega dela. V praksa, ki temelji na perspektivi moči, socialni delavec ali delavka »pomaga uporabniku odkriti, raziskati in izkoristiti njegovo moč in vire ter mu tako pomaga doseči njegove cilje, uresničiti njegove sanje in razbiti okove ovir« (Saleebey 1997: 3). To je praksa, ki se opira na inovativnost, kreativnost, pogum in rabsodnost tako uporabnikov in uporabnic kakor socialnih delavcev in delavk.

Metode dela, ki uporabniku dodajajo moč, v grobem odgovarjajo na tri vprašanja, ki se nanašajo na življenje uporabnikov, in sicer, kaj bom delal, kje bom živel in kdo me bo pri tem podpiral.

Izvajalci programa morajo spodbujati razvijanje in ohranjanje uporabnikove sposobnosti. Če problema ni mogoče odpraviti, je treba začeti graditi življenje okoli njega. Treba se je naučiti, kako živeti s problemom. Saleebey (1997) pravi, da strokovnjaki navadno uporabljajo konveksno lečo, ki poveča, približa in hkrati izolira problem. Namesto tega predlaga, naj uporabijo konkavno lečo, ki bo prikazala problem v kontekstu. Tak pogled bo poleg problema zajel tudi sposobnosti uporabnika ali uporabnice, okolje, preteklost in vse dejavnike, ki pomagajo uporabniku in uporabnici preživeti kljub problemu.

Perspektiva moči zahteva individualno obravnavo in individualno rešitev. Uporabnikom omogoči, da si sami izberejo svojo življenjsko

pot, namesto da jim jo predpiše strokovnjak. Identificirati je treba želje, potrebe in dispozicije uporabnikov ter na tej podlagi graditi rešitve, ki lahko tudi zaobidejo problem, saj problema ni vedno mogoče rešiti. Bistveno je, da postane sprejemljivejši. Zato je treba vprašati izvajalce programa, ali delajo z uporabniki individualno, in preusmeriti pozornost s problema na možne rešitve (Šugman Bohinc 2000: 102). Prav s preusmerjanjem pozornosti in s spremembo zornega kota je mogoče razvijati perspektivo moči.

Perspektiva moči (*strength perspective*) je povezana s konceptom krepitve moči (*empowerment*), vendar ju ne smemo zamenjevati. V slovenskem jeziku ne razlikujemo med *strength* in *power*; oboje prevajamo kot moč. Pri *strength* gre za krepkost, odpornost, torej za »notranjo moč« in ne za moč nad drugimi. *Power* v besedi *empowerment* pa pomeni zlasti moč, da kaj uveljavimo.

Perspektiva moči je način, kako omogočiti, olajšati in osmisliti krepitev uporabnikove moči. Moč uporabnikov je mogoče krepiti tudi brez perspektive moči, s formalnim zagotavljanjem njihovih pravic.

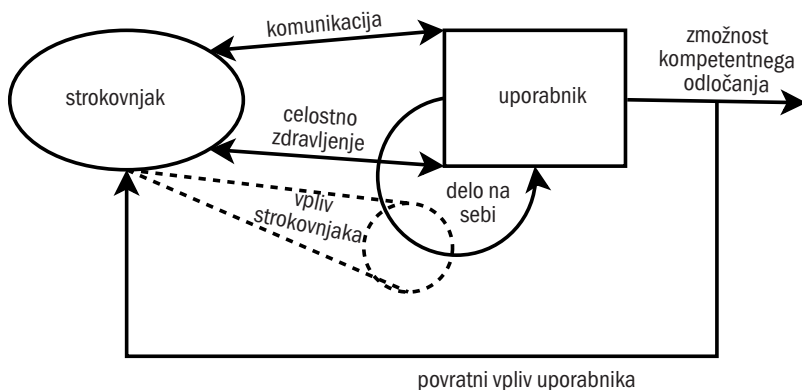
Krepitev moči obsega aktiviranje obstoječih virov moči, ustvarjanje novih, preučevanje dostopnosti virov moči in njihovo prerazporeditev.

Načela uporabe perspektive moči pa so:

- izhajati iz pravic uporabnikov (in ne le iz njihovih potreb),
- zagotoviti individualno obravnavo,
- zagotoviti možnost izbire,
- zagotoviti načelo transparentnosti,
- uveljaviti načelo sinergije,
- uveljaviti nadzor nad storitvami
- zagotoviti aktivno udeležbo uporabnikov.

Problem je treba potisniti iz središča pozornosti, mu nameniti mesto epizode, ki jo lahko olajšamo, zmanjšamo, včasih mogoče preprečimo, in se osredotočiti na življenjske cilje uporabnika ali uporabnice. Individualizacija dela z uporabniki je pomembna, ni pa zadostna. Dokler sta strokovnjak in uporabnik osredotočena zlasti na problem namesto na življenje (preživetje) uporabnika, njegove sposobnosti in vire, ki mu omogočijo živeti s problemom, tudi individualizacija ne pomaga zmeraj. Tehnično to pomeni, da strokovnjak in uporabnik sodelujeta pri iskanju virov in sposobnosti za življenje s problemom in tudi mimo njega.

Slika 5: Uporabnikova zmožnost samostojnega, kompetentnega odločanja



Slika prikazuje končni cilj perspektive moči – omogočiti uporabnikom, da postanejo zmožni samostojnega, kompetentnega odločanja.

Iz nje lahko razberemo, da perspektiva moči zahteva obojestransko komunikacijo, na podlagi katere pride do celostne obravnave, ki je prav tako dvostranski proces. Ob tem pride do krepiteve moči (*empowerment*), ki jo je mogoče z vidika perspektive moči obravnavati kot delo posameznika na samem sebi in iskanje njegovih lastnih sposobnosti in virov. Strokovnjak ali strokovnjakinja podpira, spodbuja in po potrebi usmerja ta proces.

Uporabo perspektive moči je mogoče meriti na podlagi protokola za kratki strukturirani intervju, s katerim ugotovimo, ali izvajalci programa vidijo uporabnike kot močne. Smernice za intervju so predstavljene v prilogi 3.

STROKOVNA KRITERIJA

FUNKCIONALNA SPOSOBNOST

Strokovni kriterij funkcionalne sposobnosti se sicer nanaša na uporabnikove omejitve, na drugi pa ga lahko vzamemo kot del usposabljanja in krepiteve moči, saj je mogoče uporabnike marsikaj ponovno naučiti. Naloga izvajalcev je, da jih naučijo, kako kljub težavam živeti samostojno življenje in kam se obrniti po pomoč, ko je potrebuje.

Uspešnost in učinkovitost programov je precej odvisna od tega, kakšni uporabniki se vključujejo v program (kako funkcionirajo, kakšne

so njihove značilnosti). Veliko kriterijev je odvisnih od tipa uporabnikov in praga, ki ga postavi program.

Vprašalnik za merjenje funkcionalne sposobnosti je predstavljen v prilogi 3. Vsebuje ves nabor vprašanj, s katerimi lahko merimo funkcionalne sposobnosti. Iz njega izberemo programu ustrezna vprašanja.

TERAPEVTSKI UČINKI

Pri terapevtskih učinkih gre za spremembe, ki so nastale pri uporabnikih zaradi vključitve v program. Določita jih stroka in oblikovalec programa, naloga evalvatorja pa je, da preveri, ali so učinki doseženi ali ne. Za različne programe na področju odvisnosti so lahko taki učinki boljše fizično stanje, duševno delovanje, odnosi, socialni pogoji, manj zakonskih prekrškov, abstinenca, zmanjševanje škode ipd. (Nizzoli, 1999: 64, Merino, 1999: 26).

SPECIFIČNI KRITERIJI

Specifične kriterije za evalvacijo programov socialnega varstva je mogoče določiti le s pomočjo izvajalcev konkretnih skupin programov socialnega varstva in njihovih uporabnikov. Za to smo uporabili metodo fokusnih skupin. Fokusna skupina omogoči zbiranje podatkov o določenih temi, v našem primeru o kriterijih in načinih evalviranja, v socialnem kontekstu v diskusiji z drugimi ljudmi (Patton 1990: 335). Zaradi narave programov žal fokusnih skupin z uporabniki ni bilo mogoče povsod izpeljati.

Na podlagi ugotovitev iz fokusnih skupin smo oblikovali specifične kriterije za te skupine programov:

- prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve,
- storitve institucionalnega varstva starejših oseb,
- storitev pomoči družini na domu,
- mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim v osebni stiski,
- institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno-delovnih centrov ter potrebujejo organizirano oskrbo in varstvo.

Metoda fokusne skupine je uveljavljena metoda za zbiranje informacij, ki lahko pomembno prispevajo k izdelavi kriterijev evalvacije. Namen fokusnih skupin z izvajalci in uporabniki socialno varstvenih storitev in programov je, da dobimo vpogled v njihove konkretne cilje ter oblikujemo kriterije za merjenje kakovosti dela oziroma za doseganje ciljev. Izvajalci storitev in programov in njihovi uporabniki so na ta način neposredno vključeni v oblikovanje sistema evalviranja (Kobal, Rode, Rihter, Zorn 2005: 205–206).

SPECIFIČNI KRITERIJI ZA EVALVACIJO STORITVE »PRVA SOCIALNA POMOČ KOT KRIZNI CENTER ZA INTERVENCIJE IN KRATKOTRAJNE NAMESTITVE«

Da bi oblikovali specifične kriterije za evalvacijo kriznih centrov, smo organizirali fokusno skupino, v kateri so sodelovali izvajalci. Razpravljala je zlasti o tem, kaj se zdi izvajalcem pomembno pri delu. Na podlagi sklepov in ugotovitev skupine smo oblikovali te kriterije:

1. *Prepoznavnost v skupnosti.* Ugotavljamo jo na podlagi deleža tistih, ki so se za vstop v krizni center odločili sami, v primerjavi z onimi, ki so bili v krizni center napoteni. Po mnenju izvajalcev je namreč najboljši pokazatelj dobre storitve kriznega centra, če ga uporabniki vidijo kot priložnost, da prebrodijo krizo ali rešijo kakšen problem, in pridejo brez posredovanja centra za socialno delo, policije ali drugih institucij. Ta kriterij je uporaben za evalvacijo storitev kriznih centrov za mlade (gl. smernice za intervju z izvajalci v prilogi 5).
2. *Sodelovanje z drugimi institucijami.* Izvajalci menijo, da sta nujna multidisciplinarna obravnava in sodelovanje različnih institucij. Kriterij je uporaben za evalvacijo storitev kriznih centrov za ženske (gl. smernice za intervju z izvajalci v prilogi 5).
3. *Spremljanje zastavljenih ciljev in merjenje hitrosti reševanja problemov.* Iz osebnega načrta lahko razberemo, kateri cilji so bili zastavljeni, nato preverimo, koliko jih je bilo izpolnjenih, koliko modificiranih, koliko opuščenih in koliko neizvršenih. Za izvajalce je bilo nadvse pomembno, da so cilji, ki jih skupaj določita izvajalec in uporabnik, doseženi in da postopek teče hitro (gl. smernice za intervju z izvajalci v prilogi 5).
4. *Ocena svetovalnega razgovora.* Uporabnike po končanem svetovanju prosimo, da izpolnijo anketni list in ga oddajo v pripravljeno škaflo; že delež tistih, ki dajo povratno informacijo, pokaže pozitiven

odnos udeležencev in udeleženk do svetovalnega razgovora. Na ta način posredno ugotovimo, koliko je bil svetovalni razgovor v pomoč. (Zgled anketnega vprašalnika je v prilogi 6.)

5. *Ocena dela v kriznem centru.* Uporabnikom ob odhodu iz kriznega centra damo dopisnico z anketo in jih prosimo, da jo v določenem času pošljejo nazaj. Izvajalci menijo, da je dobra storitev tista, ki uporabniku omogoči, da po odpustu funkcionira vsaj tako dobro, kot je pred krizo, zato je treba to preveriti.
6. *Uporaba perspektive moči.* Informacije o tem dobimo na podlagi individualnih ali skupinskih intervjujev z izvajalci. Ti so v fokusni skupini menili, da je za dobro storitev nujno, da je uporabnik aktiven pri definiranju ciljev in storitev ter da jih določi sam.

Informacije dobimo na podlagi osebnih načrtov, iz intervjujev z izvajalci in z anketnim vprašalnikom za uporabnike.

Tabela 2: Merjenje storitve »prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve« (predlog)

KRITERIJ	NAČIN MERJENJA
<i>Splošni</i>	
Kakovost življenja	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 1 (nabor vprašanj iz razdelkov, ki vključujejo vprašanja o splošnem počutju, finančnem položaju, zakonitosti in varnosti, družinskih odnosih, družabnih stikih, pojmovanju sebe, stanovanjskih razmerah)
Normalizacija	Ne merimo
Perspektiva moči	Intervju z izvajalci (priloga 1)
<i>Strokovni</i>	
Funkcionalna sposobnost	Nabor vprašanj iz vprašalnika v prilogi 4.
Terapevtski učinki	Ne merimo
<i>Specifični</i>	
Prepoznavnost v skupnosti	Intervju z izvajalci (priloga 5) Uporabnika vprašamo, na podlagi katerih informacij se je odločil za storitev
Sodelovanje z drugimi institucijami	Intervju z izvajalci (priloga 5)
Spremljanje zastavljenih ciljev	Intervju z izvajalci (priloga 5)
Ocena svetovalnega razgovora	Vprašalnik za uporabnike svetovalnega razgovora (priloga 6)
Uporabnikova ocena dela v kriznem centru	Vprašanje o zadovoljstvu, na katerega uporabnik odgovori in ga na dopisnici pošlje organizaciji

V tako imenovanih trenutnih oziroma kratkotrajnih programih je evalvacijo težko ali celo nemogoče izvesti ob vstopu v program in ob evalvaciji (model »pretest – posttest«), zato se podatki zbirajo samo enkrat. V tem primeru kriterija uspešnosti programa ne moreta biti sprememba v kakovosti življenja in normalizacija. Evalvacijo po modelu »pretest – posttest« lahko naredimo le s tistimi uporabniki, ki so v kriznem centru vsaj nekaj dni.

Iz splošnih, strokovnih in identificiranih specifičnih kriterijev lahko priredimo te vprašalnike, ki se v celoti nahajajo v prilogah:

- vprašalnik za uporabnike ob prihodu (sklop vprašanj o kakovosti življenja, funkcionalni sposobnosti in prepoznavnosti v skupnosti),
- vprašalnik za uporabnike ob odhodu (sklop vprašanj o kakovosti življenja, funkcionalni sposobnosti),
- vprašalnik za uporabnike ob evalvaciji (sklop vprašanj o kakovosti življenja, funkcionalni sposobnosti, vprašamo tudi po sodelovanju z drugimi institucijami),
- vprašalnik za uporabnike »po 14-ih dneh« (ocenijo delo v kriznem centru), zgled vprašalnika je v prilogi 7,
- vprašalnik, s katerim uporabniki ocenijo svetovalni razgovor,
- vprašalnik, ki ga ob evalvaciji izpolnijo izvajalci.

SPECIFIČNI KRITERIJI ZA EVALVACIJO STORITVE »INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH OSEB«

Na podlagi ugotovitev fokusnih skupin je pri evalvaciji smiselno upoštevati te kriterije:

1. *Uporaba perspektive moči.* Informacije o tem dobimo z individualnimi ali skupinskimi intervjuji z izvajalci. Pomemben cilj te vrste storitve je ohranjanje samostojnosti uporabnikov in spodbujanje njihovih preostalih moči.
2. *Normalizacija.* Priredimo vprašalnik v prilogi; aktualna so vprašanja v zvezi z medosebnimi odnosi in možnostmi izbire uporabnika ali uporabnice.
3. *Ravnotežje med varnostjo in samostojnostjo.* Priredimo vprašalnik o normalizaciji. Po mnenju izvajalcev je eden izmed ciljev storitve zagotoviti varnost stanovalcem, vendar tudi spodbujati samostojnost, tako da se lahko uporabniki kljub tveganju odločijo za kakšno aktivnost.

4. *Sodelovanje uporabnikov pri načrtovanju aktivnosti.* To ugotavljamo iz načina, kako poteka oblikovanje osebnih načrtov, ter iz tega, ali in kako v organizaciji spremljajo njihovo izvajanje. Kot pomembno značilnost dobre storitve izvajalci poudarjajo motiviranje uporabnikov in vzpostavljanje medsebojnega zaupanja.
5. *Raznolikost aktivnosti, ki so na voljo.* Ugotavljamo jo iz popisa aktivnosti v zadnjem letu. Izvajalci menijo, da mora obstajati široka ponudba aktivnosti, ki sledijo željam stanovalcev.
6. *Sodelovanje navzven.* Ocenimo ga iz povezave z okoljem – z različnimi institucijami, prostovoljci, prijatelji, sorodniki. Po mnenju izvajalcev mora dom ponuditi stanovalcem priložnost za sodelovanje z okoljem in vzpostavljanje stikov z zunanjim svetom.

Tabela 3: Merjenje storitve »institucionalno varstvo starejših oseb« (predlog)

KRITERIJ	NAČIN MERJENJA
<i>Splošni</i>	
Kakovost življenja	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 1 (nabor vprašanj iz poglavij splošno počutje, prosti čas in participacija, religioznost, finančni položaj, stanovanjske razmere, zakonitost in varnost, družinski odnosi, družabni stiki, zdravje in pojmovanje sebe).
Normalizacija (vključuje kriterije: odnosi, možnost izbire, pritožbeni postopki, ravnotežje med varnostjo in samostojnostjo)	Vprašalnik (priloga 2). Intervju z izvajalci (priloga 5).
Perspektiva moči	Intervju z izvajalci (gl. prilogo 4).
<i>Strokovni</i>	
Funkcionalna sposobnost	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 3.
Terapevtski učinki	Merljivi so zlasti na področju zdravja (iz vprašalnika o kakovosti življenja).
<i>Specifični</i>	
Prepoznavnost v skupnosti	Intervju z izvajalci (priloga 5). Uporabnika vprašamo, na podlagi katerih informacij se je odločil za storitev.
Sodelovanje z drugimi institucijami	Intervju z izvajalci (priloga 5).
Zadovoljstvo uporabnikov	Dodatno vprašanje v vprašalniku o funkcionalni sposobnosti.
Popis aktivnosti v domu	Pregled dokumentacije.
Sodelovanje pri načrtovanju aktivnosti	Intervju z izvajalci (priloga 5). Intervju z uporabniki (sodelovanje uporabnikov, način preverjanja uresničevanja načrtov).

7. *Pritožbeni postopki.* Ocenimo ga iz vprašalnika o normalizaciji. Preverimo, ali je zagotovljen in razviden postopek, kako se lahko uporabnik ali uporabnica pritoži.
8. *Kakovost življenja.* Merimo jo s pomočjo vprašalnika o kakovosti življenja. Vključuje izboljšanje ali vsaj ohranjanje kakovosti življenja na področjih zdravja, prehranjevanja, občutka domačnosti, preživljanja prostega časa.
9. *Zadovoljstvo uporabnikov.* Merimo ga s pomočjo intervjujev in anket z uporabniki.

Podatke pridobimo na podlagi osebnih načrtov, intervjujev z izvajalci in uporabniki in z vprašalniki za slednje. Za potrebe evalvacije priredimo vprašalnike, ki se nahajajo v prilogah:

- vprašalnik za uporabnike ob prihodu (sklop vprašanj o kakovosti življenja in funkcionalni sposobnosti),
- vprašalnik za uporabnike ob evalvaciji (sklop vprašanj o kakovosti življenja, funkcionalni sposobnosti, normalizaciji, zadovoljstvu),
- vprašalnik za izvajalce (uporaba perspektive moči, sodelovanje uporabnikov pri načrtovanju aktivnosti, aktivnosti, ki so na voljo, sodelovanje organizacije navzven).

SPECIFIČNI KRITERIJI ZA EVALVACIJO STORITVE »POMOČ DRUŽINI NA DOMU«

S pomočjo metode fokusnih skupin smo za evalvacijo storitve »pomoč družini na domu« določili te kriterije:

1. *Ohranjanje samostojnosti.* Naš namen je, da ugotovimo, ali oskrbovalka uporabniku sploh da priložnost, da stvari, ki jih lahko opravi sam, sam tudi opravi, ali pa jih naredi namesto njega, saj ji to vzame bistveno manj časa. Na primer, ali ga spodbuja, da se sam umije ali to stori namesto njega, ker je hitreje in bolj učinkovito. Ali oskrbovalka teži k ohranjanju samostojnosti, ugotavljamo s pomočjo vprašalnika o funkcionalni sposobnosti uporabnika ali uporabnice. Vprašanja zastavimo tako uporabnikom kakor oskrbovalkam, in sicer ob vstopu v program in ob evalvaciji. Ugotavljamo, koliko mnenje uporabnika o svoji samostojnosti sovpada z mnenjem oskrbovalke o tem.
2. *Možnost izbire in nadzor nad svojim življenjem.* To je mogoče meriti s pomočjo splošnega vprašalnika za merjenje uporabe načel

normalizacije (splošna številčna ocena). Globlji vpogled v potrebe in v želje uporabnikov pa dobimo s pomočjo dnevnika storitev, ki ga vodi vsaka oskrbovalka. Vanj ob vsakem obisku na domu zapiše ime (šifro) uporabnika, datum in uro obiska (od kdaj do kdaj), opravila, ki jih je izvedla (iz vnaprej pripravljenega nabora opravil), hitro oceno zadovoljstva uporabnika ali uporabnice, želje, potrebe, ki jih ta navede (pri vsaki želji je smiselno dopisati, ali je izvedljiva ali ne). Dnevnik oskrbovalk občasno pregledamo in analiziramo potrebe in želje uporabnikov. Ob evalvaciji navedemo le bistvene ugotovitve.

3. *Izboljšanje kakovosti življenja* tako za uporabnike kakor za svojce. Kakovost življenja uporabnikov izmerimo z vprašalnikom ob vstopu v storitev in ob evalvaciji.
4. *Razbremenitev družine in krepitev družinskih vezi*. Pomoč na domu omogoči svojcem bolj kakovostno preživljanje prostega časa z uporabnikom, zmanjša njihove stiske in poveča občutek varnosti. Za kriterij razbremenitve družine izdelamo poseben vprašalnik o stiskah, razbremenitvi, kakovosti odnosov in občutku varnosti.
5. *Skladnost procesa dela s kriteriji izvajanja storitve*. Pogosto že obstajajo interni pravilniki o kakovosti dela in je treba le oceniti, ali je proces dela skladen z njimi. Lahko uporabimo merila kvalitete dela, ki so jih razvili v Zavodu za pomoč na domu Ljubljana. Kakovost dela ocenita oskrbovalka in nadrejeni enkrat mesečno. Ocenjevanje je stalen proces, tako da ob evalvaciji le pregledamo ocene.
6. *Hitrost odzivnosti*. Storitev mora biti uporabniku na voljo takoj, ko se pojavi potreba, npr. ob odpustu iz bolnišnice. Odzivnost merimo s čakalno dobo od zahteve po storitvi do začetka izvajanja storitve. Podatke dajo izvajalci.
7. *Možnost pritožbenega postopka*. Uporabo tega postopka ocenjujemo s pomočjo vprašalnika o normalizaciji. Pritožbeni postopek opišejo tudi izvajalci.
8. *Zadovoljstvo uporabnikov in svojcev*. Ocenimo ga tako, da v vprašalnik o stiskah ob evalvaciji dodamo še vprašanje o zadovoljstvu svojcev in uporabnikov s storitvijo.
9. *Kdo še prihaja v družino z namenom, da ji pomaga*. Za izvajalce pomoči na domu je to pomembna informacija, ker opažajo, da prihajajo na uporabnikov dom različni ljudje iz različnih služb. Menijo, da

bi oskrbovalke z minimalnim dopolnilnim izobraževanjem zmogle marsikaj opraviti same; s tem bi omogočile uporabnikom manjšo odvisnost od različnih oseb. Uporabnike ob evalvaciji vprašamo, kdo vse jim poleg organizacije, katere program evalviramo, še pomaga.

Ob začetku izvajanja storitve uporabnik ali uporabnica odgovori na vprašanja, ki se nanašajo na funkcionalno sposobnost, kakovost življenja in na stiske, svojci pa na vprašanja o stiskah.

Ob evalvaciji uporabniki izpolnijo vprašanja o funkcionalni sposobnosti, kakovosti življenja, normalizaciji in stiskah ter naštejejo, kdo vse jim še pomaga. Svojci izpolnijo vprašanja o stiskah. Oskrbovalci pa odgovorijo na sklop vprašanj v zvezi s funkcionalnimi sposobnostmi uporabnika ali uporabnice. Z oskrbovalci opravimo intervju o uporabi perspektive moči, pritožbenih postopkih in čakalni dobi. Oskrbovalci podajo informacije o dnevniku in svojo oceno dela.

Tabela 4: Merjenje storitev »pomoči na domu« (predlog)

KRITERIJ	NAČIN MERJENJA
<i>Splošni</i>	
Kakovost življenja	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 1 (nabor vprašanj iz poglavij splošno počutje, delo in izobraževanje, prosti čas in participacija, religioznost, finančni položaj, stanovanjske razmere, zakonitost in varnost, družinski odnosi, družabni stiki, zdravje in pojmovanje sebe).
Normalizacija (vključuje možnost izbire uporabnikov, nadzor nad svojim življenjem, pritožbene postopke)	Vprašalnik (priloga 2). Intervju z izvajalci (priloga 5). Dnevnik storitve (v tej fazi še ni pripravljen).
Perspektiva moči	Intervju z zaposlenimi (gl. prilogo 4).
<i>Strokovni</i>	
Funkcionalna sposobnost (vključuje ohranjanje samostojnosti uporabnika)	Izbor vprašanj iz vprašalnika v prilogi 3.
Terapevtski učinki	Merljivi so zlasti na področju zdravja.
<i>Specifični</i>	
Proces dela je skladen s kriteriji izvajanja storitve	Poseben vprašalnik, ki v tej fazi še ni pripravljen.
Hitrost odzivnosti	Dodatno vprašanje v intervjuju z izvajalci.
Zadovoljstvo uporabnikov in svojcev	Poseben vprašalnik, ki v tej fazi še ni pripravljen.
Drugi, ki prihajajo v družino z namenom pomoči	Poseben vprašalnik, ki v tej fazi še ni pripravljen.
Razbremenitev družine in krepitev družinskih vezi	Poseben vprašalnik, ki v tej fazi še ni pripravljen.

POSEBNI KRITERIJI ZA EVALVACIJO STORITVE »MREŽA EKIP ZA SVETOVANJE PO TELEFONU OTROKOM, MLADOSTNIKOM IN DRUGIM OSEBAM V STISKI«

Pri tovrstnih programih zaradi narave dela ne moremo do neposrednih informacij o uporabnikih (ne moremo npr. zbrati podatkov o spremembah v kakovosti življenja). Zberemo lahko le informacije o mnenjih oziroma občutkih izvajalcev.

Osnovne informacije o uporabnikih dobimo s pomočjo stalnega spremljanja klicev. Popisati je smiselno:

- problem osebe, ki pokliče (po naboru problemov, zaradi katerih ljudje pokličejo in ki je nadomestek za kriterij funkcionalne sposobnosti),
- tip klica (splošni pogovor, tih, informativni pogovor, svetovalni pogovor, ipd.),
- vrsta klicalca (enkratni, občasni, stalni),
- demografske podatke, ki jih lahko razberemo na podlagi pogovora, ne da bi motili njegov potek (spol, regija, starost ...),

Tabela 5: Merjenje storitve »mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim v osebni stiski« (predlog)

KRITERIJ	NAČIN MERJENJA
<i>Splošni</i>	
Kakovost življenja	Ne merimo.
Normalizacija	Ne merimo.
Perspektiva moči	Intervju z izvajalcem. Izvajalčeva samoocena psihosocialnega zagovorništva.
<i>Strokovni</i>	
Funkcionalna sposobnost (vključuje tip klicalca, problem klicalca)	Zabeleži izvajalec ob klicu.
Terapevtski učinki	Ne merimo.
<i>Specifični</i>	
Informiranje uporabnikov: ukrepi	Intervju z izvajalcem. Izvajalčeva samoocena informativnega razgovora.
Čustvena razbremenitev uporabnikov	Intervju z izvajalcem. Izvajalčeva samoocena razbremenilnega razgovora.
Opredelitev problema in iskanje rešitev skupaj z uporabnikom	Intervju z izvajalcem. Izvajalčeva samoocena svetovanja.
Zadovoljstvo uporabnikov	Intervju z izvajalcem. Izvajalčeva samoocena psihosocialnega zagovorništva.

- izvedene ukrepe (pogovor po telefonu, usmerjanje v ustanovo, naročanje na ponovni pogovor, klicanje policije ipd.),
- oceno zadovoljstva klicalca in svetovalca ali svetovalke (če se klicalec posebej zahvali za pomoč, pove, da mu je svetovalka pomagala, ali pa narobe – možnosti so različne). Nekateri izvajalci že popisujejo klice na tak način.

V intervjujih s svetovalci in svetovalkami zberemo podatke o:

- *perspektivi moči* (pomemben cilj svetovanja po telefonu je poslušanje in razbremenitev čustvene napetosti klicalca),
- *delovnih izkušnjah in fluktuaciji* svetovalcev in svetovalk,
- *usposabljanju* svetovalcev in svetovalk (način usposabljanja, kdaj jih usposablajo, kako dolgo) in superviziji (kdaj jo izvajajo, kako pogosto, kako poteka),
- *oceni dela svetovalcev in svetovalk* (podoben sistem hitre ocene kakovosti izvajanja dela kakor pri pomoči družini na domu).

SPECIFIČNI KRITERIJI ZA EVALVACIJO STORITVE »INSTITUCIONALNO VARSTVO OSEB Z MOTNJAMI V TELESNEM IN DUŠEVNEM RAZVOJU«

Pri programih institucionalnega varstva oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno-delovnih centrov in potrebujejo organizirano oskrbo in varstvo (storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji), izvedemo evalvacijo po teh kriterijih:

1. *Samostojnost za življenje*. Razvidna je v številu in vrstah spretnosti, ki so se jih uporabniki naučili za življenje (na primer, prej niso znali uporabljati javnega prevoza, zdaj ga znajo).
2. *Ohranjanje sposobnosti in delovnih znanj, razvijanje novih spretnosti in talentov*. Zanima nas, ali organizacija ponuja aktivnosti, ki omogočijo uporabnikom ohranjanje sposobnosti in delovnih znanj, razvijanje novih spretnosti in talentov, ter ali se uporabniki vanje sploh vključujejo. Ima organizacija take aktivnosti, sodelujejo uporabniki v njih?

Ta kriterija preverimo s pomočjo vprašalnika o funkcionalnih sposobnostih, ki ga dopolnimo z naborom sposobnosti (si zavežem čevlje, skuham kavo, grem v trgovino ...). Vprašalnik izpolnijo izvajalci in uporabniki ob vstopu v program in ob evalvaciji, ko ga izpolnijo tudi svojci uporabnikov. Za svoje prilagodimo in dopolnimo vprašalnik še

z nekaj odprtimi vprašanji, na primer: Kaj se je spremenilo pri uporabniku, odkar je vključen v VDC? Katere sposobnosti je razvil? Izvajalci sproti vodijo popis aktivnosti, ki jih izvajajo (katere aktivnosti, kje, kdaj, kako dolgo) in število uporabnikov, ki so se jih udeležili (z imeni). Vse, kar izvajalci sproti popišejo, vključimo v evalvacijo.

3. *Vzdrževanje psihofizične kondicije* (s športom, plesom, sprehodi in drugimi aktivnostmi). Izvajalci sproti vodijo popis aktivnosti za vzdrževanje psihofizične kondicije uporabnikov, ki jih izvajajo (katere aktivnosti, kje, kdaj, kako dolgo) in število in imena uporabnikov, ki so se jih udeleževali. Podatek vključimo v evalvacijo.
4. *Normalizacija*. Za merjenje uveljavljanja načel normalizacije lahko uporabimo in prilagodimo vprašalnik o normalizaciji, ki ga izpolnijo uporabniki ob evalvaciji.
5. *Soodločanje in sodelovanje*. Uporabnike o tem vprašamo s pomočjo vprašalnika o normalizaciji, z izvajalci pa v intervjujih preverimo, kako omogočijo uporabnikom izraziti želje in kako se te želje uresničujejo. Zanima nas, pri čem vse lahko uporabniki sodelujejo.
6. *Razvijanje osebne odgovornosti*. To je razvidno iz manjšega števila konfliktov in njihovega bolj konstruktivnega razreševanja. Izvajalci sproti popišejo pojavljanje konfliktov (kdaj se je pojavil, kdo je bil vključen, zaradi česa je prišlo do konflikta, kako so ga razrešili).
7. *Razvijanje sožitja* (dobrih odnosov med uporabniki in zaposlenimi). Uporabimo in prilagodimo vprašalnik o normalizaciji, ki ga izpolnijo uporabniki ob evalvaciji (del, ki se nanaša na medosebne odnose).
8. *Razvijanje sožitja z okoljem* (koliko se uporabniki pojavljajo v javnosti, koliko se udeležujejo prireditev izven doma, število in vrsta aktivnosti zunaj ustanove). Izvajalci sproti popišejo aktivnosti uporabnikov, pri katerih sodelujejo druge organizacije (vrsta aktivnosti, kdaj, kje, število udeležencev itn.).
9. *Spremljanje osebnih načrtov*. Če želijo zagotoviti kakovostno storitev, bodo izvajalci stalno spremljali izvajanje osebnih načrtov. Iz teh podatkov bo razvidno, kateri cilji so izpolnjeni, kateri niso in zakaj, kateri so spremenjeni ter koliko lahko na spreminjaje vplivajo uporabniki in njihovi svojci.
10. *Uporabniki radi pridejo v VDC*. Ob evalvaciji jih vprašamo, ali radi pridejo v VDC in ali bi hodili, če bi imeli še drugo izbiro.

11. *Zadovoljstvo uporabnikov z življenjem in delom v VDC, rezultati dela in nagrado, ki ga dobivajo za delo. O tem vprašamo uporabnike ob evalvaciji. O postopkih razdeljevanja nagrad vprašamo tudi izvajalce.*
12. *Možnost partnerskih zvez. Izvajalci menijo, da je značilnost dobre storitve tudi ta, da zagotavlja uporabnikom pravico do partnerstva in spolnosti. Zato uporabnike ob evalvaciji vprašamo, ali se lahko družijo s tistimi, ki so jim všeč, in ali lahko živijo skupaj z njimi. Izvajalce v intervjujih vprašamo, na kakšen način omogočajo partnerske zveze.*
13. *Kakovost življenja (zlasti na področju preživljanja prostega časa). Uporabnik ali uporabnica in svojci izpolnijo vprašalnik o kakovosti življenja ob vstopu v program in ob evalvaciji. Ugotavljamo morebitne spremembe.*

Ob vstopu uporabnika ali uporabnice v program je smiselno vprašati o funkcionalni sposobnosti (z vnaprej opredeljenim naborom sposobnosti) in o kakovost življenja. Svojci odgovorijo le na vprašanja o kakovosti življenja, izvajalci pa izpolnijo vprašalnik o funkcionalni sposobnosti uporabnika ali uporabnice (po naboru sposobnosti).

Ob evalvaciji je smiselno vprašati uporabnike o njihovi funkcionalni sposobnosti (po naboru sposobnosti), kakovosti življenja in normalizaciji. Vprašamo jih tudi, ali radi pridejo v varstveno-delovni center, ali so zadovoljni z delom in nagrado in ali lahko v varstveno-delovnem centru oblikujejo partnersko zvezo.

Svojci ali skrbniki ponovno odgovorijo na vprašanja o kakovosti življenja, v intervjuju pa jih povprašamo, kakšne spremembe opažajo pri uporabniku, odkar je vključen v varstveno-delovni center.

Izvajalci izpolnijo vprašalnik o funkcionalni sposobnosti uporabnika ali uporabnice (po naboru sposobnosti), v intervjuju pa povedo, kako upoštevajo perspektivo moči pri svojem delu. Podajo tudi informacije o tistih postavkah, ki jih stalno spremljajo (sodelovanje z okoljem, aktivnosti, ki jih izvajajo, udeležba uporabnikov pri aktivnostih, konflikti in njihovo razreševanje, podatki o izvajanju osebnih načrtov, pravila za razdeljevanj nagrad, odnos do partnerskih zvez med uporabniki).

Tabela 6: Merjenje storitve »institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno-delovnih centrov in potrebujejo organizirano oskrbo in varstvo (storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji)« (predlog)

KRITERIJ	NAČIN MERJENJA
<i>Splošni</i>	
Kakovost življenja	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 1 (nabor vprašanj iz poglavij splošno počutje, delo in izobraževanje, prosti čas in participacija, religioznost, finančni položaj, stanovanjske razmere, družinski odnosi, družabni stiki, zdravje in pojmovanje sebe).
Normalizacija (vključuje sodločanje, razvijanje sožitja v skupnosti VDC)	Vprašalnik (priloga 2). Intervju z izvajalci.
Perspektiva moči	Vprašalnik.
<i>Strokovni</i>	
Funkcionalna sposobnost (vključuje samostojnost za življenje, ohranjanje in delovnih znanj, razvijanje delovnih spretnosti in talentov)	Izbrana vprašanja iz vprašalnika v prilogi 3. Dodatna vprašanja za uporabnike in izvajalce (število in vrsta spretnosti za življenje, ki so se jih naučili uporabniki).
Terapevtski učinki	Ne merimo.
<i>Specifični</i>	
Spremljanje osebnih načrtov	Analiza doseženih ciljev.
Vzdrževanje psihofizične kondicije	Teme za intervjuje z uporabniki in izvajalci: udeležba pri aktivnostih, kot so šport, ples, sprehod.
Zadovoljstvo uporabnikov z delom, nagrado	Intervju z izvajalci, uporabniki (v tej fazi še ni pripravljen).
Razvijanje osebne odgovornosti	Teme za intervjuje z uporabniki in izvajalci: Število konfliktov, konstruktivno razreševanje konfliktov.
Razvijanje sožitja z okoljem	Teme za intervjuje z uporabniki in izvajalci: Koliko se uporabniki pojavljajo v javnosti, koliko se udeležujejo prireditev zunaj doma? Število stikov in vrsta aktivnosti zunaj ustanove: skupni krožki z OŠ, obiskovanje običajnega športnega kluba, obiski kina, gledališča, BTC, pitje kave v mestu itn.

4. POGLAVJE

MODEL IN NAČRT IZVEDBE

Evalvacija mora biti na eni strani dovolj podrobna, da bo upoštevala posebnosti tako področij dela in ciljnih skupin kot posebnosti posameznih programov, na drugi strani pa mora omogočiti primerjavo z drugimi podobnimi, pa tudi ne tako podobnimi programi. To lahko zagotovi skupen model za evalviranje programov v socialnem varstvu, ki bo dovolj jasen in stabilen, da bo mogoče rezultate po tem modelu med sabo primerjati, hkrati pa dovolj prilagodljiv, da bo omogočil natančen opis programa in veljavno evalvacijo na podlagi tega opisa. Naj znova poudarimo, da gre pri evalvaciji za širši pogled na pomen, učinkovitost in uspešnost delovanja programov. Pri tem morajo imeti enakopravno besedo vse stranke, izvajalci, uporabniki tisti, ki zagotavljajo sredstva za izvedbo programov, drugi, ki niso neposredno udeleženi v programu, a vseeno čutijo posledice njegovega delovanja, in predstavniki okolja, v katerem program deluje. Strokovni pogled mora biti sestavni del evalvacije, vendar v njej, še zlasti pri opredeljevanju izidov, ne more prevladovati jezik stroke, ampak prej jezik splošne javnosti. Model evalvacije mora biti torej splošen in uporaben za vse, vendar mora upoštevati relevantne splošne, strokovne in specifične kriterije. V nadaljevanju predstavljamo model, ki po našem mnenju izpolni te zahteve.

MODEL

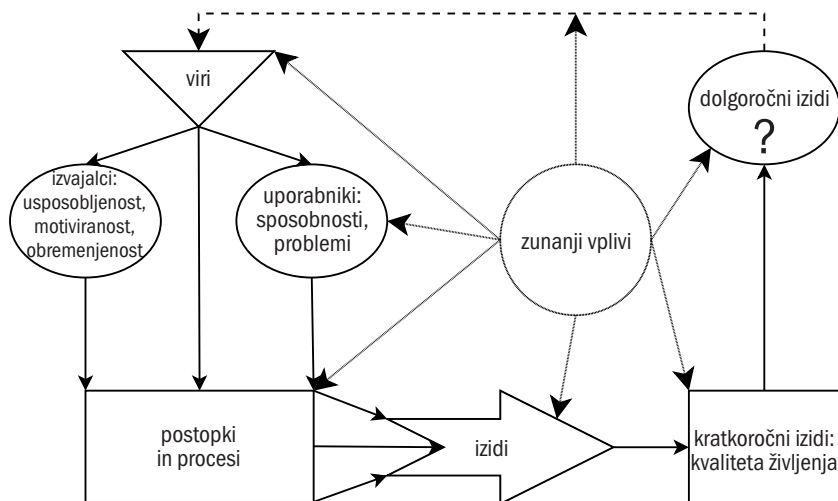
Priredili smo Yatesov (1996, 1999) model evalvacije stroškov (in seveda virov, iz katerih programi te stroške krijejo, pa sredstev, katerih uporaba ustvari stroške), postopkov, procesov in izidov, ki po našem mnenju z najmanjšim vložkom časa, dela in znanja zagotavlja najboljši pregled nad izvajanjem programov, njihovo uspešnostjo in učinki. Model je uporaben za samoevalvacijo programov, kot podlaga za zunanjo evalvacijo in za primerjavo med programi. Omogoča dober pregled nad dogajanjem v programu in v svoji skrajni konsekvenci omogoči

tudi izdelavo analize stroškovne učinkovitosti (*cost-effectiveness*) programa. Prednost modela v primerjavi z do sedaj uporabljenimi je razlikovanje med postopki, ki jih program izvajajo in uporablja, in procesi, ki jih ti postopki uravnavajo (povzročajo, spodbujajo, zavirajo ali preprečujejo). Ta model sicer zahteva razmeroma velik vložek predstavnikov programov, saj morajo utemeljiti, zakaj in kako uporabljeni postopki uravnavajo procese. Ko pa je to opravljeno, lahko na podlagi teh utemeljitev dovolj enostavno spremljajo dogajanje v programu in v skladu z ugotovitvami uravnavajo svoje postopke v smeri najboljše kakovosti in učinkovitosti dela.

Po Yatesovem modelu je za potrebe stalnega spremljanja delovanja programa in njegove evalvacije nujno analizirati stroške, postopke, procese in izide programa ter ovrednotiti povezave med njimi. To imenuje model CPPOA (*cost-procedure-process-outcome analysis*). Osnovni model CPPOA prikazuje slika 6.

Glavni namen modela CPPOA je izboljšati program. Model omogoča, da na podlagi ugotovljenih stroškov, postopkov in učinkov programa in primerjave z drugimi podobnimi programi oblikujemo oceno ustreznosti programa in predloge za njegovo izboljšanje. Tako ocenjevanje je mogoče na več ravneh. Najprej naj omenimo stroškovno učinkovitost, tj., kaj dobimo za kakšne stroške. Pri tem je treba razmisliti o:

Slika 6: Model programov, ki se ukvarjajo z ljudmi, prirejen za evalvacijo



Vir: Yates 1999.

- stroškovni učinkovitosti uporabljenih postopkov in procesov, ki pri tem nastajajo, se pravi, o razmerju med stroški in učinki programa,
- koristi za skupnost, se pravi, o razmerju med stroški in koristmi programa za skupnost v primerjavi s stanjem, ko programa ne bi bilo.

Drug sklop vprašanj je, ali uporabljeni postopki ustrezajo potrebam in zahtevam programa, ali sprožajo procese, ki dajejo ugodne izide, in ali zavirajo procese, ki bi vodili k neugodnim izidom. Jasno je, da bomo raje uporabljali postopke, za katere se je pokazalo, da so bolj učinkoviti. Model nam pomaga, da natančneje vidimo, kaj se dogaja na tem področju in to empirično preverimo.

Večina podatkov o stroških programa je načeloma že znana. Evalvator zbere informacije o dohodkih izvajalcev programa, stroških, povezanih z najemom prostora, stroških, povezanih z uporabo različnih pripomočkov, potnih stroških, stroških zdravil ipd. Pri analizi stroškov ugotavljamo količino stroškov na uporabnika ali uporabnico programa.

V domovih za stare je mogoče pridobiti podatke o stroških (sredstvih in stroških za zaposlene v programu) iz obrazca SOC in iz poslovnih poročil za posamezno leto, v katerih so pregledno prikazani računovodski izkazi in podatki o usposobljenosti in zaposlovanju kadrov. Tudi v kriznih centrih za mlade lahko dobimo te podatke iz letnih poslovnih poročil.

Na učinkovitost programov, ki se ukvarjajo z ljudmi, kažejo različne oblike napredka uporabnikov. Zato moramo spremljati napredek vsakega od njih. Za evalvacijo je mogoče zbrati vse relevantne podatke, ki pokažejo, kaj se je z uporabnikom dogajalo (katerih uslug in postopkov je bil deležen, kakšni psihosocialni procesi so se sprožili pri njem in v njegovi okolici itn.). Zbrati moramo precej osebnih podatkov, a če je spremljanje v programu količkaj urejeno, so podatki že na voljo (v kartotekah, obrazcih, poročilih ipd.). Evalvator jih zbere in obdela.

V domovih za stare so evidence o uporabnikih velikokrat ločene po službah. S postopnim uvajanjem individualnega načrtovanja in individualne obravnave, pri katerih sodeluje tim strokovnih delavcev, in s sprotno evalvacijo zastavljenih ciljev za posameznika bodo ti podatki v prihodnje združeni na enem mestu. V kriznih centrih za mlade pa najdemo te podatke v letnih poročilih in spisih uporabnikov in uporabnic.

SREDSTVA, POSTOPKI, PROCESI, IZIDI IN POVEZAVE MED NJIMI

V nadaljevanju si bomo natančneje ogledali sestavne dele modela CPPO. Opisali bomo, kaj sodi v kakšno kategorijo in katere podatke moramo poznati, da jo lahko opišemo in ovrednotimo.

SREDSTVA

Za potrebe evalvacije moramo opredeliti stroške delovanja programa. Ti stroški nastajajo z uporabo sredstev, ki so programu na voljo in jih pokrivamo iz različnih virov. Da bi lahko izračunali celotne stroške programa, moramo torej določiti stroške vseh sredstev programa. Med sredstva programa štejemo vsa materialna sredstva in osebje, ki je potrebno za izvedbo. Z evalvacijo sredstev lahko ugotovimo, kaj in koliko je bilo vloženo v projekt. Preprosta računica nam pove, da bo učinkovitejši program s pomočjo danih sredstev dosegal boljše izide ali za določene izide uporabil manj sredstev.

Iz ekonomije nam je znana delitev sredstev na tako imenovana osnovna sredstva (stavbe in prostori, potrebni za izvajanje programa, trajna oprema, tehnični pripomočki) in obratna sredstva (materialna sredstva, ki se pri delu poročijo, in delovna sila).

Za evalvacijo pa je veliko pomembnejša delitev na sredstva, ki so potrebna za:

- neposredno delo z uporabniki in uporabnicami,
- individualno spremljanje dela in dogajanja, povezanega z uporabniki in uporabnicami, se pravi, administrativna in druga dela, ki omogočajo ugotavljanje vpliva programa na uporabnike,
- dela, ki niso neposredno povezana z uporabniki in uporabnicami in bi ostala bolj ali manj enaka, tudi če uporabnikov in uporabnic ne bi bilo (administracija in računovodstvo, predstavitev programa, vzdrževanje ipd).

Na prvi pogled se sicer zdi, da bi bilo za sprotno predstavljanje delovanja programa bolje prikazati stroške po doseženih učinkih, se pravi, po njegovih izidih. Podrobnejši razmislek pa pokaže, da bi za ugotavljanje, kateri stroški so prispevali h katerim izidom (učinkom), morali razviti model, ki bi sledil povezavam od stroškov skozi dejavnost do izidov in bi tako vseboval delitev, ki jo prikazuje Yatesov model CPPO, čeprav ta delitev mogoče ne bi bila tako jasno opisana.

Za evalvacijo moramo najprej opisati in ovrednotiti uporabljena sredstva. Podatke o osnovnih sredstvih lahko dobimo iz računovodskega popisa sredstev in prostorov, ki jih program uporablja (njihove lokacije in kvadrature). Med drugim moramo ugotoviti vrednost stavb in prostorov, zlasti pa stroške, ki izhajajo iz najemnin in amortizacije. Isto velja za druga trajna sredstva, opremo in tehnične pripomočke, ki so potrebni za izvajanje programa.

Pri ovrednotenju obratnih sredstev (materiala, ki ga porabimo pri delu, in dela zaposlenih) posvetimo posebno pozornost omenjeni delitvi na neposredno delo z uporabniki in uporabnicami, delo za uporabnike in uporabnice in delo, ki poteka neodvisno od uporabnikov oziroma uporabnic. Podatke je treba torej organizirati tako, da dobimo:

- opis in ovrednotenje materialnih sredstev in opis (število, izobrazbeno sestavo in usposobljenost) kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki,
- opis in ovrednotenje materialnih sredstev in delovne sile, namenjene za individualno spremljanje napredka uporabnikov,
- opis in ovrednotenje obratnih sredstev in delovne sile, ki ni namenjena za neposredno z uporabniki (za administracijo, predstavitev programa, vzdrževanje ipd.)

Ko ugotovimo, katera sredstva so na voljo za izvajanje programa, moramo ugotoviti možnosti za spremljanje porabe sredstev na ravni posameznega uporabnika ali uporabnice. To najlažje storimo tako, da za vsak postopek, ki ga izvajamo v programu, izračunamo, katera sredstva uporablja in koliko. Izvajalce programa bo treba usposobiti za spremljanje porabe sredstev za posameznega uporabnika ali uporabnico. V končnem sistemu evalvacije bo treba zagotoviti, da bo redno evidentirana poraba sredstev za vsakega uporabnika in uporabnico posebej.

Da lahko primerjamo sredstva dveh programov, je zelo pomembno, da so stroški iz računovodskih izkazov obeh programov uvrščeni v ustrezno kategorijo. Slika 7 na naslednjih straneh prikazuje poskus uvrščanja stroškov v kategorije za storitev institucionalnega varstva starejših oseb. Precej težav je bilo povezanih z določanjem materialnih sredstev za individualno spremljanje napredka uporabnikov, saj je skoraj nemogoče točno določiti, kaj sploh so ta sredstva, ker individualno spremljanje napredka opravljajo zaposleni, ki so sicer zadolženi za neposredno delo z uporabniki. Zato predlagamo začasno rešitev, in sicer oceno sredstev v odstotku od skupnih materialnih sredstev za neposredno delo z uporabniki.

Slika 7: Zgled ureditve stroškov iz računovodskega izkaza v kategorije evalvacije storitev in institucionalnega varstva starejših oseb

OSNOVNA SREDSTVA

Tip str.	Opis stavb in prostorov (lokacija, kvadratura)	Vrednost	Stroški najemnine in amortizacije
	lokacija: kvadratura skupaj (sobe in hodniki): sobe skupaj: 1-posteljne: 2-posteljne: 3-posteljne: 4- in večposteljne: drugi prostori skupaj: kopalnice: prhe: stranišča (wc): čajne kuhinje: dnevne sobe: jedilnice: ambulanta: fizioterapija, delovna terapija: drugi prostori:	nabavna/sedanja	obračunana amortizacija: v breme:
	Opis opreme in tehničnih pripomočkov za izvajanje programa medicinske naprave in instrumenti: koncentrador kisika, ekg, motomed (fizioterapija), sonoplus (fizioterapija), vacotron (fizioterapija), aspirator, elektro stimulator, sonodiadinator ...	Vrednost	Stroški najemnine in amortizacije

<p>oprema za zdravstveno nego: kopalna kad (prevozna), voziček za nego, sanitetni voziček, servimi voziček, hidravlično sobno dvigalo, invalidski voziček, električna postelja, negovalna in ostala oprema</p> <p>oprema za pralnico: plinski likalni stroj, parni likalni stroj, likalni stroj z valjem, sušilni stroj, pralni stroj 40 kg, pralni stroj 20 kg, pralni stroj 15 kg, regali za perilo, stojalo za perilo, voziček za perilo, miza za likanje, šivalni stroj, manjši likalniki in ostala oprema</p> <p>oprema za kuhinjo: električni štedilnik, plinski štedilnik, pomivalni stroj za belo posodo, pomivalni stroj za črno posodo, hladilna omara, gospodinjiski hladilnik, zamrzovalna skrinja, plinska prekučna ponev, palični mešalnik, voziček za prevoz tople hrane na oddelek, servimi voziček, ogrevalni voziček za krožnike, mešalnik testa, konvekcijaska pečica, lupilec krompirja, univerzalni kuhinjski stroj, kruhoreznica, salamoreznica, mesoreznica, plinski kotel, mlin za mletje organskih odpadkov, čistilni aparat, deservimi voziček, plinski roštij, stepalnik, multipraktik, hladilni pult, pomivalna korita, inox pult, kuhinjski elementi, omara za servirno posodo, termos posode, oprema jedilnice (stoli in mize) in ostala oprema</p>		<p>računalniška oprema: strežnik računalniške mreže, osebni računalnik, tiskalnik, registrator delovnega časa in ostalo</p> <p>ostalo pohištvo: oprema sob stanovalcev, pohištvena oprema za ambulanto, omara za zdravila, kuhinja na oddeleku, čajna kuhinja, garderobna omara, kartotečna omara, ognjevarna omara, ostalo pisarniško pohištvo druga oprema za osnovno dejavnost: fotokopirni stroj, računski stroji, razglasna postaja v jedilnici, osebni avtomobil, telefonska centrala, telefaks, telefonski aparat, tv sprejemnik in ostalo.</p> <p>materialne pravice: program za finančno in materialno knjigovodstvo, program za obračun plač, program za obračun zdravstvene nege in oskrbnin, program za kadrovske evidenco, program za razpored dela, program za javna naročila in podobno</p>	<p>SKUPAJ</p> <p>Nabavna vrednost: Sedanja vrednost:</p> <p>Obračunana amortizacija: V breme stroškov:</p>
---	--	--	--

OBRAČUN SREDSTVA

	Opis materialnih sredstev za neposredno delo z uporabniki	Vrednost	Stroški najemnin in amortizacije
	stroški osnovnega materiala (živila, čistilni material, material za zdravstveno nego, sanitetni material, zdravstveni materiali al splošne ambulanke, plenice za oskrbovance, ostali material, ki ga ne plača ZZS, zdravila oskrbovancev, ki jih ne krije ZZS, pralna sredstva, ostali materiali)		
	stroški pomožnega materiala (delovna terapija, drugi pomožni material za oskrbovance, pomožni material za osebno higieno oskrbovancev, drug pomožni material, razkužila, dezinfekcijska sredstva, zaščitna sredstva za delavce)		
	stroški storitev fizičnih oseb (plačila avtorskih honorarjev, plačila po pogodbah o delu)		
	plače in drugi izdatki zaposlenim: plače zaposlenih (osnovne plače, splošni dodatki, dodatki za delo v posebnih pogojih, obračunana nadomestila) regres za letni dopust povračila in nadomestila (povračilo stroškov prehrane med delom, povračilo stroškov prevoza na delo in z dela) sredstva za delovno uspešnost nadrurno delo prispevki delodajalcev za socialno varnost (prispevek za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, prispevek za obvezno zdravstveno zavarovanje, prispevek za poškodbe pri delu, prispevek za zaposlovanje, prispevek za porodniško varstvo, premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja) druge dajatve od plač (davki na izplačane plače) drugi izdatki zaposlenim (jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne pomoči, preventivno zdravljenje boniteta, kolektivno nezgodno zavarovanje – boniteta, rekreacija zaposlenih – boniteta)		
	SKUPAJ		
	Opis kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki (sestava, usposobljenost)	Število	
	zdravstvena nega:		
	VMS		
	zdravstveni tehnik		

bolničar			
bolniški strežnik			
delovni terapevt			
fizioterapevt			
osnovna in socialnovarstvena oskrba			
servirka			
receptor			
socialna strežnica			
socialna delavka			
SKUPAJ			
<i>Opis materialnih sredstev za individualno spremljanje napredka uporabnikov</i>			
Pisarniški material			
plače in drugi izdatki zaposlenim: plače zaposlenih (osnovne, splošni dodatki, dodatki za delo v posebnih pogojih, obračunana nadomestila) regres za letni dopust povračila in nadomestila (povračilo stroškov prehrane med delom; povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela) sredstva za delovno uspešnost nadurno delo prispevki delodajalcev za socialno varnost (prispevek za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, prispevek za obvezno zdravstveno zavarovanje, prispevek za poškodbe pri delu, prispevek za zaposlovanje, prispevek za porodniško varstvo, premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja) druge dajatve od plač (davki na izplačane plače) drugi izdatki zaposlenim (jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne pomoči, preventivno zdravljenje boniteta, kolektivno nezgodno zavarovanje (boniteta), rekreacija zaposlenih (boniteta))	Vrednost	Stroški iz najemnin in amortizacije	
SKUPAJ			

	Opis kadrov, ki individualno spremljajo napredek uporabnikov (sestava, usposobljenost)	Število	
	fizioterapevta, delovna terapevta, socialna delavka, višja sestra, dve oddelčni sestri (OPOMBA: to so iste osebe, ki smo jih vključili v rubriko neposrednega dela z uporabniki in trenutno porabijo zelo malo časa za spremljanje napredka uporabnika, npr. 1 uro na teden)		
SKUPAJ		Vrednost	Stroški iz najemnin in amortizacije
	Opis obratnih sredstev, ki niso neposredno povezana z uporabniki		
	sredstva za administracijo, spremljanje dela in predstavitev programa:		
	pisarniški material		
	časopisi, strokovna literatura, knjige		
	stroški službenega potovanja in izobraževanja (stroški izobraževanja, dnevnice v državi za izobraževanje, hotelske in restavracijske storitve, stroški prevoza v državi za izobraževanje, kotizacije za seminarje za izobraževanje, stroški službenega potovanja, stroški prevoza za službeno potovanje)		
	stroški zdravstvenih storitev (zdravstveni pregledi zaposlenih, pregledi kuhinje, sterilizacija in deratizacija)		
	prevozne storitve (drugi prevozni in transportni stroški)		
	drugi stroški storitev (plačila za delo preko študentskega servisa, sodni stroški, storitve odvetnikov, notarjev, druge članarine, plačila storitev UJP, plačila bančnih storitev, stroški reprezentance, drugi stroški storitev)		
	plača in drugi izdatki administrativnih delavcev		
	plače zaposlenih (osnovne plače, splošni dodatki, dodatki za delo v posebnih pogojih, obračunana nadomestila plač)		
	regres za letni dopust		
	povračila in nadomestila (povračilo stroškov prehrane med delom; povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela)		
	sredstva za delovno uspešnost		
	nadurno delo		
	prispevki delodajalcev za socialno varnost (prispevek za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, prispevek za obvezno zdravstveno zavarovanje, prispevek za poškodbe pri delu, prispevek za zaposlovanje, prispevek za porodniško varstvo, premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja)		

	<p>druge dajatve od plač (davki na izplačane plače)</p> <p>drugi izdatki zaposlenim (jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne pomoči, preventivno zdravljenje – boniteta, kolektivno nezgodbno zavarovanje – boniteta, rekreacija zaposlenih – boniteta)</p> <p>drugi stroški (davek od dobička pravnih oseb, pavšalni prispevki za zdravstveno zavarovanje)</p> <p>plačila domačih obresti</p> <p>Sredstva za vzdrževanje</p> <p>stroški osnovnega materiala (material za vzdrževanje)</p> <p>stroški energije in vode (električna energija, poraba kuriva in stroški ogrevanja, poraba druge energije – plin, goriva in maziva za vozila, voda, taksa, odpadne vode, drugi stroški)</p> <p>storitve za opravljanje dejavnosti (čistilne storitve, storitve varovanja zgradb in prostorov, storitve varstva pri delu, odvoz smeti, čiščenje, čistilne naprave, telefon, fax, elektronska pošta, poštnina in kurirske storitve, takse in druge pristojbine za registracijo vozil)</p> <p>odpis drobnega inventarja do 12 mesecev in odpis embalaže</p> <p>tekoče in investicijsko vzdrževanje (tekoče vzdrževanje poslovnih objektov in naprav, tekoče vzdrževanje komunikacijske opreme in računalnikov, tekoče vzdrževanje druge opreme, tekoče vzdrževanje in popravila vozil, investicijsko vzdrževanje poslovnih objektov in naprav)</p> <p>zavarovalne premije (za objekte, za opremo, za zavarovanje odgovornih delavcev, za motorna vozila)</p> <p>najemnine in zakupnine (nadomestilo za uporabo stavbnega zemljišča, druge najemnine)</p> <p>plač in drugi izdatki vzdrževalcem:</p> <p>plače zaposlenih (osnovne plače, splošni dodatki, dodatki za delo v posebnih pogojih, obračunana nadomestila plač) regres za letni dopust</p> <p>povračila in nadomestila (povračilo stroškov prehrane med delom; povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela)</p> <p>sredstva za delovno uspešnost</p> <p>nadurno delo</p> <p>prispevki delodajalcev za socialno varnost (prispevek za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, prispevek za obvezno zdravstveno zavarovanje, prispevek za poškodbe pri delu, prispevek za zaposlovanje, prispevek za porodniško varstvo, premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja)</p>	
--	--	--

	druge dajatve od plač (davki na izplačane plače) drugi izdatki zaposlenim (jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne pomoči, preventivno zdravljenje – boniteta, kolektivno nezgodno zavarovanje – boniteta, rekreacija zaposlenih – boniteta)		
SKUPAJ		Število	
	<i>Opis kadrov, ki ne delajo neposredno z uporabniki (sestava, usposobljenost)</i>		
	PK kuhar		
	perica		
	likarica		
	šivilja		
	vzdrževalec		
	dietni kuhar		
	ekonom		
	admin. delavec		
	računovodski delavec		
	direktor		
SKUPAJ			

Tip stroška:

- za osebe
- za uporabnike
- za prostor
- za material in komunikacije
- za obveznosti
- drugo

POSTOPKI

Postopki programa so vse dejavnosti in storitve, ki prispevajo k uresničevanju ciljev programa. Že davno so postale jasne prednosti standardizacije postopkov. Dobra opredeljenost postopkov, ki jih uporabljamo, nam omogoči boljši pregled nad dogajanjem in boljši nadzor. Vendar lahko postopke opišemo tudi tam, kjer niso postavljeni trdni standardi, in celo tam, kjer standardi nikoli ne bodo mogoči. Zelo pomembno je, da program razdelimo na posamezne postopke, saj nam natančna evalvacija postopka omogoči ugotoviti, ali je primeren za doseganje ciljev programa. Za vsak opisan postopek lahko ugotovljamo, kakšni so njegovi učinki, kdaj ga je treba uporabiti, ali ga je treba bolj ali manj poudariti, ga je treba izboljšati in ali ga je sploh smiselno ohraniti. Konec koncev lahko na primer ugotovimo tudi, da postopek ni dovolj natančno opisan in ga je treba bolje opredeliti. Vse to je mogoče šele, ko je postopek opisan. Za vsak postopek moramo določiti potencialne in dejanske učinke na uporabnika ali uporabnico.

Evalvacija postopkov je usmerjena zlasti v ugotavljanje ustreznosti postopkov za doseganje predvidenih ciljev. Učinkovitejši program bo usmeril več energije v uporabo postopkov, ki omogočajo lažje in bolj učinkovito dosegati zastavljene cilje in zagotoviti ugodnejše izide dela. Pri evalvaciji postopkov moramo najprej določiti in opisati vse postopke, ki jih izvajajo v programu, nato pa ugotoviti, kakšen namen imajo; natančneje, ugotoviti moramo, h katerim ciljem naj bi prispevali in kakšne učinke naj bi imeli. Izdelati moramo čim boljši opis postopkov, ki jih uporabljamo, in čim jasnejšo in čim bolj utemeljeno razlago, kako prispevajo k uresničevanju ciljev programa.

Da lahko postopke dobro opišemo, moramo pregledati dokumentacijo programa in teoretske opise in razlage delovanja takih programov. Večina programov ima namreč teoretsko ali vsaj ideološko utemeljitev, ne glede na to, da se je mnogi izvajalci niti ne zavedajo. Da ugotovimo, kako se koncepti uporabljajo v praksi in kako se predvideni postopki dejansko izvajajo (vprašanje tako imenovane implementacije), izvedemo intervjuje z izvajalci programa, priporočljivo pa je tudi, da s spremljanjem delovnega dne v obdobju nekaj dni (na primer teden ali tudi več) sestavimo opis tipičnega delovnega dne. S takim opazovanjem in pregledom dokumentacije popišemo vse postopke, ki jih izvajajo in kakor jih izvajajo v programu.

Za vsak postopek moramo pojasniti, kakšen je njegov namen, kakšni so njegovi neposredni cilji, kako prispeva k uresničevanju ciljev in namenov projekta in kakšne izide pričakujemo zaradi njegove uporabe (enostavneje rečeno, kaj se bo zgodilo, če ga uporabimo). Tudi za to razlago lahko uporabimo dokumentacijo programa in o tem izvedemo intervjuje z izvajalci.

Pri storitvah institucionalnega varstva starejših oseb je mogoče dobiti podatke o postopkih na podlagi pravilnikov, s pomočjo popisnih listov o zahtevnosti delovnega mesta, ni pa eksplicitno opredeljena povezava z učinki in cilji, h katerim naj bi prispevali. Zato je pot do teh podatkov nekoliko daljša. V tabeli 7 so opisani postopki pri izvajanju storitve institucionalnega varstva starejših oseb.

V tabeli 8 pa opisujemo postopke v kriznem centru za mlade; povezave z učinki in cilji tudi tu niso eksplicitno opredeljene.

Postopke moramo spremljati za vsakega uporabnika ali uporabnice posebej. Postopki in procesi so namreč bistveni za program. Program je res uspešen le, če pri vsakem uporabniku uporabi tiste postopke, ki vplivajo na procese pri uporabniku in okoli njega, na tak način, da pripeljejo do ugodnih izidov. Izvajalci programov morajo torej natančno spremljati, katere postopke so uporabili pri delu s posameznim uporabnikom ali uporabnico. V končnem sistemu evalvacije bo treba zagotoviti, da bodo izvajalci programov redno spremljali, katere postopke so uporabili pri vsakem uporabniku in uporabnici.

PROCESI

Vsi vemo, da različni ljudje različno reagirajo na naša dejanja. To velja tudi za postopke socialnovarstvenega programa. Postopki, ki jih uporabimo, lahko pri različnih uporabnikih sprožijo različne reakcije. Bolj strokovno rečeno, enak postopek različno vpliva na psihosocialne in druge procese pri uporabniku programa in v njegovem okolju. Zato ne moremo neposredno vezati postopkov na izide programa, ampak moramo opisati in ovrednotiti procese, ki nastanejo zaradi uporabljenih postopkov.

»Procesi« v programu so vse spremembe, dogajanja in uporabniške reakcije, ki vplivajo na vmesne in končne izide programa. Lahko pripeljejo k boljšim izidom programa, lahko pa tudi k slabšim. Učinkovitejši program bo s postopki, ki jih uporablja, spodbujal ali podpiral

Tabela 7: Opis postopkov v programu storitev institucionalnega varstva starejših oseb

POSTOPEK	NAMEN POSTOPKA	CILJI IN UČINKI
Izvajanje zdravstvene nege.	Urejanje uporabnika.	Urejen in zadovoljen uporabnik.
Pomoč umirajočemu in podpora svojcem.	Priprava svojcev in uporabnikov na smrt.	Pomirjeni svojci, ki sprejmejo smrt.
Zdravstvena vzgoja uporabnikov.	Seznaniiti uporabnike s higien-skimi navadami in zdravim načinom življenja.	Uporabnik je ozaveščen, seznanjen z glavnimi temami iz zdravstvene vzgoje in ustrezno ravna (se pogosteje umije, uredi ipd.).
Izvajanje socialne oskrbe.	Vzdrževanje uporabnikovih sposobnosti za skrb zase.	Uporabnik je motiviran in kolikor mogoče samostojen za skrb zase. Čim daljša samostojnost uporabnika.
Izvajanje osebne nege.	Urejanje uporabnika.	Urejen in zadovoljen uporabnik.
Ocenjevanje ravni psihofizične in funkcionalne sposobnosti uporabnikov.	Pridobivanje realne slike o stanju uporabnikov in priprava osebnega načrta.	Oblikovan osebni načrt dela z uporabnikom, ki ima za cilj napredek oz. vsaj ohranjanje obstoječega stanja psihofizične in funkcionalne sposobnosti.
Izvajanje delovne terapije: skrb zase delo in produktivnost prosti čas.	Vzdrževanje in izboljšanje psihofizične aktivnosti in kvalitete življenja uporabnikov.	Napredek oz. vsaj ohranjanje obstoječega stanja psihofizične in funkcionalne sposobnosti in kvalitete življenja uporabnikov.
Organiziranje in izvajanje družabnih srečanj in prireditvev.	Stanovalci vzdržujejo stike z zunanjim okoljem.	Zadovoljstvo, dobro počutje uporabnikov, domačnost.
Izvajanje fizioterapije, skupinska telovadba.	Vzdrževanje in izboljšanje fizičnih aktivnosti uporabnika. Vzdrževanje fizične kondicije.	Vzdrževanje in izboljšanje obstoječih zmognosti fizične aktivnosti uporabnikov.
Uvajalni in informativni stiki pred sprejemom v dom-	Pripravljanje, seznanjanje (potencialnih uporabnikov, svojcev, institucij) in sprejem uporabnika v dom.	Sprejem predhodno pripravljene-ga uporabnika.
Vključevanje uporabnika v domsko okolje.	Prilagajanje uporabnika življenju v domu.	Uporabnik sprejme bivanje v domu.
Spremljanje in poznavanje počutja uporabnikov.	Seznanjanje s problematiko in reševanje problematike uporabnikov.	Sprejemanje drugačnosti uporabnikov. Zadovoljstvo uporabnikov.
Popis lastnine uporabnikov ob odhodu.	Popis.	Svojci so seznanjeni s stanjem uporabnikove lastnine v domu.
Individualno spremljanje napredka uporabnika.	Spremljanje in ocenjevanje napredka.	Seznanjenost zaposlenih s stanjem uporabnika.

Tabela 8: Opis postopkov v kriznem centru za mlade

PRVA SOCIALNA POMOČ	NAMEN	CILJI
<p><i>Postopki za uporabnika:</i> Sprejem. Predstavitve sebe in institucije. Pogovor. Pozorno poslušanje. Spodbujanje k pripovedovanju zgodbe. Ugotavljanje stopnje ogroženosti (potrebe po vsaj začasem umiku iz okolja). Predstavitve možnih oblik pomoči.</p> <p><i>Drugi postopki:</i> Obvestilo staršem (tel.). Obvestilo delavcem PP (tel.). Obvestilo matičnemu CSD (pisno na ustreznem obrazcu).</p>	<p>Zagotoviti takojšnjo strokovno pomoč v krizni situaciji. Zagotoviti pomoč strok. delavca 24 ur dnevno. Zagotoviti varno namestitev. Ustvariti pogoje za iskanje optimalnih rešitev težav. Seznani vse vpletene, kje se upor. nahaja. Vzpostaviti povezave za skupno sodelovanje pri razreševanju upor. težav. Kvaliteten zapis storitve (osnova za nadaljnjo obravnavo primera).</p>	<p>Omogočiti, da se upor. vsaj začasno umakne iz konfliktnega ali ogrožujočega okolja. Seznani upor. z možnimi oblikami pomoči. Razbremeniti upor. občutkov krivde, ker je poiskal/a pomoč in s tem »izdal/a družino«. Čustvena stabilizacija. Izogibanje situacijam, ki bi lahko potisnile upor. v kriminalna dejanja (dekriminalizacija begov od doma).</p>

KRATKOTRAJNA NAMESTITEV	NAMEN	CILJI
<p>Namestitev v dvoposteljno sobo. Zagotovitev pogojev za osebno higieno. Zagotovitev najmanj treh do štirih obrokov dnevno. Zagotovitev ustrezne nege ali medicinske pomoči (po potrebi).</p>	<p>Zagotoviti možnost takojšnjega umika iz okolja, ki ogroža. Namestitev mora zagotoviti zlasti varnost, dobro počutje in možnost umirjenja.</p>	<p>Umik iz konfliktnega ali ogrožajočega okolja. Ustvariti pogoje, ki omogočijo čustveno stabiliziranje. Prekinitev nasilja in drugih nevdržnih razmer.</p>

DRUGI POSTOPKI	NAMEN	CILJI
<p>Vključevanje prostovoljcev. Vodenje in organiziranje delavcev na javnih delih. Pridobivanje donatorjev. Promoviranje dejavnosti. Opozarjanje na pasivno vlogo, v katero upor. potiskajo tudi strokovnjaki. Vodenje evidence. Priprava spletne strani. Vodenje dnevnika. Pojavljanje v javnosti (v medijih, na okroglih mizah), predstavitve na šolah ...</p>	<p>Učna pomoč v času bivanja. Ogledi kulturnih in športnih prireditev in druge dodatne dejavnosti, ki s sredstvi redne dejavnosti ne bi bili mogoči. Seznanjanje mladih o oblikah pomoči.</p>	<p>Zagotoviti kvalitetno učno pomoč, dati priložnost za nove izkušnje. Navajati na kvalitetno preživljanje prostega časa. Večja prepoznavnost v javnosti, strokovnih krogih in med mladimi. Zmanjšati toleranco javnosti do telesnega kaznovanja otrok in uporabe otroka pri reševanja svojih težav. Transparentnost postopkov.</p>

OSEBNA POMOČ V ČASU NAMESTITIVE	NAMEN	CILJI
<p>Skupni razgovori z upor. in starši (kadar je sodelovanje v korist upor.).</p> <p>Določitev skupne delovne točke oz. opredelitev problema.</p> <p>Timski sestanki s sodelavci matičnega CSD.</p> <p>Izdelava načrta (določitev nalog, sprotna evalvacija opravljenega in ponovno oblikovanje osebnega načrta).</p> <p>Vključevanje širše sorodstvene mreže, če je to v korist upor.</p> <p>Dogovarjanje s ključnimi dejavniki okolja (šola, drugimi institucijami v skladu s potrebami otroka, športnimi društvi, vključevanje prostovoljnih sodelavcev za izvajanje družabništva ali učne pomoči ...).</p> <p>Neformalni individualni ali skupinski razgovori v skladu s prepoznavanjem trenutnih potreb.</p> <p>Organiziranje življenja v KCM in izven njega v času bivanja.</p> <p>Opazovanje mladostnika in funkcioniranja vseh članov družine.</p> <p>Koordiniranje in usklajevanje dela vseh vključenih.</p>	<p>Čeprav nacionalni program socialnega varstva ne opredeli jasno, da je naloga kriznih centrov za mlade tudi zagotavljanje storitve osebne pomoči, pa so v tukajšnjem KCM razvili prakso, ki to storitev zagotavlja. Izhajajo namreč iz izkušenj, da je treba v vsakem primeru, ko mladostnik poišče pomoč v KCM, ukrepati takoj, vendar ne samo v smislu PSP, temveč je treba takoj reševati težave, saj so na tej točki tako mladostniki kot starši najbolj pripravljeni za aktivno vključevanje. Ker se zaradi narave dela strokovni delavci CSD ne morejo takoj vključiti v reševanje primera, je smiselno, da zadeve urejajo strokovni delavci KCM in zagotovijo hitrejšo in s tem učinkovitejšo pomoč. Sodelovanje s CSD je tesnejše, kadar iščejo možnosti za bivanje upor. izven družine. Pomembno je tudi opazovanje funkcioniranja upor. in družine (kako ravnajo drug z drugim, kakšna je komunikacija v družini ...).</p> <p>Vedno je vzpostavljeno sodelovanje z matičnim CSD in šolo, v skladu s potrebami upor. pa vključijo tudi druge zunanje sodelavce, da bi otroku zagotovili oblike pomoči, ki jih potrebuje za reševanje svoje stiske.</p>	<p>Sprožiti proces reševanja problema.</p> <p>Izhajajoč iz skupne opredelitve problema, skupaj z vsemi vpletenimi (upor., člani družine, predstavnikom matičnega CSD in drugih institucij) poiskati optimalne rešitve (določiti korake, po katerih se bodo lotili reševanja problema).</p> <p>Vzpostaviti pogoje, ki delajo družinske odnose razvidnejše.</p> <p>Vzpostaviti interakcijo med upor. in družinskimi člani, ki bo vse usmerjala k optimalni rešitvi.</p> <p>Vzpostaviti pogoje, ki omogočajo doživljanje novih skupnih izkušenj.</p> <p>Zagotoviti bivanje izven družine, če se upor. ne more ali ne želi vrniti v matično družino.</p> <p>Spodbuditi čim hitrejšo in učinkovitejšo pomoč.</p> <p>Spodbuditi delovanje v smeri rešitev, ki so v skladu z željami in potrebami upor.</p> <p>Razvidnejše dogajanje v družini.</p> <p>Jasnejša slika psihodinamskih procesov v družini pripomore k odpravljanju vedenj in ravnanj, ki vzdržujejo neukinkovito družinsko situacijo.</p> <p>Usklajena in učinkovita pomoč.</p>

processe, ki peljejo k ugodnim izidom, in zmanjševal ali odpravljaj tiste, ki peljejo k slabšim. Z uravnavanjem procesov bodo izvajalci programa izboljševali njegove izide. Pri tem moramo razlikovati:

- med procesi, na katere v programu uporabljeni postopki vplivajo (jih spodbujajo ali zavirajo), in procesi, na katere program nima neposrednega vpliva;
- med procesi, ki jih program začinja ali preprečuje, in procesi, ki nastajajo bolj ali manj spontano, pa jih program podpira ali zavira;
- med procesi, ki vplivajo na izide, in tistimi, ki za neposredne izide programa niso pomembni.

Pri evalvaciji procesov usmerimo pozornost na:

- procese, ki so predvideni in jih v programu spremljamo, se pravi, procese, na katere poskuša program vplivati s postopki, ki jih uporablja,
- dodatne možne procese, ki niso eksplicitno povezani s postopki, ki jih izvaja program, a vplivajo na izide.

Dodatni procesi so lahko procesi, ki nastanejo kot stranski proizvod posameznih postopkov, kombinacije postopkov ali drugih dejavnikov, na katere izvajalci programa lahko vplivajo, lahko pa so to procesi, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izide programa. Prva vrsta procesov je pomembna zato, ker njihovo poznavanje in razlogov za njihov nastanek omogoči, da spremenimo postopke in tako izboljšamo izide programa. Druga vrsta procesov je pomembna pri ugotavljanju učinkovitosti in uspešnosti programov, še zlasti pa jih moramo upoštevati, ko primerjamo učinke in izide različnih programov. Obstajajo tudi procesi, na katere ne moremo vplivati, vendar ne spreminjajo izidov programa in za evalvacijo niso pomembni.

Za potrebe evalvacije moramo opisati procese, povezane z uporabnikom, ki jih izvajalci poskušajo uravnavati ali nanje vplivati z uporabljenimi postopki. Viri za to so dokumentacija programa, zgodovine in življenjske zgodbe sedanjih in bivših uporabnikov (njihova dokumentacija) in strokovna literatura, pa tudi intervjuji z izvajalci in uporabniki.

Ugotoviti moramo, ali potekajo v zvezi z uporabniki in njihovim okoljem še kakšni drugi procesi, ki niso eksplicitno povezani s postopki, ki jih izvaja program, a vplivajo na izide. Te procese poskušamo ugotoviti na podlagi zgodovin in življenjskih zgodb uporabnikov in uporabnic, pa tudi iz strokovne literature in s pomočjo intervjujev z

izvajalci in uporabniki. Pri tem moramo, kakor smo že omenili, na eni strani posvetiti pozornost ugotavljanju procesov, ki nastajajo kot stranski proizvod postopkov, njihove kombinacije ali drugih dejavnikov, na katere lahko izvajalci programa vplivajo, na drugi pa ugotavljanju in opisu procesov, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izide programa.

Procesi so tisti sestavni del modela CPPOA, kjer navadno pri zbiranju podatkov naletimo na največ težav. Če so postopki v programu še opisani, pa je o procesih (vsaj na ravni dokumentacije) znanega bolj malo. Zato moramo priti do teh podatkov z intervjuji, opazovanjem, in na to moramo računati pri pripravi časovnega načrta evalvacije. V tabeli 9 je prikazan poskus opredelitve procesov v programu storitve institucionalnega varstva starejših oseb. V tabeli 10 pa je prikazan poskus opredelitve procesov v kriznih centrih za mlade.

Ko primerno opišemo procese, ki potekajo pri uporabniku in okoli njega, in ugotovimo, kako jih lahko opazujemo in spremljamo, moramo začeti ugotavljati in spremljati procese na ravni posameznega uporabnika in uporabnice. V končnem sistemu evalvacije bo treba zagotoviti, da bodo programi redno ugotavljali in spremljali procese, ki potekajo pri vsakem uporabniku in uporabnici. Poudarjamo, da je ob spremljanju teh procesov nujno preverjati tudi ustreznost njihovih definicij in opisov. Za izvedbo evalvacije je sicer najlažje, če se opisi procesov ne spreminjajo, vendar taka nespremenljivost ni v skladu s stvarnostjo, ki je, kakor vemo, zelo spremenljiva. Zato procesov ne moremo ugotoviti enkrat za vselej. Za dobro, zlasti pa za veljavno evalvacijo moramo stalno ugotavljati, ali je opis procesov (še) ustrezen, ali smo kaj pozabili, ali je kakšen opis premalo natančen, ali se v kateri od definicij skrivata dva procesa ali več itn.

IZIDI

V socialnem varstvu so izidi programov praviloma psihična ali socialnoekonomska stanja, ki jih program spremeni, veččine in znanja, ki jih z njim pridobijo uporabniki in uporabnice za reševanje ali obvladovanje svojih stisk, spremembe v okolju uporabnikov in uporabnic in v odnosih znotraj njihove socialne mreže in druge spremembe, ki nastanejo zaradi programa in so povezane s cilji programa. Izide lahko ovrednotimo tudi skozi prizmo stroškov, ki bi nastali, če programa ne

Tabela 9: Poskus opredelitve procesov v programu storitve institucionalnega varstva starejših oseb

NAČRTOVANI PROCESI

<i>Postopek</i>	<i>Opis načrtovanega in spremljanega procesa</i>	<i>Izvajalec</i>
Izvajanje zdravstvene nege	Urejanje uporabnika (vzdrževanje osebne higiene, hranjenje, hidracija, vzdrževanje mikroklima, oblačenje, slačenje, skrb za upor. okolje, razvedrilo in zaposlitev, skrb za preventivo preležanin, medicinski tehnični posegi, dajanje zdravil, spremstvo na specialistične preglede, oskrba umrlega). PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Vzdrževanje/izboljšanje zdravstvenega stanja. Zadovoljstvo upor., da je urejen/a.	višja medicinska sestra, zdravstveni tehnik
Izvajanje osebne nege	Pomoč pri izločanju in odvajanju, priprava na počitek, pomoč pri gibanju in spreminjanju položaja v postelji, skrb za varnost, asistenca. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Vzdrževanje/izboljšanje zdravstvenega stanja. Zadovoljstvo upor., da je urejen/a.	bolničarka strežnica
Pomoč umirajočemu in podpora svojcem	Priprava svojcev in uporabnikov na smrt. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Svojci obvladajo žalost, upor. imajo občutek, da niso sami. Lajšanje bolečin.	VMS, zdravstveni tehnik, socialna delavka
Zdravstvena vzgoja uporabnikov	Ozaveščanje in vzgoja o zdravem načinu življenja. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Informacije o zdravem načinu življenja. Uporabniki imajo samokontrolo in živijo zdravo.	VMS, zdravstveni tehnik
Izvajanje procesa socialne oskrbe	Vzdrževanje upor. sposobnosti za skrb zase (vzdrževanje osebne higiene, hranjenje, hidracija, skrb za čiste prostore, spremstvo v domu in zunaj njega). PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Upor. se dobro počuti, je urejen/a.	bolničarka strežnica
Ocenjevanje ravni psihofizične in funkcionalne usposobljenosti uporabnikov	Pridobivanje realne slike in priprava osebnega načrta. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Večja zavzetost (motivacija) za sodelovanje pri ostalih postopkih dela. Pridobivanje realne slike o svojem stanju, zavedanje, da nekdo dela z njim ali njo, izogibanje ustaljenemu načinu življenja (tj., načinu življenja pred prihodom v dom).	VMS, delovna terapevtka, fizioterapevtka, socialna delavka
Izvajanje delovne terapije (skrb zase, delo in produktivnost, prosti čas)	Vzdrževanje in izboljšanje psihofizične aktivnosti in kvalitete življenja uporabnikov. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Izboljšanje psihofizične aktivnosti. Izogibanje ustaljenega načina življenja. Zadovoljstvo, da lahko kaj naredijo sami. Vzpostavlanje (dobrih) odnosov med stanovalci. Učenje skrbi zase v novih situacijah in življenja z boleznijo.	delovna terapevtka

Organiziranje in izvajanje družabnih srečanj in prireditiv	Stanovalci vzdržujejo stike z zunanjim okoljem. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Vzpostavljanje dobrih odnosov med stanovalci in med stanovalci in osebami iz zunanjega okolja. Veselje, zadovoljstvo.	
Fizioterapija (po strokovni presoji), skupinska telovadba	Vzdrževanje in izboljšanje fizičnih aktivnosti uporabnika, vzdrževanje fizične kondicije. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Vzdrževanje/izboljšanje fizičnih aktivnosti, vzdrževanje fizične kondicije.	fizioterapevtka
Uvajalni in informativni stiki pred sprejemom v dom	Pripravljanje, seznanjanje (potencialnih uporabnikov, svojcev, institucij) in sprejem uporabnika v dom. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Pridobi informacijo o življenju v domu, realneje presodi svojo situacijo in potrebo po pomoči. Pripravljenost za odhod v dom.	socialna delavka
Vključevanje uporabnika v domsko okolje	Prilagajanje uporabnika življenju v domu. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Uporabnik se prilagodi življenju v domu. Izogibanje ustaljenega načina življenja, sprejemanje drugačnosti ostalih stanovalcev. Vzpostavljanje (dobrih) odnosov med stanovalci.	višja medicinska sestra, zdravstveni tehnik, socialna delavka
Spremljanje in poznavanje počutja uporabnikov	Seznanjanje s problematiko in reševanje problematike uporabnikov. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Krepitev samokontrole. Vzpostavljanje dobrih odnosov med stanovalci.	VMS, zdravstveni tehnik, socialna delavka
Popis lastnine uporabnikov	Urejanje lastnine uporabnika v domu.	zdrav. tehnik, bolničarka
Individualno spremljanje napredka uporabnika	Spremljanje in ocenjevanje napredka. PROCESI, KI JIH POSTOPEK SPROŽI PRI UPOR.: Večja zavzetost (motivacija) uporabnikov za sodelovanje v ostalih postopkih dela. Pridobivanje realne slike o svojem stanju, izogibanje ustaljenega načina življenja, zavedanje, da nekdo dela skupaj z njim ali njo.	višja medicinska sestra, delovna terapevtka, fizioterapevtka, socialna delavka

MOGOČI DODATNI PROCESI

Stranski učinki postopkov ali kombinacije postopkov in drugih dejavnikov, na katere lahko izvajalci vplivajo	Možnosti dnevnega varstva pred sprejemom v dom. Poučevanje in ozaveščanje svojcev. Kontakti s svojci in spodbuda k pomoči v ožjem in širšem okolju.
Procesi, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izide programa	Pri uporabnikih: psihično stanje, starost, zdravstveno stanje (pokretnost/nepokretnost). Pri drugih: obiskovanje svojcev/znancev, ki lahko prispevajo k boljšemu počutju upor. ali pa poslabšajo upor. stanje zaradi predhodnih konfliktov. Priateljska in partnerska razmerja med stanovalci.

Tabela 10: Poskus opredelitve procesov v kriznem centru za mlade

NAČRTOVANI PROCESI

Postopki	Opis načrtovanega in spremljanega procesa
PSP	Prekinitev nevdržnih situacij, ki posameznika vodijo v ogrožanje svojega življenja ali življenja drugih, prekinitve nasilja, preprečevanje kaznivega dejanja ... (dekriminalizacija begov otrok oz. mladostnikov od doma). Priprava upor., da sprejme pomoč KCM in drugih institucij (vzpostavljane sodelujočega odnosa). Opravljenost storitev PSP lahko opredelijo kot 1. fazo procesa pomoči, ki se zaključijo z oceno stopnje ogroženosti (ali je potreben vsaj začasen umik iz družine ali pa se lahko otrok po opravljenem razgovoru vrne domov z naporitvijo k drugi ustrezni obliki pomoči) in s skupno opredelitvijo problema.
Varna namestitev	Dodajanje moči za rešitev težav in vzpostavljane zaupanja v nove možnosti. Umirjanje mladostnika, čustveno stabiliziranje. Aktiviranje postopkov, ki sprožijo proces reševanja stiske oz. težave.
OP	Z izvedbo potrebnih korakov (posvetovanje, pogajanje, obvladovanje konfliktov ...) se prične proces obravnave in reševanja problema. Z vzpostavljanjem odnosa med upor., družinskimi člani in strokovnimi delavci pride do interakcij, ki vplivajo na izide rešitev (pogosta so ambivalentna čustva od hvaležnosti do agresije in jeze, ker potrebujejo strokovno pomoč). Pridobivanje novih izkušenj, ki vlivajo zaupanje v možnost rešitve. Spoznavanje novih spretnosti in socialnih veščin. V procesu reševanja se ustvarjajo pogoji za predelavo problema. Ozaveščanje o razlogih za težave. Aktiviranje zmožnosti upor. in družinskih članov za razreševanje težav. Aktiviranje širše socialne mreže. Aktiviranje pomoči ustreznih institucij. Posledično se sproži proces spreminjanja odnosov med družinskimi člani in s tem odpravljanje razlogov za vzdrževanje neustreznih razmer (če se upor. želi vrniti v družino). Priprava na življenje izven družine (če se upor. ne more ali noče vrniti v družino).

MOGOČI DODATNI PROCESI

Procesi kot stranski proizvod, na katerega izvajalci lahko vplivajo	Na podlagi spontane ali načrtovane observacije je mogoče pri upor. v času bivanja v KCM ugotavljati osebno in vedenjsko problematiko in ugotavljati vzroke in oblike. Bivanje v KCM in socialno-pedagoške aktivnosti usmerjajo osebni razvoj upor.
Procesi, ki spreminjajo izide programa (brez vpliva izvajalcev)	Če je upor. nameščen v KCM v času, ko je pristojni CSD zanj že izvedel določene storitve ali celo ukrepe za namestitev v VZ ali ko se upor. želi vrniti v družino, pa starši to ovirajo, nastanejo procesi, ki niso v skladu z zelenimi cilji (brez občutka, da lahko sooblikuje odločitve o tem, kje bo bival po odhodu iz KCM, upor. izgubi motivacijo za aktivno sodelovanje).

bi bilo. Evalvacija izidov je ugotavljanje, kakšen učinek ima program in koliko dosega svoje cilje. Izidi učinkovitega programa bodo ugodnejši in bolj skladni s cilji, ki so si jih zastavili izvajalci programa in drugi vpleteni v njem, hkrati pa bo program bolj ekonomičen pri uporabi sredstev, ki so mu na voljo.

Pri evalvaciji izidov razlikujemo med vmesnimi in končnimi izidi.

Vmesni so tisti izidi, ki nastanejo med izvedbo programa in na podlagi katerih izvajalci usmerjajo svoje postopke. Razlikujemo lahko tiste, na podlagi katerih izvajalci ocenijo uspešnost svojih postopkov oziroma na podlagi katerih uporabniki in uporabnice napredujejo v naslednje stopnje programa, in tiste, na podlagi katerih izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi in je program zaključen.

Končni izidi pokažejo, ali so zastavljeni cilji programa uresničeni. To je lahko trajanje in utrditev vmesnih izidov, ki kažejo na izpolnitev ciljev programa, lahko pa so to tudi širše psihične, socialne ali socialnoekonomske posledice, ki nastanejo zaradi doseženih vmesnih in končnih izidov programa.

Da bi lahko evalvirali izide, jih moramo najprej poznati. Najprej zberemo podatke o vmesnih izidih. Tako kot procese lahko tudi te ugotovimo zlasti iz zgodovine in življenjskih zgodb uporabnikov (njihove dokumentacije), strokovne literature in intervjujev z izvajalci in uporabniki. Izvajalci opredelijo, na podlagi česa (katerih vmesnih izidov) ocenjujejo uspešnost postopkov in na podlagi česa se odločijo o napredovanju uporabnikov in uporabnic v programu. Čim bolj natančno opredelijo tudi, na podlagi katerih znakov (katerih vmesnih izidov) izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi.

Opis končnih izidov pa pokaže uresničenje ciljev, ki si jih je program zastavil. Tu lahko kot glavni vir uporabimo intervjuje z uporabniki, za ugotavljanje in preverjanje izidov pa uporabimo merske instrumente (anketiranje in testiranje uporabnikov) in časovno spremljanje doseženih ciljev (s panelnim anketiranjem ali drugače). Za evalvacijo programov (in seveda za njihovo učinkovitost) so pomembni zlasti trajni izidi programa, ki so navadno tudi najbolj zaželeni. Ne smemo pa pozabiti na opis in ovrednotenje psihičnih, socialnih in ekonomskih posledic, ki so nastale zaradi izidov programa. Pri tem je koristno te posledice primerjati s stanjem, ki bi ga lahko pričakovali, če programa ne bi bilo.

V programih, ki niso zasnovani fazno ali stopenjsko (kjer morajo uporabniki in uporabnice doseči vmesni cilj, da lahko napredujejo na naslednjo stopnjo), vmesnih izidov ni veliko. Pri storitvah institucionalnega varstva starejših oseb v programu vmesni izidi niso določeni, lahko pa jih določijo v posameznih službah (npr. fizioterapija, delovna terapija). Poleg tega pri trajnih programih (kjer uporabnik ali uporabnica ostane do konca življenja) drugače razumemo končni izid programa kakor pri bolj kratkotrajnih, kjer so končni izidi vezani na izstop iz programa. Zato je tisto, kar bi v nekaterih programih razumeli kot vmesni izid, v trajnih programih končni izid. Tabela 11 prikazuje izide v programu storitev institucionalnega varstva starejših oseb, pri kriznih centrih za mlade pa je mogoče identificirati izide, predstavljene v tabeli 12.

Tabela 11: Izidi v programu storitev institucionalnega varstva starejših oseb

VMESNI IZIDI

Izvajalci ocenjujejo uspešnost svojih postopkov	Oblikovan osebni načrt za upor. Priprava upor. za sprejem. Upor. sprejme bivanje v domu. Seznanjenost zaposlenih s stanjem uporabnika. Revizija načrta pri večji spremembi stanja.
Uporabniki napredujejo v naslednje stopnje programov	V domovih takih izidov ni, ker program ni zasnovan na stopnjah.
Izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi in je program končan	(Na primer:) V delovni terapiji: ... V fizioterapiji: ...

KONČNI IZIDI

Preverjanje trajnosti doseženih vmesnih ciljev	S testirani (fizioterapija, delovna terapija – oblike testov). Pregled (spremljanje) izvajanja osebnega načrta.
Opis in ovrednotenje psihičnih, socialnih in ekonomskih posledic, ki so nastale zaradi izidov programa	Urejen in zadovoljen upor. Upor. je seznanjen z zdravim načinom življenja in to upošteva pri vsakdanjih opravilih. Upor. samostojno skrbi zase čim dlje časa. Napredek oz. ohranjanje psihofizičnih aktivnosti. Vzdrževanje in izboljšanje zmoglosti za fizično aktivnost. Sprejemanje ostalih uporabnikov, zadovoljstvo.

Poleg izidov, ki jih definira program, lahko izid opredelimo tudi kot spremembo stanja, ki je nastala zaradi vključitve uporabnika ali uporabnice v program. Če določimo kriterije, po katerih ugotavljamo, ali je bil program za posameznika ali posameznico uspešen¹, lahko končni

¹ O teh kriterijih smo natančneje spregovorili že v prejšnjem poglavju, ima pa vsaka stroka in vsak program bolj ali manj izdelane lastne kriterije, po katerih ugotavlja, ali so cilji programa doseženi. Te kriterije praviloma preverjamo tako, da ugotavljamo, ali so bile dosežene spremembe pri uporabniku ali v njegovem okolju, ki jih predvideva stroka.

izid programa prikažemo kot razliko med stanjem ob vstopu uporabnika ali uporabnice v program in stanjem ob koncu programa. Ob vstopu v program pričakujemo, da bodo zaradi problemov, ki so pripeljali posameznika v program, vrednosti kriterijev najnižje. Po določenem času sodelovanja v programu naj bi se začeli kazati učinki programa, ob koncu programa pa naj bi bile te razlike največje. Za potrebe trajnega spremljanja in evalvacije izidov programov bo treba uveljaviti rutinsko zbiranje relevantnih podatkov ob vstopu in izstopu posameznih uporabnikov in uporabnic.

Tabela 12: Izidi v programu kriznega centra za mlade

VMESNI IZIDI

Vmesni izidi, na podlagi katerih izvajalec ocenjuje uspešnost, uporabnik pa lahko napreduje v naslednje stopnje programov	Kvalitetnejši odnosi v družini. Mladi pogosto šele po določenem času namestitve v KCM prvič spregovorijo o zlorabah v družini, saj dotlej še z nobenim odraslim niso vzpostavili takega odnosa, da bi si upali spregovoriti o svojih čustvih ter pripovedovati o dogajanjih v družini.
Vmesni izidi, na podlagi katerih uporabniki in izvajalci ugotavljajo doseganje zastavljenih ciljev in kdaj je program zaključen	V vseh primerih gre za individualno obravnavo. Cilji so prilagojeni vsakemu upor. posebej v skladu z njegovimi potrebami. Doseganje ciljev je razvidno iz vmesnih evalvacij in zaključnih poročil, torej iz spisa, ki ga vodimo za vsakega vključenega uporabnika.

KONČNI IZIDI

Preverjanje trajnosti doseženih vmesnih ciljev	Spremenjen način zadovoljevanja individualnih potreb posameznega člana družine in način upoštevanja potreb drugih članov. Spremenjena komunikacija in način ravnanja drug z drugim. (Oboje je razvidno iz osebnega spisa.) Če je otrok poiskal pomoč zaradi nasilja v družini ali zaradi spolne zlorabe, je pomemben dosežek že, da se je zloraba prekinila in da otrok zmore o tem spregovoriti. To mu poskušamo olajšati: <ul style="list-style-type: none"> • damo mu občutek varnosti in popolne podpore • vzpostavimo pogoje za predelavo travme • pospešimo postopke (dolgotrajnost postopkov je zelo obremenjujoča) • vplivamo na člane ožje in širše družine, odgovorne institucije in druge, da je otrok deležen konkretnih oblik pomoči, med katerimi lahko tudi izbira • vplivamo na odgovorne institucije, da otroka ne obravnavajo kot objekt (npr. za izpeljavo kazenskega postopka, ki zadosti zakonodaji) in da je deležen terapevtske pomoči. Vmesni cilji so merljivi glede na doseganje teh ciljev; rezultati so razvidni iz osebnega spisa.
--	---

Pilotska evalvacija storitve institucionalnega varstva starejših oseb je pokazala statistično pomembne spremembe stanja pri osebah pred vključitvijo v program in ob evalvaciji glede teh kriterijev:

a) Funkcionalna sposobnost:

- V enem od domov se je statistično pomembno povečala samostojnost uporabnikov pri opravljanju gospodinjskih opravil. Ob prihodu v dom jih uporabniki in uporabnice večinoma sploh niso mogli opravljati ali so jih opravljali le s pomočjo drugega. Ob evalvaciji smo ugotovili, da se je intenzivnost potrebe po pomoči pri gospodinjskih opravilih zmanjšala. Številna so lahko opravljali deloma samostojno, nekatera od tistih, ki jih ob prihodu v dom niso mogli opravljati, pa so lahko opravljali s pomočjo.
- Razširila se je njihova socialna mreža. Ob prihodu niso imeli nikogar, s komer bi se pogovorili o intimnih in osebnih stvareh, ob evalvaciji pa so imeli vsaj eno ali dve osebi za tovrstne pogovore. Podobno je bilo s številom oseb, od katerih bi si lahko sposodili denar.

b) Kvaliteta življenja:

- Ob prihodu v dom uporabniki in uporabnice niso bili ne zadovoljni ne nezadovoljni s svojim splošnim zdravstvenim stanjem. Ob evalvaciji so bili z zdravstvenim stanjem zadovoljni.

Izkušnje kažejo, da učinek vsake intervencije v življenje posameznika začne upadati po koncu te intervencije. Zato je treba najti tudi primerne načine spremljanja trajnosti učinkov po koncu programa. Programi se med sabo razlikujejo po načinu izstopa uporabnikov, stopnji anonimnosti, ki jo zagotavljajo, predvidenih učinkih in njihovi trajnosti in še po številnih drugih dejavnikih, ki so relevantni za organiziranje spremljanja uporabnikov potem, ko je program končan. Zato bi bilo vnaprejšnje predpisovanje načinov spremljanja neučinkovito in nesmiselno. Uporabne in učinkovite načine spremljanja uporabnikov in uporabnic po izstopu iz programa bo treba določiti za vsak program posebej, osnovne smernice pa zastaviti na podlagi strokovnih ugotovitev.

POVEZAVE

Pregledali smo sestavne dele Yatesovega modela. Kakor smo že poudarili, nobeden od opisanih elementov ni samemu sebi namen. Vsak program za svoje delovanje uporablja določena sredstva, ki jih usmeri v izvajanje postopkov. Postopki sprožajo, podpirajo, zavirajo ali preprečujejo različne procese bodisi pri uporabniku bodisi v njegovem okolju. Nekatere od njih načrtovalci in izvajalci programa predvidijo in jih

nameravajo spodbuditi ali preprečiti. Drugi procesi so lahko stranski produkt postopkov, njihove kombinacije ali drugih s programom povezanih dejavnikov (okolja, motiviranosti izvajalcev ipd.). Vsi procesi pa vplivajo na izide in jih tudi bolj ali manj določajo. Izidi so lahko bolj ali manj skladni s cilji, ki si jih je zastavil program. Bolj ko so izidi programa skladni s cilji programa, uspešnejši je program. Čim bolj je program uspešen pri dani količini in kakovosti porabljenih sredstev in delovne sile ali čim manjša je skupna poraba sredstev in delovne sile za doseganje določene stopnje skladnosti izidov s cilji, tem učinkovitejši je.

Najpomembnejše v Yatesovem modelu so torej povezave med elementi. Če smo ugotovili, katera sredstva program uporablja, katere postopke izvaja, kateri procesi v njem potekajo in kakšni so njegovi izidi, ga pravzaprav še nismo dokončno opisali, kaj šele da bi ga ovrednotili. Da ugotovimo, kako program deluje, in določimo njegovo kakovost, uspešnost ali učinkovitost, je torej nujno ugotoviti, kako so sredstva, postopki, procesi in izidi med sabo povezani.

Da ugotovimo, kako so elementi modela v programu povezani med seboj, je treba zbrati podatke iz dokumentacije programa, dokumentacije o uporabnikih in uporabnicah, veliko o tem lahko izvemo z intervjuji z izvajalci in uporabniki, prav pa pride tudi strokovna literatura o problemu, s katerim se program ukvarja.

Evalvatorjem se v začetni fazi opisa programa skoraj zagotovo ne bo posrečilo zbrati vseh informacij o procesih, ki oblikujejo povezave med postopki in izidi, in o sredstvih, ki so za to potrebna. Opis sredstev, postopkov, procesov in izidov mora zajati vse pomembne povezave. Pri dobri evalvaciji opis povezav ponudi jasno in realistično sliko programa, kako deluje in kako ga lahko spremenimo, da bo deloval še bolje.

ORGANIZACIJSKI DEJAVNIKI

Kakovost programa določajo tudi dejavniki iz okolja, bolj rečeno, iz konteksta dela. Zato moramo za dobro evalvacijo poleg modela CPPOA opisati in oceniti vsaj še cilje in organiziranost programa.

Glede ciljev moramo ugotoviti:

- kako jasno so zastavljeni in kako natančno so določeni,
- koliko je doseganje zastavljenih ciljev sploh izvedljivo,
- kako primeren je program, kakršen je, za uresničevanje zastavljenih ciljev.

Še natančneje pregledamo organiziranost. Ugotoviti moramo:

- kako ustrezni so notranja organizacijska struktura in organizacijski procesi v programu (kako ustrezno je vodenje in odločanje),
- kakšno je vzdušje v programu (tako v odnosih med izvajalci kakor v odnosih med samimi uporabniki in uporabnicami, zlasti pa v odnosih med uporabniki in izvajalci) in kakšen vpliv imajo uporabniki na izvajanje programa in na vzdušje v njem.

Ugotoviti moramo tudi povezovanje programa z okoljem:

- kako razvite in kakovostne so povezave z drugimi organizacijami,
- kako razvite in kakovostne so povezave z neformalnim okoljem,
- ali je javno predstavljanje programa ustrezno,
- kakšen ugled ima program v svojem okolju.

RAVNI ZBIRANJA PODATKOV

Za zanesljivo evalvacijo, ki bo omogočila izboljšati učinkovitost programa, moramo spremljati porabo sredstev, izvajanje postopkov, potek procesov in izide programa na individualni ravni za vsakega uporabnika in uporabnico posebej ter jih šele na koncu evalvacije združiti v enotne kazalce na ravni programa. Neposredno zbiranje podatkov na ravni programa ne omogoči zanesljive evalvacije. Primerjava takih podatkov med organizacijami je lahko nezanesljiva, zlasti pa neveljavna, saj ne omogoči vpogleda v dejavnike, ki se prepletajo znotraj primerjanih programov na ravni posameznikov. V mislih imamo zlasti težavnost njihovih problemov, njihovo odzivnost na določeno kombinacijo postopkov, ki so bili uporabljeni v programu, na prilagojenost kombinacije postopkov potrebam in značilnostim posameznikov in na vplive procesov, ki jih program s svojimi postopki ne more obvladati. Vsi ti in še drugi dejavniki vplivajo na izide pri posameznem uporabniku ali uporabnici, s tem pa tudi na uspešnost in učinkovitost programa. Neugodna kombinacija takih dejavnikov bi lahko poslabšala izide ali povečala porabo sredstev. Zbiranje podatkov, združenih na ravni programa, premeša te individualne vplive ter zamegli povezave med stroški, postopki, procesi in izidi. Na podlagi takih podatkov bi lahko sklepali, da sta program kot tak ali celo metoda reševanja problemov, na kateri temelji, nasploh manj uspešna ali manj učinkovita, kar pa ne bi bilo upravičeno.

Individualno zbiranje podatkov bi morali rutinsko izvajati programi sami. V prvi fazi je treba določiti model CPPO ter utrditi in izpiliti njegov

opis na podlagi podatkov na ravni programa kot celote. Ko je opis programa jasen in utrjen, je treba vpeljati zbiranje podatkov na individualni ravni, da lahko preverimo, kako poteka program, hkrati pa ugotovimo ustreznost opisa in ga po potrebi popravimo. Tako zbrane individualne podatke uporabljajo zlasti sami programi in organizacije, ki jih izvajajo, da dobijo boljši pregled nad porabo sredstev, učinkovitostjo postopkov in stopnjo doseganja zastavljenih ciljev. Zunanjim evalvatorjem lahko izvajalci predajo združene podatke, ki jih primerno razčlenijo, da omogočijo zainteresiranim realno in zanesljivo ovrednotenje.

IZVEDBA

Potem ko s pomočjo Yatesovega modela CPPO opišemo program, izvedemo prvo evalvacijo. Pri tem bi bilo sicer zelo udobno, če bi lahko izide primerjali s kakšnim vnaprej določenim standardom. Vendar se v socialnem varstvu redko zgodi, da bi celo med strokovnjaki, kaj šele med vsemi vpletenimi v program obstajal konsenz o tem, kaj so cilji posameznega programa in kateri so bolj, kateri pa manj pomembni. To velja tudi za vprašanja, kateri izidi so zaželeni in kako jih lahko zaznamo. Zato moramo najti način evalviranja, ki bo omogočil, da pridemo do smiselnih rezultatov in do veljavnih ocen tudi brez zunanjega standarda. Ta način imenujemo dialoški način evalvacije. Temu se bomo natančneje posvetili pozneje, najprej pa nekaj formalnih napotil glede zbiranja podatkov za evalvacijo.

ZBIRANJE PODATKOV

V našem modelu evalvacije je enota evalvacije program ali storitev socialnega varstva in ne organizacija, ki storitve ali programe izvaja. Pri tem sledimo modelu enotnega informacijskega sistema socialnega varstva v Sloveniji, ki ga je opisala Novak (2000: 32–33). Ta model določa kot enoto zbiranja podatkov zaokroženo transakcijo, ki je podana z razmerjem »uporabnik – storitev«. Za poročevalsko enoto postavlja izvajalca ali izvajalko programa ali storitve. To poveže uporabnika s storitvijo, ki je deležen, ali programom, v katerega je vključen. Na tako storitev ali program lahko gledamo kot na skupek postopkov, ki imajo določene cilje in jim lahko ovrednotimo izide.

To od organizacij-izvajalk zahteva, da natančneje opredelijo, katere programe ali storitve izvajajo, kar ni zmeraj enostavno. Pogosto so programi in storitve med sabo prepleteni, organizacije pa sledijo komplementarnim ciljem v smislu: »če že ne moremo doseči *a*, se bomo potrudili doseči *b*«. To seveda zaplete evalvacijo, vendar je treba take zaplete razrešiti ter doseči boljše preglednosti programov in s tem njihovo večjo obvladljivost. Večja obvladljivost omogoči, da z manjšimi napori zagotovimo boljšo kakovost.

Ko se lotimo zbiranja podatkov za evalvacijo, se moramo zavedati, da noben program ne more biti enako uspešen za vse uporabnike in uporabnice. Posamezniki se med sabo razlikujejo po teži in trdovratnosti problema, zaradi katerega so vključeni v program, po svojih sposobnostih in še po številnih drugih značilnostih. Zato bo za vsakega porabljen drugačna količina sredstev, saj moramo uporabiti različne postopke, ki vsak zase porabijo različna sredstva v različnih količinah. Tudi procesi, na katere vplivajo postopki programa, pri vsakomer potekajo različno hitro in intenzivno, zato je lahko različno dolgo tudi izvajanje potrebnih postopkov. Navsezadnje so lahko zaradi vmešavanja dejavnikov in procesov, na katere program s svojimi postopki nima vpliva, izidi različni tako od uporabnika do uporabnika kakor tudi pri samem uporabniku ali uporabnici v različnih obdobjih. Spremembe pri posamezniku ali posameznici so torej nepredvidljive.

Zato moramo pri zbiranju podatkov o izidih programa upoštevati, da nanje vplivajo različni dejavniki, tako tisti, ki jih spodbujajo ali zavirajo v programu uporabljeni postopki, kakor tudi dejavniki, na katere postopki v programu nimajo neposrednega vpliva. Uspeh ali neuspeh programa pri enem posamezniku nam torej ne zagotavlja, da bo imel enak učinek pri drugem. S programom poskušajo izvajalci razrešiti probleme, ki jih naslavlja, v skupini uporabnikov in uporabnic; program mora torej na nekaterih področjih življenja uporabnikov in uporabnic pripeljati do izboljšanja. Če se mu posreči, se mora to odražati v spremembi povprečne ocene kakovosti teh področij življenja v vsej skupini. Kadar take spremembe ni, program ne usmerja procesov k izboljšanju življenja uporabnikov in uporabnic. Učinke programa moramo torej ugotavljati iz skupne ocene vseh uporabnikov in uporabnic, ki so zaključili program, ali vsaj iz njihovega reprezentativnega vzorca.

NAČIN OCENJEVANJA

Ko je program primerno opisan in so podatki o njegovem delovanju in učinkih zbrani, evalvacija še ni končana. Evalvacija ni popolna, če ne poda ocene evalviranega programa, ki omogoči njegovo izboljšanje. Zato morajo evalvatorji oceniti pomembne razsežnosti evalviranega programa.

Pri tem naletimo na težavo, ki smo jo že omenili, namreč, da ni standardov, s katerimi bi se strinjali vsi vpleteni v program. Vsaka skupina vpletenih ima svoj pogled na to, kako program deluje, kakšni so njegovi cilji in nameni ter kako opredeliti, kaj so ugodni izidi programa. Ti pogledi se pogosto ne skladajo, včasih so si celo v konfliktu. V tem primeru tudi evalvatorji postanejo zgolj posebna skupina ali kategorija vpletenih v program, katerih prednost je mogoče le ta, da imajo znanje, potrebno za preverjanje različnih hipotez. Zato obstaja nevarnost, da bodo tudi njihove ocene pristranske in da bodo eno skupino vpletenih (na primer financerje ali izvajalce) bolj upoštevali kakor druge.

Kakor smo poudarili, so ocene evalvatorjev nujno subjektivne, odvisne od zornega kota, podvržene interesom, simpatijam in antipatijam do različnih skupin vpletenih in različnim drugim vplivom. Za veljavnost evalvacije je pomembno, da zagotovimo čim bolj nepristranske ocene in stabilne kriterije ocenjevanja. Zato zagovarjamo dialoški prijem, pri katerem mora sodelovati več zunanjih ocenjevalcev (vsaj dva), v evalvacijsko skupino pa moramo pridobiti tudi člane evalviranih organizacij, še bolje, vseh pomembnih skupin vpletenih. V dialoški evalvaciji poskušamo zagotoviti, da pomembne vidike posameznega programa samostojno ocenjuje več ocenjevalcev, ki zastopajo posamezne skupine vpletenih v program, in evalvatorjev, ki prihajajo »od zunaj«, ki torej pred evalvacijo niso bili vpleteni v program.

Ocene, ki jih podajo različni ocenjevalci, nato med sabo primerjamo in ugotovimo, v čem se strinjajo, kar lahko vzamemo za dober približek realne ocene določene lastnosti programa, in v čem se njihove ocene razlikujejo, kar nakazuje nezanesljivost ocenjevanja. Ta nezanesljivost je lahko posledica nejasnih kriterijev ali pa razlik v zornih kotih ocenjevalcev, zlasti med poudarki, ki jih različni ocenjevalci pripisujejo posameznim elementom kriterijev.

Razlike med ocenami ocenjevalcev nato skupaj z njimi prediskutiramo, pri čemer vsak ocenjevalec poda argumente za svojo oceno. Na

podlagi take diskusije lahko ocenjevalci postavijo ocene, s katerimi se vsi dovolj strinjajo, da jih lahko zagovarjajo. S tem postopkom zagotovimo intersubjektivnost ocen in najvišjo možno stopnjo objektivnosti v danih okoliščinah. V dialoški evalvaciji se torej trudimo vzpostaviti dialog med ocenjevalci, ki predstavljajo vpletene, v njem pa razjasnimo razloge za opaženo stanje in poiščemo možne izboljšave.

Drugi ukrep za zagotavljanje veljavnosti ocen v evalvaciji je vezanje ocenjevanja na konkretne razlike med programi. Programov ne primerjamo z abstraktnim standardom ali idealnim stanjem, za katerega smo že rekli, da o njem navadno ne obstaja dovolj trden konsenz, temveč z drugimi konkretnimi programi. To dosežemo tako, da evalviramo vsaj dva primerljiva programa hkrati. S tem zagotovimo primerljivost ocen in njihovo smiselnost in razumljivost. Obenem na tak način spodbudimo komunikacijo med organizacijami-izvajalkami programov o njihovih izkušnjah, problemih in rešitvah, ki so jih našle tako glede same evalvacije kakor tudi glede svojega delovanja.

Udeležba pri tako zastavljene evalvaciji je lahko bolj ali manj obsežna. Sodeluje lahko več organizacij. Prav tako se lahko vanjo vključi več zunanjih evalvatorjev. Za vsako sodelujočo organizacijo je zadolžen po en zunanji evalvator, ki pomaga pri zbiranju podatkov znotraj organizacije, za katero je zadolžen, in za izdelavo njene predstavitev.

Najpreprostejši scenarij tako zastavljene evalvacije bi bil scenarij za izvedbo evalvacije dveh programov, ki zahteva dva usposobljena evalvatorja. Vsak od njiju za program, za katerega je zadolžen:

- pridobi delavca v programu, da sodeluje pri ocenjevanju programa kot njegov predstavnik,
- ob pomoči tega predstavnika zbere relevantne podatke o evalviranem programu,
- napiše predstavitev tega programa na podlagi podatkov, relevantnih za ocenjevanje organizacij.

Vsak od štirih udeležencev evalvacije (dva evalvatorja in po en sodelavec vsakega obravnavanega programa) najprej sam oceni oba programa po relevantnih razsežnostih (gl. ocenjevalni list za evalvatorje v prilogi 9) na podlagi predstavitve in svojih izkušenj z organizacijo. Tako dobimo štiri ocene za vsako organizacijo, ki pokrivajo različne stopnje izkušenj z evalvacijo in z evalviranima programoma (oceni usposobljenih evalvatorjev in oceni praktikov v programu, oceni ljudi,

ki imata izkušnjo s programom, in oceni ljudi, ki program poznata le na podlagi predstavitve, in podobno).

Podatke in ugotovitve evalvatorji najprej predebatirajo med sabo, nato pa jih predstavijo evalviranim organizacijama in naročnikom evalvacije.

Na podlagi diskusije o rezultatih ocenjevanja in predlogov za rešitve, ki so se v njej izkristalizirali, in na podlagi predstavitev napišejo skupno evalvacijsko poročilo, v katerem ocenijo vsak program in, če je potrebno, podajo predloge za izboljšanje. Prav tako ocenijo postopek evalvacije in predlagajo morebitne izboljšave tudi zanj. Tako izvedena evalvacija prispeva h komunikaciji med programi, k boljšemu delu v programih, pa tudi k boljšim postopkom evalvacije.

5. POGlavJE

OVIRE PRI IZVAJANJU EVALVACIJE

V prejšnjem poglavju smo obdelali postopek priprave za evalvacijo, ki zagotavlja poenoten opis programov v socialnem varstvu, ta pa omogoči primerjavo med njimi. Taka evalvacija ni omejena zgolj na en program. Pri pripravi postopka smo upoštevali različne situacije, ki lahko nastanejo pri izvedbi programa in lahko negativno vplivajo na izvedbo evalvacije. S predlaganim enotnim sistemom evalvacije na področju socialnega varstva se poskušamo izogniti problemom, ki so jih imeli evalvatorji programov na tem področju do zdaj. Naš sistem kombinira teorijo in prakso na način, ki zagotavlja uspešno in v odločanje usmerjeno evalvacijo. Po teoretski plati upošteva napotke za oblikovanje dobrega raziskovalnega modela (Cheetham, Fuller, McIvor, Petcha 1992: 135–138):

- *Proučevanje rezultatov in ciljev programov.* Pri tem se osredotočimo na to, kako vsebina in kontekst izvajanja storitev vplivata na uporabnike (izboljšanje uporabnikovih virov, zdravja, obnašanja ...). Katere izide bomo proučevali, je deloma odvisno od občinstva, ki mu je evalvacija namenjena.
- *Pluralistična perspektiva.* Pozornost posvetimo izkušnjam in zaznavam vpletenih subjektov (uporabnikov, skrbnikov, strokovnih delavcev, menedžerjev, politikov).
- *Proučevanje glavnih procesov, ki potekajo v programu.* Podrobno opišemo skladnost med načrtovano vsebino in obliko postopkov (intervencij) in njihovo dejansko izvedbo. Proučevanje procesov lahko vključuje podrobno analizo načinov, po katerih se izvaja pomoč, sloga in značilnosti izvajalcev pomoči, odnosa med tistimi, ki prejemajo pomoč, in tistimi, ki jo izvajajo. Če ne proučimo procesov, ki potekajo v programu, in ne opišemo podrobno uporabljenih postopkov, ne moremo vedeti, kako uspešno ponoviti storitev in kako se izogniti napakam. Če so rezultati programa v nasprotju s tistim, kar smo pričakovali, preverimo skladnost uporabljenih postopkov s teoretskim izhodiščem in načrtom.

- *Proučevanje stroškov storitve.* To je v glavnem prioriteta politikov in menedžerjev, ko se morajo odločiti o najbolj koristni uporabi virov, ki so jim na voljo. Vidik stroškov storitev je v nekaterih primerih pomembnejši, denimo, ko primerjamo uspešnost inovativnih in bolj tradicionalnih storitev ali ko primerjamo različne metode za reševanje podobnih problemov. Bistveno je, da je analiza stroškov storitev povezana z analizo uspešnosti, tako da politične in praktične odločitve ne temeljijo samo na izdatkih, ampak tudi na primerjavi uspešnosti.
- *Objavljanje rezultatov evalvacije.* Že pri načrtovanju evalvacije moramo razmisliti, na kakšne načine bomo objavili rezultate evalvacije. Preden sprejmemo sklep, da so rezultati evalvacije točni ali pomembni, jih moramo pokazati ekspertom.

Praktično usmeritev predlaganega modela evalvacije uveljavimo tako, da pri zastavljanju kriterijev za evalvacijo konkretnih programov in pri njihovem opisu upoštevamo konkretne izkušnje izvajalcev in uporabnikov programov.

Postopek evalvacije seveda še ni popolnoma dodelan in ga ne bo mogoče dodelati, ne da bi ga temeljito preizkusili v praksi. Pri tem lahko pričakujemo številne probleme. Pilotske evalvacije, ki smo jih izvedli, potrjujejo izkušnje drugih evalvatorjev, da priprava in izvedba evalvacije skoraj nikoli ne poteka brez težav. Cheetham, Fuller, McIvor in Petch (1992: 133) glede tega opozarjajo, da mora izvajalec evalvacije razumeti, da je delovanje programov v socialnem varstvu kompleksna interakcija med akterji, ki imajo različne odgovornosti in pričakovanja. Te odgovornosti in pričakovanja so lahko med sabo v konfliktu. Tudi naloge pogosto ne morejo biti trdno določene, ampak se med procesom pogosto spreminjajo. Zato je na tem področju zelo težko vnaprej predpisati standardne odzive, saj ti pogosto ne dajo predvidenih rezultatov. Tudi viri, ki so na programom razpolago, so pogosto nezadostni. To je po mnenju Cheethama, Fullerja, McIvorja in Petcha temeljni kontekst evalvacijskih raziskav in hkrati izziv za evalvatorje, da izdelajo primeren načrt za njihovo izvedbo. Iz kompleksne situacije morajo izluščiti informacije, ki so pomembne za oceno in izboljšanje programov, pa čeprav s tem tvegajo, da bodo zaradi poenostavljanja zanemarili katerega od vidikov evalviranega programa. Izbira in prilagajanje raziskovalnih metod proučevanemu programu in prepoznavanje omejitev teh metod

je nujni sestavni del evalvacije in drugih raziskav. Zato nekateri menijo, da evalviranje nima smisla in da je le zapravljanje denarja. Drugi pa menijo, da pomen socialnega varstva kot sfere družbenega delovanja, bogastvo oblik dela v njej in vprašanja, ki jih sproža, ne le opravičujejo evalvacijske raziskave, ampak jih celo zahtevajo.

Evalvacijo v idealnem primeru izvajamo zato, da bi pridobili informacije, na podlagi katerih lahko zagotovimo najboljše možne storitve. Vendar, kakor poudarita Royse in Thyer (1996: 232), udeleženci v evalvaciji ne smejo biti naivni in verjeti, da so prizadevanja za evalvacijo programa imuna na politične procese in pritiske. Evalvacija zmeraj poteka v okolju, v katerem je uveljavljeno določeno ravnotežje moči. Zahteva evalvacije po enakopravnem sodelovanju vseh vpletenih v evalvirani program bolj ali manj nujno zveni kot zahteva po spreminjanju ali celo rušenju tega ravnotežja. Zlasti vodilni kadri zato radi trdijo, da evalvacija ni potrebna, če program deluje dobro. Zanje je program neproblematičen, rezultati pa nevprašljivi. Včasih spodkopavajo prizadevanja za evalvacijo in tistim, ki izvajajo evalvacijo, pripišejo slabe namene in politične motive. Pogosto jim očitajo nestrokoven pristop in neupoštevanje stroke.

Zgodí se, da kakšne skupine ali posamezniki poskusijo izkoristiti evalvacijo za uveljavljanje svojih interesov. Seveda lahko obstajajo različni motivi za evalvacijo, na primer, znebiti se neugodnega vodje, zamenjati osebje, spremeniti program, da bo v korist le določenim uporabnikom, ipd. Evalvacija je lahko grožnja za tiste, ki jih evalviramo. Lahko je stvarna ali namišljena, vsekakor pa se ji evalviranci pogosto upirajo, očitajo evalvatorjem pristranskost in nestrokovnost, ovirajo zbiranje podatkov itn. Kot ugotavljajo Chambers, Wedel in Rodwell (1992: 11), je to, da se ljudje v organizaciji upirajo evalvaciji, razumljivo, saj lahko rezultati negativno ali nepredvidljivo vplivajo na delovno življenje oseb, prijateljev ali skupin, ki so jim lojalni.

Muscatello (po Royse, Thyer 1996: 232–233) je zapisal, da politične vplive na evalvatorje zasledimo že v tem, da mora evalvator sodelovati z menedžerjem in zagotoviti, da so sklepi in priporočila v skladu s politično situacijo in z realno politiko organizacije, njenega okolja in njenih strategij. Če do takega procesa usklajevanja ne pride, je veliko težje upoštevati priporočila evalvacije v praksi, zato evalvacija nima učinka, s tem pa izgubi tudi svojo vrednost za organizacijo.

Na evalvatorja pritiskajo tudi izvajalci programov, ki želijo, da pokaže, da je program uspešen. Ker se bojijo izgubiti vire financiranja, bi radi, da so tudi negativne ugotovitve zapisane na tak način, da predstavijo program v kar se da ugodni luči.

Royse in Thyer (*op. cit.*: 235–238) priporočata, da tisti, ki izvaja evalvacije na politično vodenih področjih, upošteva nekaj smernic. Zlasti mora ohraniti neodvisnost, četudi bodo pritiski, naj prikroji rezultate, da bo program prikazan v boljši luči. V ta namen mora evalvator že na začetku omeniti, da bodo nekateri rezultati pozitivni, nekateri pa negativni. Neodvisnost bomo povečali, če bomo pri pogajanjih o pogodbi vztrajali, da imamo kot avtorji poročila o evalvaciji pravico odločati, kaj bo v njem pisalo. Naslednja smernica se nanaša neposredno na pogajanja o pogodbi. Že pred izvedbo evalvacije je treba narediti dober osnutek pogodbe, v kateri so navedeni namen evalvacije, roki, naročnikova pričakovanja o tem, kakšen bo končni izdelek, metodologija, proračun in kdo bo pred objavo pregledal rezultate. Pomembno je tudi, da pojasnimo namen evalvacije in metodologije osebu in drugim udeležencem in si zagotovimo sodelovanje pri pridobivanju podatkov za evalvacijo iz kar največ različnih virov.

Evalvatorji so (tako kot drugi raziskovalci, zlasti na področju družboslovja) vedno izpostavljeni pritiskom javnosti in politike. Pri tem so mogoči najmanj štirje modeli odnosa med empirično raziskavo in politiko (Smith, Smith, Blumer po Cheetham, Fuller, McIvor, Petch, 1992: 126):

- *Inženirski model*. Raziskava je tehničen proces, ki raziskuje rešitve za specifične probleme, ki jih zastavijo naročniki, navadno politiki, ki odločajo.
- *Model političnega računa*. Izhodiščna točka raziskave je sedanji socialni problem, namen pa je zavestno reformističen. Raziskovalec poskuša povezati svoje vrednostne izbire z objektivnimi metodami zbiranja podatkov, da bi vplival na politično področje, ki ga obravnava.
- *Model osvetljevanja*. Raziskovalec ne vpliva na politiko neposredno, temveč zagotavlja vpogled, ki čez čas vpliva na to, kako oblikovalci politike razumejo problem in želeno rešitev.
- *Vrednostno-kritični model*. Raziskovalec izhaja iz povezanosti politične akcije in raziskovanja in poskuša odkriti latentne predpostavke

in vrednote, ki določajo obe področji, da bi preveril paradigme, na katerih so zasnovane politike in znanje za politiko.

Avtorji menijo (*op. cit.*: 127), da je evalvacijska dejavnost največkrat blizu inženirskemu modelu. Naročnik pove, kaj želi, pogodbenik to izvede (če zna) in naročnik plača. Ta model v skrajni obliki prisili raziskovalce, da se podredijo perspektivi naročnika, tudi če ne želijo. To velja zlasti za prvo generacijo evalvacij, ki smo jo opisali v uvodu. Poznejše generacije poskušajo preseči ta pogled. Tudi postopek, ki ga predlagamo sami, je bliže modelu osvetljevanja in vrednostno-kritičnemu modelu.

Royse in Thyer (1996: 307–313) opozarjata, da so problemi, ki nastajajo pri evalvaciji, pogosto posledica napak pri pripravi načrta in izvedbi evalvacijskih (in tudi drugih) raziskav. Med temi napakami so:

- *Nerazumevanje, zakaj je pomemben pregled literature in obstoječih virov.* Literature z relevantnega področja ne pregledujemo zato, da bi jo kritizirali, temveč da se seznanimo s tem, kaj je že zapisanega o problemu.
- *Premajhen vzorec.* Majhen vzorec je problem, na primer, če evalvator predpostavlja, da so uporabniki in uporabnice, ki vstopijo v program v določenem obdobju leta, reprezentativni za vse uporabnike in uporabnice, ki vstopijo v program v različnih obdobjih.
- *Nezadostna informiranost o merskih instrumentih.* Če smo v literaturi našli merski instrument, to še ne pomeni, da ga lahko kar uporabimo. Vedeti moramo, ali je zanesljiv in ali je katera študija že pokazala njegovo veljavnost.
- *Napaka opuščanja kontrolne skupine.* Včasih evalvator zavrne uporabo kontrolne skupine, ker meni, da je neetično tej skupini odrediti intervencijo. Vendar lahko oblikujemo kontrolno skupino, ne da bi ji odvzeli možnost, da je deležna obravnave.
- *Predstavitev vrednosti meritev po posameznikih.* Evalvator mora zbrati in povzeti podatke, zato ni treba informirati bralcev poročila o rezultatih vsakega posameznega subjekta. Namesto tega je bolje pokazati povprečje rezultatov po posameznih skupinah.
- *Nenatančnost razlage.* Evalvator pogosto misli, da so postopki, ki jih je uporabil, jasni. V resnici mora udeležencem vse podrobno pojasniti (na primer, kaj natančno pomeni, da je »anonimnost zagotovljena«).

- *Preveč posploševanja.* Rezultatov evalvacije enega samega programa ne moremo posplošiti na vso državo.
- *Neskladnost z dosedanjimi raziskavami.* Zgodi se, da evalvator opravi analize, ki niso relevantne, ker ni pregledal literature o problemu. Analiziramo lastnosti, ki so relevantne za obravnavani problem. Kaj je relevantno in kaj ne, pa je najlažje določiti na podlagi pregledane literature.

Pri načrtovanju in izvajanju pilotskih evalvacij za oblikovanje enotnega sistema evalviranja socialnovarstvenih programov smo naleteli tudi na te probleme. V glavnem smo jih sicer predvideli, konkretnih problemov pa ni bilo mogoče napovedati in smo jih lahko reševali šele, ko so se pojavili.

Opazen problem je nastal s financiranjem evalvacij, zlasti stroškov zbiranja podatkov (kopiranje vprašalnikov, poštni stroški, stroški razmnoževanja anket, delo anketarjev, vnos in logična kontrola podatkov itn.). Financiranje evalvacij v socialnem varstvu v Sloveniji še ni ustrezno urejeno. Evalvacija je sicer vedno bolj zaželeno in bo najverjetneje postala obvezna, sredstva zanjo pa niso predvidena, saj je predpisi ne upoštevajo kot sestavnega dela programa. V ZDA in nekaterih drugih državah je v finančnih načrtih organizacij praviloma predvidenih dodatnih 10 do 20 odstotkov vseh stroškov programa za evalvacijo. Dokler v Sloveniji ne bo predvidenih sredstev za evalvacijo dela in storitev, bo vsaka sistematična evalvacija na tem področju prej ali slej naletela na finančne probleme. Tudi zato je bila doslej večina evalvacij na področju socialnega varstva v Sloveniji, ki so zajele več organizacij hkrati, izvedena v obliki raziskovalnih projektov. Stroške samoevalvacije pa naj bi organizacije, ki jo opravljajo, krile iz sredstev, namenjenih delovanju organizacije.

Problem, ki smo ga morali pri pripravi pilotskih evalvacij stalno reševati, je zagotavljanje pripravljenosti nadrejenih za podporo pri izvedbi evalvacije. Pri tem se je poleg problema s stroški pojavilo tudi prepričanje, da evalvacija pravzaprav ni potrebna, saj program »deluje dobro«. Pojavil se je tudi pomislek, da bo evalvacija vzela delavcem preveč časa in bo zato ovirala izvajanje dejavnosti. Pristanek na evalvacijo so nadrejeni pogosto jemali kot uslugo raziskovalcem. Vodilni torej v glavnem ne vidijo potrebe po evalvaciji. Pokazati jim moramo, da lahko na podlagi tukaj predlaganega modela organizirajo samoevalvacijo, ki

jim bo omogočila, da delovanje in učinke programa predstavijo javnosti, probleme pa pravočasno ugotovijo in odpravijo.

Tudi delavci v programih so poudarjali dodatno obremenitev, ki jih je doletela zaradi zbiranja podatkov za evalvacijo. To je treba seveda upoštevati in najti rešitve za dodatno nagrajevanje ali razbremenitev delavcev, ki so vključeni v zbiranje podatkov in ocenjevanje. Nekateri izvajalci so bili zadržani do predlaganega modela, češ da »vse gleda skozi denar«. Imeli so občutek, da evalvacija ne upošteva dovolj njihovega znanja in izkušenj. Toda prav znanje in izkušnje delavcev so v predlaganem modelu neprecenljivi pri opredeljevanju postopkov programa in pri ugotavljanju procesov, ki jih spodbuja ali preprečuje. To moramo predstaviti delavcem že pri načrtovanju evalvacije njihovih programov.

Ti problemi so neizogiben del odporov ob uvajanju novih obremenitev, ki jih zahteva sistematična evalvacija. Pokažejo pa tudi, da še vedno ne posvečamo dovolj pozornosti kvaliteti programov v socialnem varstvu in se ne zavedamo vloge, ki jo lahko ima evalvacija za njeno izboljšanje. Zunanjo evalvacijo v socialnem varstvu še zmeraj obravnavamo zlasti kot obliko nadzora, inšpekcije. Ne zavedamo se še povsem, da je poglobljena funkcija evalvacije in samoevalvacije, da zagotovi potrebne informacije, ocene in napotke za boljšo kvaliteto dela v danih okoliščinah in da odkrije, kateri dejavniki vplivajo na izvajanje programov. Evalvacija je v okviru zagotavljanja kvalitete tudi priložnost, da organizacije prikažejo kvaliteto svojega dela, se pohvalijo z njo in opozorijo na zunanje ovire, ki jim onemogočajo še boljše delo in na katere nimajo vpliva. Seveda evalvacija ne doseže namena, če ne upoštevamo in ne uporabimo njenih rezultatov ali če dopuščamo ne-kvalitetne evalvacije, ki ne omogočijo boljšega izvajanja programa.

Neurejeno financiranje evalvacij sili evalvatorje, da vsakokrat znova koncipirajo probleme, zberejo in obdelajo podatke ter se pogajajo o okvirih evalvacije. Taka evalvacija ostaja posnetek trenutnega stanja in ima vrednost zlasti kot ovrednotenje dela do te evalvacije. Lahko opozori na večje probleme, vendar ne da informacij, ki bi omogočile odločanje o manjših izboljšavah, na podlagi katerih bi izboljšali delo. Trajnega samoevalviranja programov, ki bi to omogočilo, v Sloveniji praktično ni. Zato moramo v vsako evalvacijo vložiti veliko več sredstev in navora, kakor če bi organizacije rutinsko zbirale in obdelovale

podatke, potrebne za evalvacijo. Taka evalvacija zahteva več sredstev in časa, kot bi bilo treba, in je torej stroškovno neučinkovita.

Eden od namenov predlaganega enotnega sistema evalvacije na področju socialnega varstva je zagotoviti stalno spremljanje in izboljševanje kvalitete dela in storitev s pomočjo enotno organizirane samo-evalvacije, ki bo tudi podlaga za realno in veljavno zunanjo evalvacijo. Da bi to zagotovili, je treba podatke zbirati kontinuirano, za to pa je treba zagotoviti sredstva. V končnem izračunu bi bila ta sredstva bolj učinkovito porabljena kot pri sedanjem načinu evalviranja, hkrati pa bi s tem omogočili boljše delo in nagrajevanje učinkovitejših in uspešnejših programov.

S predlaganim enotnim sistemom poskušamo rešiti te probleme. Naš namen je omogočiti boljšo primerljivost programov v socialnem varstvu, zlasti pa med njihovimi evalvacijami. Kakor smo že večkrat povedali, mora biti glavni namen evalvacije in samoevalvacije, da zagotovi informacije, ki so potrebne za kvalitetno delo programov, to pa je mogoče le, če lahko primerjamo programe in jim pomagamo pri izmenjavi koristnih informacij. Predlagani sistem omogoči tudi način izražanja izidov, s katerim organizacije lažje prikažejo kvaliteto svojega dela in se pohvalijo z njo. Prav tako jim pomaga opozoriti na zunanje ovire, ki jim onemogočajo še boljše delo in na katere nimajo vpliva. Z uporabo predlaganega enotnega sistema evalviranja bodo rezultati evalvacij v socialnem varstvu bolje predstavljeni. Tako bo večja tudi možnost, da bodo dejansko uporabljeni. Model, ki smo ga opisali, je ogrodje za sistem evalviranja v socialnem varstvu, s katerim bomo lahko primerjali programe, hkrati pa kar najbolj upoštevali njihovo različnost ne samo glede skupin, ki so jim namenjeni, ampak tudi glede namenov in ciljev programov in sredstev, potrebnih za njihovo uspešno izvajanje.

PRILOGA 1

MERJENJE KAKOVOSTI ŽIVLJENJA

UPORABNIKOV SOCIALNOVARSTVENIH

PROGRAMOV

V prilogah, ki sledijo, so splošni vprašalniki. Vprašalniki, ki smo jih prilagodili posebej za domove za stare in krizne centre za mlade, so dostopni pri avtorjih.

Tukaj zaradi prostorske ekonomije uporabljamo moški spol. Pri aplikaciji vprašalnikov priporočamo uporabo obeh.

Šifra uporabnika: _____
 Lokacija (naziv organizacije, enota): _____
 Datum: _____
 Začetek izpolnjevanja vprašalnika (ura): _____
 Ime tistega, ki opravlja intervju: _____

Če uporabnik ZAVRNE razgovor, prosimo navedite razlog oz. razloge in TUKAJ KONČAJTE.

1. OSEBNI PODATKI O UPORABNIKU

Starost: _____ let

Spol: Moški Ženska

Dokončana stopnja rednega izobraževanja:

- a) OŠ ali manj
- b) poklicna
- c) srednja
- d) višja
- e) visoka ali več

2. SPLOŠNO POČUTJE

2.1. Če danes pogledate svoje življenje kot celoto, kako bi ga ocenili?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v ta program, bi lahko rekli, da je sedaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

3. DELO IN IZOBRAŽEVANJE

3.1. Kaj od naštetega opiše vašo sedanjo delovno aktivnost?

- 1 - opravljam plačano delo
- 2 - opravljam priložnostno plačano delo
- 3 - se šolam
- 4 - sem brezposeln
- 5 - sem delovno nezmožen
- 6 - sem upokojen
- 7 - opravljam neplačana gospodinjska dela, skrbim za otroke in druge osebe
- 8 - drugo
- 88 - ne vem
- 99 - brez odgovora

3.2. Če ste zaposleni, kakšen poklic opravljate?

3.2a. Ali se izobražujete (hodite v šolo, študirate)? DA NE NE VEM

3.3. Koliko ur na teden delate (ste na šoli)?

3.4. Koliko zaslužite na mesec?

Kako zadovoljni ste:

3.5. S svojo službo (prilagojenim delovnim mestom, študijem, delovno terapijo)?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

3.6. S plačilom, ki ga prejimate?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

3.7. Če ste nezaposleni ali upokojeni, kako ste zadovoljni s svojim statusom?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

4. PROSTI ČAS / PARTICIPACIJA

Ste v zadnjih štirinajstih dneh:	DA	NE	Ne vem
4.1. šli gledat ali igrat kakšen šport?	1	2	3
4.2. šli nakupovat?	1	2	3
4.3. se peljali z avtobusom, avtom ali vlakom, če ne upoštevamo prevoзов v službo in nazaj?	1	2	3
4.4. gledali televizijo ali poslušali radio?	1	2	3
4.5. Se je v zadnjem letu zgodilo, da bi si želeli več prostočasnih aktivnosti?	1	2	3

Koliko zadovoljstva vam prinaša:

4.6. Tisto, kar počnete doma?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

4.7. Tisto, kar počnete zunaj doma?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

4.8. Gledanje televizije, poslušanje radia?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

4.9. Se ukvarjate s kakšnim hobijem? DA NE

Naštejte, prosim:

4.10. Ste včlanjeni v kakšno društvo ali drugo organizacijo? DA NE

Naštejte, prosim:

5. VERA

5.1. Bi nam zaupali, katere vere ste?

a) rimsko katoliške	d) protestantske
b) muslimanske	e) druge
c) pravoslavne	f) nobene
	g) ne želi odgovoriti

5.2. Če ste verni, kako pogosto ste se udeleževali verskih obredov v preteklem mesecu?

Kako zadovoljni ste:

5.3. S tem, kako vam pomaga vaša vera in njeni nauki (vaše prepričanje)?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

5.4. S tem, kako pogosto lahko obiskujete verske obrede?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

6. FINANCE

6.1. Kakšen je vaš celotni mesečni prihodek?

6.2. Katero (če sploh) denarno pomoč prejimate? (naštejte)

6.3. So vam v preteklem letu zavrnilo prošnjo za prejemanje kakšne denarne pomoči?
DA NE NE VEM

6.4. Približno koliko več denarja na mesec bi potrebovali, da bi lahko živeli tako, kot si želite?

6.5. Vam je v zadnjem letu kdaj zmanjkalo denarja, da bi si privoščili vsakdanje užitek?
DA NE NE VEM

Kako zadovoljni ste:

6.6. S svojim finančnim stanjem?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

6.7. S količino denarja, ki ga lahko potrošite za vsakdanje užitek?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

7. STANOVANJSKE RAZMERE

7.1. Kje stanujete?

a) v posebnem zavodu	i) v najemniškem stanovanju
b) v domu za ostarele	j) v lastni hiši ali stanovanju
c) v drugem zavodu ali instituciji	k) pri starših
d) v varovanem stanovanju	l) pri otrocih
e) v varni hiši	m) pri drugih sorodnikih
f) v zavetišču	
g) v terapevtski skupnosti	n) nikjer
h) v drugi obliki organiziranega bivanja	o) drugo:

7.2. Koliko časa že živite tukaj? _____ let, _____ mesecev.

7.3a. Koliko drugih ljudi še živi tu? _____

7.3b. Imate lastno sobo, v katero lahko drugi vstopijo le z vašim dovoljenjem? DA NE NE VEM

7.4. Ste se v zadnjem letu kdaj želeli preseliti ali izboljšati svoje stanovanjske razmere, pa tega niste mogli storiti? DA NE NE VEM

Kako zadovoljni ste:

7.5. S stanovanjskimi pogoji tu?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

7.6. S stopnjo neodvisnosti, ki jo imate tukaj?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

7.7. S stopnjo oz. količino vpliva, ki ga imate na dogajanje in življenje tukaj?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

7.8. Z ljudmi, s katerimi živite tukaj?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9.9. S stopnjo zasebnosti, ki jo imate tukaj?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9.10. Z možnostjo, da bi živeli tukaj dalj časa?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9.11. Z možnostjo, da bi živeli v instituciji (zavodu, domu, bolnišnici)? (Če je to vprašanje smiselno)

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

8. ZAKONITOST IN VARNOST

8.1. Ste bili kdaj	DA	NE	Ne vem
a) obtoženi kaznivega dejanja?	1	2	3
b) napadeni, zmerjani, tepeni, nadlegovani ali kako drugače žrtev nasilnega dejanja?	1	2	3
c) vas je kdo od vaših bližnjih zmerjal, žalil, zasmehoval, ali omalovaževal?	1	2	3
d) vas je kdo od vaših bližnjih udaril, tepel ali kako drugače fizično ogrožal?	1	2	3
8.2. Se je kdaj zgodilo, da bi hoteli dobiti pomoč policije ali pravne službe, pa je niste mogli dobiti?	1	2	3

Kako zadovoljni ste:

8.3. S svojo osebno varnostjo na splošno? (Se osebno počutite varne?)

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

8.4. Z varnostjo soseske, v kateri živite?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9. DRUŽINSKI ODNOSI

9.1. Kakšen je vaš zakonski stan?

a) poročeni	d) ovdoveli
b) v izvenzakonski zvezi	e) razvezani
c) samski	f) drugo:

9.2. Koliko otrok imate? _____

9.3. Kako pogosto imate stike s sorodniki?

a) vsak dan	e) manj kot 1x letno
b) vsaj enkrat tedensko	f) nikoli
c) vsaj enkrat mesečno	g) nimam sorodnikov
d) vsaj enkrat letno	
	h) ne vem

9.4. Ste bili v zadnjem času v večjih konflikth s katerim od članov družine? DA NE NE VEM

Kako zadovoljni ste :

9.5. s svojo družino na splošno?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9.6. S količino kontaktov, ki jih imate s sorodniki?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

9.7. S svojim zakonskim življenjem (za vse, ki imajo stalno partnersko razmerje)?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

10. DRUŽABNI STIKI

Ljudje se razlikujemo po tem, koliko prijateljev potrebujemo.

	DA	NE	Ne vem
10.1. Bi lahko zase trdili, da ste oseba, ki zmore brez prijateljev?	1	2	3
10.2. ilmate »najboljšega prijatelja / prijateljico«? (To je nekdo, ki vas zelo dobro pozna.)	1	2	3
10.3. Imate prijatelja / prijateljico, h kateremu / kateri se lahko obrnete po pomoč, kadar jo potrebujete?	1	2	3
10.4. Ste se v preteklem tednu obiskali s prijateljem / prijateljico?	1	2	3
10.4.a. JJe kdo od zgoraj naštetih prijateljev/prijateljic uporabnik ali delavec te organizacije?	1	2	3

Kako zadovoljni ste:

10.5. Z načinom, kako se razumete z drugimi ljudmi?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

10.6. S številom prijateljev, ki jih imate?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

10.7. S številom prijateljev, ki jih imate izven te organizacije?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

11. ZDRAVJE

Ste v preteklem letu:	DA	NE	Ne vem
11.1. bili pri zdravniku zaradi telesne bolezni?	1	2	3
11.2. bili v bolnišnici zaradi telesne bolezni ?	1	2	3
11.3. jemali zdravila za telesne bolezni ?	1	2	3
11.4. bili pri zdravniku zaradi živcev?	1	2	3
11.5. bili v bolnišnici zaradi živcev?	1	2	3

11.6. jemali zdravila za živce?	1	2	3
11.7. Imate kakšno telesno težavo, ki vas ovira pri gibanju?	1	2	3

11.8. Se je v preteklem letu zgodilo, da ste želeli pomoč zdravnika ali drugega strokovnjaka, pa je niste mogli dobiti? DA NE NE VEM

Kako zadovoljni ste:

11.9. S svojim splošnim zdravstvenim stanjem?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

11.10. S tem, kako pogosto morate k zdravniku?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

11.11. S stanjem svojih živcev?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

Ste v preteklem mesecu kdaj občutili:	DA	NE	Ne vem
11.12. zadovoljstvo, da ste nekaj dobro opravili?	1	2	3
11.13. da vam gre vse kot po maslu?	1	2	3
11.14. ponos, ker vas je nekdo pohvalil, da ste nekaj dobro naredili?	1	2	3
11.15. posebno zanimanje ali navdušenje nad nečim?	1	2	3
11.16. da ste »glavni«?	1	2	3
11.17. da ste preveč nemirni ali vznemirjeni, da bi sedeli pri miru?	1	2	3
11.18. da se dolgočasite?	1	2	3
11.19. da ste potrti ali zelo nesrečni?	1	2	3
11.20. da ste zelo osamljeni ali oddaljeni od drugih ljudi?	1	2	3
11.21. da ste bili prizadeti, ker vas je nekdo kritiziral	1	2	3

12. POJMOVANJE SEBE

Zelo pomemben del naših življenj je, kako zadovoljni smo sami s seboj. Se strinjate, da se te trditve nanašajo na vas?

	DA	NE	Ne vem
12.1. Čutite, da imate svojo vrednost, vsaj tako kot drugi.	1	2	3
12.2. Čutite, da imate vrsto dobrih lastnosti.	1	2	3
12.3. Nagibate se k občutku, da ste zguba.	1	2	3
12.4. Stvari lahko opravite enako dobro kot večina drugih ljudi.	1	2	3
12.5. Čutite, da ne morete biti ponosni na veliko stvari.	1	2	3
12.6. Čutite, da imate do sebe pozitivno stališče.	1	2	3
12.7. Na splošno ste zadovoljni sami s seboj.	1	2	3
12.8. Želite si, da bi se lahko bolj spoštovali.	1	2	3
12.9. Gotovo se od časa do časa počutite nekoristne.	1	2	3
12.10. Včasih mislite, da sploh niste v redu.	1	2	3

13. SPLOŠNO POČUTJE

V tem intervjuju sva se pogovarjala/i o mnogih razmerah vašega življenja in kako se počutite v zvezi s tem. Poskusiva jih zdaj povzeti.

13.1. Mi lahko poveste, kako občutite svoje življenje kot celoto?

Tako slabo, da ne bi moglo biti slabše	Zelo slabo	Slabo	Ne slabo, ne dobro	Dobro	Zelo dobro	Tako dobro, da ne bi moglo biti boljše
1	2	3	4	5	6	7

Če primerjate sedanje stanje s stanjem, preden ste bili vključeni v program, bi rekli, da je zdaj:

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

13.2. To sta dve lestvi. Predstavljajte si, da dno lestve pomeni najslabše možno stanje, ki bi ga lahko pričakovali v življenju. Vrh pomeni najboljše možno stanje, ki bi ga lahko pričakovali. Prosim, označite z X, kam na tej lestvi (na kateri klin) bi postavili svoje življenje, na levi lestvi v času neposredno pred vključitvijo v program, na desni lestvi pa v tem trenutku. (Prosite uporabnika, da OZNAČI mesto na lestvi!)

Pred vključitvijo

Sedaj

NAJBOLJŠE MOŽNO STANJE

NAJSLABŠE MOŽNO STANJE

13.3.a Kako srečno je vaše življenje v celoti? _____

- a) zelo srečno
- b) še kar srečno
- c) ni srečno
- d) ne vem

13.3.b Kako srečno je bilo vaše življenje pred vključitvijo v program?

- a) zelo srečno
- b) še kar srečno
- c) ni bilo srečno
- d) ne vem

13.4. Lahko naštejete eno ali več stvari, ki bi pomagale, da bi bilo vaše življenje kakovostnejše in boljše?

1. _____
2. _____
3. _____

13.5.a Če razmislite o spremembah, ki so se vam zgodile, odkar ste vključeni v ta program, bi lahko ocenili, koliko vam je ta program do sedaj pomagal?

Popolnoma nič	Skoraj nič	Zelo malo	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
1	2	3	4	5	6	7

13.5.b Imate občutek, da vam program pomaga reševati probleme, zaradi katerih ste se vključili vanj?

Popolnoma nič	Skoraj nič	Zelo malo	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
1	2	3	4	5	6	7

13.5.c Menite, da boste s pomočjo tega programa rešili probleme, zaradi katerih ste se vključili vanj?

Močno dvomim	Dvomim	Rahlo dvomim	Neodločen	Dopuščam možnost	Zelo verjetno se mi zdi	Popolnoma sem prepričan
1	2	3	4	5	6	7

14. KONČNE OPOMBE

Hvala, ker ste se tako odkrito pogovarjali z mano o svojem življenju.

14.1. Obstaja možnost, da bi v prihodnosti, morda drugo leto, želeli ponovno stopiti v stik z vami. Bi bili pripravljeni, da vas ponovno intervjuvamo?

DA NE NE VEM

Najlepša hvala za sodelovanje.

Konec izpolnjevanja vprašalnika (ura): _____

15. KOMENTARJI SPRAŠEVALCA (tistega, ki je intervjuval)

Preden se lotite urejanja tega vprašalnika ali začnete nov intervju, izpolnite ta vprašanja. Zdaj so vaši vtisi tako o klientu kot o poteku intervjuja še sveži.

15.1. Koliko časa je trajal intervju? _____ minut

15.2. Kako zanesljivi oz. nezanesljivi so bili po vašem mnenju odgovori uporabnika?

- a) zelo zanesljivi
- b) v glavnem zanesljivi
- c) v glavnem nezanesljivi
- d) zelo nezanesljivi

15.3. Prosimo izpolnite kakovost življenja na lestvici sedaj. Označite z X mesto v spodaj narisani škatli, tako da podate svojo oceno sedanje kakovosti življenja osebe, ki ste jo intervjuvali.

NAJNIŽJA kakovost se nanaša na nekoga, ki je fizično popolnoma odvisen od drugih ljudi, močnejše duševno prizadet, ki se ne zaveda okolice in je v brezupnem položaju.

NAJVIŠJA kakovost se nanaša na nekoga, ki je fizično in psihično neodvisen, dobro komunicira z drugimi, uživa v stvareh, ki jih počne, se trudi pri delu, je poln upanja, ima realistično držo.

Najnižja kakovost

Najvišja kakovost

Prirrejeno po Lancashire Quality of Life Profile

PRILOGA 2

NORMALIZACIJA

NAVODILA:

V vprašalniku je s številkami in z debelejšim tiskom označenih 5 kriterijev, ki naj bi jih izpolnjevali programi. Vsebina vsakega kriterija je razložena s pomočjo različnih postavk, ki so predstavljene v obliki alinej.

Vaši nalogi:

- Z oceno do 1 do 7 ocenite stanje v programu, v katerega ste vključeni, za vsako navedeno trditev pri ustreznem kriteriju;
- Navedeni kriterij pa nato ocenite z oceno od 1 do 6, glede na to, kako pomemben se vam zdi.

1. PRIZADEVANJE ZA DOBRE MEDČLOVEŠKE ODNOSE

Ocenite stanje v programu, v katerega ste vključeni, če upoštevate te kriterije:

	Zelo slabo	Slabo	Dokaj slabo	Ne dobro ne slabo	Dokaj dobro	Dobro	Zelo dobro
Med vsemi udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) obstajajo enakopravni odnosi.	1	2	3	4	5	6	7
Med udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) vlada medsebojno spoštovanje.	1	2	3	4	5	6	7
Udeleženci programa (izvajalci in uporabniki) drug drugemu kažemo, da imamo vrednost kot človeška bitja.	1	2	3	4	5	6	7
Udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) smo naklonjeni drug drugemu.	1	2	3	4	5	6	7
Med uporabniki in drugimi udeleženci se razvijajo »neplačani«, neobvezni odnosi.	1	2	3	4	5	6	7
Odnosi med ljudmi so v tem programu prijateljski, topli, nevsiljivi in sproščeni.	1	2	3	4	5	6	7
Med udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) vladata bližina in intimnost.	1	2	3	4	5	6	7
Udeleženci programa (izvajalci in uporabniki) se trudimo živeti v sočloveka.	1	2	3	4	5	6	7
Med udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) obstaja soodvisnost, medsebojna pomoč, podpora, sodelovanje, solidarnost.	1	2	3	4	5	6	7
Med udeleženci v programu (izvajalci in uporabniki) poteka odkrita, iskrena in neposredna komunikacija.	1	2	3	4	5	6	7

Udeleženci programa (izvajalci in uporabniki) drug drugega spreminjamo in si zagotavljamo skupno osebnostno rast.	1	2	3	4	5	6	7
Drugo (vpišite):							
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

Kako pomemben je za vas ta kriterij?

Popolnoma nepomemben	Nepomemben	Niti pomemben niti nepomemben	Pomemben	Zelo pomemben	Najpomembnejši od vsega
1	2	3	4	5	6

2. RESNIČNE MOŽNOSTI IZBIRE UPORABNIKOV

Ocenite stanje v programu, v katerem ste vključeni, če upoštevate te kriterije:

	Zelo slabo	Slabo	Dokaj slabo	Ne dobro ne slabo	Dokaj dobro	Dobro	Zelo dobro
V programu imamo uporabniki na voljo različne alternative, možnosti, izbiro pri storitvah.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki so dobro informirani o različnih možnostih, ki so jim na voljo.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki so seznanjeni s posledicami različnih odločitev.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki lahko delajo tudi za stvari, za katere drugi trdijo, da jih ne zmorejo ali da so nevarne za njih.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki lahko sprejmejo odgovornost za posledice svojih izbire.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki se lahko odločajo po lastni svobodni volji brez prisiljevanja.	1	2	3	4	5	6	7
Drugo (vpišite):							
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

Kako pomemben je za vas ta kriterij?

Popolnoma nepomemben	Nepomemben	Niti pomemben niti nepomemben	Pomemben	Zelo pomemben	Najpomembnejši od vsega
1	2	3	4	5	6

3. RESNIČNA UDELEŽBA UPORABNIKOV

Ocenite stanje v programu, v katerem ste vključeni, če upoštevate te kriterije:

	Zelo slabo	Slabo	Dokaj slabo	Ne dobro ne slabo	Dokaj dobro	Dobro	Zelo dobro
Uporabniki so udeleženi pri vodenju in vseh pomembnih odločitvah službe.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki sodelujejo pri ocenjevanju lastnsvojih potreb.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki sodelujejo pri načrtovanju službe.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki sodelujejo pri izvajanju programov.	1	2	3	4	5	6	7
Uporabniki so udeleženi pri ocenjevanju programa.	1	2	3	4	5	6	7
Drugo (vpišite):							
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

Kako pomemben je za vas ta kriterij?

Popolnoma nepomemben	Nepomemben	Niti pomemben niti nepomemben	Pomemben	Zelo pomemben	Najpomembnejši od vsega
1	2	3	4	5	6

4. OSEBNI RAZVOJ UPORABNIKOV

Ocenite stanje v programu, v katerem ste vključeni, če upoštevate te kriterije:

	Zelo slabo	Slabo	Dokaj slabo	Ne dobro ne slabo	Dokaj dobro	Dobro	Zelo dobro
V programu imam priložnost, da vidim svoje dobre lastnosti, da razvijem samospoštovanje, samozaupanje, da sem si všeč in se imam rad.	1	2	3	4	5	6	7
Program mi daje znanje, da spoznam in razumem samega sebe, razvijam zmožnost samokontrole, da se soočim s stresom in znam reševati osebne probleme.	1	2	3	4	5	6	7
Program mi omogoča, da bolje razumem druge in se vživim v njih, da razumem, kakšni so naši medosebni odnosi, da lažje komuniciram z drugimi in znam reševati medosebne konflikte.	1	2	3	4	5	6	7
V programu se učim veščin, kako uveljaviti sebe, ne da bi se kregal, kako povedati stvari pred drugimi, kako javno nastopiti.	1	2	3	4	5	6	7

Program mi omogoča, da poglobljam svoja znanja na različnih področjih in se učim vsakdanjih, praktičnih spretnosti in veščin.	1	2	3	4	5	6	7
Program podpira mojo individualnost, posebnost in izjemnost.	1	2	3	4	5	6	7
Program mi omogoča, da sem avtonomen in neodvisen od drugih, kolikor zmorem.	1	2	3	4	5	6	7
Drugo (vpišite):							
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

Kako pomemben je za vas ta kriterij?

Popolnoma nepomemben	Nepomemben	Niti pomemben niti nepomemben	Pomemben	Zelo pomemben	Najpomembnejši od vsega
1	2	3	4	5	6

5. »RESNIČNO MEŠANJE« LJUDI

Ocenite stanje v programu, v katerem ste vključeni, če upoštevate te kriterije:

	Zelo slabo	Slabo	Dokaj slabo	Ne dobro ne slabo	Dokaj dobro	Dobro	Zelo dobro
Program si prizadeva vključiti uporabnike v običajno skupnost (, uporaba običajnih skupnostnih prostorov).	1	2	3	4	5	6	7
Program omogoča, da se uporabniki bolj »na široko« družijo tudi z ljudmi izven programa.	1	2	3	4	5	6	7
Program v delo vključuje neprofesionalce, prostovoljce, sosede, prijatelje, svojce in druge.	1	2	3	4	5	6	7
Program pomaga razvijati socialno mrežo uporabnikov, omogočai, da imajo partnerje v skupnosti, ki niso vključeni v program.	1	2	3	4	5	6	7
Drugo (vpišite):							
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

Kako pomemben je za vas ta kriterij?

Popolnoma nepomemben	Nepomemben	Niti pomemben niti nepomemben	Pomemben	Zelo pomemben	Najpomembnejši od vsega
1	2	3	4	5	6

Vprašalnik NORM(itja)M(uršič)
Normalizacijska merila (prirejeno po Muršič 1999)

PRILOGA 3

PERSPEKTIVA MOČI

Z izvajalci izvedemo intervju o teh okvirnih temah:

So uporabniki deležni individualne obravnave?

So rešitve uniformne narave (obstaja le ena rešitev problema) ali so morebiti mogoče tudi individualne rešitve?

Ali strokovni delavci uporabljajo postopke, s katerimi spodbujajo uporabo uporabnikovih lastnih virov in sposobnosti?

Ali kot uspeh opredeljujejo »rešitev problema« ali »rešitve mimo problema«?

Ali pri svojem delu delujejo po načelih preokvirjanja, se pravi, ali gre za spremembe pogleda na problem in na življenje uporabnika (in ne le na problem)?

Za vse te teme so izvajalci na kratko opisali primere, na podlagi katerih bi lahko ocenili uveljavljenost perspektive moči.

PRILOGA 4

FUNKCIONALNA SPOSOBNOST

1. Lahko spodaj navedene aktivnosti opravljate popolnoma samostojno, z delno pomočjo drugega, s popolno pomočjo drugega, s pomočjo ustreznih pripomočkov?

Tudi pri aktivnostih, ki jih zaradi različnih razlogov niste opravljali še nikoli, nas zanima, v kolikšni meri bi jih lahko opravljali. Označite ustrezen odgovor!

	popolnoma samostojno	samostojno, vendar težko	samostojno s pomočjo pripomočkov	z delno pomočjo drugega	s popolno pomočjo drugega	sploh ne morem	BO
Osebna nega							
Lahko vstanem iz postelje.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko se oblečem.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko se obujem.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko grem na stranišče.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko se umijem (obraz, roke).	1	2	3	4	5	6	9
Lahko se okopam.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko jem.	1	2	3	4	5	6	9

	popolnoma samostojno	samostojno, vendar težko	samostojno s pomočjo pripomočkov	z delno pomočjo drugega	s popolno pomočjo drugega	sploh ne morem	BO
Gospodinska opravila							
Lahko posteljem posteljo.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko nakupujem hrano.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko pripravljam hrano.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko pomijem posodo.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko vsakodnevno pospravljam stanovanje.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko opravim obsežnejše pospravljanje stanovanja.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko delam na vrtu.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko opravim manjša popravila v stanovanju.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko telefoniram.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko operem obleko.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko likam.	1	2	3	4	5	6	9

	popolnoma samostojno	samostojno, vendar težko	samostojno s pomočjo pripomočkov	z delno pomočjo drugega	s popolno pomočjo drugega	sploh ne morem	BO
Mobilnost in komuniciranje							
Lahko grem k zdravniku.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko urejam zadeve na banki, pošti, občini.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko uporabljam sredstva javnega prevoza.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko vozim avto.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko se pogovarjam z drugimi ljudmi.	1	2	3	4	5	6	9
Lahko hodim, kjer hočem	1	2	3	4	5	6	9

2. Ali si katere od navedenih aktivnosti želite opravljati, pa jih ne morete?

Aktivnost	Že opravljam	Bi želel, pa fizično ne zmorem	Bi želel, pa ne morem iz drugih razlogov	Si ne želim	BO
Rad bi hodil v šolo.	1	2	3	4	9
Rad bi imel zaposlitev.	1	2	3	4	9
Rad bi spoznaval nova okolja.	1	2	3	4	9
Rad bi se politično udeleževal.	1	2	3	4	9
Rad bi se družil z drugimi ljudmi.	1	2	3	4	9
Rad bi obiskoval športne prireditve.	1	2	3	4	9
Rad bi se aktivno ukvarjal s športom.	1	2	3	4	9
Rad bi obiskoval kulturne prireditve.	1	2	3	4	9
Rad bi aktivno sodeloval v kulturnih skupinah.	1	2	3	4	9
Rad bi se pogovarjal s prijatelji.	1	2	3	4	9
Rad bi poslušal radio.	1	2	3	4	9
Rad bi gledal televizijo.	1	2	3	4	9
Rad bi šel na sprehod.	1	2	3	4	9
Rad bi šel na izlet.	1	2	3	4	9
Rad bi se udeleževal verskih dejavnosti	1	2	3	4	9
Rad bi se udeleževal zabavnih prireditvev.	1	2	3	4	9
Rad bi se učil novih spretnosti.	1	2	3	4	9
Rad bi pridobival nova znanja.	1	2	3	4	9
Rad bi skrbel za svojo duhovno rast .	1	2	3	4	9
Rad bi ustvarjal.	1	2	3	4	9

3. Imate občutek, da se morate sami ali vaša družina zaradi pomanjkanja denarja močno omejevati pri:

	Pogosto	Občasno	Nikoli	BO
Nnakupu hrane	1	2	3	4
Nnakupu obleke in obutve	1	2	3	4
Nnakupu stanovanjske opreme	1	2	3	4
lizardkih za počitnice, rekreacijo, šport, kulturo in zabavo	1	2	3	4

4. Imate koga, na kogar se lahko obrnete, kadar ste v težavah?

- 1 - nikogar
- 2 - eno ali dve osebi
- 3 - več kot dve osebi
- 8 - (ne vem)

9 - (BO)

5. Imate koga, s komer se dobivate iz družabnih razlogov?

- 1 - nikogar
- 2 - eno ali dve osebi
- 3 - več kot dve osebi
- 8 - (ne vem)

9 - (BO)

6. Imate koga, s komer se lahko pogovorite o intimnih in osebnih stvareh?

- 1 - nikogar
- 2 - eno ali dve osebi
- 3 - več kot dve osebi
- 8 - (ne vem)

9 - (BO)

7. Imate koga, od kogar bi si lahko sposodili denar, če bi se iz kakršnega koli razloga nenadoma znašli v resnih denarnih težavah?

- 1 - nikogar
- 2 - eno ali dve osebi
- 3 - več kot dve osebi
- 8 - (ne vem)

9 - (BO)

8. Če se primerjate z drugimi ljudmi vaše starosti, kako pogosto bi zase rekli, da se udeležujete različnih družabnih srečanj?

- 1 - precej manj kot večina drugih

- 2 - manj kot večina drugih
 3 - približno enako
 4 - več kot večina drugih
 5 - precej več kot večina drugih
 (8 - ne vem)

9. Kako pogosto se družite:

	vsak dan	vsaj enkrat tedensko	vsaj enkrat mesečno	vsaj enkrat letno	redkeje	jih nimam	BO
s svojimi otroki	1	2	3	4	5	8	9
s starši	1	2	3	4	5	8	9
s sorodniki	1	2	3	4	5	8	9
s sosedi	1	2	3	4	5	8	9
s prijatelji, znanci	1	2	3	4	5	8	9

10. Kadite?

- 1 - Nikoli nisem kadil.
 2 - Včasih sem kadil, zdaj pa ne kadim.
 3 - Ob posebnih priložnostih pokadim kakšno cigareto.
 4 - Pokadim nekaj cigaret (manj kot eno škatlo) dnevno.
 5 - Pokadim približno eno škatlo cigaret dnevno.
 6 - Pokadim približno dve škatli cigaret dnevno.
 7 - Pokadim približno tri ali več škatel cigaret dnevno.

11. Kolikokrat ste v zadnjem tednu pili alkoholne pijače?

- 1 - Niti enkrat
 2 - Enkrat ali dvakrat
 3 - Trikrat ali večkrat
 4 - Vsak dan vsaj enkrat

12. Kako pogosto ste v zadnjem tednu zaužili kakšno drugo substanco?

	Niti enkrat	Enkrat	Dvakrat	Več kot dvakrat	Vsak dan vsaj enkrat
Pomirjevala	1	2	3	4	5
Kanabis	1	2	3	4	5
Heroin	1	2	3	4	5
Kokain	1	2	3	4	5
Drugo (kaj?)	1	2	3	4	5

PRILOGA 5

SMERNICE ZA INTERVJU Z IZVAJALCI

Poleg intervjuja za perspektivo moči lahko z izvajalci izvedemo intervju, da pridobimo te informacije:

1. Sodelovanje z drugimi institucijami

S katerimi institucijami sodelujete?
Kako ocenjujete to sodelovanje?

2. Spremljanje doseganja zastavljenih ciljev za posameznika

Potek izvajanja individualnih načrtov (sodelovanje uporabnikov, način preverjanja uresničevanja načrtov).
Koliko ciljev je izpolnjenih/spremenjenih/neizvršenih/opuščenih (merimo porabo časa)?

3. Ostale informacije

Popis aktivnosti v organizaciji.
Pritožbeni postopki za uporabnike/svojce (opis, primeri).
Kako ocenjujete sodelovanje med uporabniki in izvajalci?

PRILOGA 6

VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE SVETOVALNEGA RAZGOVORA

VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE PO RAZGOVORU

Številka: _____

Pravkar ste opravili pogovor z našo svetovalko. Prosimo vas, da odgovorite na dve kratki vprašanji in vprašalnik oddate v označen predalnik. Tako nam boste pomagali, da bomo lahko v prihodnje ponudili še boljšo pomoč vsem, ki jo potrebujejo.

1. Imate občutek, da vam je pogovor pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih ste prišli k nam?

Čisto nič	Skoraj nič	Zelo malo	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
1	2	3	4	5	6	7

2. Če bi bili znova v podobnem položaju, kot ste bili, ko ste prišli k nam, bi se odločili za to, da pridete na pogovor?

Močno dvomim	Dvomim	Rahlo dvomim	Neodločen	Dopuščam možnost	Zelo verjetno se mi zdi	Popolnoma sem prepričan
1	2	3	4	5	6	7

NAJLEPŠA HVALA ZA ODGOVORE IN VELIKO SREČE V ŽIVLJENJU.

PRILOGA 7

VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE PO 14 DNEH

Številka: _____

Od tvojega bivanja pri nas je minilo približno dva tedna. V tem času upamo, da so se stvari vsaj malo uredile, hkrati pa si imel/a čas urediti vtise, ki si jih dobil/a pri nas. Prosimo te, da odgovoriš na ta vprašanja in nam pošlješ izpolnjen vprašalnik. Tako nam boš pomagal, da bomo v bodoče še bolje pomagali vsem, ki potrebujejo našo pomoč.

1. Če razmisliš o spremembah, ki so se ti zgodile, odkar si bil/a pri nas, je po tvojem mnenju sedaj boljše ali slabše kot takrat, ko si prišel k nam?

Veliko slabše	Slabše	Malo slabše	Enako	Malo boljše	Boljše	Veliko boljše
1	2	3	4	5	6	7

2. Če razmisliš o spremembah, ki so se ti zgodile, odkar si bil/a pri nas, bi lahko ocenil/a, koliko ti je pomagalo bivanje v kriznem centru?

Čisto nič	Skoraj nič	Zelo malo	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
1	2	3	4	5	6	7

3. Imaš občutek, da ti je krizni center pomagal pri reševanju problemov, zaradi katerih si prišel k nam?

Čisto nič	Skoraj nič	Zelo malo	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
1	2	3	4	5	6	7

4. Če bi bil znova v podobnem položaju, kot si bil, ko si prišel k nam, bi se odločil za to, da greš v krizni center?

Močno dvomim	Dvomim	Rahlo dvomim	Neodločen	Dopuščam možnost	Zelo verjetno se mi zdi	Popolnoma sem prepričan
1	2	3	4	5	6	7

NAJLEPŠA HVALA ZA ODGOVORE IN VELIKO SREČE V ŽIVLJENJU.

PRILOGA 8
YATESOV OBRAZEC ZA ZBIRANJE
PODATKOV / EVALVACIJA VIROV,
POSTOPKOV, PROCESOV IN IZIDOV
PROGRAMA

A. Viri programa

Viri, vezani na stroške osebja:

Viri, vezani na uporabnika:

Prostorski stroški (stavba, nepremičnine):

Materialni stroški:

Komunikacijski stroški:

Stroški financiranja:

Obveznosti:

Drugo:

B. Analiza razmerij med viri in postopki

V zgornjo vrstico tabele vpišite seznam najpomembnejših postopkov.

V prvi stolpec tabele vpišite seznam bistvenih virov, potrebnih za običajen potek postopkov.
Ocenite pomembnost vsakega vira za vsak posamezen postopek (od 0-100%).

Postopki Viri						Pomembnost skupaj
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%

Katere povezave se vam zdijo najbolj in katere najmanj pomembne?

C. Postopki, izvedeni med projektom

Postopki, ki jih je vpeljal ali vodil izvajalec:

Postopki, ki jih je vpeljala ali vodila uporabnikova družina:

Postopki, ki jih je vpeljal ali vodil uporabnik:

Postopki, ki jih je vpeljal ali vodil uporabnikov delodajalec:

Postopki, ki so jih vpeljali ali vodili drugi akterji:

D. Procesi, opaženi pri uporabnikih, ki so rezultat projekta

Psihološki – misli, spoznanja:

Psihološki – čustva:

Psihološki – vedenje:

Didaktični:

Socialni:

Biološki:

Drugi procesi:

E. Analiza razmerij med postopki in procesi

V zgornjo vrstico tabele vpišite seznam najpomembnejših procesov (psiholoških, socialnih, bioloških ipd.).

V prvi stolpec tabele vpišite seznam bistvenih postopkov, ki vplivajo na naštetе procese.

Ocenite vpliv posameznega postopka na posamezen proces (od 0 do 100 %).

Procesi Postopki						Pomembnost skupaj
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%

Katere povezave se vam zdijo najbolj in katere najmanj pomembne?

F. Izidi programa

Vmesni izidi:

Končni izidi:

Finančne koristi:

Nefinančni izidi:

G. Analiza razmerij med postopki in izidi programa

V zgornjo vrstico tabele vpišite seznam najpomembnejših izidov programa.

V prvi stolpec tabele vpišite seznam bistvenih postopkov, ki vplivajo na našete izide.

Ocenite pomembnost vpliva posameznega postopka na posamezne izide (od 0-100%).

Izidi Postopek						Pomemb- nost skupaj
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%

Katere povezave se vam zdijo najbolj in katere najmanj pomembne?

H. Analiza razmerij med viri in izidi

V zgornjo vrstico tabele vpišite seznam najpomembnejših izidov programa.

V prvi stolpec tabele vpišite seznam bistvenih virov, ki vplivajo na našete izide.

Ocenite pomembnost vpliva posameznega vira na posamezen izid programa (od 0 do 100 %).

Viri \ Izidi						Pomembnost skupaj
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%
						100%

Katere povezave se vam zdijo najbolj in katere najmanj pomembne?

I. Načrt analize virov, postopkov, procesov in načrtov

Izpolnite tabelo modela CPPOA pod točko J, v kateri navedite samo najpomembnejše vire, postopke, procese in izide (tabelo izpolnite na podlagi odgovorov iz prejšnjih točk).

1. Navedite najpomembnejše povezave med viri, postopki, procesi in izidi (odgovorite na podlagi odgovorov iz prejšnjih točk).

2. Ocenite moč najpomembnejših povezav med viri, postopki, procesi in izidi (odgovorite na podlagi odgovorov iz prejšnjih točk). Katera povezava je najmočnejša?

3. Navedite in opišite najbolj kritične, a za obstoj programa pomembne povezave med viri in postopki (glej točko B), med postopki in procesi (glej točko E), med postopki in izidi (glej točko G) in med viri in izidi (glej točko G).

4. Menite, da bi lahko programske spremembe oslabile najpomembnejše povezave, navedene pod točko 2?

J. Model CPPOA načrt analize virov, postopkov, procesov in načrtov

Stroški / vrednost uporabljenih virov	
↑	
Postopki programa	
↑	
Psihološki procesi	
↑	
Druge procese	
↑	
Vmesni izidi	
↑	
Končni izidi	

Povzeto po Brianu T. Yatesu (1999)

PRILOGA 9

OCENJEVALNI LIST ZA EVALVATORJE

Ocenjevalec:	
Organizacija A:	Organizacija B:

Viri

1. Primernost prostorov, opreme in tehničnih pripomočkov, ki jih uporablja program

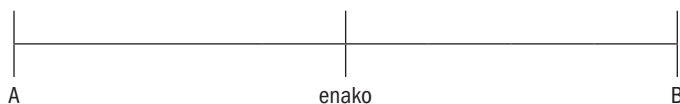
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



2. Primernost materialnih sredstev za neposredno delo z uporabniki

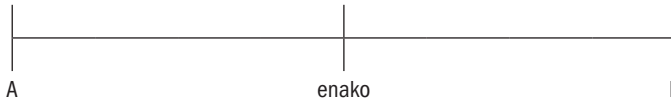
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



3. Primernost materialnih sredstev za individualno spremljanje napredka uporabnikov

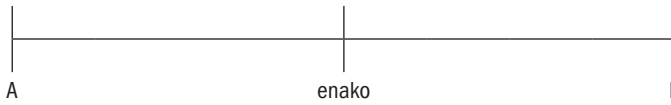
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



4. Primernost sredstev za administracijo, spremljanje dela in predstavitev programa

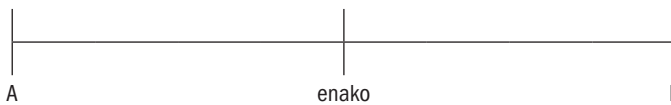
Ocena za organizacijo A

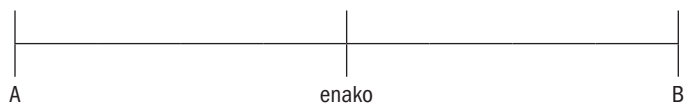


Ocena za organizacijo B

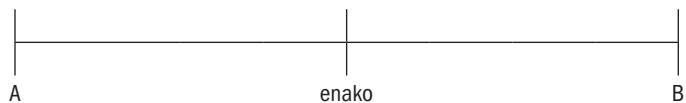


Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



5. Številčno razmerje med administrativnimi in strokovnimi kadri**Ocena za organizacijo A****Ocena za organizacijo B****Katera od organizacij je bliže idealu in koliko****6. Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki**

- Številčno razmerje kadri / uporabniki

Ocena za organizacijo A**Ocena za organizacijo B****Katera od organizacij je bliže idealu in koliko**

• Formalna usposobljenost kadrov

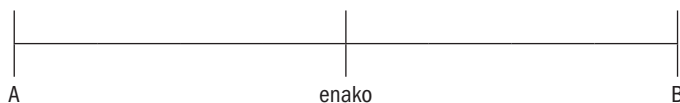
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



• Dodatna usposobljenost kadrov (dodatno usposabljanje v programu in za program, izkušnje)

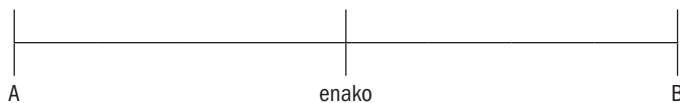
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Postopki

1. Jasnost in določenost postopkov, ki jih izvajajo v programu. Je jasno, katere postopke izvajajo v okviru programa? Se postopki med sabo prekrivajo ali prepletajo?

(Kako natančno je mogoče naštetih vse postopke, ki jih uporabljajo, koliko so postopki jasno razmejeni, koliko je mogoče za vsako dejanje določiti, v kateri postopek sodi.)

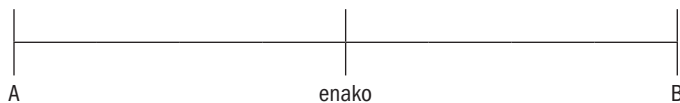
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko

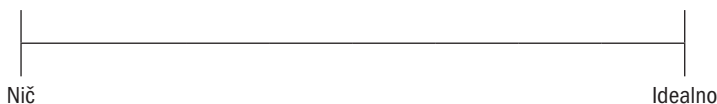


2. Jasnost razlage postopkov. So za vsak postopek jasni razlogi, zakaj ga uporabljajo? (Kako jasna razlaga obstaja za vsak postopek.)

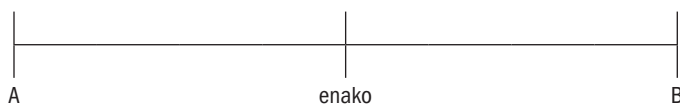
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



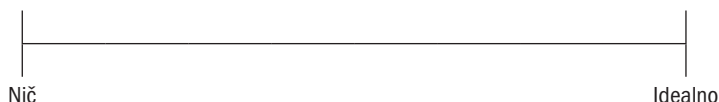
Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



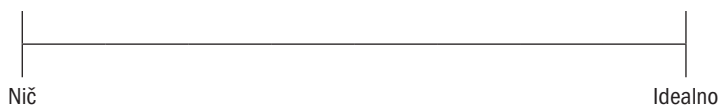
3. Jasnost povezave med postopki in cilji, ki naj bi jim prispevali. Je jasno, kateri postopki naj bi pripeljali do katerih ciljev?

(Koliko je mogoče določiti, kateri postopek pripelje do katerega cilja/katerih ciljev, koliko je možno določiti, kateri cilji zahtevajo določen postopek.)

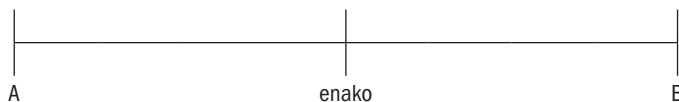
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



4. Jasnost učinkov, ki naj bi jih imeli postopki

(Koliko je mogoče določiti, kateri postopki / katera kombinacija postopkov pripeljejo do določenih učinkov, koliko je mogoče določiti, do katerih učinkov lahko pripelje določen postopek).

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



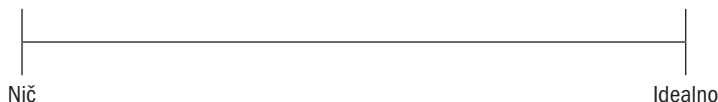
Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Procesi

Način ocenjevanja procesov bo potekal po teh točkah:

1. Jasna opredeljenost nameranih in spremljanih procesov, na katere poskuša program vplivati s postopki, ki jih uporablja
(Koliko je mogoče predvidevati, katere procese bo sprožila udeležba v programu.)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bližje idealu in koliko



2. Opredeljenost dodatnih procesov, ki niso izrecno povezani s postopki, ki jih izvaja program, a vplivajo na izide:

- Opredeljenost procesov, ki nastanejo kot stranski proizvod posameznih postopkov, kombinacije postopkov ali drugih dejavnikov, na katere lahko izvajalci programa vplivajo
(Koliko so opredeljeni mogoči procesi, ki bi lahko še nastali zaradi udeležbe v programu.)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



- Opredeljenost procesov, na katere izvajalci programa ne morejo vplivati, vendar spreminjajo izide programa

(Koliko so opredeljeni dejavniki in procesi, ki vplivajo na izid, pa nanje v programu ne morejo vplivati.)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Izidi

Način ocenjevanja izidov mora zaobjeti te razsežnosti:

1. Opredeljenost vmesnih izidov, ki nastajajo med potekom programa in na podlagi katerih izvajalci usmerjajo svoje postopke:

- Jasnost opredelitve vmesnih izidov, na podlagi katerih izvajalci ocenjujejo uspešnost svojih postopkov in/ali na podlagi katerih uporabniki napredujejo v naslednje stopnje programov. (Kako jasno so opredeljeni kriteriji za ocenjevanje doseganja vmesnih ciljev.)

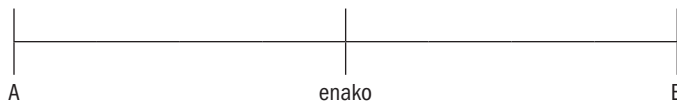
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bližje idealu in koliko



- Jasnost opredelitve vmesnih izidov, na podlagi katerih izvajalci in uporabniki ugotavljajo, kdaj so zastavljeni cilji doseženi in je program zaključen (Koliko je opredeljeno, kateri od učinkov / vmesnih ciljev morajo biti doseženi, da lahko trdijo, da je program – uspešno ali neuspešno – zaključen.)

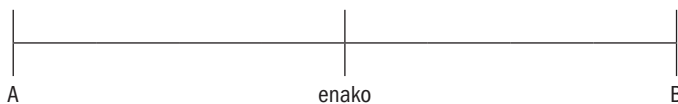
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



2. Opredeljenost končnih izidov, ki kažejo na uresničenje zastavljenih ciljev programa:

- Ocena jasnosti, kaj so doseženi končni cilji
(Koliko je mogoče določiti in izmeriti stopnjo doseganja končnih ciljev.)

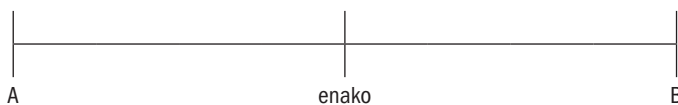
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



- Ocena trajnosti doseženih vmesnih ciljev
(Koliko je mogoče ugotavljati trajnost učinkov, ki jih dosega udeležba v programu.)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko?



• Ocena ugodnosti psihičnih socialnih in ekonomskih posledic, ki so nastale zaradi izidov programa

(Kako natančno je možno predvidevati, kakšne posledice in učinke bo imela udeležba v programu za udeležence, njihovo okolje in družbo v celoti)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko?



Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Povezave

Kako jasne in trdne so povezave med viri, postopki, procesi in učinki?

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B**Katera od organizacij je bliže idealu in koliko**

Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Organizacijski dejavniki

Poleg omenjenih področij bodo evalvatorji ocenjevali še ta dejavnika:

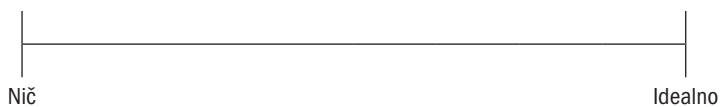
a) Cilji:**1. Jasnost in določenost zastavljenih ciljev****Ocena za organizacijo A****Ocena za organizacijo B****Katera od organizacij je bliže idealu in koliko**

2. Splošna izvedljivost zastavljenih ciljev

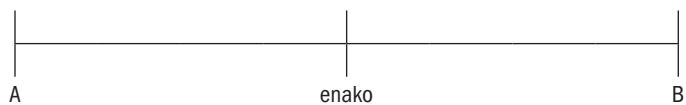
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko

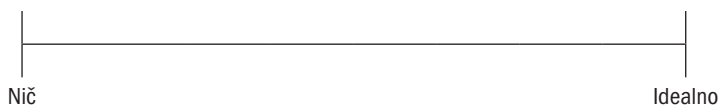


3. Primernost pristopa, ki ga ima program, za uresničevanje zastavljenih ciljev

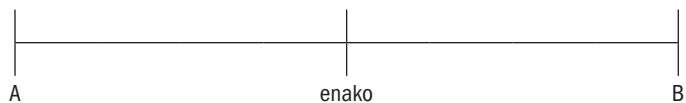
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



b) Organiziranost:

1. Ustreznost notranje organizacijske strukture in procesov v programu (ustreznost vodenja, odločanja)

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



• Vzdušje v programu

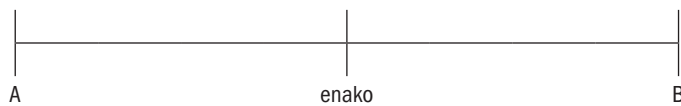
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



• Vpliv uporabnikov

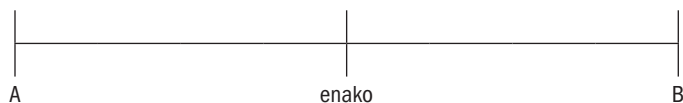
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



2. Ustreznost delovanja programa navzven

- Ustreznost povezav z drugimi organizacijami

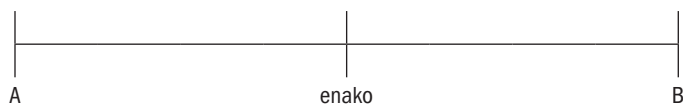
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



- Ustreznost povezav z neformalnim okoljem

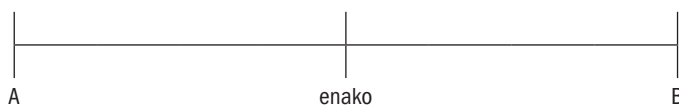
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



- Ustreznost javne predstavitve programa

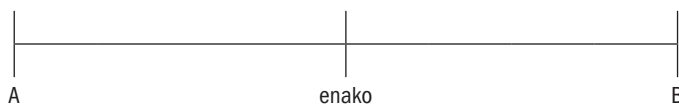
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B

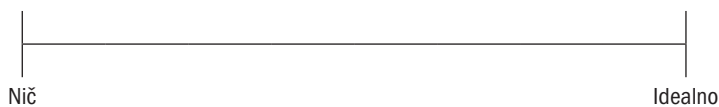


Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



- Ugled programa

Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

Zadovoljevanje splošnih kriterijev evalvacije

Izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov zaradi udeležbe v programu

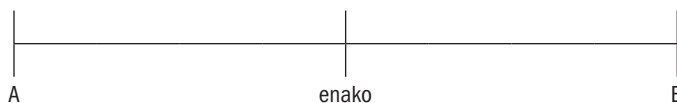
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bližje idealu in koliko



Normalizacija

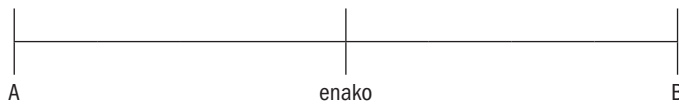
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bližje idealu in koliko

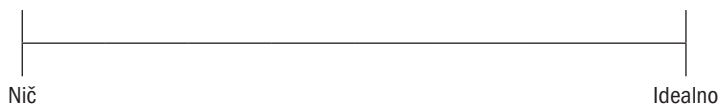


Perspektiva moči

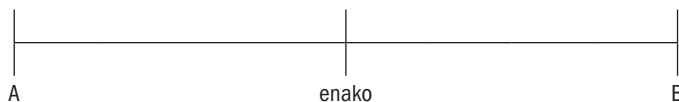
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Funkcionalna sposobnost uporabnikov in njene spremembe zaradi programa

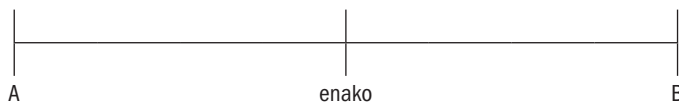
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Terapevtski učinki programa

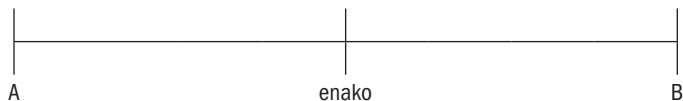
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko

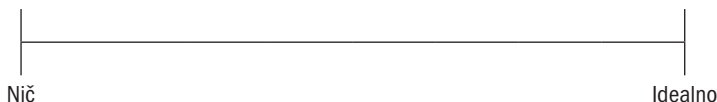


Zadovoljevanje dodatnih kriterijev

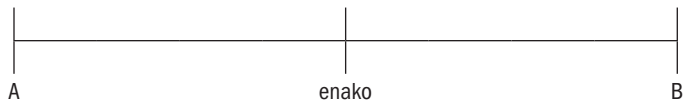
Ocena za organizacijo A



Ocena za organizacijo B



Katera od organizacij je bliže idealu in koliko



Komentar (navedite razloge za svoje ocene, pomisleke o ocenjevanih lastnostih organizacij in za vsako točko pojasnite, zakaj ste ocenili, da je ena organizacija bližje idealu ali da sta enako oddaljeni od ideala)

LITERATURA

- V. Antončič, K. Boh (1991), Premise za raziskovanje kvalitete življenja. *Družboslovne razprave*, 8, 12: 5-18.
- U. Beck (1998), *Risk Society*. London: Sage Publications.
- S. Borštnar (1994), Evalvacijska raziskovanja v svetu in evalviranje programov. *Socialno delo*, 33, 1: 17-23.
- D. Brandon (1993), *Pet načel normalizacije*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (interno študijsko gradivo).
- D. Brandon, A. Brandon (1992), *Praktični priročnik za osebje v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- M. Carley (1984), *Rational Techniques in Policy Analysis*. Aldershot: Gower.
- D. E. Chambers, K. R. Wedel, M. K. Rodwell (1992), *Evaluating Social Programs*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- J. Cheetham, R. Fuller, G. McIvor, A. Petch (1992), *Evaluating Social Work Effectiveness*. Buckingham: Open University Press.
- Conceptualizing Quality of Life* (2000), Center for Quality of Life Research in Nursing Science, Section for Nursing Science, Department of Public Health and Primary Health Care, University of Bergen. <http://www.uib.no/isf/people/doc/qol/comp0000.htm> (10. april 2006).
- R. L. Darcy (1981), Value Issues in Program Evaluation. *Journal of Economic Issues*, 15, 2: 449-461.
- B. Dekleva (1993), Prikaz Wolfensbergerjevega razumevanja in vprašalnika normalizacije, življenje v zavodu in potrebe otrok (normalizacija). V: B. Dekleva (ur.) *Življenje v zavodu in potrebe otrok*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti (15-29).
- W. N. Dunn (1994), *Public Policy Analysis, an introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- V. Flaker (1993), Kdor je z majhnim zadovoljen, ne zasluži velikega: Teze k normalizaciji, B. Dekleva (ur.) *Življenje v zavodu in potrebe otrok*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti (42-48).
- E. G. Guba, Y. S. Lincoln (1989), *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage Publications.

- B. W. Hogwood, L. A. Gunn (1984), *Policy Analysis for the real World*. Oxford: Oxford University Press.
- S. Isaac, W. B. Michael (1995), *Handbook in Research and Evaluation: For educational and behavioral Sciences*. San Diego: Edits (tretja izdaja).
- B. Kobal, N. Rode, L. Rihter, J. Zorn (2005), Priprava evalvacije izvajanja programov socialnega varstva. *Socialno delo*, 44, 3: 201-210.
- L. L. Martin, P. M. Kettener (1996), *Measuring the Performance of human Service program*. London: Sage Publications.
- P. P. Merino (1999), Treatment – Evaluation Literature. *E.M.C.D.D.A.: Evaluating the Treatment of Drug Abuse in the European Union*. Luksemburg: European Centre for Drugs and Drug Addiction (25-28).
- B. Mesec (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- B. Mesec, M. Poštrak, N. Rode, B. Kern, N. Cigoj Kuzma, A. Bogataj, M. Kampuš, M. Klasić, L. Ropret - Červek, S. Sunko, V. Vovk Resinovič, S. Premrl (1998), *Evalvacija preventivnih programov centrov za socialno delo 1995–1998: Raziskovalno poročilo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- B. Mesec, S. Žnidarec Demšar, B. Kern, M. Mesec, M. Poštrak, N. Rode (2002), *Evalvacija projektov dela z mladino v mestni občini Ljubljana: Končno poročilo*. Ljubljana: Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.
- M. Muršič (1999), *Normalizacija norosti*. Univerza v Ljubljani: Pedagoška fakulteta (diplomsko delo).
- Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005. *Uradni list RS*, 31-14-42/2000.
- U. Nizzoli (1999), Treatment Information Systems: The Emilia-Romagna Experience. *E.M.C.D.D.A.: Evaluating the Treatment of Drug Abuse in the European Union*. Luksemburg: European Centre for Drugs and Drug Addiction (63-66).
- M. Novak (1996), Konceptualna vprašanja proučevanja kakovosti življenja. V: I. Svetlik (ur.), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (7-23).
- (ur.) (2000), *Enotni informacijski sistem socialnega varstva v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- J. P. J. Oliver (1991), The social Care Directive: Development of a Quality of Life Profile for Use in Community Services for the mentally ill. *Social Work & Social Sciences review*, 3, 1: 5-45.
- M. Q. Patton (1997), *Utilisation-Focused Evaluation*. London: Sage Publications.

- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010. *Uradni list RS*, 36/2006.
- M. Perkovič (ur.) (2002), *Strategija razvoja in postavitev modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo (186–404).
- L. Rihter (2004), *Evalvacije na področju socialnega varstva in njihov pomen za prilagajanje sodobnih držav blaginje na izzive globalizacije*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede (doktorska disertacija).
- N. Rode (2001), *Možnost evalvacije nevladnih neprofitnih organizacij na področju socialnega varstva*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).
- P. H. Rossi, H. E. Freeman (1993), *Evaluation: A Systematic Approach 5*. Newbury Park: Sage Publications.
- D. Royse, B. A. Tyer (1996), *Program Evaluation: An Introduction*. Chicago: Nelson-Hall Publishers (druga izdaja).
- D. Saleebey (ur.) (1997), *The Strengths Perspective in social Work Practice*. New York: Longman.
- M. J. Smith (1990), *Program Evaluation in the human Services*. New York: Springer Publishing Company.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (1995). Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- I. Svetlik (1996), *Zadovoljstvo z življenjem in delom*. V: I. Svetlik (ur.), *Kakovost življenja v Sloveniji*, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (7–23).
- L. Šugman Bohinc (2000), *Kibernetika spremembe in stabilnosti*. *Socialno delo*, 39, 2: 93–108.
- Joint Committee on Standards for educational Evaluation, The (2006), *The Program Evaluation Standards: Summary of the Standards*. <http://www.wmich.edu/evalctr/jc/PGMSTNDS-SUM.htm> (11. april 2006).
- N. Turnšek (1993), *Evalvacija služb na področju socialnih dejavnosti - modeli zagotavljanja kvalitete*. *IB revija*, 27, 11/12: 29–34.
- S. Ventegodt (1996), *Measuring the Quality of Life from Theory to Practice*. Forskningscentrets Forlag. http://home2.inet.tele.dk/fclk/mql_eng.htm (15. marec 2001).
- W. Wolfensberger (1983), *PASSING Normalisation Criteria and Ratings Manual*. Downsvew: National Institute on Mental Retardation.
- B. T. Yates (1996), *Analysing Costs, Procedures, Processes, and Outcomes in human Services*. London, New Delhi: Sage Publications, Thousand Oaks.

Zakon o socialnem varstvu. *Uradni list RS*, 54/1992 (56/1992 - popr.), 42/19-94 Odl.US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl.US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004 (7/2004 - popr.), 36/2004 - uradno prečiščeno besedilo, 21/20-06 Odl.US: U-I-116/03-22.

KAZALO SLIK IN TABEL

Slika 1: Krog reševanja javnopolitičnih problemov.....	13
Slika 2: Prednost strukturiranja problema pred analizo politik	20
Slika 3: Dvodimenzionalna tipologija programov glede na trajanje in usmerjenost na preprečevanje ali popravljanje	30
Slika 4: Vsebinska analiza kriterijev, ki so jih programi predlagali za merjenje uspešnosti.....	39
Slika 5: Uporabnikova zmožnost samostojnega, kompetentnega odločanja	47
Slika 6: Model programov, ki se ukvarjajo z ljudmi, prirejen za evalvacijo.....	62
Slika 7: Zgled ureditve stroškov iz računovodskega izkaza v kategorije virov za potrebe evalvacije storitev institucionalnega varstva starejših oseb	66
Tabela 1: Tipologija programov	30
Tabela 2: Merjenje storitve »prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve« (predlog).....	50
Tabela 3: Merjenje storitve »institucionalno varstvo starejših oseb« (predlog).....	52
Tabela 4: Merjenje storitev »pomoči na domu« (predlog)	55
Tabela 5: Merjenje storitve »mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim v osebni stiski« (predlog).....	56
Tabela 6: Merjenje storitve »institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v programe storitev varstveno-delovnih centrov in potrebujejo organizirano oskrbo in varstvo (storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji)«.....	60
Tabela 7: Opis postopkov v programu storitev institucionalnega varstva starejših oseb	75
Tabela 8: Opis postopkov v kriznem centru za mlade	76
Tabela 9: Poskus opredelitve procesov v programu storitve institucionalnega varstva starejših oseb	80
Tabela 10: Poskus opredelitve procesov v kriznem centru za mlade.....	82
Tabela 11: Izidi v programu storitev institucionalnega varstva starejših oseb	84
Tabela 12: Izidi v programu kriznega centra za mlade	85

KAZALO

1. KAJ JE EVALVACIJA IN ZAKAJ BI SE Z NJO UKVARJALI	8
MESTO IN VLOGA EVALVACIJE: ZGLED ANALIZE POLITIK	11
POTREBA PO EVALVACIJI V SOCIALNEM VARSTVU	15
UGOTAVLJANJE CILJEV IN NAMENOV IN VRSTE EVALVACIJE.....	19
STANDARDI	23
POVEZAVE MED INTERESI VPLETENIH	24
ORIS SISTEMA EVALVIRANJA V SOCIALNEM VARSTVU V SLOVENIJI.....	25
2. TIPOLOGIJA SOCIALNOVARSTVENIH PROGRAMOV	27
3. KRITERIJI	35
SPLOŠNI KRITERIJI.....	38
Kakovost življenja	38
Normalizacija	42
Perspektiva moči	45
STROKOVNA KRITERIJA	47
Funkcionalna sposobnost.....	47
Terapevtski učinki	48
SPECIFIČNI KRITERIJI	48
Specifični kriteriji za evalvacijo storitve »prva socialna pomoč kot krizni center za intervencije in kratkotrajne namestitve«	49
Specifični kriteriji za evalvacijo storitve »institucionalno varstvo starejših oseb«	51
Specifični kriteriji za evalvacijo storitve »pomoč družini na domu«	53
Posebni kriteriji za evalvacijo storitve »Mreža ekip za svetovanje po telefonu otrokom, mladostnikom in drugim osebam v stiski«	56
Specifični kriteriji za evalvacijo storitve »institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju«	57
4. MODEL IN NAČRT IZVEDBE	61
MODEL	61
SREDSTVA, POSTOPKI, PROCESI, IZIDI IN POVEZAVE MED NJIMI.....	64
Sredstva	64
Postopki	73
Procesi	74
Izidi	79

Povezave.....	86
Organizacijski dejavniki	87
Ravni zbiranja podatkov	88
IZVEDBA	89
Zbiranje podatkov	89
Način ocenjevanja.....	91
5. OVIRE PRI IZVAJANJU EVALVACIJE	94
PRILOGE	102
1. Merjenje kakovosti življenja uporabnikov socialnovarstvenih programov	102
2. Normalizacija	118
3. Perspektiva moči	122
4. Funkcionalna sposobnost.....	123
5. Smernice za intervju z izvajalci	127
6. Vprašalnik za uporabnike svetovalnega razgovora	128
7. Vprašalnik za uporabnike po 14 dneh.....	129
8. Yatesov obrazec za zbiranje podatkov / evalvacija virov, postopkov, procesov in izidov programa	130
9. Ocenjevalni list za evalvatorje	136
LITERATURA	155
KAZALO SLIK IN TABEL	159