

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Anita Petek

Projekt SIPA-»Sistem pomoči na domu« kot nova oblika storitvene dejavnosti

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Anita Petek

Mentorica: red. prof. dr. Tanja Renar

Projekt SIPA-»Sistem pomoči na domu« kot nova oblika storitvene dejavnosti

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

V prvi vrsti se zahvaljujem mentorici prof. dr. Tanji Rener za sprejem mentorstva ter za izredno podporo in usmeritve pri pisanju magistrskega dela.

Zahvaljujem se svoji družini, ki me je podpirala v času pisanja magistrskega dela ter organizaciji Centerkontura d.o.o., ki mi je omogočila raziskavo z obravnavanega področja.

POVZETEK: Projekt SIPA-»Sistem pomoči na domu« kot nova oblika storitvene dejavnosti

Z globalno ekonomsko krizo, ki je močno prizadela tudi Slovenijo, je postajal trg dela čedalje manj dostopen, tako za potencialne iskalce zaposlitve nasploh, še posebej pa za iskalce in iskalke zaposlitve, ki se uvrščajo v ranljive ciljne skupine.

Gre za skupine, ki so zaradi svojih lastnosti, oviranosti, načina življenja, življenjskih okoliščin in/ali pripisane stigme, pogosto manj fleksibilne pri odzivanju na hitre in dinamične spremembe, ki jih prinaša sodobna družba, in manj konkurenčne na trgu delovne sile. Model pomoči na domu v projektu »SIPA-sistem pomoči na domu« je nastal kot odziv na čedalje večjo izključenost ranljivih ciljnih skupin iz zaposlovanja.

Iz raziskave, ki je bila opravljena v okviru magistrskega dela je bilo ugotovljeno, da je neorganiziran način izvajanja storitev pomoči na domu v slovenskem prostoru zelo prisoten, prevladujejo storitve, ki se opravljajo na črno, pri čemer je potrebno izpostaviti, da pri tem ni varnosti, tako za izvajalca storitev, kot tudi za naročnika storitev.

Ugotovili smo tudi, kateri dejavniki vplivajo na odločanje o neorganiziranem in neformaliziranem opravljanju storitev na domu, med najpomembnejšimi je nižja cena storitev, ki je dostopna v okviru sive ekonomije. Skoraj polovica anketirancev pa je kljub temu pripravljena za usposobljene izvajalke storitev in njihovo strokovno vodenje v okviru organiziranega načina plačati tudi višjo ceno storitev pomoči na domu. Izvajalke storitev pomoči na domu so z zaposlitvijo na tem delovnem mestu pridobile večji občutek varnosti, njihovo delo je bilo cenjeno in so z zaposlitvijo zadovoljne.

Z zaposlovanjem ranljive ciljne populacije v projektu SIPA smo prispevali k spremembi obstoječega neformalnega trga plačanega domačega dela v področje rednih zaposlitev za brezposelne ženske iz ranljive ciljne populacije, kar se v širšem družbenem pomenu zrcali kot zmanjševanje brezposelnosti ter večje zaposljivosti in socialne vključenosti ljudi na robu družbe.

To dejstvo je imelo hkrati dva pozitivna učinka, in sicer: zmanjševanje dela na črno in zmanjševanje strukturne brezposelnosti. Hkrati pa je vzpostavljen sistem pomoči na domu bistveno vplival na razbremenitev z domačim delom preobremenjenih gospodinjstev z majhnimi otroki in boljšemu usklajevanju poklicnega in družinskega življenja uporabnikov.

Ključne besede: socialna ekonomija, zaposlovanje, ranljiva ciljna populacija, brezposelnost, neplačano gospodinjstvo delo

SUMMARY: Project SIPA-»System of help at home« as a new form of service business

With the global economic crisis, which has affected also Slovenia, the labor market became less and less accessible for both - for potential jobseekers in general, and especially for job seekers in vulnerable target groups of employment.

These are groups that due to its characteristics, disability, lifestyle, life circumstances and / or attributed to the stigma often less flexible in responding to rapid and dynamic changes brought about by modern society, and less competitive in the labor market. Model "home assistance" in the project "SIPA - system of home assistance" was established as a response to the increasing marginalization of vulnerable target groups of employment.

From the survey, which was carried out in the context of the master's work, it was found that the disorganized services of domestic help in the Slovenian area is very present, dominated by services, which are performed on black market, whereby it should be noted that there is no security for both - for the service provider, as well as for service recipient.

We have also found out which factors affect on the decision whether to use non-regulated and non-formal services at home - the most important factor is the low price on the black market. At the same time almost half of the respondents were nevertheless prepared to pay a higher price for services made by qualified providers and their professional management. Service-providing staff gain with their employment greater sense of security, their work was appreciated and they were very satisfied with being employed.

With the employment of vulnerable target population in the project SIPA we have contributed to changing the existing informal market of paid domestic work within the scope of regular employment for unemployed women from vulnerable target population, which is a wider social sense reflected as a reduction in unemployment and greater employability and social inclusion of people on the margins of society.

This fact has also had two positive effects, namely: reducing undeclared work and reducing structural unemployment. At the same time, the established system of home assistance had significant impact on the burden of domestic work overstretched households with small children, and better reconciliation of professional and family life of services users.

Key words: social economy, employment, vulnerable target population, unemployment, unpaid domestic work

KAZALO

1	Uvod	10
2	Teoretična izhodišča	14
2.1	Socialna oskrba.....	14
2.2	Zgodovina in opredelitev neformalnega dela žensk	14
2.3	Plačano gospodinjsko delo	16
2.4	Organiziranje in spodbujanje plačanega domačega dela v EU.....	17
2.5	Gospodinjsko delo	18
2.6	Siva ekonomija	20
2.7	Neformalno delo kot zaposlitev.....	21
2.8	Socialna ekonomija in ESS v EU	26
3	Vsebina projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«.....	29
3.1	Ugotovitve in predlogi, ki so bili vključeni in upoštevani pri načrtovanju projekta SIPA 2010 – 2014.....	29
3.2	Opredelitev projekta in aktivnosti v projektu	31
3.3	Cilji projekta	32
4	Analiza ponudbe, potreb in opredelitev ciljnih skupin za izvedbo storitev pomoči na domu v okviru projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«.....	34
4.1	Analiza ponudbe primerljivih storitev	34
4.2	Analiza potreb in značilnosti ranljive ciljne populacije dolgotrajno brezposelnih oseb	41
5	Implementacija sistema pomoči na domu in spremljanje aktivnosti	49
6	Pregled izsledkov praktičnega izvajanja projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«	50
6.1	Nabor in usposabljanje oseb za izvedbo storitev pomoči na domu	50
6.2	Nabor uporabnikov storitev pomoči na domu	53
6.3	Promocijske aktivnosti in obveščanje javnosti	54
6.4	Razvoj modela pomoči na domu	55
6.5	Sprejeti ukrepi informiranja in obveščanja.....	58
7	Težave pri izvajanju projekta.....	59
8	Evalvacija zadovoljstva uporabnikov storitev pomoči na domu v projektu SIPA	63
9	Evalvacija zadovoljstva na delovnem mestu izvajalk pomoči na domu.....	78
10	Evalvacija opravljenih aktivnosti v projektu	86
11	Raziskava o delu na črno	91
11.1	Namen in metode raziskave.....	91
11.2	Rezultati in interpretacija.....	92
12	Zaključki in predlogi.....	92

13	Literatura.....	95
----	-----------------	----

KAZALO SLIK

Slika 8.1: Starostna struktura uporabnikov pomoči na domu	64
Slika 8.2: Dosežena izobrazba uporabnikov pomoči na domu	64
Slika 8.3: Tip gospodinjstva.....	65
Slika 8.4: Seznanjenost uporabnikov pomoči na domu s pravicami in obveznostmi	66
Slika 8.5: Razbremenitev uporabnikov na podlagi vključitve v sistem pomoči na domu	71
Slika 9.6: Starostna struktura izvajalk pomoči na domu	78
Slika 9.7: Izobrazbena struktura izvajalk	78
Slika 9.8: Delovna doba izvajalk.....	79
Slika 9.9: Seznanjenost izvajalk z njihovimi pravicami in obveznostmi	79
Slika 9.10: Odnos strokovnih delavcev do izvajalcem pomoči na domu.....	80
Slika 9.11: Posvečanje strokovnih delavcev izvajalcem pomoči na domu	80
Slika 9.12: Soodločanje in vplivanje na vsebino dela	81
Slika 9.13: Ali so izvajalke imele možnosti preizkusiti se na svojem področju pri različnih delih	82
Slika 9.14: Pridobitev občutka varnosti izvajalk z zaposlitvijo	82
Slika 9.15: Kako uporabniki dela na domu cenijo delo izvajalk	83
Slika 9.16: Zadovoljstvo s celotno vključitvijo v projekt SIPA.....	85

KAZALO TABEL

Tabela 8.1: Starostna struktura uporabnikov storitev pomoči na domu.....	63
Tabela 8.2: Odnos strokovnih delavcev do uporabnikov pomoči	66
Tabela 8.3: Zadovoljstvo uporabnikov s prilagojenost urnika izvajanja in izbor storitev pomoči na domu	67
Tabela 8.4: Ali menite, da izvajalke storitev pomoči na domu upoštevajo vaša navodila?	67
Tabela 8.5: Ali ste z vključitvijo v profesionalni sistem koriščenja storitev pomoči na domu pridobili večji občutek varnosti?	68
Tabela 8.6: Ali vam ustreza sistem nadomeščanja izvajalke v primeru odsotnosti izvajalke, ki običajno opravlja storitve pomoči na domu?	68
Tabela 8.7: Spoštljiv odnos izvajalcev pomoči do uporabnikov in načelo varovanja podatkov	69
Tabela 8.8: Ali ste zadovoljni s kvaliteto opravljenih storitev pomoči na domu?	70
Tabela 8.9: Ali ste zadovoljni s ceno opravljenih storitev?	70
Tabela 8.10: Nezadovoljstvo s storitvami – pripombe	71
Tabela 8.11: Ugodna cena storitev za uporabnike	72
Tabela 8.12: Ali so uporabniki pridobili koristne praktične nasvete gospodinjske pomoči na domu	73
Tabela 8.13: Kako storitev vpliva na lažje usklajevanje poklicne in družinske obveznosti	74
Tabela 8.14: Strokovna usposobljenost izvajalcev pomoči na domu in njihova zanesljivost ter prilagodljivost.....	74
Tabela 8.15: Kako se zagotavlja nadomeščanje odsotne izvajalke	75
Tabela 8.16: Ali te storitve pomoči na domu pomenijo zmanjševanje dela na črno.....	75
Tabela 8.17: Zadovoljstvo z vključitvijo v projekt SIPA.....	76
Tabela 9.18: Preverjanje stališč o vidikih opravljanja pomoči na domu.....	83
Tabela 9.19: Kakšne koristi vam je prinesla zaposlitev v projektu SIPA - sistem pomoči na domu?	84
Tabela 10.20: Kazalci projekta (načrt) za celotno triletno obdobje	87
Tabela 10.21: Uresničevanje ciljev projekta- prikaz po kazalnikih	88
Tabela 11.22: Struktura vzorca po sociodemografskih spremenljivkah	91

1 Uvod

Z globalno ekonomsko krizo, ki je močno prizadela tudi Slovenijo, je postajal trg dela čedalje manj dostopen, tako za potencialne iskalce zaposlitve nasploh, še posebej pa za iskalce in iskalke zaposlitve, ki se uvrščajo v ranljive ciljne skupine. Z ranljivimi skupinami označujemo skupine, pri katerih se prepletajo različne prikrajšanosti (na primer: materialna oziroma finančna, izobrazbena, zaposlitvena, stanovanjska in podobno) in ki so pri dostopu do pomembnih virov (kot je, na primer, zaposlitev) pogosto v izrazito neugodnem položaju. Gre za skupine, ki so zaradi svojih lastnosti, oviranosti, načina življenja, življenjskih okoliščin in/ali pripisane stigme, pogosto manj fleksibilne pri odzivanju na hitre in dinamične spremembe, ki jih prinaša sodobna družba, in manj konkurenčne na trgu delovne sile in na drugih področjih, ki delujejo po načelih tekmovalnosti in kjer so viri omejeni. Te skupine so zato pogosto odrinjene na družbeno obrobje marginalizirane) ter ogrožene s socialno izključenostjo (Trbanc in drugi 2003, 5; Kanjua Mrčela in Ignjatović 2004).

Model pomoči na domu v projektu »SIPA-sistem pomoči na domu« (v nadaljevanju: projekt SIPA) je nastal kot odziv na čedalje večjo izključenost ranljivih ciljnih skupin iz zaposlovanja. Model odlikuje inovativna formalizacija izvajanja storitev pomoči na domu, ki ima več pozitivnih učinkov in sicer prispeva k reševanju brezposelnosti, k zmanjševanju dela na črno in sive ekonomije ter prispeva k enakim možnostim poklicnega uveljavljanja moških in žensk na trgu dela. Zaradi demografskih trendov se pričakuje povečano povpraševanje po storitvah pomoči na domu v gospodinjstvih z majhnimi otroki in gospodinjstvih s starostnikom, ki ne bodo uspela zadovoljevati svojih potreb z obstoječo mrežo formalne in neformalne pomoči. Projekt SIPA ponuja z mrežo cenovno široko dostopnih javnih storitev, kontinuirano celostno rešitev za gospodinjstva z majhnimi otroki, gospodinjstva s starostnikom in gospodinjstva z invalidno osebo. Uporabnikom storitev projekt s svojimi aktivnostmi bistveno olajša vedno težje usklajevanje družinskih in delovnih obveznosti, prav slednje pa je že dolgo resen problem aktivne populacije ne le v Sloveniji (Kanjua Mrčela 2007).

Z razvojem nove, inovativne oblike storitvene dejavnosti v javnem interesu nudenja pomoči na domu, je projekt SIPA pomemben primer dobre prakse v razvoju človeških virov, socialne ekonomije in zaposlovanja ranljive ciljne populacije ter omogoča implementacijo primera dobre prakse, na podlagi katerega se dejavnost lahko razširi tudi na ostala večja središča delovanja, pri čemer imamo v mislih večja slovenska mesta. Celoten sistem posledično

omogoča razvoj in profesionalizacijo nove oblike storitvene dejavnosti v Sloveniji, omogoča ovrednotenje domačega dela kot poklica ter tako prispeva k razvoju socialnega podjetništva. Pomembno je, da je »domače delo« ustrezno formalizirano in vrednoteno (Hrženjak 2007, Zidar 2013; Novak 2015).

Projekt SIPA se po vsebini uvršča na področje razvoja socialne ekonomije, področje socialne vključenosti z novim programom za reševanje problemov posameznih skupin ter področje zaposlovanja s programi usposabljanja. S študijo primera bomo presojali ali je projekta SIPA s svojim delovanjem prispeval k aktivnemu reševanju problematike brezposelnosti žensk iz ranljivih ciljnih skupin (dolgotrajno brezposelne, starejše ženske, mlajše ženske, iskalke prve zaposlitve, invalidi (Greenstein 2000).

Projekt je bil izveden v okviru socialne ekonomije, ki predstavlja trajno opravljanje dejavnosti socialnega podjetništva ali trajno opravljanje drugih dejavnosti pod posebnimi pogoji zaposlovanja, s proizvodnjo in prodajo proizvodov ali opravljanjem storitev na trgu, pri čemer ustvarjanje dobička ni izključni niti glavni cilj opravljanja dejavnosti. Bistvo socialnega podjetništva je, da se na trg dela vrnejo dolgotrajno brezposelne osebe in se jih angažira tako, da v okviru socialnega podjetništva samostojno ustvarjajo prihodke in poskrbijo za lastno preživetje. V socialnih podjetjih pa se zaposlujejo predvsem invalidi, brezposelne osebe z zmanjšano možnostjo zaposlitve zaradi upada delovnih sposobnosti, ki izhajajo iz telesnih, duševnih ali psihičnih okvar, dolgotrajno brezposelne osebe, iskalci prve zaposlitve, brezposelne osebe nad 55 let starosti, brezposelni pripadniki romske skupnosti, brezposelne mladoletne osebe brez zaključenega osnovnega ali nižjega poklicnega izobraževanja in druge težje zaposljive osebe (Podjetniški portal 2015).

V projektu je bilo doseženo tudi načrtovano število zaposlitev oseb iz ranljivih ciljnih skupin in načrtovano število vključenih uporabnikov storitev. Poleg raziskovalnega dela s strokovno literaturo z obravnavanega področja, na podlagi teoretičnih izhodišč in dosedanjih praks na področju socialnega podjetništva, bo v drugem delu magistrskega dela izvedena empirična raziskava med uporabniki in izvajalkami storitev pomoči na domu v okviru projekta SIPA. Na podlagi dosedanjih raziskovalnih ugotovitev (Hrženjak 2007) smo domnevali, da se bo tudi v našem raziskovanju potrdilo, da v Sloveniji prevladuje neorganiziran način izvajanja storitev pomoči na domu. Ob zastavljanju raziskave smo postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

V1: Kakšen je prevladujoč način izvajanja storitev na domu v Sloveniji?

Z drugim raziskovalnim vprašanjem želimo ugotavljati, kateri dejavniki vplivajo na odločanje o neorganiziranem in neformaliziranem opravljanju storitev na domu. Domnevamo tudi, da se stališča ljudi do dela na črno s spremenjeno zakonodajo spreminjajo, kar vpliva tudi na percepcijo načina opravljanja storitev na domu, zato postavljamo naslednje raziskovalno vprašanje:

V2: Ali bi se uporabniki storitev pomoči raje odločali za organiziran način prejemanja storitev, kljub višji urni postavki, ki bi bila posledica rednega zaposlovanja izvajalk pomoči na domu?

Zanimalo nas bo, kako svojo zaposlitev dojemajo izvajalke, ki so večinoma iz ranljivih družbenih skupin. Obravnavali bomo naslednje raziskovalno vprašanje:

V3: Ali so izvajalke storitev pomoči na domu z zaposlitvijo na tem delovnem mestu pridobile večji občutek varnosti, ali je bilo njihovo delo cenjeno in ali so z zaposlitvijo zadovoljne?

Za izdelavo magistrskega dela in odgovarjanjem na raziskovalna vprašanja bo uporabljenih več metod. Uporabljena bo deskriptivna metoda, s katero bodo opisane značilnosti delovanja projekta SIPA. Uporabljeni bosta metodi analize in sinteze, s pomočjo katerih bodo proučena posamezna področja delovanja projekta, zlasti socialna ekonomija, ranljiva ciljna populacija brezposelnih oseb in identificirane bodo domnevne potrebe uporabnikov storitev. Z metodo deskripcije bodo opisana dejstva, procesi in odnosi, ki so se pojavljali med obema ciljnim skupinama – zaposleni iz vrst ranljive ciljne populacije in uporabniki storitev. Z metodo kompilacije bodo povzeti rezultati ostalih relevantnih avtorjev s področja proučevanja. Z lastnim empiričnim delom bodo dejanske izkušnje s področja izvajanja storitev pomoči na domu primerjane s postavljenimi cilji in pričakovanji ob pričetku implementacije projekta v prakso. Z metodo telefonskega anketiranja bo opravljena raziskava med uporabniki storitev in izvajalkami storitev pomoči na domu. Predvidevamo, da bomo v vzorec zajeli zadostno število oseb tako med uporabniki/cami storitev kot med izvajalci/kami, kar nam bo omogočilo posploševanje ugotovitev o dejavnosti in doseganju ciljev projekta SIPE. Domnevamo, da bomo z anketiranjem zbrali pomembne informacije, vendar hkrati domnevamo, da bodo tako pridobljeni podatki tudi nakazali, katera področja delovanja projekta SIPA bi bilo morda potrebno raziskati bolj poglobljeno z eno od kvalitativnih raziskovalnih tehnik. Če se bo ta domneva potrdila, bomo kvalitativno raziskovanje uporabili zlasti v primeru proučevanja potreb in značilnosti izvajalk pomoči na domu iz vrst ranljive

ciljne populacije ter uporabnikov njihovih storitev. S kombinacijo obeh načinov raziskovanja pričakujemo večjo kakovost spoznanj v raziskovalnem procesu.

Zaradi nizkega števila respondentov, v anketi je namreč sodelovalo le 18,6 % vseh uporabnikov/ic in 58,3 % izvajalk, kvantitativne tehnike ne dajejo pravih odgovorov. Sicer so bili oblikovani tudi kvantitativni postopki (anketa ter obdelava pridobljenih podatkov), se pa zavedamo, da je uporaba teh podatkov omejena zaradi nizkega števila respondentov, zato so pridobljeni rezultati bolj orientacijski.

2 Teoretična izhodišča

Strukturne značilnosti brezposelnosti

Trg dela je ena glavnih institucionalnih značilnosti gospodarstev, ki med drugim močno vpliva na konkurenčnost in gospodarsko rast v državi in seveda na blaginjo njenih prebivalcev, zaradi česar je trg dela pomembna tema ekonomskih debat. Slovenija ima rigiden trg dela, pomanjkljivosti institucionalne strukture trga dela pa povzročajo številne probleme, tako na strani ponudbe kot tudi na strani povpraševanja na trgu dela. Z vidika Slovenije je smiselno izpostaviti probleme strukturne brezposelnosti (Domadenik in drugi 2013, 87). Izguba delovnega mesta je pogosto travmatičen dogodek, saj delo ni le sredstvo za pridobivanje denarja, temveč predstavlja velik del naše osebnosti. Delo kot tako pokriva tudi naše socialne potrebe, krepi samozaupanje, upanje v prihodnost in ne nazadnje tudi odnose v družini (Zaletel 2006, 51). Po izgubi dela se ljudje v vmesnem času do nove zaposlitve dostikrat lotijo iskanja zaposlitve na črnem trgu, oziroma opravljanja priložnostnih del.

2.1 Socialna oskrba

V socialno oskrbo uvrščamo gospodinjsko pomoč (priprava hrane, vzdrževanje stanovanjskih prostorov, čiščenje, likanje, pranje, postiljanje, nakupovanje in druga dela), pomoč pri vzdrževanju osebne higiene (pomoč pri oblačenju, hranjenju in opravljanju osnovnih življenjskih potreb) ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (družabništvo, preprečevanje osamljenosti, vzdrževanje socialne mreže z okoljem in podobno) (Davidovič 2001, 11). V okviru socialne oskrbe lahko izpostavimo tudi področje nege bolnikov. Ljudje živijo dlje časa in ostajajo v bolnišnicah krajši čas, pomoč na domu je tako skoraj neizogibna. Idealna nega bolnika na domu pa zahteva dosti prisotnosti osebe, ki jo neguje, kar pa je v današnjem času, ki ga označuje hiter tempo življenja, praktično nemogoče. Da bi si družinski člani olajšali usklajevanje službenih in zasebnih dejavnosti, je v tem delu dobrodošla pomoč v okviru socialne oskrbe (Hastings 1990, 6).

2.2 Zgodovina in opredelitev neformalnega dela žensk

Konstruiranje gospodinje nastane v nasprotju s splošnim prepričanjem šele v 19. stoletju. Vlada namreč prepričanje, da je spolna delitev dela univerzalna in prisotna od nekdaj. Ne le, da delitev dela po spolu ni univerzalna, temveč sploh ni razloga, čemu bi bila. Človeške kulturne so različne in neskončno spremenljive, nastale so zaradi človeške iznajdljivosti in ne

zaradi nepremagljivih bioloških sil. Šele z industrializacijo se je delo preneslo ven iz doma, pri tem sta se izoblikovali zasebna in javna sfera, kot ju poznamo danes, vloga žensk pa se je postopno omejila na skrb za otroke in gospodinjsko. Delitev vlog po spolu je srednji razred uvrstil med svoje ideale v začetku 19. stoletja, v veljavi je ostala še po drugi svetovni vojni. Temu je sledila težnja po domestifikaciji žensk, ko od leta 1914 pa vse do petdesetih let 20. stoletja pride do prizadevanja po čedalje večjem zaposlovanju žensk obenem s prizadevanjem, da bi gospodinja ostala primarna vloga vsake ženske. Če se zaposli žena, njena vloga s tem še ne dobi avtomatično tiste moči in avtoritete, ki jo ima navadno vloga moža v zakonu. Moderni položaj ženske temelji prav na spremembah, ki jih je prinesla industrializacija. S tem se tudi delo loči od družinskega življenja. Delo, ki ga ne opravljamo iz ljubezni, temveč zato, ker ga moramo. Ženska pa pri tem postane ekonomsko izkoriščana kot neplačana delavka (Novak 2015, 28–29).

Opredelitev neformalnega dela žensk kot dela je pogosto pomembna, ker lahko različni deležniki problem razumejo različno konceptualizacija neformalnega dela žensk v zasebni sferi je zaradi obsega domačega dela precej težavno početje. Poleg tega le malokdo meni, da je treba definirati domače delo, saj prevladuje predpostavka, da je to že splošno znano. Neformalno domače delo je pri tem pogosto povezano z zasebnostjo, pri čemer se zasebnost enači z družino, čeprav plačano delo v javni sferi vpliva na družino, razmerja in vloge v njej. Neformalno delo ne zajema zgolj ene dejavnosti. Gre za skupek različnih nalog, ki zahtevajo različne veščine in znanja. V sodobnem sistemu je domače delo opredeljeno kot žensko delo, ki ga ženska opravlja iz ljubezni, saj ni dojeta kot pravo delo, temveč kot delo, ki ga opravljajo v zasebni sferi, in torej ni stvar javnega interesa. Je reproduktivno delo, ki ne ustvarja nove vrednosti, temveč je usmerjeno predvsem v potrošnjo kot neplačano delo. kot delo je tako dojeta le plačana zaposlitev. Eden glavnih dosežkov teoretskih opredelitev domačega dela je bil zanikanje feminističnih avtoric, da ženske doma ne delajo. Prve teoretske opredelitve so domače delo opredelile kot delo in mu s tem dale razlog za preučevanje. Pred tem domače delo nikoli ni bilo predmet socioloških raziskav in analiz. Poudarjena je bila neplačljivost domačega dela in to, da ga opravljajo predvsem ženske. Problem domačega dela je predvsem neocenjenost. Gospodinje so si pogosto želele identificirati drugače kot zgolj gospodinje. Necenjenost njihovega dela se je izražala tudi v odnosu njihovih partnerjev do domačega dela kot nedela. Prav odnos, ki ga imamo do domačega dela, je tisti, ki daje vtis, da je domače in gospodinjsko delo neproduktivno in lastnost tega dela kot takega. Domače delo je tako vse neplačano zasebno delo, družinsko delo pa je vse neplačano delo v družinski sferi. Gospodinjsko delo je tisti del družinskega in

domačega dela, ki zagotavlja materialno preživetje in obnavljanje delovne sile. Gospodinjsko delo pokriva vse delo, opravljeno znotraj gospodinjstva, kar zajema domače delo, a ni omejeno zgolj nanj. Pokriva tudi emocionalne in spolne storitve, reprodukcijo družine ter proizvodnjo dobrin, ki jih je mogoče zamenjati na trgu. Družinsko delo je vse neplačano delo, ki ga opravijo tisti, ki so v sorodstvenih ali zakonskih odnosih (Novak 2015, 25–28). Teoretske opredelitve določajo dejavnike, ki opisujejo tipologijo neformalnega dela v sferi zasebnosti, in sicer (Novak 2015, 28; Oakley, 2000): mesto, kjer se delo odvija, odnosi med izvajalci in neizvajalci dela ter pomen dela.

2.3 Plačano gospodinjsko delo

To delo ni samo ena od sodobnih oblik zaposlitve, ampak je specifična dejavnost, ki jo označuje kombinacija zaposlitvenih in osebnih vidikov odnosa med zasebnim delodajalcem in delavko. Delavka in dvoumen položaj: predstavlja posebno vrsto delavk, ki niso ne članice družine, ki jo plačuje, ne kategorija zaposlenih v javnem sektorju, ki uživa prednosti reguliranega dela. Delovno razmerje je navadno rezultat osebnih dogovorov z delodajalci, takšne neformalne pogodbe sive ekonomije pa ne zagotavljajo legalne zaščite, saj nimajo ustrezne pravne podlage, veljave in vrednosti. Poleg izkoriščanja, ki jo potencialno vključuje zasebni značaj zaposlitvenih odnosov, prinašajo delovna razmerja, sklenjena preko neformalnih dogovorov, za delavke veliko ekonomsko in socialno tveganje: pri delu na črno niso socialno in zdravstveno zavarovane. Plačano gospodinjsko delo je edinstveno področje proučevanja prav zaradi njegove umestitve. Drugače kot večina drugih vrst dela se odvija znotraj izolirane zasebne in intimne sfere doma. Dom je zasebni prostor za delodajalce (prostor počitka) in obenem javna sfera, delovno mesto za delavke. Eni v njem živijo, drugi v njem občasno čistijo. Od tistih, ki čistijo, se pričakuje, da sprejmejo red, ki vlada v domu, da spoštujejo njegovo zasebnost, življenjski slog družine in čustva, ki člane družine povezujejo z njihovimi osebnimi stvarmi, lastnino in domačim prostorom. Vstop v dom drugih je intimna zadeva in zato odpira povsem drugačna vprašanja od tistih v strogo javni sferi dela. Drugače povedano, tisti, ki imajo delovno mesto na domu svojih delodajalcev, morajo sprejeti običajni red gospodinjstva, se prilagoditi in postati primeren del hišnega reda. Še več – gospodinjske delavke postanejo del življenja in zasebne intimnosti oseb, za katere delajo. Med njimi in delodajalci in drugimi družinskimi člani se pogosto spletejo tesne vezi in intenzivni ter kompleksni osebni odnosi. Visoko stopnjo personalizacije in emocionalnega naboja te oblike zaposlitve ugotavljajo praktično vse raziskave s tega področja. Ena od glavnih oblik intimnega povezovanja na ravni osebnih odnosov je »familizacija«, podružinjanje. Težnja k

temu je prisotna na obeh straneh: delodajalci jo običajno izrazijo z besedami »ona je član naše družine«, delavke pa pripovedujejo o tem, da se »počutijo kot član družine«, kar lahko imenujemo tudi lažni sorodstveni odnosi. Pri tem pa delodajalci pogosto zavestno spodbujajo personalizirane in »sorodstvene« odnose z namenom, da si zagotovijo kakovostne storitve (na primer dobra oskrba za otroka, temeljito počiščeno stanovanje), da lahko postavljajo dodatne zahteve in zmanjšajo možnosti za prestopanje meja delavk. Slednje so potencialno omejene pri zahtevah po ustreznem plačilu za opravljeno (dodatno) delo, po povišanju plačila ter pri pogajanjih o drugih pogojih dela. Lažni sorodstveni odnosi, ki delavke umeščajo kot del družine, torej ne vključujejo odnosov enakih ugodnosti in koristi za obe strani in razvrednotijo to obliko zaposlitve. Po drugi strani gospodinjske delavke uporabljajo diskurz podružinjenja z namenom, da bi si zagotovile manj določene delovne rutine, večjo prožnost dela, na psihološki ravni pa zmanjšale servilnost, klečeplazništvo dela (stigma), ki ga opravljajo (Šadl 2009, 91–93).

2.4 Organiziranje in spodbujanje plačanega domačega dela v EU

Evropske države se ne lotevajo regulacije pomoči na domu zaradi razbremenitve polno zaposlenih žensk temveč z namenom ustvarjati nova delovna mesta za težko zaposljive skupine brezposelnih. Ureditev neplačanega dela je dvorezni meč. Na eni strani utrjuje obstoječa družbena razmerja, s tem ko marginalnim družbenim skupinam formalno sicer omogoča zaposlitev, ki je težka, slabo opredeljena, slabo plačana in ima nizek družbeni ugled. Ker večino plačanega domačega dela na črnem trgu že zdaj opravljajo ženske, ureditev prispeva tudi k reprodukciji domačega dela kot ženskega dela pa naj bo to plačano alig neplačano. Po drugi strani pa se je potrebno soočiti z realnostjo čedalje večjega povpraševanja po plačanem domačem delu in z dejstvom, da armade brezposelnih, revnih ali priseljenih žensk na črnem trgu to delo že tako ali tako opravljajo, saj jim pomeni edino možnost preživetja v obstoječem sistemu. Evropska politika vse bolj vključuje v svoje zaposlovalne strategije ustvarjanje novih delovnih mest na področju plačanega domačega dela. V dokumentu Evropske komisije je to področje kot eno izmed štirih najbolj obetavnih področij pri ustvarjanju novih zaposlitev, saj vlade posameznih evropskih držav pričakujejo na tem področju števila nova mesta, npr: na Finskem cca. 15.000, na Danskem 20.000, v Nemčiji kar 200.000, v Franciji 477.000, mnogi pa opozarjajo na pretirane napovedi. Eno od ključnih vprašanj, s katerimi se soočajo vlade pri preobrazbi neplačanega dela v nova delovna mesta pa je, kako latentno povpraševanje po teh storitvah spremeniti v dejansko kupno moč. V Franciji so z namenom poenostavljanja sistema plačevanja in socialnega zavarovanja delavkam, ki

opravljajo domače plačano delo, ustanovili servis CES. Pogoj je bil, da plača gospodinjske delavke ne sme biti nižja od najnižje zagotovljene plače v državi, vključevati pa mora tudi 10 % povračila za plačani dopust. V okviru tega programa je lahko vsak legalno zaposlil osebo za opravljanje storitev plačanega domačega dela in storitev plačal s čekom, ki je bil vnovčljiv v lokalni banki. Od uvedbe programa v letu 1993 do leta 2002 so zabeležili 800.000 uporabnikov teh storitev, kar ustreza 88.000 delovnim mestom. V Belgiji so model *Ček za gospodinjske storitve* začeli preizkušati leta 2004. Ček uporabnikom omogoča plačevanje delavk, ki opravljajo gospodinjske storitve in so registrirane v pooblaščenih agencijah. Cena čeka je 6,7€, pri čemer se 30 % celotne nakupne cene upošteva kot davčna olajšava. Ocena modela je pokazala, da so s tem sistemom ustvarili 15.077 delovnih mest in oskrbeli 120.247 uporabnikov z gospodinjskimi storitvami ter dokazali obojestransko zadovoljstvo izvajalk in uporabnikov storitev. Brez tega sistema bi tretjina gospodinjskega dela opravila sama, 30 % bi jih pomoč iskalo na črnem trgu dela, 19 % na lokalnem uradu za delo, 15 % pa bi sprejelo koga iz specializirane zasebne družbe (Hrženjak 2007, 67–70).

Operativni program za razvoj človeških virov za obdobje 2007-2013 je skupni programski dokument Slovenije in EU, ki je bil sprejet na predlog države članice. Slovenija je usmerila razpoložljiva sredstva Evropskega socialnega sklada, Evropskega sklada za regionalni razvoj, Kohezijskega sklada, drugih finančnih virov in sredstva ustreznega lastnega sofinanciranja v gospodarsko konvergenco države na podlagi kriterijev trajnostnega razvoja, kjer gre za izboljšanje razmer rasti in zaposlovanja z vlaganjem v fizične in človeške vire, inovacije v družbi zmanjša, zmožnost prilagajanja gospodarskim in socialnim spremembam, varovanje okolja ter učinkovitost upravljanja. Cilj tega operativnega plana je bil doseganje večje zaposlenosti, socialne vključenosti, višjega življenjskega standarda ljudi in zmanjšanje regionalnih razlik, kar je bilo moč doseči s povečanim vlaganjem v ljudi. Ugotovitve poročila vrednotenja sistema so pokazale, da so bile izkušnje dobre, zato je sistem primeren tudi za prihajajočo finančno perspektivo (Služba Vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko 2008, 7–13).

2.5 Gospodinjsko delo

Gospodinja je ženska: gospodinja opravlja gospodinjsko delo. v družbeni strukturi industrijskih družb ti trditvi kažeta na zanimivo in pomembno protislovje. Sinteza doma in žene v enoten izraz gospodinja vzpostavlja povezave med položajem ženske, zakonom in bivališčem družinskih skupnosti. Vloga gospodinje je družinska vloga: je ženska vloga ter tudi delovna vloga. Gospodinja je oseba, ki je v nasprotju s služinčadjo odgovorna za večino

dolžnosti, povezanih z gospodinjstvom. Je tudi ženska, ki vodi svoje gospodinjstvo. Značilnosti vloge gospodinje v moderni industrijski družbi so, da je ta vloga dodeljena izključno ženskam, povezana je z ekonomsko odvisnostjo in ima status ne-dela (Oakley 2000, 11). Kljub neformalni opori postaja plačano gospodinjsko delo vse aktualnejše tudi pri nas. Formalno izločanje gospodinjskih dejavnosti pojasnjujejo dejavniki, kot so mobilnost, ki zmanjšuje dostopnost virov neformalne pomoči (večja kot je krajevna razdalja med starši in gospodinjstvom otrok, ki že imajo družino, manj je pomoči), in pa pre zaposlenost, pomanjkanje časa na strani ponudnikov neformalne opore (zaposlitve babic, tašč). Neformalna pomoč lahko postane manj privlačna tudi zaradi vse večjega pomanjkanje časa na strani prejemnikov pomoči, saj jim časovni pritiski otežujejo vzajemno izmenjavo uslug. Neformalno izločanje gospodinjskih in skrbstvenih dejavnosti ustvarja družbene obveznosti, ki so toliko večje, kolikor višja je cena časa, ki ga porabijo ponudniki neformalne pomoči, saj so stroški ponudnikovega vlaganja višja. Torej morajo tudi prejemniki vložiti več časa za vzajemne izmenjave, kar pa zmanjšuje relativno privlačnost neformalne pomoči. Poleg tega se ljudje v veliki meri ne obračamo k sorodnikom ali prijateljem za pomoč pri čiščenju doma in likanju – za tovrstne storitve je primernejša plačana pomoč, če nam je ta seveda dostopna. Od starih staršev, ki varujejo vnuke in finančno podpirajo mlade starše, je težje pričakovati, da bodo pomagali pri večjih zahtevnejših hišnih ter gospodinjskih opravilih. Tako se tudi v Sloveniji odpira in širi specifičen trg, na katerem ponujajo svoje storitve čistilni in gospodinjski servisi in agencije. Ponudb za čiščenje in pospravljanje stanovanj, likanje, varstvo otrok in nego starejših je čedalje več. Tovrstne storitve ponujajo tudi posameznice, ki pa svoje dejavnosti ne registrirajo (legalizirajo). Tu gre za urno plačilo na roko, dejavnost se torej opravlja na črno. Ker so storitve servisov relativno drage, se veliko gospodinjstev raje odloča za zaposlovanje gospodinjskih pomočnic na črno. Obseg plačanega gospodinjskega dela in trend njegovega gibanja je težje natančno ugotoviti, saj največkrat poteka na črno, statističnih podatkov o tem delu pa je zelo malo ali pa jih sploh ni. Podatki iz ankete o delovni sili iz leta 2005 kažejo, da je v zadnjih 12 mesecih najelo varuško okrog 3 % gospodinjstev, približno enak delež gospodinjstev pa je najelo tudi pomoč gospodinjskih pomočnic, ki so jih najela gospodinjstva, na teden navadno dela med 1 in 6 urami. Po drugi strani podatki kažejo, da so potrebe po plačani pomoči velike. Raziskava v okviru projekta SIPA je pokazala, da v približno 80 % gospodinjstev ženske ocenjujejo, da bi potrebovale pomoč na domu, v največ primerih zaradi posvečanja karieri in izobraževanju ter zaradi pridobivanja nekaj prostega časa zase. Kar 83,7 % anketiranih žensk je navedlo, da bi pomoč potrebovale za občasno čiščenje in pospravljanje, sledita likanje in pranje s 66,6 % in varstvo otrok s 60,2 %.

Gospodinjske delavke prihajajo iz različnih družbenih skupin: velik del plačanih je iz skupine dolgotrajno brezposelnih žensk, ki to delo opravljajo kot edino zaposlitev in edini vir dohodka: pomemben delež prispevajo tudi mlajše upokojenke, zaposlene ženske, brezposelne ženske, ki ne iščejo redne zaposlitve in študentke, ki si s tem dodatnim zaslužkom izboljšujejo ekonomsko stanje (Šadl 2009, 99–101).

2.6 Siva ekonomija

Večinoma jo najdemo na področju plačanega gospodinjskega dela in jo lahko opredelimo kot pojav, ki je bil in bo vedno prisoten, kljub temu, da ne obstaja skupna razlaga o tem neuradnem sektorju. Vključuje številne ekonomske aktivnosti, ki prispevajo k skupnemu gospodarskemu ustvarjanju vrednosti v neki državi, vendar se jih uradno ne evidentira in zato tudi niso vključene v ocenjevanje bruto družbenega proizvoda. Siva ekonomija je tako poklicna aktivnost, edina ali sekundarna, ki se opravlja na robu ali zunaj zakonskih, uredbenih ali pogodbenih obveznosti, ima pridobitni namen, njeno trajanje pa ni le občasno. Nelegalna proizvodnja dobrin in storitev je namenoma prikrita državnim organom z namenom izogibanja plačila uradnih davkov, plačil potrebnih za socialne prispevke in tudi minimalnim standardom na trgu delovne sile (npr. minimalni plači, dolžini delovnega časa in ostalim določbam) (Sedovnik in Krajnik 2010, 10). Vendar pa siva ekonomija ne nastane sama po sebi, temveč za njen pojav in obseg na posameznem področju obstajajo določeni razlogi, med katere lahko uvrstimo (Sedovnik in Krajnik 2010, 18):

- širitev državnih dejavnosti: dajatvena bremena in reguliranje (ljudje se izogibajo plačevanju reguliranih dajatev),
- strukturne spremembe na trgu dela v sistemu zaposlovanja (krajšanje delovnega časa, povečanje števila nezaposlenih),
- spremenjen sistem nadzorov in vrednot posameznikov,
- institucionalni okvirni pogoji: oskrba na domu, oskrba ostarelih (v primerih, ko je potrebna trajnostna, vsakodnevna oskrba ostarelih, se ljudje zaradi posledično visokih stroškov te oskrbe zatekajo k virom sive ekonomije in pomoč poiščejo izven reguliranih okvirov nudenja tovrstne pomoči).

Zanimiv je odnos prebivalstva do sive ekonomije. V Avstriji in Nemčiji namreč 25 % ljudi ocenjuje, da pod nobenih pogojem ne smejo sodelovati oziroma podpirati sive ekonomije, medtem ko jih hkrati kar 76 % ocenjuje, da ne smejo upravljati motornih vozil pod vplivom alkohola. Ta podatek nam pove, da je odnos prebivalstva do sive ekonomije izredno pomemben, saj se zrcali tudi v davčni morali oziroma odnosu do države. Ker je obseg sive

ekonomije v Sloveniji med najvišjimi v Evropi, pomeni, da tudi pri nas obstajajo vzroki, ki omogočajo takšen njen obseg. Med vzroke oziroma dejavnike, ki pri nas spodbujajo sivo ekonomijo, uvrščamo zlasti (Sedovnik in Krajnik 2010, 18):

- velika plačilna nedisciplina, pri kateri so najbolj prizadeta mikro in mala podjetja, ter posledično velika nelikvidnost celotnega gospodarstva,
- neustrezna davčna politika, ki nima stimulativnih vzvodov za izstop iz ilegalne in za vstop v legalno ekonomijo,
- rigiden trg dela,
- veliko število brezposelnih, ki se je v času finančne in gospodarske krize še povečalo,
- posebni položaji določenih subjektov in vrsta izjem v zakonskih predpisih, ki po eni strani omogočajo, da se določene aktivnosti izvedejo brez plačila dajatev ali pa se lahko opravljajo pod ugodnejšimi pogoji, pomenijo nelojalno konkurenco vsem tistim, ki podobne aktivnosti opravljajo na pridobiten način,
- izredno pozitiven odnos prebivalstva do sive ekonomije oziroma dela na črno, ki se v zadnjem obdobju samo povečuje.

Kako pa je s sivo ekonomijo v Sloveniji? Za Slovenijo so bili opravljeni intervjuji s 1037 osebami, vendar pa je o delovanju v sivi ekonomiji svoje odgovore podalo zgolj 176 oseb. V raziskavi so proučevali tako ponudbeno kot povpraševalno stran neprijavljenega dela ter ugotovili, da je v Sloveniji okrog 17 odstotkov anketirancev kupilo blago ali storitve, ki je potencialno vsebovalo neprijavljeno delo, po drugi strani pa je zgolj 5 odstotkov ljudi v zadnjem letu opravilo neprijavljeno delo. hkrati pa po splošnem prepričanju ljudje v okviru te celotne raziskave (vse vključene države EU) ocenjujejo, da naj bi se s sivo ekonomijo ukvarjalo med 20 in 25 odstotki ljudi. Neprijavljeno delo prevladuje v gradbeništvu, kmetijstvu in gospodinjskih in osebnih storitev. Med vzroki za neprijavljeno delo v veliki meri prednjačijo dobrobiti za obe strani (neplačevanje davkov ter nižja cena), da gre v veliki meri za sezonska dela, da je težko najti redno službo ter previsoki davki (Nastav 2009, 75).

2.7 Neformalno delo kot zaposlitev

Delo samo po sebi je cenjeno ne samo zaradi svoje neposredne koristi, ki omogoča preživetje in gospodarski napredek, temveč tudi zaradi stranskih psiholoških učinkov, ki jih daje neodvisnost. Delo oblikuje osnovno identiteto človeka in njegovo samospoštovanje, služi tudi ohranjanju telesnega in duševnega zdravja, znano je tudi, da so posledice nezaposlenosti toliko večje, kolikor bolj dolgotrajna je brezposelnost. Zmanjšuje motivacijo za ponovno vključitev v delo, pogosto se pojavljajo tudi strahovi pred neuspehi, delovne veščine bledijo,

kar vse skupaj še bolj onemogoča zaposlitev (Uršič in Drobnič 1995, 41–43) Novejša odkritja v medicini, psihologiji in družbenih vedah so obogatila splošna spoznanja o rehabilitaciji oziroma delovnem usposabljanju in zaposlovanju invalidov. Zlasti pomembna in v današnjem času še posebno aktualna so naslednja novejša spoznanja (Jonak in drugi 1978, 5):

- zdravje ni samo odsotnost bolezni in patoloških simptomov, temveč stanje psihosocialne blaginje,
- problemi invalidov so problemi vse družbe, ker so invalidi s svojimi sposobnostmi in pomanjkljivostmi ter potrebami običajni del vsake družbe in ne kakšna posebna, osamljena skupina onesposobljenih ljudi,
- vsaka družba je dolžna pomagati invalidom do njihove fizične in ekonomske osamosvojitve.

Trditve o večji spolni enakopravnosti navadno temeljijo na podatkih o zaposlovanju. Vse več žensk vstopa na trg dela in tam zaradi dobre izobrazbe postajajo vedno bolj dragocene za delodajalce. Z zmanjšanjem negativnih odzivov na zaposlitev poročenih žensk pa se ne spremenijo tudi tradicionalne predstave o gospodinjski vlogi ženske. Ženske so še vedno primarno odgovorne za opravljanje opravil znotraj družine in doma ter skrb za otroke (Novak 2015, 28–29). Tri politične trditve kažejo pot do osvoboditve gospodinj, in sicer: odpraviti je treba neformalno delo v zasebni sferi, treba je odpraviti družino in treba je odpraviti spolne vloge. Odprava gospodinjskih vlog se skuša doseči tudi s predlogom o gospodinjski plači, a ta po eni strani zgolj ohranja status neenakopravnosti. Zahteva po plačilu gospodinjskega dela je tako bolj premik k potrditve kot pa zavrnitvi identifikacije žensk z njihovim neformalnim delo. Na to kaže tudi podatek, da se danes po vsem svetu v sferi neformalnega dela zaposlujejo predvsem priseljenke, starejše ženske, dolgotrajno brezposelne ženske in mlade ženske, ki iščejo svojo prvo zaposlitev, ter delavke, ki jim osebni dohodek iz rednega delovnega razmerja ne zadostuje za preživetje. Problem neplačanega dela tako ni preprosto rešljiv zgolj s tem, da ga premestimo na trg dela. Vsaj ne, če to delo temelji na neopredeljenih delovnih razmerah, brez pravic in dolžnosti, ki izhajajo iz delovnega razmerja. Problematika neformalnega dela se zaradi večjega povpraševanja po plačanem domačem delu in gospodinjskih delavkah ter pogostejšem neformalnem zaposlovanju na tem področju še dodatno zaplete. Zdaj to ni več zgolj problem politik enakosti spolov, simetrične delitve dela med partnerjema v zasebni sferi ter učinkovitih ukrepov za usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja, temveč postane tudi problem politik zaposlovanja, socialnih transferjev, ureditve področja plačanega domačega dela ter tudi migracijskih politik. Družbeni problem neformalnega dela s tem, ko postane predmet javnih politik, postane tudi javno-politični

problem. Storitve pomoči na domu lahko razbremenijo gospodinjstva samo določene vrste domačih opravil, veliko neformalnega dela pa kljub morebitni nadomestitvi neformalnega dela s plačanim delo še vedno ostane na ramenih ženske. Ženskam predvsem ostane večina skrbstvenega in negovalnega dela, ki so ga posamezniki pripravljeni premeščati v javno sfero le v izjemnih primerih (Novak 2015, 35).

Socialna ekonomija ima vse pomembnejšo družbeno vlogo v državah po vsem svetu. Na krajevni in državni ravni ljudje ustvarjajo nove ustanove za zadovoljevanje potreb, ki jih ne zapolnjujeta ne trg ne javni sektor – tako praktično v vseh državah ljudje zase prihranijo vmesni prostor med posli in vlado, kjer je mogoče osebno energijo izkoristiti za javno dobro. Tako se je v zadnjih letih ta, tretji sektor, izredno povečal in hitro postaja učinkovita sila v življenju ljudi po svetu (Rifkin 2007, 407). Ta tretji sektor ekonomije se je v zahodnih evropskih državah razvil v poznih 70-tih letih prejšnjega tisočletja, ta sektor pa definiramo različno, a najpomembnejša sta socialni in ekološki vidiki. Z ekonomskega vidika je ta tretji ekonomski sektor samostojna dejavnost, lahko je profitna, vendar pa mora biti dobiček v podjetju uporabljen v skladu s primarnimi cilji ustanove. Cilji socialnih podjetij morajo zasledovati oblikovanje pravičnega sistema blaginje, prizadevanja za strategijo, ki je skupna vsem ljudem, aktivnim v tretjem sektorju, snovanju lastne ideologije in integracije v socialno in ekonomsko življenje, povečanje pestrosti ponudbe storitev in proizvodov ter izboljšanje kakovosti uslug, ki jo nudijo (Pavel in Štefanič 2005, 15–17).

Podjetništvo na splošno lahko opišemo kot zaznavanje potreb ljudi in družbe, prepoznavanje priložnosti in načinov za njihovo zadovoljevanje ter uresničevanje teh potreb. V moderni družbi so se potrebam pridružile tudi želje, kar še povečuje možnosti podjetnih ljudi za opravljanje različnih dejavnosti. Podjetništvo ima več pozitivnih učinkov za posameznika oziroma potrošnika, saj omogoča oskrbo potrošnikov z izboljšanimi izdelki in storitvami, odkrivanje novih prodajnih poti za izdelke in storitve ter dvig konkurenčnosti – višanje kakovosti ob nižanju cen. Pozitiven učinek na družbo kot celoto je v ustvarjanju novih delovnih mest ter prispevku h gospodinjstvi rasti družbe. Socialna ekonomija ima tudi številne pozitivne učinke za socialnega podjetnika. Številni trdijo, da je bil vstop na samostojno pot najboljša odločitev v njihovem življenju. Na svoji poti se socialni podjetnik sooči s številnimi nalogami, preizkušnjami in izzivi, pri njihovem premagovanju in reševanju pa pridobi številne kompetence, znanja, izkušnje, prijateljstva in podobno. Na koncu poti pa ga čaka neizmerno zadovoljstvo ob pogledu na družbeni učinek, ki ga je s svojim delom povzročil. Tako v tujini kot v Sloveniji socialna ekonomija izgublja včasih negativen predznak, da gre za služenje na

revnih, saj praksa kaže na številne pozitivne učinke, ki ga ima njen razvoj in kakovostno izvajanje. Posledično na socialno ekonomijo tudi ne gledamo več kot le na manjši odklon od klasičnega podjetništva, temveč kot na alternativni sistem ekonomije, ki bi moral imeti primeren družbeni pomen in vlogo, zlasti v modernih časih gospodarsko-finančnih kriz in krize vrednot. Socialna ekonomija zaposluje in po primerni ceni ponuja proizvode in storitve ter hkrati ustvarja tudi dobiček. Tako krepi družbeno solidarnost, spodbuja sodelovanje ljudi in prostovoljsko delo, krepi inovativno sposobnost družbe za reševanje socialnih, gospodarskih, okoljskih in drugih problemov. Zagotavlja dodatno spodbudo proizvodov in storitev, ki so v javnem interesu, razvoja nove možnosti zaposlovanja, zagotavlja dodatna delovna mesta ter socialno in poklicno integracijo najbolj ranljivih skupin na trgu dela. Socialna ekonomija pomeni ustvarjanje nove vrednosti. Pomeni inoviranje, prepoznavanje in uresničevanje novih priložnosti, vse skupaj z namenom doseganja čim večjega družbenega učinka. Lahko bi trdili, da socialna ekonomija v turbokapitalizmu vnaša vrednote in pozitivne družbene spremembe. In ravno to, vrednote v povezavi s pozitivnimi družbenimi spremembami, inovacijami in novimi delovnimi mesti, je tisto, kar bi lahko pomenilo preboj in izhod iz krize. Socialni podjetniki so tako vizionarji, ki s svojo novo idejo, močnim etičnim čutom in ustvarjanjem pristopijo k reševanju problema in uspejo pritegniti k sodelovanju tudi ostale (Mesojedec in drugi 2012, 10–16). Na tem mestu lahko opredelimo tudi cilje socialnega podjetništva, in sicer: (Mesojedec in drugi 2012, 17):

- zagotavljati proizvode in storitve, ki so v javnem interesu,
- razvijati inovativne rešitve za reševanje socialnih, gospodarskih, okoljskih in drugih problemov,
- razvijati nove možnosti poslovanja, zagotavljati dodatna delovna mesta in socialno ter poklicno reintegracijo ranljivih skupin ljudi,
- spodbujati sodelovanje ljudi, prostovoljstva ter družbeno solidarnost.

Pri opredeljevanju področij socialnega podjetništva so tudi omejitve, ki jih določa Zakon o socialnem podjetništvu, natančneje pa Uredba o opredelitvi dejavnosti socialnega podjetništva. Pri dejavnostih ne gre za klasično tržno dejavnost prodaje blaga in storitev, ki je namenjena vsem, temveč so področja bolj opredeljena, ravno tako uporabniki. V kolikor podjetnik želi opravljati dejavnost na kakšnem drugem področju, ki ga zakon ne navaja, lahko pridobi status socialnega podjetnika, če zaposli osebe in ranljivih skupin, kot so invalidi, dolgotrajno brezposelne osebe, iskalci prve zaposlitve, brezposelni pripadniki romske skupnosti, starejši od 55 let in tako naprej. V Sloveniji zakon našteva področja socialnega

podjetništva: socialno varstvo, družinsko varstvo, varstvo invalidov, znanost, raziskovanje, izobraževanje in vzgoja, mladinsko delo, varstvo in promocija zdravja, zagotavljanje socialne vključenosti, spodbujanje zaposlovanja, poklicnega usposabljanja oseb, ki so brezposelne ali jim grozi brezposelnost, posredovanje zaposlitve in zagotavljanje dela ranljivim skupinam na trgu dela, ekološke pridelave hrane, ohranjanja narave, urejanja in varstva okolja, zaščite živali, spodbujanje uporabe obnovljivih virov energije, razvoj zelene energije, socialni turizem, socialna trgovina, pravična trgovina, trgovine s storitvami iz dejavnosti socialne podjetništva, ... (Mesojedec in drugi 2012, 22–24). Socialna ekonomija torej lahko vključuje tudi opravljanje drugih dejavnosti, če se opravljajo z namenom zaposlovanja najbolj ranljivih skupin ljudi na trgu dela, in sicer (Mesojedec in drugi 2012, 25):

- invalidov, katerih invalidnost je ugotovljena z odločbo pristojnega organa,
- brezposelnih oseb, pri katerih so z odločbo pristojnega organa ugotovljene trajne posledice telesne ali duševne okvare ali bolezni in imajo zato bistveno manjše možnosti, da se zaposlijo ali ohranijo zaposlitev,
- brezposelnih oseb, ki so na Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje prijavljeni več kot šest mesecev,
- brezposelnih oseb oz. težje zaposljivih oseb: nad 55 let starosti, pripadnikov romske skupnosti, mladoletnih oseb brez zaključenega osnovnega ali nižjega poklicnega izobraževanja, ki več kot šest mesecev niso imele redno plačane zaposlitve, begunci, vključeni v programe integracije, ali so osebe v programu ali v dveh letih po zaključku programa zdravljenja odvisnosti od alkohola ali drog ali so brezdomci.

Socialna ekonomija, ki kot raziskovalno področje šele išče celovito opredelitev, postaja tako vedno bolj aktualna tema v poslovni, politični in tudi strokovni javnosti. Ni ga moč obravnavati zgolj v ekonomskem smislu ampak ga je potrebno umestiti v družbeni kontekst. Socialna podjetja oblikujejo poslovne modele, ki so usmerjeni v reševanje družbenih problemov z uporabo podjetniških metod in sredstev, so organizacijski hibrid, katerih delovanje je usmerjeno h krepitvi njihovega družbenega vpliva, na makro ravni pa spreminja okvirje delovanja družbe (Milošević, 2013, 8). Čeprav je razlaga pojma socialna ekonomija razmeroma enostavna, pa se v praksi večkrat pokaže, da je v zvezi s tem veliko nerazumevanja, neznanja ali pa morda tudi sprenevedanja. Socialna ekonomija tako ni (Strihar 2015, 7):

- ni rešitev, ki je padla z nekega planeta in povzročila take spremembe, da nam ne bo treba več delati in bomo živeli le še od socialne pomoči,

- socialna podjetja niso skupine prostovoljcev, ki delajo zastonj,
- socialna podjetja niso podjetja, ki sprejemajo trajne subvencije države,
- socialna ekonomija ni trženjska krilatica, ki bi jo bilo dobro le zapisati na spletno stran.

Običajno so socialni podjetniki posamezniki, ki se lotevajo področij, ki za klasične podjetnike niso zanimiva, ker ne prinašajo visokega finančnega donosa. Lotevajo se tudi področij, ki bi jih lahko reševala država, pa jih ne zna, ne zmore ali noče. Pogosto rešujejo problematiko kopičenja raznovrstnih odpadkov in materialov, se borijo proti nezaposlenosti, izobražujejo na inovativne in prilagojene načine, spodbujajo zdrav način življenja, zvišujejo lokalno oskrbo s hrano in drugimi dobrinami in podobno (Strihar 2015, 7). Temeljna značilnost aktivacije brezposelnih oseb je predvsem v poudarjanju pomena dela za zagotavljanje posameznikove aktivne vključenosti v družbo in njene procese oziroma za zagotavljanje njegove socialne vključenosti. To se kaže predvsem v ciljnih socialne politike, ki so predvsem vključevanje vseh za delo zmožnih na trg delovne sile. Socialna politika se tako premika od pravice do primernega dohodka oziroma socialne varnosti k pravici do dela, kar posledično spreminja vsebino socialne politike in njen odnos do politike zaposlovanja (Kopač 2004, 153–154).

2.8 Socialna ekonomija in ESS v EU

Socialna ekonomija je v državah EU eden izmed najbolj naraščajočih sektorjev, v katerem je zaposlenih 6 % vseh zaposlenih, kar predstavlja veliko število ljudi, in sicer več kot 11 milijonov. Največ podjetij na področju socialnega podjetništva je v Franciji, Belgiji in na Finskem (Hafner in drugi 2012, 11). V letu 2013 je socialno podjetništvo postalo majhen, a pomemben del svetovnega gospodarstva, vpliv pa raste iz leta v leto (Evropska komisija 2011, 3). Socialna podjetja veljajo na splošno kot pomemben vir podjetništva in delovnih mest na področjih, kjer po tradiciji struktura podjetja, ki jo poganja investitor, ni vedno izvedljiva in javne agencije ne morejo delovati učinkovito in uspešno. V Evropi sta že od nekdaj uveljavljeni dve glavni področji delovanja socialnih podjetij – vključevanje v delo in zagotavljanje storitev, zlasti na področju socialnega skrbstva. Nedavni trendi razvoja na ravni EU kažejo, da so se socialna podjetja razširila tudi na nova interesna področja. Socialna podjetja najpogosteje delujejo na področjih, ki so koristna za skupnost kot celoto ali za posamezne ranljive skupine. Kot potrjujejo izkušnje drugih držav EU, socialna podjetja opravljajo najrazličnejše dejavnosti tam, kjer je zatajil trg ali država, kar bi lahko povzročilo hudo socialno izključenost in visoko stopnjo nezaposlenosti določenih delov družbe (OECD & MDDSZ 2010, 16). Socialna podjetja spreminjajo življenja ljudi in prinašajo pozitivne

spremembe po vsem svetu, predstavitev vizije socialne ekonomije pa sovпада s programom globalnega socialnega podjetništva, kateremu se v Evropi daje vse večji poudarek (Evropska komisija 2011, 2).

Od leta 2014 je vloga ESS okrepljena. Poudarek je na vlaganju v kritično maso človeškega kapitala, kar bo zagotovljeno z najmanjšim zajamčenim deležem ESS v financiranju kohezijske politike v vsaki državi članici. Dodelitev najmanj 20 % sklada za socialno vključevanje pomeni, da bodo ljudje v težavah in tisti iz prikrajšanih skupin dobili več podpore, da bi imeli enake možnosti kot drugi za vključitev v družbo. Spodbujanje enakosti med ženskami in moškimi ter enakih možnosti za vse brez razlikovanja bo vključeno v vse ukrepe in podprto s posebnimi spodbudami. Večja podpora bo namenjena socialnim inovacijam, tj. preskušanju in razširjanju inovativnih rešitev za obravnavo socialnih, zaposlitvenih in izobraževalnih potreb. ESS se bo izvajal v tesnem sodelovanju med javnimi organi, socialnimi partnerji in telesi, ki zastopajo civilno družbo, na nacionalni, regionalni in lokalni ravni v celotnem programskem ciklu. Evropski socialni sklad bo na čelu inovativnih pravil upravljanja za poenostavitev izvajanja projektov. Komisija pomaga državam članicam poenostaviti izvajanje ESS, da bi se bolj osredotočile na rezultate in da bi bil dostop do ESS za upravičence lažji in varnejši (Evropska komisija 2015a).

Po Evropi in v Sloveniji Evropski socialni sklad podpira trg delovne sile, pomaga ljudem najti boljše službe in zagotavlja bolj pravičen življenjski standard ter več zaposlitvenih možnosti za vse državljane EU. To uresničuje z vlaganjem v evropski človeški kapital - njegove delavce, mlade ljudi, prikrajšane skupine in iskalce zaposlitve. Na deset tisoče projektov ESS se odvija v evropskih velemestih, mestih, podeželskih skupnostih in soseskah. Ti projekti odpirajo vrata k boljšim spretnostim, znanju, delu, kvalifikacijam in bolj vključujoči družbi za vse Evropejce. Slovenija uporablja sklad ESS kot investicijo v spretnosti, znanje in priložnosti. Močan poudarek je na ustvarjanju okolja, ki podpira mlade in starejše ljudi, manj usposobljene ter dolgotrajno brezposelne in zagotavlja možnost izobraževanja na področju poklicnih spretnosti, da se poveča njihova možnost zaposlitve. Do leta 2020 bo od teh ukrepov imelo korist okoli 25.000 ljudi. Projekti ESS prispevajo tudi k velikemu zmanjšanju števila Slovencev, ki so na pragu revščine – cilj do leta 2020 je okoli 90.000 ljudi manj (Evropska komisija 2015b). Projekt sam po sebi pa se lahko razlaga kot ideja, namera, zamisel ali pa kot proces, ki se odvija od zamisli do njegovega udejanjanja. Lahko gre tudi le za začasno prizadevanje za doseg edinstvenih rezultatov ali vrsto aktivnost, ki se izvajajo z namenom doseganja jasno opredeljenih ciljev v določenem času in definiranim proračunom.

Projekt je tako kombinacija organizacijskih potencialov, združenih z namenom ustvariti določeno novost, ki jo izvajamo zato, da bomo dosegli cilj projekta v določenem času in razpoložljivimi viri (Habl in drugi 2009, 6–7).

Družba Centerkontura je že vrsto let registrirana za izvajanje socialno varstvenih storitev – pomoč na domu, kot socialni servis in socialna oskrba. Gospodinjsko pomoč na domu kot registrirano tržno storitev izvaja od leta 2006. Pred tem je družba Centerkontura v letih 2004 do 2006 aktivno sodelovala pri pilotnem preizkusu sistema pomoči na domu, imenovanem SIPA. Pomemben katalizator pri tem pa je seveda tudi ustno priporočilo ožje in širše socialne mreže posameznika. Rezultati pilotnega preizkusa so pokazali, da je za dolgoročen uspeh sistema pomoči na domu, pomemben dober in široko usposobljen kader, domišljena in inovativna organizacija ter pošten in korekten odnos do uporabnikov.

Družba Centerkontura zaposluje visoko izobražene ljudi večinoma družboslovnih usmeritev. V programu izvajanja pomoči na domu aktivno sodelujejo strokovnjaki/nje s področja socialnega dela in ekonomije, strokovno podporo pa nudijo sodelavci z dolgoletnimi izkušnjami na področju zaposlovanja težje zaposljivih oseb ter invalidov.

Na podlagi možnosti za širitev socialne ekonomije tudi v Sloveniji, razpisov za sredstva iz ESS ter izkušenj, ki so bile pridobljene v okviru pilotnega razvojnega partnerstva SIPA 2004 do 2006, smo v družbi Centerkontura prišli do spoznanja, da so izkušnje iz pilotnega projekta SIPA koristne za pripravo novega projekta s področja socialne ekonomije v novi finančni perspektivi.

Projektni pilot SIPA je v svojem obdobju vključeval kot uporabnike samo gospodinjstva z majhnimi otroki in izvajalke iz ciljne skupine dolgotrajno brezposelnih oseb, po zaključku pilotnega projekta pa je bilo ugotovljeno in predlagano:

1. Subvencioniranje ponudbe, torej ustvarjanje novih delovnih mest v višini približno 50 % bruto plače gospodinjske delavke ter stroškov koordinacije in izobraževanja, bi po eni strani storitev na trgu pocenilo ter omogočilo njeno širšo dostopnost, po drugi strani pa bi omogočilo gospodinjskim delavkam redno in urejeno delovno razmerje. Subvencija bi omogočila, da bi preživela družbena podjetja, ki bi izvajala nabor, izobraževanje, zaposlovanje gospodinjskih delavk in ponudbo storitve na trgu.
2. Osebni dohodki gospodinjskih delavk bi morali biti stimulatívni, sicer ne bodo konkurenčni zaslužkom na črnem trgu. Hkrati pa morajo ostati v takih mejah, da bo storitev dostopna širokemu krogu uporabnikov, ne samo premožnim družbenim slojem. V

zvezi s tem ciljem bi veljalo razmisliti tudi o selektivnem subvencioniranju povpraševanja (denimo v okviru družinskih politik).

3. Storitve plačanega domačega dela morajo biti natančno določene, tako po vsebini kot po delovnem času in ceni. Oblikovati je mogoče tako specifične storitve (denimo samo generalna čiščenja) kot integrirane storitve (na primer nakupovanje, kuhanje in spremljanje otrok v vrtec in iz njega).
4. Kakovost delovnega mesta je najbolj pomemben element pri ustvarjanju novih delovnih mest v storitvenem sektorju. Glede na to, da gre za težje fizično delo, za katero se odločajo dolgotrajno brezposelne ženske, ki so pogosto starejše, je potrebno efektivno delo omejiti na 5 do 6 ur dnevno in v osemurni delovnik vključiti čas, porabljen za prevoze med uporabniki.
5. Glede na to, da se predvideva delo s težje zaposljivimi osebami, bi morale izobraževanje vsebovati elemente motiviranja za delo, psihosocialne integracije in poseben poudarek na poznavanju lastnih pravic ter načinov, kako jih uveljavljati. Izobraževanje bi moralo vsebovati tudi segment druženja z otroki, katerega standardi so v Sloveniji zelo visoki.
6. Koordinacija mora biti profesionalna, dostopna, prilagodljiva in mora obvladovati sodobne tehnologije komuniciranja. Tako gospodinjskim delavkam kot gospodinjstvom mora dajati občutek zaupanja in organiziranosti. Posredovati mora v konfliktnih situacijah ter povezovati in organizirati delovni proces. Omogočati mora samoorganizacijo gospodinjskih delavk v obliki samozaposlitev in kooperativ. Težiti mora k enotni standardizaciji plačanega domačega dela, h kvalitetnim delovnim pogojem in k defeminizaciji področja.
7. Za pomoč v gospodinjstvu, ki so jo v okviru pilotnega preizkusa gospodinjstva prejemale brezplačno, bi bila gospodinjstva v povprečju pripravljena plačati 4,6 EUR na uro. Strošek ure nudenja pomoči v pilotnem preizkusu je znašal nekaj več kot 10 EUR na uro. Zaključek je jasan – projekt lahko v stalni praksi zaživi le s finančno podporo države.

3 Vsebina projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«

3.1 Ugotovitve in predlogi, ki so bili vključeni in upoštevani pri načrtovanju projekta SIPA 2010 – 2014

Najvažnejši kriterij, da se upravičenec/ka ali uporabnik/ca odloči, da bo sprejel pomoč na domu in spustil tujca v svoj dom, je vsekakor zaupanje v organizacijo, ki to storitev ponuja in

izvaja. Organizacije si dober glas pridobijo z dolgoletnim delovanjem na istem ali podobnem področju (npr. Centri za socialno delo), s krovno organizacijo (ministrstvo) in/ali razširjenostjo in množičnostjo (npr. patronažna služba).

V projektu so aktivno sodelovali tudi drugi partnerji; Ljubljanski zaposlitveni center, Sklad dela Ljubljana in Inštitut Vir, ki imajo dolgoletne izkušnje s področja zaposlovanja težko zaposljive populacije in posledično poznajo funkcioniranje, miselnost in zahteve omenjene ciljne skupine. Predlagana so bila tri središča z lokalnim delovanjem, ki bi omogočala večjo prilagodljivost, dosegljivost in mobilnost ter poznavanje lokalnih specifičnosti načina življenja, ob predpostavki, da bi bili koordinatorji in neposredni izvajalci tudi iz vrst živečih in dejavnih v lokalnem okolju. Načrtovanje kadrovske zasedbe za posamezno središče je bilo narejeno na podlagi raziskave, analize in ocene tržišča. Lahko bi se pokazale za nenatančne, zato je bil eden od pomembnih dejavnikov predvidena fleksibilnost. Na primer pri naboru koordinatorjev in izvajalk za posamezno središče in pri definiranju različnih potreb v posameznih lokalnih okoljih.

Ker je nemogoče vnaprej izvedeti natančne potrebe in želje uporabnikov in na njih zasnovati natančen nabor storitev, izvajalk in spremljevalnih storitev, je bilo nujno potrebno sprotno spremljanje zadovoljstva uporabnikov in na podlagi tega dopolnjevati in prilagajati storitve ter delovanja izvajalk gospodinjske pomoči na domu, zato je moralo biti načrtovano tudi redno sestajanje z izvajalkami in dopolnilno usposabljanje. Eden od važnejših faktorjev je bil tudi zaupljiv odnos med uporabnico do koordinatorice, do katere morajo priti vse pripombe in komentarji v zvezi z izvajalkami in njihovim delom. Strokovno usposobljene koordinatorice lahko ustrezno rešijo marsikateri zaplet in predvsem preprečijo morebitne nadaljnje.

Glede na ciljno starostno skupino uporabnic smo v projektu predpostavljali, da bodo izvajalke iz vrst prvih iskalk zaposlitve bolj primerne zaradi boljšega načina razumevanja uporabnic. Mlajše generacije so večinoma mnenja, da so starejši težje dojemljivi za sodobne načine življenja. Žal družine z malimi otroki dostikrat menijo, da bi jim pomoč na domu življenje bolj otežila kot olajšala in časovno dodatno obremenila (dogovarjanje). V projektu SIPA smo stremeli k čim bolj profesionalnemu uvajanju pomoči na domu, ki bo kar najmanj motilo ustaljene navade ter način življenja v družini. Pri oblikovanju cen izvajanja storitev je konkurenčnost eden od pogojev za uspešno poslovanje. V okviru načrtovanja projekta smo vstopali na tržišče na način subvencioniranja plač zaposlenih, zato smo s konkurenčno ceno prispevali k omejevanju dela na črno.

3.2 Opredelitev projekta in aktivnosti v projektu

Projekt je prispeval k enakim možnostim na trgu dela s povečevanjem delovnih mest za skupino žensk, ki iz različnih razlogov niso dovolj konkurenčne in zanimive za delodajalce. Večinoma je za te osebe možnost zaposlitve zmanjšana tudi zaradi neustrezne in nezadostne izobrazbe. Ciljnim skupinam smo povečali možnosti na trgu dela saj smo nudili strokovna usposabljanja, ki so jim omogočila opravljanje določenega dela. Osebe so pridobile tudi pozitivnejšo samopodobo ter motivacijo za delo. S tem je ciljna skupina dobila možnost konkurenčnega nastopanja na trgu dela. Z uspešno izvedbo projekta smo pripomogli tudi k zmanjševanju predsodkov do rešitve nevidnega dela. Nova delovna mesta kreira življenje samo.

Projekt je prispeval tudi k krepitvi socialne vključenosti saj se vzpostavlja model trajno delujoče mreže pomoči na domu, v katerem se za ženske – osebe iz ranljive ciljne skupine, zagotavlja nova delovna mesta. Zaposlovanje žensk v sistemu pomoči na domu je omogočalo, da se identificirajo z delom. Slednje naj bi omogočalo razvoj v smeri, ki si jo želijo. Z razvijanjem nove storitve smo prispevali k spodbujanju njihove samoiniciativnosti in podjetništva. Veščine in znanja, ki jim bila posredovana, so bila v dodatno podporo v procesu vključevanja in zaposlovanja. Posamezniki so bili v nenehni interakciji s širšo družbo, kar je nedvomno prispevalo k krepitvi socialne vključenosti posameznic iz ranljive ciljne skupine.

V okviru projekta smo pripravili strokovno usposabljanje za omenjeno delo. Same udeleženke potrebe po tovrstnem izobraževanju ne bi sicer nikoli samoiniciativno zaznale, kaj šele pristopile k dejanskemu izobraževanju. Program usposabljanja je bil na voljo za vse zainteresirane posameznice iz ciljne skupine prav tako tudi po zaključku projekta. Na ta način smo prispevali k povečevanju eksistenčnih možnosti ciljne skupine ter k povečevanju dostopa do zaposlitve. Pridobljena znanja so jim koristila v isti ali podobni dejavnosti (socialna varstvena dejavnost). Tu mislimo predvsem na udeleženke, ki ne bodo vstopile v subvencionirano zaposlitev v okviru projekta. Znanje socialnih veščin, ki smo jim ga posredovali, bodo lahko udeleženke uporabljale vseživljenjsko.

Dodana vrednost projekta se kaže v implementaciji nove oblike storitvene dejavnosti. V Sloveniji problem nevidnega dela do sedaj na sistemski način ni uspel še nihče profesionalizirati. Mi smo ga želeli postaviti kot sistem, ki bo deloval na organiziran in strokoven način. Z nevidnim delom se ne ukvarja nobena organizacija, prav tako ne z vključevanjem delovnih mest, ki jih kreira življenje. Tudi pristop naše podpore k njihovem osebnostnemu razvoju in socialnemu vključevanju je bil inovativen. Socialno vključenost na vseh ravneh družbenega življenja jim je omogočala na način opravljanja dela oziroma

zaposlitve. Inovativen je bil tudi pristop k izvajanju dejavnosti – ciljno skupino aktivno vključiti v razvoj in zasnovo nove dejavnosti.

Rezultati pilotnega preizkusa so pokazali, da je za dolgoročen uspeh sistema pomoči na domu, pomemben dober in široko usposobljen kader, domišljena in inovativna organizacija ter pošten in korekten odnos do uporabnikov. Najvažnejši kriterij, da se upravičenec ali uporabnik odloči, da bo sprejel pomoč na domu in spustil tujca v svoj dom, je vsekakor zaupanje v organizacijo, ki to storitev ponuja in izvaja. Organizacije si dober glas pridobijo z dolgoletnim delovanjem na istem ali podobnem področju (Centri za socialno delo), s krovno organizacijo (ministrstvo) in/ali razširjenostjo in množičnostjo (patronažna služba). Pomemben katalizator pri tem pa je seveda tudi ustno priporočilo ožje in širše socialne mreže posameznika. Za dolgoročen uspeh pa je razvoj dobrega sistema, dobro in široko usposobljen kader, domišljena in inovativna organizacija ter pošten in korekten odnos do uporabnikov prava politika in strategija. V projektu so bila predlagana tri središča z lokalnim delovanjem, ki bi omogočala večjo prilagodljivost, dosegljivost in mobilnost ter poznavanje lokalnih specifičnosti načina življenja, ob predpostavki, da so koordinatorji in neposredni izvajalci tudi lokalni.

Glede na ciljno starostno skupino uporabnic v projektu smo predpostavljali, da bodo izvajalke iz vrst prvih iskalk zaposlitve bolj primerne zaradi boljšega načina razumevanja uporabnic. Mlajše generacije so večinoma mnenja, da so starejši težje dojemljivi za sodobne načine življenja. Žal družine z malimi otroki dostikrat menijo, da bi jim pomoč na domu življenje bolj otežila kot olajšala in časovno dodatno obremenila (dogovarjanje). V projektu SIPA smo stremeli k čim bolj profesionalnemu uvajanju pomoči na domu, ki je kar najmanj motilo ustaljene navade ter način življenja v družini.

3.3 Cilji projekta

Pričakovani cilji projekta so bili:

1. Razvoj nove oblike storitvene dejavnosti v javnem interesu, ki bo omogočala ustvarjanje novih možnosti zaposlovanja, ustvarjanje novih delovnih mest in spodbujanje zaposlovanja ranljive ciljne skupine na trgu dela.
2. Na daljši rok prispevati k spremembi obstoječega neformalnega trga, plačanega domačega dela, v področje rednih zaposlitev za brezposelne ženske iz populacije strukturne brezposelnosti in s tem vplivati na razbremenitev z reproduktivnim delom obremenjenih gospodinjstev z majhnimi otroci, med njimi zlasti žensk.

3. Oblikovati in razširjati mrežo cenovno široko dostopnih storitev, ki so javne in ki bi omogočale formalne in regulirane zaposlitve. Projekt je skladen s sklopom ukrepov RRP LUR na področju podpornega okolja za podjetništvo. Ta ustvarja inovacijsko podporo podjetjem socialne ekonomije oziroma socialnega podjetništva.

Dodana vrednost projekta se kaže v implementaciji nove oblike storitvene dejavnosti, kar smo želeli postaviti kot sistem, ki bo deloval na organiziran in strokoven način.

4 Analiza ponudbe, potreb in opredelitev ciljnih skupin za izvedbo storitev pomoči na domu v okviru projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«

4.1 Analiza ponudbe primerljivih storitev

Različne storitve pomoči na domu sodijo na področje storitev, ki posameznemu uporabniku ali skupini uporabnikov pomagajo, da lahko zadovoljuje splošne, socialne ali posebne potrebe. Sama storitev pomoči na domu se uvršča tako na področje socialne oziroma družbene ter skupnostne ekonomije. Temeljni zakon za socialnovarstveno področje je Zakon o socialnem varstvu, sprejet leta 1992 in nato do 2004 večkrat dopolnjen. Socialnovarstvena dejavnost, kot jo opredeljuje zakon, obsega storitve za preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva. Socialnovarstvene storitve, namenjene preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav, v Republiki Sloveniji zagotavljajo država in občine. Izvajajo se v okviru mreže javne službe v obsegu, ki je določen z merili za določitev mreže javne službe. Socialnovarstvene storitve vključujejo nasvete, svetovanje in vodenje v okviru strokovnih postopkov, tehnik in metod dela.

Pomemben delež dejavnosti socialnega varstva predstavljajo storitve, ki jih kot izvirne programe razvijajo in izvajajo socialne službe na področjih zdravstva, vzgoje ter izobraževanja, zaposlovanja in pravosodja, ali naloge, ki jih opravljajo socialne službe v gospodarstvu, ter programi nevladnih organizacij, združenj in zasebnikov. Javna služba na področju socialnega varstva po zakonu obsega naslednje storitve: socialna preventiva, prva socialna pomoč, posebna pomoč, pomoč družini - za dom/na domu, institucionalno varstvo ter vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji.

Med socialnovarstvenimi storitvami, ki jih določa zakon, vendar ne sodita v okvir javne službe, sta tudi socialni servis in pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih. Storitve socialnega servisa se izvajajo po načelih trga, obseg, vsebino in ceno storitve določita naročnik in izvajalec s pogodbo. Storitve plačuje naročnik - uporabnik. Izvajalec mora izpolnjevati predpisane pogoje in se organizirati v skladu s predpisanimi normativi in standardi ter si pridobiti dovoljenje za delo. V praksi se tudi pogreša natančnejša opredelitev nalog socialnega servisa, saj s storitvami preveč posega v tako imenovane druge tehnične uslužnostne poklicne skupine. Storitve pomoči delavcem organizirajo podjetja, zavodi in drugi delodajalci, ki določijo tudi merila in pogoje za njihovo izvajanje ter zagotovijo stroške izvajanja. Pogoji in merila za izvajanje niso posebej predpisani. Pomoč delavcem pri delodajalcih plačuje delodajalec sam, zato tudi ni podatkov o izvajanju.

V analizi smo različne storitve pomoči na domu razdelili na dve skupini storitev in sicer:

- storitve pomoči družini na domu kot socialnovarstvena storitev (v nadaljevanju – socialnovarstvena storitev),
- storitve pomoči na domu kot registrirana storitev (v nadaljevanju - pomoč na domu).

V prvi skupini storitev uporabljamo izraz pomoč na domu, ki pomeni socialno oskrbo na domu v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu in se organizira kot javna služba. V drugi skupini pa gre za storitve, ki so bolj tržno naravnane ter kombinirajo dogovorno ekonomijo in trženje storitev. Poleg tega pa niso motivirane zgolj z dobičkom oziroma presežkom prihodka nad odhodki.

Pomoč družini na domu kot socialnovarstveno storitev po Zakonu o socialnem varstvu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru starosti, invalidnosti in v drugih primerih, ko pomoč na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo. Socialna oskrba na domu, ki je ena izmed oblik pomoči družini na domu, je namenjena osebam, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, vendar se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanj nimajo možnosti. Gre za različne organizirane oblike praktične pomoči na domu, s katerimi upravičencem vsaj za določen čas nadomestimo institucionalno varstvo v zavodu, v drugi organizirani obliki ali v drugi družini. Standarde in normative socialnovarstvenih storitev, h katerim sodijo tudi storitve socialne oskrbe na domu, določa Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev določa sklop opravil, ki obsegajo gospodinjsko pomoč, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov in pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih. Socialna oskrba na domu obsega:

- pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb; vzdrževanje in nego osebnih ortopedskih pripomočkov;
- gospodinjsko pomoč: prinašanje enega pripravljenega obroka ali nabavo živil in pripravo enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov in odnašanje smeti; postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora;
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov: vzpostavljane socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

Pravilnik določa tudi, da je upravičenec upravičen do pomoči na domu le, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov prej navedenih opravil. Upravičenci do socialne oskrbe na domu so osebe, ki jim preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugih oseb ohranjajo zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionirajo v znanem bivalnem okolju. Pod temi pogoji so upravičenci do pomoči na domu naslednje skupine oseb:

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

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo vodja in koordinator storitve, izvajalec storitve oziroma socialna oskrbovalka, upravičenec, ključni ali odgovorni družinski člani ter prostovoljni sodelavci. Storitve se začne izvajati na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela. Prvi del predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja ter izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem in upravičencem ali družino. Drugi del storitve zajema neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah in v dogovorjenem obsegu. Spremembe ali dopolnitve že sklenjenega dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve lahko predlagata izvajalec storitve, upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik.

Strokovna priprava izvajanja storitve v obliki analize primera, priprava dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje pri zagotavljanju pomoči ter izvedba uvodnega srečanja med izvajalcem in upravičencem trajajo v povprečju osem ur na upravičenca oziroma 12 ur na par. Pravilnik določa, da neposredno

izvajanje storitve na domu upravičenca lahko poteka vse dni v tednu, vendar največ 20 ur tedensko. V primeru, ko zaradi potreb upravičenca storitev izvajata dva izvajalca neposredne socialne oskrbe, se mesečno število ur lahko poveča za največ eno tretjino.

Socialno oskrbo na domu izvajajo strokovni delavci, strokovni sodelavci ter laični delavci. Vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev opravlja strokovni delavec iz 69. člena ali strokovni sodelavec iz 70. člena ZSV z najmanj višješolsko izobrazbo. Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca opravljajo strokovni sodelavci iz 70. člena ZSV, ki so končali najmanj srednjo poklicno ali srednjo strokovno šolo, osebe, ki se usposabljaajo za socialno oskrbo ali nego, lahko pa tudi delavci, ki imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo za izvajanje socialne oskrbe na domu. Posamezna opravila neposredne socialne oskrbe lahko pod vodstvom strokovnega delavca na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali na drugi pravni podlagi izvajajo tudi laični in drugi delavci. Pravilnik določa tudi normativ storitve pomoči na domu, in sicer se storitev organizira po naslednjih načelih:

- ugotavljanje upravičenosti, priprava dogovora o izvajanju storitve, organizacija ključnih članov okolja in začetno srečanje: en strokovni delavec na 200 upravičencev;
- vodenje storitve, koordinacija izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev: 0,5 strokovnega delavca na 20 neposrednih izvajalcev.
- neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca: povprečno 110 ur efektivnega dela (letno) na mesec. Zaradi posebnosti naselja ali posebne obravnave upravičenca lahko občina dovoli odstopanje od normativno določenega števila efektivnih ur.

Trg oziroma ponudba različnih storitev pomoči na domu obsega storitve, ki se izvajajo kot socialnovarstvene storitve in storitve pomoči na domu, ki se izvajajo kot registrirane storitve. Izvajalci socialnovarstvenih storitev kot poslovni subjekti so javni zavodi in koncesionarji, z dovoljenjem Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. V obeh primerih so neposredni izvajalci storitev strokovni delavci in sodelavci, ki morajo izpolnjevati pogoje iz ZSV. Pomoč na domu kot registrirana storitev oziroma registrirana dejavnost se izvaja v različnih statusnih oblikah in sicer kot družbe z omejeno odgovornostjo, zasebni zavodi, samostojni podjetniki, samostojni zdravstveni delavci, drugi poklici ipd). Poleg tega se storitev pomoči na domu izvaja kot delo na črno kjer pravne osebe ali zasebniki kot ponudniki nimajo registrirane svoje dejavnosti. Pri pravnih osebah to pomeni, da dejavnosti nimajo vpisane v sodni register oziroma brez prijave pričetka opravljanja storitev pri pristojnem davčnem organu. Podatki o

uporabnikih registrirane pomoči na domu in črnem trgu niso zbrani, posamično jih je možno dobiti na različnih forumih in v lastni socialni mreži.

Potrebo po storitvi gospodinjske pomoči uporabniki izrazijo sami in to: z oglasom v papirne edicije dnevnikov in specializirane periodike, namenjene oglaševanju; z oglasom v internetnih edicijah oglasnikov, z oglasom na portalu s tematiko: storitve, zaposlitve, otroci, nega, zdravje, ipd; ustno osebni družabni mreži (članom širše družine, prijateljem, sodelavcem, sosedom, znancem po pravilu, če kdo pozna osebo, ki bi lahko izvajala storitve...). Starši kot upravniki varstva otrok želijo vedno bolj individualizirano nadstandardno ponudbo za svoje otroke, kar se tiče prostorov, opreme, hrane, storitev in osebja, zato se zadnjem času, bolje situirani starši odločajo za varstvo otrok na svojem domu, kjer otroku ni potrebno menjati okolja in ni izpostavljen okužbam in ponavljajočim obolevanjem. Za njihovo socializacijo pa poskrbijo z vodenjem otrok na popoldanske organizirane dejavnosti oziroma obiskujejo prireditve in predstave. Starši pričakujejo od osebe, kateri zaupajo svojega otroka predvsem zanesljivost, razpoložljivost in prilagodljivost. Zaradi pomanjkanja prostih mest v javnih vrtcih fizične osebe, ki varujejo otroka na njegovem domu v okviru dela na črno, opravljajo tudi funkcijo premostitvenega instituta za javni sektor.

Čas izvajanja storitev se pokriva z delovnim časom staršev, katerih odsotnost od doma včasih doseže tudi 10 ur. Nekateri starši pa se poslužujejo varstva na domu predvsem oziroma samo v popoldanskem ali večernem času večinoma občasno. Tudi potrebo po storitvi varovanja otrok oziroma storitvi varstva njihovega enega ali več otrok na njihovem domu izrazijo uporabniki sami: z oglasom v papirne edicije dnevnikov in specializirane periodike namenjene oglaševanju; z oglasom v internetnih edicijah oglasnikov, z oglasom na portalu s tematiko: storitve, zaposlitve, otroci, nega, zdravje, ipd; ustno osebni družabni mreži (članom širše družine, prijateljem, sodelavcem, sosedom, znancem po pravilu, če kdo pozna osebo, ki bi...). Gospodinjstva s starostnikom oziroma z invalidno osebo kot uporabnike se pridobiva preko društev in zvez invalidov, invalidskih organizacij in fundacij; na lastni internetni strani, z oglaševanjem v časopisih, internetnih oglasnikih, na ustreznih tematskih portalih; s prispevki na tematskih internetnih forumih, z brošurami razdeljenimi v zdravstvenih ustanovah, domovih za ostarele, vrtcih, šolah: ustno v osebni družabni mreži (članom širše družine, prijateljem, sodelavcem, sosedom, znancem po pravilu, če kdo pozna osebo, ki bi...). Kot upravičence oziroma uporabnike storitev pomoči gospodinjstvu z invalidno osebo štejemo: invalidne osebe s pravico do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij; osebe s statusom invalida, ki ne zmorejo samostojnega življenja; kronične bolnike in

osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja (brez statusa invalida); hudo bolne osebe; otroke s težko motnjo v telesnem ali duševnem razvoju, ki niso vključeni v institucionalno varstvo.

Za Ljubljansko regijo je bila narejena anketa v privatni socialni mreži, kjer so bile anketiranke zaposlene ženske v starosti od 25 do 45 let, poročene in večinoma matere. Vzorec je bil majhen, 184 žensk. Nobena od njih trenutno ne uporablja pomoči na domu, le 7 % jih je uporabilo ali poskusilo pomoč na domu za krajše obdobje v preteklosti. Zaradi specifičnih situacij, je bila 68 anketirankam poslana še ena anketa z novimi vprašanji, oblikovanimi na podlagi odgovorov prve ankete. Glede potreb, želja in pričakovanj uporabnikov se večinoma s koordinatoricami oziroma izvajalkami dogovarjajo ženske članice gospodinjstva. Pri izvajalkah so jim najvažnejši: časovna prilagodljivost, dosegljivost, mobilnost, zanesljivost in natančnost. Uporabnice ne želijo, da se izvajalke pomoči na domu menjavajo ali da pridejo kasneje kot je bilo dogovorjeno, ali da preložijo svoj obisk na drug dan. Nekatere uporabnice vztrajajo na tem, da so prisotne ob obisku izvajalke predvsem popoldan, sicer pa se delo opravlja v dopoldanskem času ob delavnikih.

Za Celjsko regijo je bil podrobnejši vpogled v potrebe uporabnikov prav tako analiziran z anketnimi vprašalniki s 23 vprašanji. Poizvedovalo se je s katerimi storitvami bi lahko najbolj pomagali pri ciljni skupini gospodinjstva z malimi otroki. Na podlagi izpolnjenih anketnih vprašalnikov in nekaj neformalnih pogovorov smo ugotovili, da je največ potreb po naslednjih storitvah, v naslednjem vrstnem redu: čiščenje, kuhanje, varstvo predšolskih otrok in likanje. Skoraj vse družine so izrazile željo po pomočnici ženskega spola. Najpomembnejši dejavniki pri odločitvi o najemanju storitev kvalificirane gospodinjske pomočnice: zaupanje, cena, časovna prilagodljivost, razpoložljivost, urejenost in dobrovoljnost.

Pri analizi podatkov izvajanja pomoči na domu kot registrirane storitve je bilo ugotovljeno, da so podatki o izvajanju pomoči nepopolni (večinoma brez cen in opredeljenega obsega realiziranega dela). Nekateri podatki so dosegljivi na internetnih straneh ponudnikov, drugi pa na raznih tematskih portalih za delo na črno. Kljub temu, da ni mogoče zbrati natančnih podatkov o ponudbi, predvsem pa o povpraševanju po vseh treh segmentih storitev, že na podlagi številčnih podatkov o starostnikih, invalidih in gospodinjstvih na državni ravni lahko sklepamo, da več kot 200 uporabnikov zagotovo potrebuje te storitve redno ali občasno. Izvedena analiza je utemeljila smiselni izbor uporabnikov storitev. Na podlagi analize je bilo možno oblikovati vrste storitev pri izvajanju aktivnosti projekta SIPA. Uporabniki storitev v projektu so bila gospodinjstva z malimi otroki, gospodinjstva s starostnikom in gospodinjstva z invalidno osebo. Vrste storitev, ki jih je projekt nudil:

Storitve za vse tri skupine uporabnikov: sesanje, brisanje prahu, pometanje, osnovno čiščenje kuhinje, osnovno čiščenje bivalnega prostora, osnovno čiščenje sanitarnih prostorov, pomivanje oken, sortiranje odpadkov, odnašanje smeti, vsakodnevni nakup in prinašanje živil ali drugih potrebščin, pranje perila, likanje perila in posebne storitve, prilagojene željam in potrebam uporabnika (kuhanje, prinašanje pripravljenih obrokov hrane, večji nakupi, generalna in posebna čiščenja, skrb za hišne ljubljence in druge storitve po dogovoru).

Posebne storitve za družine z malimi otroki: druženje z otrokom, igranje, sprehodi, spremljanje otroka v/iz vrtca, pomoč pri prehranjevanju, umivanju, oblačenju otrok in druge storitve po dogovoru.

Posebne storitve za gospodinjstva s starostnikom: družabništvo (pogovori, branje, sprehodi, družabne igre), osnovne storitve nege in pomoči pri vsakodnevni opravi (pomoč pri hranjenju, umivanju, oblačenju), spremstvo pri opravkih in dogodkih izven doma, pomoč pri udeležbi in organizaciji raznih prireditev in druge storitve po dogovoru.

Posebne storitve za gospodinjstva z invalidno osebo: družabništvo (pogovori, branje, sprehodi, družabne igre), spremljanje k zdravniku, osnovne storitve nege in pomoči pri vsakodnevni opravi (pomoč pri hranjenju, umivanju, oblačenju), spremstvo pri opravkih in dogodkih izven doma, pomoč pri udeležbi in organizaciji raznih prireditev in druge storitve po dogovoru.

Pri vseh treh skupinah uporabnikov gre predvsem za izvajanje storitev gospodinske pomoči na domu, ki so običajno družinam z malimi otroki, s starostnikom ali z invalidno osebo v dodatno breme, saj ob skrbi za družinskega člana, ki pomoč potrebuje, pač ne zmorejo vsega opraviti. Opredelili pa smo tudi posebne storitve v sklopu pomoči oz. skrbi za male otroke, starostnike in invalidne osebe.

Analiza primerljivih storitev je na podlagi izvedene ankete podala pomembne kriterije, ki jih je potrebno upoštevati pri naboru izvajalk storitev pomoči na domu v okviru projekta SIPA. Najpomembnejše lastnosti, ki jih po mnenju potencialnih uporabnikov storitev izvajalka pomoči na domu mora imeti, so: izvajalka mora biti zaupanja vredna oseba, zanesljiva, cenovno ugodna, urejena, dobrovoljna, natančna, mobilna in časovno prilagodljiva. Vse navedene ugotovitve bomo upoštevali pri naboru in usposabljanju izvajalk pomoči na domu. Velika večina anketiranih je izrazila željo po izvajalki ženskega spola, kar nakazuje na smiselni izbor ranljive ciljne populacije, ki jo bomo v času izvajanja projekta zaposlili. Uspešna izvedba projekta SIPA bo z razvojem novih središč sistema pomoči na domu prispevala k razreševanju problema brezposelnosti ranljive ciljne skupnosti, še posebej v primeru preoblikovanja v socialna podjetja, ki niso profitno usmerjena. Pričujoča analiza nam

ponuja tudi smiselne predloge nabora uporabnikov storitev. Poleg že v analizi omenjenih načinov pridobivanja uporabnic je nujna povezava s podjetji, ki sodelujejo v projektu »Družini prijazno podjetje«, ki z različnimi ukrepi, pomaga družini z malimi otroki usklajevati obveznosti za družino in za službo. Konec leta 2011 je imelo 28 podjetij polni certifikat in 90 podjetij osnovni certifikat (Ekvilib Inštitut, 2011). S pomočjo sodelovanja s temi podjetji, smo prišli v stik z več potencialnimi uporabnicami na istem mestu in istočasno, le-te pa bi svoje pozitivne izkušnje z nami lahko takoj posredovale sodelavkam, s katerimi smo tudi mi že bili v inicialnem stiku. Predstavitve projekta oziroma naših storitev so potekale v podjetjih, saj osebna predstavitev zagotovo naredi boljši in globlji vtis kot natiskano besedilo na listu papirja, prav tako pa potencialne uporabnice lahko dobijo odgovore na svoja vprašanja na licu mesta. Zbrani podatki v analizi ponudbe primerljivih storitev pomoči na domu omogočajo realno oceno potreb pomoči na domu kot socialnovarstvene storitve za starostnike, invalide in kronično bolne ter osebe s posebnimi potrebami.

Kar se tiče vključevanja otrok v vrtce oziroma njihovega varovanja na domu, nekateri starši menijo, da kasnejša vključitev otroka v vrtec (in ne takoj ob koncu porodniškega dopusta, torej v starosti 1 leto) prihrani otroku marsikatero bolezensko epizodo in s tem možne zaplete. Varstvo eno- ali dvo-letnika na domu, to lahko prepreči, ker ne pride v stik z drugimi otroki in ker mu ni treba zapuščati doma in se tja vračati v mrzlih in mokrih vremenskih razmerah.

4.2 Analiza potreb in značilnosti ranljive ciljne populacije dolgotrajno brezposelnih oseb

Hitre spremembe na vseh življenjskih področjih, zlasti pa na področju zaposlovanja, vnašajo v celoten evropski prostor potrebo po iskanju modelov, ki bi omogočali vključevanje čim večjega števila tistih brezposelnih, ki potrebujejo pri vključevanju v trg dela več pomoči in strokovne podpore, oz. s strani posameznih institucij omogočeno aktivnejšo participacijo na trgu dela. Skozi vse večji obseg segmentacije, se slabšajo pogoji dostopa posameznim ciljnim skupinam do dela, zaradi česar ostaja v evidenci brezposelnih vse več tistih, ki so pri vključevanju v trg dela ovirani. Izguba dela in z njo povezana brezposelnost že sami po sebi prinašata izgube. Ne le v materialnem smislu, temveč predvsem in posledično tudi kot socialni deficit. Pa naj gre za vsebinsko ali odnosno raven. Slednja se s časom trajanja brezposelnosti lahko le še stopnjuje. Kot takšna pa ne prinaša zgolj deprivacijo, temveč v času trajanja pomeni tudi drsenje v izgubljanje vitalnih socialno-varstvenih pravic in v revščino.

Vedno več brezposelnih prijavljenih v evidenci Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje prehaja v dolgotrajno brezposelnost in v klasifikacijo težje zaposljivosti. Kljub aktivni politiki zaposlovanja, ki jo na tem področju vodi država, se po podatkih sodeč večja zlasti strukturna

brezposelnost. Nekatere izmed skupin brezposelnih vse bolj prehajajo ne le v materialno - eksistenčno, pač pa že docela tudi v socialno izključenost. V tem smislu ne govorimo zgolj o socialni deprivaciji. Slednja še vedno omogoča vključevanje in delovanje posameznika na nekaterih družbenih in socialnih področjih. Govorimo o tako imenovanih »ranljivih skupinah«, katerim je vstop v trg dela brez konkretizirane pomoči in podpore države skorajda onemogočen. Na celotnem področju evropskega prostora je tako na makro, kot mikro družbeni ravni mogoče v zadnjem desetletju zaslediti porast števila posameznikov, skupin, ali celo subkultur, ki jih trg in naraščajoč vpliv globalizacije vse bolj potiskata na rob družbe – v deprivacijo, socialno revščino, ter izključevanje iz družbenega – zlasti gospodarskega in socialnega prostora. Gre za pripadnike socialno ogroženih skupin, ki z »izločevanjem« postajajo vse šibkejši člani družbe. Tem posameznikom je »odvzeta« moč aktivne participacije, tako na gospodarskem in socialnem, kot na osebostnem in družbenem nivoju. Vemo pa, da se razvitost posamezne družbe meri zlasti po tem, koliko je močan njen najšibkejši člen. Projekt SIPA je bil v okviru javnega razpisa Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve za spodbujanje enakih možnosti in socialne vključenosti na trg dela, s svojimi predvidenimi aktivnostmi namenjen predvsem kreiranju novih delovnih mest za ranljive ciljne skupine brezposelnih. Projekt SIPA je bil krajevno opredeljen na tri glavna središča izvajanja pomoči na domu: Ljubljana, Celje in Kranj. Učinki projekta se bodo uporabljali predvsem kot implementacija primera dobre prakse, na podlagi katerega nameravamo dejavnost v nadaljevanju razširiti in povezati v celotno mrežo oziroma sistem pomoči na domu v vseh večjih mestih v Sloveniji.

Na opredelitev ciljne populacije projekta SIPA je bistveno prispevala nastala aktualna situacija na trgu dela in marginalizacija vedno večje skupine posameznikov, ki jim je onemogočena aktivna vključitev na trg dela. Projekt se v svoji idejni zasnovi zavzema za zmanjševanje strukturne brezposelnosti naslednjih ranljivih ciljnih skupin:

- dolgotrajno brezposelne ženske, starejše od 50 let,
- mlade ženske, predvsem iskalke prve zaposlitve,
- invalidke in druge funkcionalno ovirane osebe,
- ženske brez oziroma z nizko stopnjo izobrazbe.

S projektom smo želeli torej prispevati k razreševanju problema socialne izključenosti in zaposlovanja ranljive ciljne skupine brezposelnih žensk, zajetih v populacijo zgoraj navedenih kriterijev. Podatki Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje kažejo, da je bilo decembra 2010 na ZRSZ, OS Ljubljana prijavljenih 26.700 brezposelnih oseb, od tega 34,7% žensk. Na

OS Celje je bilo v istem času prijavljenih 11.594 brezposelnih oseb, od tega skoraj polovica žensk (48,4%), na OE Kranj pa je bilo od skupno 8.238 registriranih brezposelnih oseb, od tega 46,3% žensk. Novembra 2011 je bilo na ZRSZ, OS Ljubljana prijavljenih že 27.856 oseb, od tega 44% žensk. Na OS Celje je bilo, v primerjavi z decembrom 2010, novembra 2011 prijavljenih nekoliko manj registriranih brezposelnih (11.379), vendar pa je bilo med brezposelnimi malo več žensk kot moških, in sicer 5.782, kar je 51%. V istem času je na OS Kranj zabeleženih 7.888 brezposelnih, od tega 47,8% žensk (Statistični urad RS, 2010).

Po podatkih iz raziskave Starši med delom in družino (zaključno poročilo pilotnega projekta SIPA), se zaradi povečevanja zahtev delodajalcev, številčnega zmanjševanja delovne sile, diverzifikacije delovnega procesa in uvajanja novih tehnologij zmanjšujejo možnosti staršev za usklajevanje delovnega in družinskega življenja.

Glede na vrsto in način izvajanja storitev, ki jih obsega projekt SIPA-sistem pomoči na domu, smo se usmerili predvsem v zaposlovanje žensk, saj brezposelnim ženskam področje izvajanja neformalnega plačanega domačega dela na sivem trgu že predstavlja pridobivanje nujnih sredstev za preživetje. Zato smo si že v sami opredelitvi ranljive ciljne populacije, ki ji je v sklopu izvajanja projekta bila omogočena zaposlitev, hkrati zavzemali tudi za zmanjševanje dejavnosti nereguliranega črnega trga plačljivih storitev pomoči na domu. Dolgotrajno brezposelna oseba je tista oseba, ki je 1 leto ali več prijavljena na ZRSZ v evidenci brezposelnih oseb. Pogost je dalj časa izključena tako iz delovnega kot socialnega okolja. Ovire in omejitve se kažejo zlasti v: nedefiniranem zaposlitvenem cilju, neustreznih ali pomanjkljivi izobrazbi, pomanjkanju znanj in izkušenj, nemotiviranosti, nizkem nivoju socialne podpore (družina), zdravstvenih ovirah (zmanjšana delazmožnost), tehničnih ovirah (prevoz na delo) ali stigmatizaciji. Dolgotrajna brezposelnost je v osnovi posledica razlik med ponudbo in povpraševanjem po delu, vendar pa imajo dolgotrajno brezposelni večje težave pri zaposlovanju tudi zaradi tega, ker jih delodajalci zaradi predolge odsotnosti z dela praviloma nočejo zaposlovati. Možnosti za ponovno zaposlitev brezposelnih oseb postajajo vedno manjše, kolikor dlje je oseba brezposelna.

Iz dosedanjih raziskav je razvidno, da so dolgotrajni brezposelnosti v večji meri podvrženi zlasti: starejši, ki ob izgubi zaposlitve (odpusti, stečaji) težko najdejo novo zaposlitev, mladi iskalci prve zaposlitve, ženske, ki se vračajo po porodniškem dopustu in nižje izobraženi.

Med dolgotrajno brezposelnimi osebami so še v posebej nezavidljivem položaju starejše osebe, saj veljajo za manj fleksibilne, manj ambiciozne in manj motivirane za delo. Njihova pripravljenost za pridobivanje novega znanja je manjša, velikokrat nimajo ustrezne izobrazbe, sposobnosti in veščin. V začetku 90-ih let se je problem starejših reševal s predčasnim

odhodom v upokožitev, s čimer so kontrolirali preveliko brezposelnost in posledično tudi dolgotrajno brezposelnost. Danes to ni več mogoče, ker delež starejših ljudi narašča in je potrebno iskati nove rešitve z vključevanjem starejših v razne programe, ki so namenjeni prav tej starostni skupini. Še pred nekaj leti je bila posameznikova izobrazba tista, ki je v največji meri vplivala na uspešnost pri iskanju zaposlitve. Višje in visoko izobraženi so lažje našli zaposlitev. Spremenjene razmere na trgu dela v zadnjih letih pa so dale večji poudarek zlasti smeri izobrazbe in pridobljenim delovnim izkušnjam.

V Sloveniji je bilo novembra 2011 po stopnji strokovne izobrazbe največ brezposelnih s I. stopnjo izobrazbe, in sicer kar 30,2%. Sledijo brezposelni s V. stopnjo izobrazbe, ki predstavljajo 27% odstotni delež med vsemi brezposelnimi. Najmanjša stopnja brezposelnosti je zabeležena med tistimi, ki imajo III. stopnjo strokovne izobrazbe. Razmeroma visok je bil delež brezposelnih z višjo in visoko stopnjo izobrazbe, ki je predstavljal kar 12,8% vseh registriranih brezposelnih, prav tako tudi delež brezposelnih s IV. stopnjo izobrazbe (23,8%), ni zanemarljiv (Zavod RS za zaposlovanje, 2011).

Trendi in dogajanje na področju položaja mladih na trgu dela v Sloveniji so precej podobni dogajanju v državah Evropske unije. Označujejo ga vse manj številčne generacije mladih in podaljševanje šolanja na eni strani, na drugi strani pa struktura zaposlitvenih možnosti, ki so mladim na voljo in kjer izrazito prevladujejo fleksibilne oblike zaposlitve - najbolj pogosta je zaposlitev za določen čas. Zato mladi v Sloveniji pogosto prehajajo iz ene zaposlitve v drugo. Po podatkih ZRSZ je bilo največ brezposelnih mladih do 26. leta starosti (na dan 30. 4. 2010) s V. stopnjo izobrazbe (34,6 %), sledi I. stopnja izobrazbe (dokončana OŠ) - 30,3 %, 23,0 % je tistih s IV. stopnjo izobrazbe, 6 % z II. stopnjo izobrazbe ter 3,9 % s VII. stopnjo izobrazbe. Isto velja tudi za iskalce prve zaposlitve – tudi pri teh jih je bilo največ s V. stopnjo izobrazbe – 40,6 % (I. stopnja – 30,7 %, VII. stopnja in več – pribl. 12,2 %). Do oktobra 2011 se je na zavod prijavilo 82.087 brezposelnih oseb, med njimi kar 12.297 iskalcev prve zaposlitve, kar predstavlja kar 15 % vseh brezposelnih. Oktobra 2011 se je priliv iskalcev prve zaposlitve še okrepil, predvsem zaradi povečanega števila novo prijavljenih prvih iskalcev zaposlitve, ki so zaključili izobraževanje. Zlasti se je povečala brezposelnost žensk- iskalk prve zaposlitve in sicer zaradi pretežno družboslovno naravnane smeri izobrazbe. V Sloveniji, za katero so na Eurostatu objavili podatek za mesec marec 2010, je bila stopnja brezposelnosti mladih 12,2 % (Zavod RS za zaposlovanje, 2010a).

Čeprav Slovenija po brezposelnosti mladih ni na evropskem vrhu, je odstotek precej visok in predstavlja velik delež brezposelnosti v državi. Invalidi kot del prebivalstva predstavljajo zelo raznoliko družbeno skupino, ki je lahko delno ali bistveno ovirana pri opravljanju

vsakodnevnih aktivnosti. Analize stanja na področju zaposlovanja kažejo, da je položaj invalidov na trgu dela manj ugoden, da se invalidi v manjši meri vključujejo na trg dela, da je stopnja brezposelnosti višja od splošne stopnje brezposelnosti in trajanje brezposelnosti daljše kot pri ne-invalidnem prebivalstvu. Strukturni problemi brezposelnosti invalidov so tako dolgotrajnost brezposelnosti, brezposelnost invalidov je namreč daljša kot pri neinvalidni populaciji, nizka izobrazbena raven in višja starost. V povezavi s predsodki delodajalcev in diskriminacijo na osnovi invalidnosti, te značilnosti izrivajo invalide s trga dela med neaktivne, zato je potrebno tej, eni od najbolj izključenih družbenih skupin, nameniti posebne ukrepe za dvig njihove zaposljivosti, za preseganje diskriminacije ter njihovo socialno vključenost. Med najbolj ranljive skupine v družbi spadajo invalidi, ki so brez statusa, s težjimi okvarami, brezposelni in z neustreznimi stanovanjskimi razmerami. Invalidi so med DBO torej ena najtežje zaposljivih skupin, še posebej zaradi večje izpostavljenosti neenakostim na trgu dela, ki jih ostale skupine brezposelnih ne občutijo. Ko posameznik enkrat dobi status »invalid« oziroma ga ta oznaka spremlja večino časa življenja, se njegove možnosti na trgu dela hitro zmanjšajo. Zaposlenost je sicer pri invalidni osebi izrednega pomena, ne samo iz ekonomskega vidika, ampak pomembno vpliva tudi na posameznikovo samopodobo, vključenost v socialna omrežja in različne stike, občutek samostojnosti, ipd. Pri zaposlovanju invalidov je dogajanje na trgu dela nekoliko manjšega pomena, saj je pomembnejša dimenzija delovna zmožnost invalida. Invalide tako najdemo večinoma na delovnih mestih, ki so slabše plačana in manj vredna.

V Sloveniji je bilo v oktobru 2010 v celotni brezposelnosti 13,8% invalidov, med DBO pa njihov delež predstavlja 22,3%. V oktobru 2010 je bilo od 14.144 brezposelnih invalidov kar 73,5% takih, ki so bili brez zaposlitve že eno leto ali več. Septembra 2011 je bilo zabeleženih skoraj 16.400 brezposelnih invalidov, kar je približno 15 odstotkov vseh registriranih brezposelnih oseb. Delovno aktivnih invalidov je bilo približno 30.400, od tega 16.600 moških in 13.800 žensk. To je 3,8 odstotka vseh delovno aktivnih oseb - torej zaposlenih in samozaposlenih skupaj, medtem ko kmetje v tem podatku niso upoštevani. Pri zaposlovanju in delu z invalidi lahko dostikrat njihove omejitve popolnoma nadomestimo z ustreznimi prilagoditvami delovnega mesta in delovnega okolja ter z uporabo novih tehnologij. Podatki kažejo, da število invalidov med delovno aktivnimi osebami močno narašča s starostjo. Med mlajšimi od 40 let je invaliden vsak 94., ki je delovno aktiven, med tistimi, ki so stari od 40 do 49 let, je invaliden vsak 22., med tistimi, ki so stari 50 ali več let, pa že vsak 11. (Zavod RS za zaposlovanje, 2010b).

Posledice brezposelnosti so neugodne za vsakogar, ki dalj časa neuspešno išče zaposlitev. Z brezposelnostjo se pojavljajo pri posamezniku zlasti naslednji problemi: zmanjšanje fizične in umske aktivnosti, izguba zaupanja in samospoštovanja, poslabšanje medosebnih in družinskih odnosov, izolacija in občutek manjvrednosti, slabša materialna situacija, pomanjkanje socialnih stikov in dostopa do informacij. Osnovne značilnosti doživljanja dolgotrajno brezposelnih oseb: sindrom brezizhodnosti in osiromašenje socialne podporne mreže, izolacija in umikanje v samoto, prelaganje odgovornosti za reševanje problema brezposelnosti na drug, strah pred spremembami in neznanimi situacijami, povečana prisotnost nelagodja in sramu, občutek brezvrednosti zaradi zmanjšanih delovnih sposobnosti, povečan občutek nemoči nad nastalo situacijo, pretvarjanje in prikrivanje dejstev pred družino in sorodniki, racionalizacija in opravičevanje lastne pasivnosti pri reševanju problema brezposelnosti na račun splošne situacije na trgu dela, prekinitev prijateljskih vezi in navezovanja socialnih stikov, previsoka pričakovanja do strokovne pomoči in premajhna lastna aktivnost pri reševanju problema.

Glede na značilnosti in težave dolgotrajno brezposelnih oseb je potrebno biti pri zaposlovanju le-teh pozoren na razvijanje in spodbujanje naslednjih procesov sprememb:

- postopna krepitev lastne aktivne vloge pri reševanju vsakdanjih problemskih situacij in višje stopnje samostojnosti,
- izboljšanje samopodobe in občutka lastne vrednosti,
- čim večja zagotovitev podpore in razumevanja okolja,
- krepitev pozitivne samopodobe zaposlenega s spodbudami, pohvalami in drugimi oblikami stimulacije,
- postopna krepitev samostojnosti in obnovljene delovne aktivnosti
- učinkovita reintegracija na aktivni trg dela.

Večina dolgotrajno brezposelnih oseb se srečuje z določenimi težavami in problemi. Skoraj pri vseh se pojavijo materialne težave, zato človek postane z izgubo zaposlitve finančno odvisen od staršev, zakoncev ali drugih. Po začetnem šoku ob izgubi zaposlitve, ko posameznik največkrat nima kritičnega odnosa do nastale situacije, se po daljšem trajanju situacije brezposelnosti eksistenčne skrbi posameznika največkrat poglobljajo, dolgotrajno brezposelni postanejo pasivni in vzrok za nastalo problemsko situacijo iščejo izven sebe in so prepričani, da je za rešitev njihovih težav zadolžen nekdo drug. Pojavi se jeza na institucije, dvom vase in strah pred prihodnostjo. V tej fazi bi moral dolgotrajno brezposelni za uspešno reševanje problemske situacije priti do realnega vpogleda v svoj položaj za kar pa dostikrat

potrebuje strokovno pomoč. Pri posamezniku se mora spodbuditi interes za neko delo, doseči zadostno stopnjo motivacije, vzbuditi pripravljenost na spremembe in interes za novo delo in morebitno izobraževanje. Pri motivaciji je bistveno predvsem, kako ravnati z ljudmi, da bodo ustvarjalni in produktivni, in kako doseči, da bi bili sami zadovoljni s svojim delom. Motivacija je nujna za vsako uspešno aktivnost in je vedno splet čustvenih in razumskih vzgibov, saj temelji na potrebah, ki jih človek vedno doživlja na emocionalni podlagi v obliki nagibov, nagnjenj, želja in interesov. Delovanje raznih motivov ali nagibov povzroči v človeku določeno stanje- motivacijo.

Dolgotrajno brezposelne osebe imajo zelo nizko stopnjo notranje motivacije za doseg ciljev, ali pa se je sploh ne zavedajo, ker so jo potlačili pregloboko. Notranja motivacija je namreč prirojeno in naravno nagnjenje za razvoj naših notranjih sposobnosti preko učenja, za katerega ni potrebna zunanja spodbuda. To pomeni, da se notranje motiviran človek ne oklepa ciljev, kot so nagrada, priznanje, ampak njegova dejavnost temelji na notranjih motivacijskih spodbudah, kot so radovednost, interesi, zanos, pozitivna samopodoba. Zato so za dolgotrajno brezposelne osebe za doseganje zelenih ciljev nujno potrebne zunanje motivacijske spodbude, ki izhajajo iz okolja, uporablja jih nekdo od zunaj (mentor), z namenom, da bi sprožil motivacijski proces. Zunanje motiviran človek deluje zaradi zunanjih posledic, kot so npr. pohvala, graja, nagrada, kazni, preverjanje in ocenjevanje. Cilj zunanje motivacije je zbuditi in vzpostaviti notranjo motivacijo in identifikacijo z nekim delovnim procesom na ravni doseganja ciljev, ki postanejo pri posamezniku tudi dejanska notranja želja.

Motiviranost izvajalk pomoči na domu za delo, ki so ga opravljale, je bila za njihovo učinkovitost in za uspešnost izvajanja projekta bistvena. Pri izvajalkah je bilo potrebno vzpostaviti zadostno mero identifikacije z delovnim procesom in podjetjem, v katerem bodo zaposlene. Koordinacija celotnega izvajanja projekta je morala biti profesionalna in prilagodljiva potrebam izvajalk pomoči na domu in potrebam gospodinjstev. Vzpostavljeno je moral biti posredovanje v morebitnih konfliktnih situacijah, učinkovita organizacija, povezovanje in vsekakor profesionalno posredovanje v morebitnih konfliktnih situacijah med uporabniki in izvajalkami storitev. Prav tako je bilo zelo smiselno uvesti izvajanje rednih tedenskih sestankov izvajalk s koordinatorjem projekta pomoči v posameznem središču, ki so bili namenjeni sprotni evalvaciji neposrednih rezultatov projekta in reševanju nastalih dilem, hkrati pa povezovanju delovnega tima.

Ključni dejavniki za vzpostavitev ustrezne motivacije za delo izvajalk: nudenje zaščite, podpore in varnosti pri izvajanju gospodinjske pomoči, opredelitev in organizacija dela izvajalk, urejen socialni status (plačevanje prispevkov za zdravstveno zavarovanje in

pokojnine), organizacija in izvajanje intenzivnega vsestranskega usposabljanja za izvajanje pomoči na domu s rednim sprotim nadgrajevanjem na podlagi pridobljenih praktičnih izkušenj.

Da je bila vključitev ranljive ciljne populacije projekta SIPA na trg dela uspešna, je bilo potrebno v samem izvajanju pomoči na domu upoštevati naslednje determinante:

- osebni dohodki izvajalk pomoči na domu morajo biti čim bolj stimulativni, sicer ne bodo konkurenčni njihovim morebitnim zaslužkom na črnem trgu.
- Izvajalkam pomoči na domu je potrebno nuditi varnost in trajnost zaposlitve, za kar je nujno potrebno subvencioniranje ustvarjanja novih delovnih mest, stroškov bruto plače ter stroškov koordinacije in izobraževanja s strani države. Za samo implementacijo sistema pomoči na domu in trajnostni vidik projekta SIPA bi moralo biti vzpostavljeno subvencioniranje tudi po zaključku projekta.
- Storitve plačane pomoči na domu morajo biti (na splošno in v sklopu posameznega dogovora z gospodinjstvom), natančno določene tako po vsebini, kot po delovnem času in ceni, kar omogoča večjo predvidljivost delovnega časa in pregledno strukturo dela, znotraj katere se bodo izvajalke pomoči počutile varne. Natančno določiti je bilo potrebno tako specifične storitve (npr. generalno čiščenje), kot variabilne integrirane storitve, kot so npr. nakupovanje, kuhanje in spremljanje otrok iz vrtca.
- Pri delu z izbranimi ranljivimi ciljnimi skupinami je bila zelo pomembna kakovost delovnega mesta. Glede na to, da gre za težje fizično delo, ki so ga opravljale predvsem starejše brezposelne ženske, je bilo potrebno efektivno delo omejiti na maksimalno 6 ur dnevno in v osem-urni delovnik vključiti čas, porabljen za prevoze med uporabniki.
- Glede na to, da so pomoč na domu izvajale težje zaposljive ženske, ki so večinoma nizko izobražene, je moralo izobraževanje vsebovati elemente motiviranja za delo, psihosocialne integracije in segment druženja z otroki, za katerega so standardi v Sloveniji precej visoki.
- Izvajalkam pomoči na domu je bilo ob subtilni kontroli, vodenju in usmerjanju potrebno dati občutek zaupanja in organiziranosti in zaščite. Na samem začetku izvajanja pomoči so bili potrebni tedenski, kasneje pa 14-dnevni sestanki izvajalk in koordinatoric na sedežu posameznega središča izvajanja pomoči.

5 Implementacija sistema pomoči na domu in spremljanje aktivnosti

Podlaga za učinkovito delovanje in upravljanje projekta SIPA je bila pogodba z MDDSZ o sofinanciranju z več aneksi, v sklopu razpisa *Program razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013* (Vlada RS, 2015). Za usklajeno projektno delovanje štirih partnerjev projekta pa je bil sprejet partnerski sporazum z več aneksi, v katerem so bili opredeljeni vsi pomembni finančni in kadrovske vidiki projekta, prav tako pa tudi zastavljeni cilji in obveznosti. Ključni dokumenti za učinkovito upravljanje projekta SIPA so bili akcijski načrt, terminski načrt ter finančno spremljanje in strokovno vodenje projekta s strani konzorcijskega partnerja. Učinkovito je bila vzpostavljena tudi koordinacija dela med posameznimi središči izvajanja PND. Akcijski načrt projekta SIPA se je izvedel z delnimi časovnimi korekturami. Za spremljanje izvajanja projektnih aktivnosti so potekali redni partnerski sestanki, ki so bili načrtovani in strokovno izpeljani s strani konzorcijskega partnerja. Skupaj je bilo realiziranih 57 sestankov. Na partnerskih sestankih so se izvajale analize pregleda stanja in realizacije zastavljenih ciljev na podlagi izdelanega terminskega, akcijskega in finančnega načrta projekta SIPA. Za učinkovito upravljanje projekta je bilo potrebno organizirati in izvajati redne tedenske sestanke z izvajalkami PND, kjer je prav tako strokovno voden način komunikacije omogočil sprotno odpravljanje morebitnih težav pri praktičnem izvajanju storitev PND na terenu.

Kadrovska struktura strokovnih delavcev v projektu SIPA je omogočala učinkovito izvajanje načrtovanih projektnih aktivnosti, realizirani so bili vsi zastavljeni cilji upravljanja, koordinacije, načrtovanja in vodenja projekta SIPA. Predmet partnerskih sestankov so bili vseskozi aktualni delovni izzivi, pri reševanju katerih je projektna skupina SIPA uspešno sodelovala s skrbnikom projekta na MDDSZ. Preglednost uresničevanja zastavljenih finančnih in vsebinskih ciljev je vseskozi omogočalo poročanje MDDSZ o izvajanju projekta SIPA preko sistema ISARR ter rednih mesečnih vsebinskih poročil. Upravljanje projekta je bilo uspešno izvedeno, učinkovit način komunikacije pa je omogočal sprotno reševanje objektivnih vsebinskih in finančnih izzivov pri izvajanju aktivnosti projekta SIPA. Dokazal in uveljavil se je učinkovit ustaljen sistem notranje komunikacije med partnerji projekta SIPA preko elektronske pošte, telefona in rednih mesečnih sestankov vseh partnerjev projekta in strokovnih sodelavcev projekta SIPA. Načrtovan in v praksi uporaben večplasten komunikacijski sistem vzpostavljene mreže PND je omogočil učinkovito spremljanje terenskega praktičnega izvajanja storitev PND.

6 Pregled izsledkov praktičnega izvajanja projekta SIPA-»sistem pomoči na domu«

6.1 Nabor in usposabljanje oseb za izvedbo storitev pomoči na domu

Za nabor oseb iz ranljive ciljne skupine sta bili, v sodelovanju z Območnima službama ZRSZ Ljubljana in Celje, izvedeni dve predstavitvi projekta in dva nabora potencialnih kandidatk za zaposlitev v okviru projekta SIPA. S strani brezposelnih oseb iz ranljive ciljne populacije je bilo povpraševanje za sodelovanje v projektu SIPA zelo visoko, zato je bil izbor kandidatk za zaposlitev obsežnejši od načrtovanega, prav tako pa ga je bilo zaradi uspešnejšega izvajanja projekta SIPA potrebno ponoviti dvakrat. Nabor izvajalk PND je bil izveden na podlagi izdelanih kriterijev za nabor oseb iz ranljivih ciljnih skupin dolgotrajno brezposelnih žensk (starejših od 50 let, mlade ženske, iskalke prve zaposlitve, invalidke in druge funkcionalno ovirane osebe ter ženske brez oziroma z nizko stopnjo izobrazbe) ter dveh izdelanih kadrovskih vprašalnikov. V pomoč je bil tudi izdelan letak za nabor izvajalk PND. Usposabljanje izvajalk PND v projektu SIPA je bilo načrtovano po naboru kandidatk za izvajalke PND. Usposabljanje je bilo potrebno zaradi potreb praktičnega izvajanja projekta SIPA izpeljati dvakrat in sicer v letu 2012 in 2013. Skupaj je bilo v usposabljanje vključenih in uspešno zaključilo 67 oseb iz ranljive ciljne skupine, kar je bilo bistveno več kot načrtovanih 50 vključitev. V usposabljanje je bilo vključenih več oseb iz ranljive ciljne populacije, kot se jih je nato zaposlilo. S tem smo uresničili in presegli zastavljen cilj o vključenosti oseb iz ranljive ciljne populacije v projekt SIPA. Za usposabljanje izvajalk PND je bil pripravljen poseben 40 urni program izobraževanja in usposabljanja, ki vključuje raznovrstna znanja in veščine potrebne za izvajanje poklica izvajalke PND. Vsebine programa usposabljanja so zajete v Priročniku za usposabljanje izvajalk PND. V izvedbo usposabljanja so bili poleg strokovnih delavcev projekta SIPA vključeni tudi zunanji predavatelji, ki so strokovnjaki iz ustreznih področij izvajanja PND (Marija Miladinović, mag. Fanči Avbelj, prof. dr. Marjan Bilban). Za udeleženke usposabljanja je bilo pripravljeno posebno gradivo. Udeleženke, ki so uspešno zaključile izvedeno preverjanje znanja, so prejele izdano potrdilo o uspešno zaključenem usposabljanju. Ob zaključku izobraževanja je bilo opaziti, da so udeleženke pridobile boljšo samopodobo in večjo motivacijo za vključevanje na trg dela, s čimer pa se je vsekakor povečala njihova možnost za zaposlitev.

Na podlagi izdelanih kriterijev za nabor izvajalk PND iz ranljivih ciljnih skupin dolgotrajno brezposelnih žensk, iskalk prve zaposlitve, brezposelnih žensk z nizko izobrazbo ter invalidk,

dveh izdelanih kadrovskega vprašalnikov ter izdelanega letaka za nabór izvajalk PND je bil določen natančen način nabora izvajalk PND. V mesecih februar in marec 2012 smo z izdelano power-point prezentacijo predstavili kriterije nabora in način nabora na območnih službah ZRSZ Ljubljana in ZRSZ Celje. Na obeh enota ZRSZ je bil na kratko predstavljen tudi program usposabljanja. Nabór izvajalk PND na ZRSZ v Ljubljani v letu 2012 je zaradi velikega interesa potekal v dveh skupinah. Od 120 prisotnih udeleženk se je 89 kandidatk odločilo za sodelovanje pri kandidiranju za udeležbo na usposabljanju za izvajalko PND in za morebitno kasnejšo zaposlitev v sistemu PND SIPA. Izbrane kandidatke so bile vključene v usposabljanje v obsegu 40 ur, ki je potekalo v dveh terminih in sicer od 14.5.2012 do 18.5.2012 in od 21.5.2012 do 25.5.2012. Prav tako je bila na območni službi ZRSZ Celje v marcu 2012 izvedena animacija potencialnih kandidatk za udeležbo na usposabljanju, ki so bile na podlagi predstavljenih kriterijev izbrane iz strani svetovalke za zaposlitev. Odziv oseb iz ranljive ciljne populacije je bil zelo dober - od 41 napotenih se jih je 40 odločilo za izpolnitev vhodnega vprašalnika za sodelovanje v projektu SIPA. Sledila je obdelava vprašalnikov in zaposlitveni razgovori z vsemi kandidatkami za usposabljanje in zaposlitev oseb iz ranljive ciljne populacije. Ker je bil poudarek celotne vsebine projekta SIPA predvsem na kreiranju novih delovnih mest za ranljive skupine brezposelnih žensk, je bilo potrebno skoraj vsako, ki je na podlagi animacije na ZRSZ izkazala interes za sodelovanje v projektu, povabiti na zaposlitveni razgovor, saj so ravno te skupine žensk pri drugih delodajalcih dostikrat spregledane že na samem začetku in ne dobijo niti možnosti za zaposlitveni razgovor. Ob koncu usposabljanja v letu 2012 je bilo izbranih 24 potencialnih kandidatk za zaposlitev na mestu izvajalke PND. Zaradi postopnega nabora uporabnikov storitev sistema PND v projektu SIPA je usposabljanju sledilo sukcesivno zaposlovanje izbranih izvajalk PND. V letu 2012 je zaposlitev za določen čas dobilo 12 izvajalk PND, od tega 11 v središču izvajanja Ljubljana-Domžale ter 1 v središču Celje. Dinamika zaposlovanja je bila prilagojena dinamiki nabora uporabnikov storitev PND.

Po natančni analizi stanja vseh udeleženk usposabljanja v letu 2012 usposobljenih za izvajanje PND v projektu SIPA smo v začetku leta 2013 ugotovili, da imamo v bazi za zaposlitev premalo razpoložljivih kandidatk za zaposlitev, ki bi bile za delo v projektu SIPA še zainteresirane. Usposobljene kandidatke so že imele zaposlitev pri drugem delodajalcu, se preselile, bile na porodniškem dopustu oz. se jim je zdravstveno stanje spremenilo, ali pa po oceni strokovnega tima projekta SIPA niso kazale več primerne interesa za zaposlitev. Na podlagi navedene ocene stanja smo se aprila 2013 odločili za dodatni nabór brezposelnih oseb

iz ranljive ciljne populacije za zaposlitev na delovno mesto izvajalka PND. V sodelovanju z ZRSZ OE Ljubljana so bili pri naboru kandidatk za zaposlitev dodani še dodatni kriteriji, ki so se na podlagi praktičnega izvajanja PND izkazali kot nujni. Na usposabljanju v letu 2013 je sodelovalo 18 kandidatk za izvajalko PND. Usposabljanje je potekalo v enem terminu po 40 šolskih ur in sicer od 8.7.2013-12.7.2013. V letu 2013 je zaposlitev za določen čas dobilo še 10 izvajalk PND, od tega 7 v središču Ljubljana-Domžale ter 3 v središču Celje. Aprila 2014 je bilo v središču Celje ugotovljeno, da med kandidatkami za zaposlitev, ki so opravile usposabljanje za izvajalko PND, ni bilo več možnosti za zaposlitev, saj so vse kandidatke, razen ene, že dobile zaposlitev. Edina kandidatka za zaposlitev je bila, zaradi zamujanja na razgovore, večkratne nedosegljivosti in neustrezne komunikacije, ocenjena kot neprimerna za zaposlitev v okviru projekta SIPA. Zaradi nezmožnosti izbire kandidatke za zaposlitev v središču Celje, smo v središču Ljubljana-Domžale izvedli aktivnosti za dodatno zaposlitev izvajalke PND. V maju 2014 je bilo v središču Ljubljana-Domžale opravljeno telefonsko preverjanje zaposlitvenega statusa 15 kandidatk, ki so v letu 2013 uspešno opravile usposabljanje in izkazovale pripravljenost na zaposlitev na delovnem mestu izvajalke PND. Od 15 kandidatk so bile na voljo še 4 kandidatke za zaposlitev, ki so bile v mesecu maju 2014 vabljene na zaposlitveni razgovor. Ponudbo za zaposlitev za določen čas sta 2 kandidatki zavrnila, saj sta želeli zaposlitev za nedoločen čas. Izmed 2 preostalih kandidatk za zaposlitev, je bila v mesecu juniju 2014 v središču Ljubljana-Domžale realizirana zaposlitev 1 izvajalke PND. Tekom izvajanja projekta SIPA sta v prvi polovici leta 2014 zaposlitev dobili še 2 izvajalki PND, od tega v središču Ljubljana-Domžale 1 izvajalka PND ter v središču Celje 1 izvajalka PND. Prvotna odločitev je bila, da bomo v središču izvajanja pomoči Ljubljana-Domžale zaposlili vsega skupaj 17 izvajalk PND, v središču izvajanja PND Celje pa 7. Vendar pa žal v Celju izvajanje projektnih aktivnosti ni zaživel v pričakovani meri - zaradi premajhnega števila uporabnikov ni bilo možno realizirati načrtovanih 7 zaposlitev, pač pa le 5. Zato smo v središču Ljubljana-Domžale zaposlili dodatni 2 izvajalki PND, s čimer je bil realiziran zastavljen cilj projekta – 24 zaposlitev iz ranljive ciljne populacije.

Načrtovani kazalniki zaposlovanja pri osebah iz ranljive ciljne populacije – 24 zaposlitev - so bili v celoti realizirani oziroma doseženi. Glede na organizirana središča je bilo v središču izvajanja Ljubljana (Domžale) zaposlenih 19 izvajalk PND, v središču izvajanja Celje pa 5 izvajalk PND. Skupna povprečna starost zaposlenih izvajalk PND je bila 43 let. Glede na zaključeno izobraževanje je bilo osem izvajalk PND samo s končano osnovno šolo, petnajst izvajalk PND s končano poklicno ali srednjo šolo ter ena izvajalka PND s končanim visokošolskim izobraževanjem. Zaposlene izvajalke PND so bile osebe iz vseh zastavljenih

ranljivih ciljnih skupin. Potrebe trga dela pa so žal pokazale, da specifična narava dela ne sprejema tako odprto v izvajanje PND skupine mladih, saj so se vključene izkazale dostikrat za nezanesljive, uporabnike pa je motilo tudi pomanjkanje izkušenj. Ob nastopu zaposlitev izvajalk PND in njihovega začetka praktičnega izvajanja PND se je usposabljanje izvajalk po potrebi na tedenskih sestankih dopolnjevalo in nadgrajevalo z raznimi dodatnimi temami, ki so bile prilagojene trenutnim terenskim situacijam in željam uporabnika storitev. Izveden program usposabljanja ni imel pozitivne učinke samo za izvajalke, ki so se v sistemu PND zaposlile, ampak tudi za vse ostale udeleženke usposabljanja v projektu SIPA, saj so strokovni delavci na podlagi izkušenj in dejavnosti iz posredovanja dela udeleženkam tudi naprej pomagali iskati primerno zaposlitev pri drugih delodajalcih oziroma jim omogočili prednostno zaposlitev ob primeru prenehanja zaposlitve že izbrane izvajalke.

6.2 Nabor uporabnikov storitev pomoči na domu

V okviru projekta SIPA smo načrtovali nabor uporabnikov storitev PND iz treh skupin gospodinjstev in sicer gospodinjstev z majhnimi otroki, gospodinjstev s starostnikom in gospodinjstev z invalidno osebo. Načrtovani nabor uporabnikov storitev PND je bil vsebinsko v celoti realiziran in presežen. Doseganje načrtovanega števila uporabnikov pa je zahtevalo terminsko mnogo daljše časovno obdobje, kot smo ga načrtovali v pripravi projekta SIPA. Razlog za to je bila nastala družbeno-ekonomska situacija, ki je prispevala k zmanjševanju povpraševanja po storitvah PND, saj se je vrsto podobnih storitev izvajalo v neformalnih mrežah, v širšem družinskem krogu in kot delo na črno. Zato smo morali, glede na nepredvidene okoliščine, pri naboru uporabnikov uporabljati dodatne strokovne aktivnosti ter se kadrovsko okrepiti, da smo lahko postopno enakomerno izvajali zaposlitve oseb iz ranljive ciljne skupine ter zanje zagotavljali zadostno število uporabnikov storitev PND. Število pridobljenih uporabnikov storitev PND se je spreminjalo po letih izvajanja projekta SIPA, kar je vplivalo na bolj ali manj kontinuirano in uspešno izvajanje načrtovanih aktivnosti.

V nabor uporabnikov je bilo potrebno vlagati veliko dodatnih promocijskih in koordinacijskih aktivnosti ter izvajati pospešeno informiranje in posebne prodajne aktivnosti. Poleg zaposlitve strokovnega delavca za nabor uporabnikov storitev PND se je zaupanje in sprejemanje takšne profesionalne oblike PND pri uporabnikih bistveno povečal z učinkovitim pridobivanjem referenc in medijske podprtosti projekta SIPA. Za kontinuirano uspešno zadovoljevanje potreb vseh treh vrst gospodinjstev v sistem SIPA je bilo vseskozi potrebno sprotno spremljanje, spoznavanje in prilagajanje potrebam uporabnikov sistema PND. Vsaka ciljna skupina uporabnikov sistema PND je odražala svoje specifične potrebe po določenih vrstah

PND. Uporabniki iz gospodinjstev s starostnikom in gospodinjstev z invalidno osebo so izražali interes predvsem za storitve družabništva, pomoči pri negi starostnika in potrebo po gospodinjski pomoči. Tukaj se je še posebej odlikovala značilnost projekta SIPA, ki se v idejni zasnovi bistveno razlikuje od klasično socialno-varstvene storitve, saj uporabniki sistema PND SIPA zaradi vhodnih pogojnih kriterijev dostikrat niso imeli možnosti za vključitev v obstoječi socialno-varstveni servis. Uporabniki iz gospodinjstev z majhnimi otroki so izražali, poleg potrebe po gospodinjski pomoči tudi potrebo po občasnih storitvah varovanja otrok, zlasti v popoldanskem in večernem času. Na ta način so lahko uspešneje usklajevali svoje družinske in poklicne obveznosti. Za uspešno pokrivanje teh potreb je moral biti celoten sistem nudenja PND v okviru projekta SIPA časovno fleksibilen. Zlasti pri varovanju otrok je bilo potrebno nuditi uporabnikom sistema PND strokovno usposobljene, verodostojne, zanesljive, poštene in fleksibilne izvajalke PND.

V celotnem obdobju izvajanja projekta SIPA je bilo skupno sklenjenih 172 dogovorov z različnimi gospodinjstvi o izvajanju PND, ki so vključevali skupno 467 uporabnikov storitev. Posamezne vrste vključenih gospodinjstev so bile v celotnem obdobju zastopane, kot sledi: gospodinjstva z invalidno osebo v 9 %, gospodinjstva s starostnikom v 43 % ter gospodinjstva z majhnimi otroki v 48 %. Uporabniki sistema PND so se glede na število in trajanje izvedenih storitev zelo razlikovali, ne samo na letni, temveč tudi na mesečni ravni. Razlogi za večjo ali manjšo kontinuirano prejemanje PND so izhajali iz različnih vzrokov (dopust, bolezni, začasno prenehanje potreb po PND, finančni razlogi ipd.). Zaradi omenjene spremenljivosti števila uporabnikov, ki so bili aktivni, je bilo za kontinuirano izvajanje PND potrebno vseskozi učinkovito strokovno delo za nabor novih uporabnikov. Povratne informacije uporabnikov, ki so prenehali s sodelovanjem v projektu SIPA, so bile zelo pozitivne, hkrati pa so pustile veliko etično in profesionalno praznino tako pri njih, kakor tudi pri izvajalkah in strokovnih delavcih projekta SIPA.

6.3 Promocijske aktivnosti in obveščanje javnosti

Promocijske aktivnosti projekta SIPA so bile skrbno načrtovane, saj je bilo potrebno vsebino projekta predstaviti na eni strani brezposelnim osebam iz ranljive ciljne populacije, katerim je bil namenjen, po drugi strani pa je bilo nujno projekt SIPA predstaviti širši javnosti in ciljnim skupinam uporabnikov sistema PND oziroma trem skupinam gospodinjstev. Podlaga za izvajanje promocijskih aktivnosti in obveščanje javnosti je bila sprejeta strategija komuniciranja z javnostmi. Promocija in prepoznavnost sistema PND v projektu SIPA je bila zelo pomembna za vzpostavitev, implementacijo in razširjanje sistema. Izvedene promocijske

aktivnosti so omogočile nadgradnjo sistema PND, hkrati pa so tudi približale vidik in potrebe izvajalk PND dejanskim potrebam potencialnih uporabnikov PND. Ob razširjanju in čedalje večji prepoznavnosti projekta SIPA se je število uporabnikov namreč povečevalo, tudi zaradi fleksibilnosti in prilagodljivosti ter kakovostnega izvajanja storitev PND naših izvajalk. Tekoče informacije o projektu so bile objavljene na samostojni spletni strani projekta SIPA. Za prepoznavnost je bila dopolnjena celostna podoba projekta SIPA. Skupaj so bile v času trajanja projekta SIPA izvedene tri tiskovne konference, razne dodatne predstavitve projekta SIPA v okviru različnih organizacij in medijev (radio, televizija, časopisi, revije). Projekt SIPA se je v času trajanja in izvajanja pojavil v vseh pomembnih virih obveščanja javnosti, najbolj pa je, po naši oceni, bil odmeven članek v časopisu Jana in v prilogi časopisa Dela Ona. Z namenom približati sistem PND SIPA širši javnosti smo sodelovali na treh sejmskih prireditvah. Skupno je bilo za informiranje potencialnih uporabnikov o projektu SIPA natisnjenih 41.700 letakov, 400 plakatov A4, 100 plakatov A3 in 30 namiznih kartonskih stojal. Tekom izvajanja projektnih aktivnosti je bilo razdeljenih 38.892 letakov, 163 plakatov A4 in 41 plakatov A3. 1604 potencialnih uporabnikov je bilo o projektu SIPA obveščenih po elektronski pošti.

Vsi zastavljeni cilji o načrtovanih promocijskih aktivnostih projekta SIPA so bili tekom izvajanja realizirani uspešno in kvalitetno. Naša zaključna ugotovitev je, da je bil projekt SIPA oziroma sistem PND v ožji in širši javnosti dobro sprejet, prepoznaven, uporabniki storitev pa so ga sprejeli kot del vsakdanjega dela in življenja. Iz različnih razlogov smo pri promocijskih aktivnostih in obveščanja javnosti, namesto z načrtovano zunanjo izvajalko, uspešno sodelovali z dvema zunanjima izvajalcema za informiranje in obveščanje javnosti.

6.4 Razvoj modela pomoči na domu

Projekt SIPA – sistem pomoči na domu (v nadaljevanju projekt SIPA) se je izvajal v letih od 2010 do 2014. Projekt SIPA sta sofinancirala Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Evropski socialni sklad. Sodelujoči partnerji v projektu SIPA so bili: konzorcijski partner Centerkontura d.o.o., Sklad dela Ljubljana, Ljubljanski zaposlitveni center in Inštitut VIR Celje. Projekt SIPA je po svoji vsebini nadaljevanje in nadgradnja pilotnega primera dobre prakse v okviru razvojnega partnerstva EQUAL: sistem pomoči na domu – SIPA, ki je bil izveden v letih od 2004 do 2007. Pilotni preizkus izvajanja pomoči na domu (v nadaljevanju PND) v okviru SIPA leta 2006 je pokazal, da tako na strani povpraševanja, kot na strani ponudbe (brezposelne ženske) obstajajo potrebe po profesionalizaciji in organizaciji cenovno dostopnih storitev plačanega domačega dela in, da v

Sloveniji obstajajo potrebe po PND, prav tako pa obstaja tudi skupina brezposelnih oseb, ki so to pomoč pripravljene nuditi. Evalvacija pilotnega preizkusa je pokazala tudi nujnost subvencioniranja cene izvajanja storitev s strani države v okviru strokovnega vodenja takšnih storitev in ob formalnih zaposlitvah izvajalk PND.

Glede na rezultate pilotnega preizkusa in razpisne pogoje smo v okviru projekta SIPA razširili vključitev ranljivih ciljnih skupin tako na strani brezposelnih oseb, kakor tudi na strani uporabnikov, ki so se lahko v projekt vključili oziroma uporabljali storitve PND. Projekt SIPA je omogočal zaposlovanje brezposelnih oseb iz vrst mladih iskalcev prve zaposlitve, invalidk, žensk z nizko izobrazbo, dolgotrajno brezposelnih žensk in žensk starejših od 50 let. Pri uporabnikih je projekt SIPA, poleg gospodinjestev z majhnimi otroki, bil s storitvijo PND, dostopen tudi gospodinjstvom s starostnikom in gospodinjstvom z invalidno osebo. Takšna razširitev je omogočala večjo fleksibilnost strokovno vodenega sistema pomoči na domu, tako pri zaposlovanju, kakor tudi izvajanju storitev PND.

V prvem letu izvajanja projekta SIPA so bile izvedene vse pripravljalne aktivnosti projekta kot je analiza potreb ranljive ciljne populacije, ki se v sklopu projekta zaposluje, ter analiza ponudbe primerljivih storitev za primerljive uporabnike. V nadaljevanju izvajanja oziroma trajanja projekta SIPA smo nato pripravili in razvili dve središči za izvajanje pomoči za gospodinjstva z majhnimi otroki, gospodinjstva s starostnikom in gospodinjstva z invalidno osebo, kreirali delovna mesta za izvajalke iz ranljivih ciljnih skupin in strokovne delavke v središčih in na projektu, pripravili program izobraževanja in usposabljanja za izvajalke PND, usposobili in zaposlili planirano število izvajalk PND iz ranljivih ciljnih skupin in strokovnih delavk ter pridobili zahtevano število uporabnikov storitev PND iz različnih skupin gospodinjestev ter izvajali promocijske aktivnosti in obveščanje javnosti. V projektu SIPA je bilo načrtovanih 24 zaposlitev izvajalk PND, ki bi nudile pomoč 120 – 170 uporabnikom. Dejansko je bilo v okviru projekta SIPA zaposlenih 24 izvajalk PND oziroma dosežena 100 % realizacija zaposlitve oseb iz ranljivih ciljnih skupin. Za koordinacijo pomoči na domu in vodenje projekta pa se je načrtovala zaposlitev 5 strokovnih delavcev. Dejansko je bilo zaposlenih 6 strokovnih delavcev, oziroma dosežena 120 % realizacija zaposlitev strokovnega osebja. Povečanje ene zaposlitve pri strokovnih delavcih je bila nujna zaradi dodatnega strokovnega dela pri naboru uporabnikov oziroma zaradi naknadnih in nepričakovanih potreb po večji angažiranosti pri naboru uporabnikov storitev.

Skupaj je bila v projektu SIPA načrtovana priprava 29 zelenih delovnih mest. Dejansko je bilo ustvarjenih 30 zelenih delovnih mest oziroma 103,4 % realizacija zelenih delovnih mest. V projektu SIPA je bilo načrtovano, da se bo v projektne aktivnosti iz ranljive ciljne skupine

vkjučilo do 100 oseb. Zaradi velikega interesa na strani ciljne skupine brezposelnih oseb je bila v okviru trajanja projekta dejansko dosežena vključitev 148 oseb, oziroma 148 % vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine v druge projektne aktivnosti. Poleg vključitev v usposabljanje in zaposlitev oseb iz ranljive ciljne skupine je v druge projektne aktivnosti vključeno sodelovanje na predstavitvah projekta na območnih službah ZRSZ Ljubljana in Celje, anketiranje sodelujočih brezposelnih oseb, trižni razgovori ter izbor kandidatk za usposabljanje in nato zaposlitev kot izvajalke PND. Presežen je bil tudi načrtovani cilj števila vključenih uporabnikov, saj so bile storitve PND izvedene za 467 uporabnikov, skupno pa je bilo sklenjenih 172 dogovorov z vsemi tremi različnimi gospodinjstvi. Uporabniki so bili iz dveh regij in sicer Ljubljanske regije (vključene Domžale) in Savinjsko Celjske regije. V obeh regijah je bilo vzpostavljeno središče izvajanja PND. V projekt nismo zaradi povečanega obsega aktivnosti za navedeni regiji zajeli načrtovane Gorenjske regije.

Model oziroma sistem PND je bil strokovno voden, koordiniran in izveden. Izvajal in razširjal se glede na povpraševanje uporabnikov, ki je bilo bistveno manjše od načrtovanega. Za pridobivanje uporabnikov je bilo potrebno izvajati pospešeno informiranje, promocijske aktivnosti ter posebne prodajne aktivnosti. Za učinkovit sistem izvajanja PND je bilo potrebno tudi sprotno evalviranje učinkov oziroma rezultatov in strokovno vodenih sestankov z ranljivo ciljno populacijo. Strokovno vodenje, profesionalna podpora in koordinacija so bile nujni tako za usklajevanje z uporabniki storitev, kot tudi za zaposlene na projektu.

V okviru projekta SIPA razviti model profesionalnega sistema PND je s svojim uspešnim delovanjem učinkovito prispeval k aktivnemu reševanju problematike brezposelnosti žensk, hkrati pa s svojimi aktivnostmi bistveno olajšal vedno težje usklajevanje družinskih in delovnih obveznosti uporabnikov storitev PND. Razviti model PND je v obdobju aktivnega delovanja prinašal vzajemno korist tako izvajalcem PND iz ranljive ciljne skupine kot uporabnikom storitev iz različnih gospodinjstev. Hkrati pa je v tem času tudi prispeval k zmanjševanju sive ekonomije ter bistveno prispeval k normalizaciji in profesionalizaciji stanja pomoči na domu. Razviti profesionalni sistem PND v okviru projekta SIPA se na slovenskem trgu pojavlja kot inovativna registrirana dejavnost. Skozi razvoj modela PND so bili izdelani vsi strokovni kriteriji za izbor izvajalk storitev PND, uporabnikov storitev PND ter strokovna koordinacija, ki je uspešno usklajevala naloge in potrebe ciljnih skupin. Za vse tri skupine uporabnikov oziroma gospodinjstev so bile poleg gospodinske pomoči in nege razvite nekatere specifične storitve, na primer namenjene varstvu otrok, dvigu kakovosti življenja starostnikov in družabništva invalidnih oseb.

Skozi delovanje in evalvacijo izvajanja sistema PND, se je ponovno pokazalo, da glede na splošne okoliščine in družbeno ekonomske razmere, razviti sistem PND ni samovzdržen ter je tako kot v nekaterih drugih evropskih državah, za njegovo delovanje potrebno zagotavljati subvencioniranje cene storitev PND skozi državni proračun ali evropska sredstva. Samovzdržnost vzpostavljenega sistema PND ni mogoča na eni strani predvsem zaradi značilnosti zaposlenih oseb iz ranljive ciljne populacije ter na drugi strani zaradi nestabilnosti potreb uporabnikov po izvajanju storitev PND, ki je odvisna od dopustov, praznikov, bolezni in ekonomskega stanja. Uporabnike storitev ni mogoče dolgotrajno zavezati k izpolnjevanju sklenjenih dogovorov PND v smislu kontinuiranega prejemanja storitev PND. V primeru sistemske ureditve regulacije vzpostavljenega profesionalnega sistema PND bi lahko le-ta bil ustaljen in ne bi bil odvisen od posameznih razpisov. V tem primeru bi bilo možno zavezati uporabnika storitev PND za daljši čas, kar v danih razmerah časovno omejenega financiranja ni bilo možno. Vendar pa so nezanemarljivi vsi doseženi rezultati učinkovitega razvoja modela PND ter implementacija sistema v širšo družbeno ekonomsko situacijo.

V okviru priprave in razvoja sistema PND je bil organiziran obisk primera dobre prakse v Bruslju (Happi Home), kjer smo dobili izčrpno strokovno informacijo o načinu financiranja in prednostih izvajanja PND v Belgiji. Projekt SIPA je bil v Bruslju predstavljen tudi v evropskem parlamentu z namenom promocije in proučitve možnosti o stalnem sofinanciranju aktivnosti izvajanja v Sloveniji. Prizadevanja za uveljavitev tovrstnega modela zaposlovanja in delovanja mreže PND v slovenskem prostoru so bila podprta, prav tako tudi prepričanje o nujnosti nadaljnjega sofinanciranja modela oziroma sistema PND s strani države.

6.5 Sprejeti ukrepi informiranja in obveščanja

Informiranje in obveščanje je bilo v okviru projekta SIPA skrbno načrtovano in vodeno. Sprejete so bile dopolnitve komunikacijskega načrta in strategije komuniciranja z javnostmi. Storitve promocije in obveščanja javnosti o projektu sta strokovno izvajali dve organizaciji. Projekt je bil deležen podpore tiskanih in elektronskih medijev. Objavljenih je bilo več novinarskih prispevkov, organiziranih in uspešno izvedenih je bilo več predstavitev projekta, tiskovne konference, promocijskih dogodkov in udeležb na sejemskih prireditvah. Novice o izvedenih aktivnostih, ki so bile namenjene promociji in obveščanju, so bile posredovane širši javnosti z objavo na spletni strani projekta SIPA in v obliki kratkih mailov na ciljne elektronske naslove. Tudi socialna mreža zaposlenih v projektu SIPA in priporočila zadovoljnih uporabnikov storitev so pripomogla k dodatnemu informiranju širše javnosti o projektu SIPA.

7 Težave pri izvajanju projekta

Za učinkovito vzpostavitev, vzdrževanje in implementacijo profesionalne mreže izvajanja storitev PND v projektu SIPA je bil potreben konstanten nadzor nad delom izvajalk PND ter učinkovita koordinacija terenskega dela. Izvajalke PND v projektu SIPA so morale biti primerno usposobljene, zaupanja vredne osebe, ki so bile pripravljene na timsko delo in na dosledno upoštevanje navodil strokovnega tima. Žal se je tekom izvajanja aktivnosti projekta SIPA izkazalo, da veliko oseb iz ranljive ciljne populacije, ki so v projektu dobile možnost formalne zaposlitve in s tem socialne vključenosti v aktivni trg dela, zaradi določenih motečih vedenjskih vzorcev, nerealnih pričakovanj in izražene neodgovornosti do svojih delovnih obveznosti, ni bilo primernih za terensko delo, ki se je opravljalo v privatnih prostorih, torej na domovih uporabnikov storitev PND. Vse to pa nakazuje na dejstvo, da ranljiva ciljna populacija projekta SIPA ni ranljiva samo zaradi statusa brezposelnosti, invalidnosti ali starosti, ampak se pri mnogih odraža veliko bolj kompleksen sklop mnogih značajskih in privzgojenih značilnosti, pa tudi zunanjih dejavnikov, ki bistveno vplivajo na njihovo zaposljivost. Nekatere od izvajalk PND so tako že od začetka sklenitve delovnega razmerja neposredno in posredno izkazovale namen izkoriščanja možnosti vzpostavljenih kontaktov z uporabniki storitev PND za izvajanje dela na črno, kjer ni potrebno upoštevati strokovnih navodil koordinatorja.

Povprečno trajanje pogodbe o zaposlitvi za določen čas na mestu izvajalke PND je bilo v središču Ljubljana-Domžale 15,6 meseca, v središču Celje pa 13,8 mesecev, pri čemer je bilo najkrajše trajanje pogodbe o zaposlitvi šest mesecev. Razlogov, zaradi katerih so bile izvajalke PND različno dolgo zaposlene v okviru projekta, je več. Pri koordiniranju dela izvajalk PND smo namreč v času izvajanja projektnih aktivnosti zaznali vrsto ovir, ki so preprečile kontinuirano zaposlovanje izvajalk PND. Uporabniki storitev so občasno izražali nezadovoljstvo z delom posameznih izvajalk PND, saj nekatere izvajalke niso upoštevale navodil uporabnikov za izvedbo storitev. Nekatere izvajalke PND niso bile pripravljene na sprejemanje novih uporabnikov storitev iz različnih vrst gospodinjstev, kar je dodatno oviralo fleksibilnost in konkurenčnost sistema PND projekta SIPA. Kljub nizki stopnji realiziranih delovnih ur so sprejemanje novih uporabnikov nekatere izvajalke PND celo zavračale. Naslednja ovira je bila nesprejemanje izvajanja storitev PND v popoldanskem času, sobotah, nedeljah in praznikih, kar je za uspešno izvajanje PND, ki jo uporabnik dostikrat potrebuje kontinuirano, ključnega pomena. Pojavljalo se je tudi kljubovanje koordinatorju projekta in

neupoštevanje strokovnih navodil. Kljub opozorilom so nekatere izvajalke PND uporabnike storitev obremenjevale z osebnimi težavami, na delu niso opravile vseh dogovorjenih storitev ali na delo prihajale neprimerno oblečene. Pojavljalo se je nezadovoljstvo uporabnikov s samo natančnostjo pri izvedbi storitev in s hitrostjo izvajanja storitev PND. Uporabniki so občasno pričakovali večjo samoiniciativnost izvajalk PND pri določanju prioritet izvajanja storitev. Med samimi izvajalkami PND smo občasno zaznali neprimeren odnos, ki se je izkazoval v nespoštljivem načinu komunikacije in izogibanju nadomeščanja izvajalke PND, ki je bila v bolniškem staležu ali na letnem dopustu. Način komunikacije pa ni bil občasno sporen le med samimi izvajalkami PND, temveč tudi s strani izvajalk PND do uporabnikov storitev. Na tedenskih sestankih z izvajalkami PND je bilo občasno zaznati, da izvajalke PND za uporabnike uporabljajo slabšalne označbe, do njih so občasno izražale negativen odnos, varovanje osebnih podatkov uporabnikov pa je bilo vprašljivo. Tovrsten odnos izvajalk PND do uporabnikov je bil zlasti zelo moteč pri uporabnikih, kjer so se storitve izvajale vsakodnevno. Nadomeščanje z dela odsotnih izvajalk PND je v nekaterih primerih oteževala nemobilnost ostalih izvajalk PND, zlasti tistih, ki so na delo prihajale izven Ljubljane. Od izvajalk PND se je pričakovala visoka odzivnost na telefonsko komunikacijo v delovnem času, česar pa, kljub prošnjam strokovnih delavcev, ni bilo vedno moč doseči. Pri izvajalkah PND, katerim se je bližal iztek pogodbe o zaposlitvi za določen čas, smo v nekaterih primerih zaznali veliko nemotiviranost za delo. Izvajalke PND v teh primerih niso več izražale interesa za sklenitev nove pogodbe o zaposlitvi za določen čas. Občasno se je pojavljala tudi samovoljnost izvajalk PND, ki se je kazala v tem, da so brez predhodnega obveščanja uporabnikov večkrat zamujale na dogovorjene termine, jih odpovedovale ali pa potvarjale dejanske vzroke za spremembo že dogovorjenih terminov, o čemer smo bili največkrat obveščeni s strani uporabnikov. Oddajanje dokumentacije s strani izvajalk PND je bilo v nekaterih primerih kljub večkratnim opozorilom neredno, dokumentacija pa je bila pomanjkljivo izpolnjena. Izvajalke PND so občasno odklanjale mentorstvo ali uvajanje drugih izvajalk PND v praktično delo pri uporabnikih storitev PND. Zaradi vseh navedenih razlogov so uporabniki nemalokrat izražali željo po zamenjavi izvajalke PND ali celo prekinili sodelovanje. Izvajalke PND so v posameznih primerih tudi omenjale, da postavljenih pravil ne bodo v celoti izpolnjevale, saj imajo, v primeru, da nova pogodba o zaposlitvi za določen čas ne bi bila sklenjena, dovolj »svojih« uporabnikov za delo na črno.

V celotnem obdobju izvajanja projekta SIPA smo strokovno presojali ustreznost in primernost izvajalk PND za izvajanje posamezne vrste storitev, saj vse izvajalke PND niso bile enako primerne za izvajanje vseh vrst storitev. Nekatere so bile bolj primerne za varovanje otrok,

druge bolj za družabništvo starostnikom, tretje bolj za izvedbo gospodinjskih del. Z upoštevanjem osebnih značilnosti, zmožnosti in pričakovanj izvajalk PND ter uporabnikov, so bila gospodinjstva dodeljena izvajalkam PND, ki so po svojih spretnostih, veščinah, znanju, starosti in značajskih lastnostih najbolj ustrezale določenemu uporabniku storitev PND. Zaradi vseh navedenih razlogov smo pri sklepanju novih pogodb na delovnem mestu izvajalka PND o zaposlitvi za določen čas upoštevali naslednje kriterije po oceni strokovnega tima:

- iztek pogodbe o zaposlitvi za določen čas in časovna prilagoditev obdobja zaposlitve izvajalke z obdobjem aktivnosti izvajanja sklenjenih dogovorov z uporabniki storitev;
- zadovoljstvo uporabnikov z izvedbo storitev PND s strani izvajalke PND (odnos do uporabnika, upoštevanje varovanja osebnih podatkov uporabnika, način komunikacije, prilagodljivost izvajalke PND potrebam uporabnikov, zadovoljstvo uporabnika z opravljenim delom);
- mesečno število opravljenih učinkovitih ur storitev PND;
- fleksibilnost – pripravljenost izvajalke PND za izvajanje storitev v popoldanskem času, sobotah, nedeljah in praznikih ter prilagodljivost spremembam terminov in spremembam števila ur PND;
- upoštevanje strokovnih navodil koordinatorja projekta (pravočasno oddajanje dokumentacije, navodila za izvedbo storitev, navodila za osebno urejenost, navodila o načinu komunikacije z uporabniki storitev);
- primernost odnosa do ostalih izvajalk PND (način komunikacije, pripravljenost na uvajanje v delo ali nadomeščanje).

Tekom izvajanja projektnih aktivnosti so nekatere izvajalke PND pokazale izredno veliko pripravljenost na nadomeščanje ostalih izvajalk PND in na sprejemanje izvajanja raznovrstnih storitev, ki so jih uporabniki potrebovali. Izvajalke PND so se v mnogih primerih poistovetile s potrebami po storitvah PND v posameznih gospodinjstvih. Storitve PND so opravljale ažurno, kakovostno in celo presegale pričakovanja uporabnikov PND. V nekaterih primerih se je med izvajalkami PND in uporabniki storitev razvila zelo visoka mera zaupanja, saj so gospodinjstva izvajalkam PND zaupala ključne gospodinjstva, da so izvajalke PND lahko izvajale storitve v času odsotnosti uporabnikov. Veliko je bilo primerov močne navezanosti uporabnikov na izvajalko PND, zlasti, kadar je šlo za varovanje otrok. V teh primerih so gospodinjstva sprejemala izvajalko PND kot družinskega člana, zlasti v primerih, ko so otroci nemalokrat v njihovem varstvu prvič spregovorili, shodili, se odvajali od plenice ipd. Tesno

navezanost uporabnikov na posamezne izvajalke PND smo zaznavali praktično v vseh vrstah gospodinjstev, ne glede na vrste storitev, ki so se izvajale, zaradi česar vzpostavljen sistem nadomeščanja izvajalk PND ni nikoli zaživel v polni meri. Uporabniki so se v času odsotnosti stalne izvajalke PND v veliko primerih raje odpovedali prejetemu storitvi, kot sprejemali zamenjavo izvajalke PND. Uporabniki storitev so s tem potrdili, da je za dolgotrajnejše in kakovostno izvajanje storitev PND v prvi vrsti pomembna vzpostavitev zaupanja, kar smo zaznavali že ob samem naboru uporabnikov. Po oceni strokovnega tima so se med uporabniki in izvajalkami PND nemalokrat vzpostavile pristne človeške vezi, ki niso temeljile le na zadovoljstvu nad kakovostjo izvedenih storitev, temveč na močnem medsebojnem zaupanju. Izvajalke PND so za izvajanje storitev v letih 2012 in 2013 prejele zaščitno delovno opremo, in sicer: torbo z logotipom, usnjene ortopedske natikače, majice z logotipom projekta SIPA za letni in zimski čas ter predpasnike.

8 Evalvacija zadovoljstva uporabnikov storitev pomoči na domu v projektu SIPA

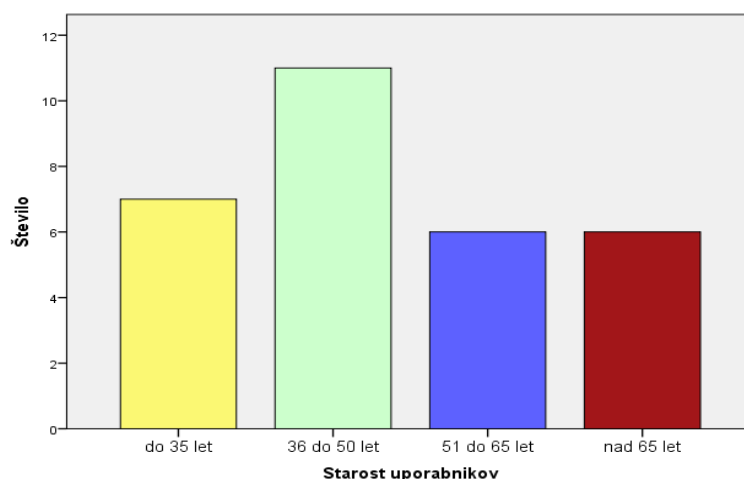
Ker smo želeli pridobiti stališča in mnenja uporabnikov, ki so se vključili v program, smo opravili anonimno anketo na podlagi vnaprej opravljenega vprašalnika o zadovoljstvu uporabnika storitev pomoči na domu, ki je vseboval 12 vprašanj, od tega dve odprtega tipa in ostala zaprtega tipa. Od zaprtih vprašanj se dve nanašata na identifikacijska vprašanja (starost in izobrazba ter skupino uporabnikov), tri vprašanja z podvprašanji pa sta oblikovani po modelu Likertove lestvice stališč s petimi stopnjami, ki imajo tri besedne opredelitve od tega dve z dvema stopnjama. Anketa je bila opravljena v zaključni fazi izvedbe projekta. Dobljene podatke smo obdelali s programskim orodjem SPSS 20. Izhodni rezultati so prikazani v tabelah, grafikonih in skicah.

Prvo vprašanje, ki smo ga postavili udeležencem, se nanaša na njihovo starost. Udeležence smo strukturirali v štiri kategorije in sicer: 1) do 35 let; 2) 36 do 50 let; 3) 51 do 60 let; 4) nad 60 let. Tabela 8.1 in slika 8.1 kažeta starostno strukturo uporabnikov.

Tabela 8.1: Starostna struktura uporabnikov storitev pomoči na domu

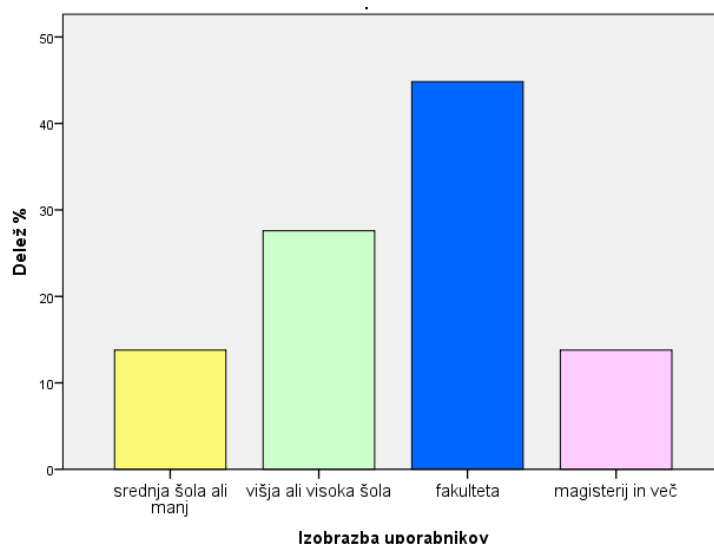
Starost	N	%
do 35 let	7	21,9
36 do 50 let	11	34,4
51 do 65 let	6	18,8
nad 65 let	6	18,8
Vsi	30	93,8
Ni podatka	2	6,3
Vsi	32	100,0

Slika 8.1: Starostna struktura uporabnikov pomoči na domu



Največji delež (36,7 %) uporabnikov je bilo v starostni skupini od 36 do 50 let, to je t.i. srednji starostni kategoriji, druge so bolj izenačene. Večina uporabnikov storitev (60 %) je v bila starostnem razredu do 50 let in le 40 % jih je v kategoriji nad 50 let, kar pomeni, da je ta storitev dosegla predvsem mlajšo populacijo oseb oz. gospodinjstev v njihovi aktivni dobi kot dopolnilna storitev, ki jim olajša življenje. Slika 8.2 prikazuje strukturo uporabnikov pomoči na domu glede na izobrazbo. Uporabnike smo razvrstili v štiri kategorije glede na doseženo izobrazbo: 1) srednja šola ali manj 2) višja in visoka šola 3) fakulteta 4) magisterij ali več.

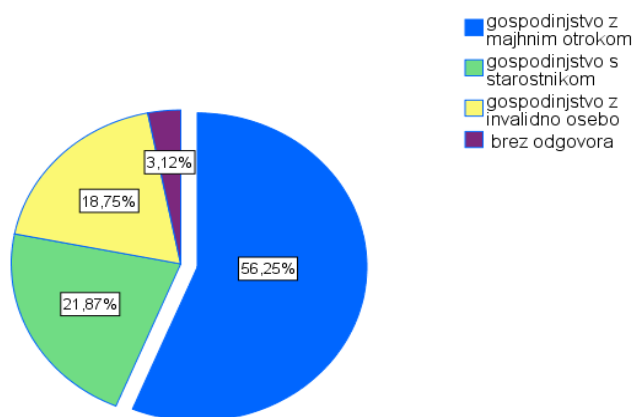
Slika 8.2: Dosežena izobrazba uporabnikov pomoči na domu



Največjo skupino uporabnikov pomoči tvorijo tisti s končano fakulteto (44,8 %), takoj za njimi so tisti z višjo in visoko šolo (27,6 %), kar skupaj pomeni 72,4 % vseh uporabnikov. Upoštevajoč tudi druge podatke iz tabele, lahko zaključimo, da so pomoč na domu koristili predvsem tisti z višjimi izobrazbenimi stopnjami in manj z nižjimi, kar lahko pomeni dvojje:

da je pomoč na domu bolj dostopna tistim, ki izhajajo iz premožnejših slojev in si jo lahko zagotovijo, ali da ta kategorija uporabnikov bolj preferira to obliko storitve kot ostale storitve (preferenca vrednot). Tu zaznavamo različno spreminjanje življenjskih slogov skupin, ki ga prinaša modernizacija družbe. Uporabniki se odločajo za pomoč na domu zaradi različnih potreb, ki nastanejo zaradi večjih obremenitev v gospodinjstvu z majhnim otrokom (otroci), starostnikom ali z invalidno osebo. Kateri so bili ti razlogi v tem projektu, kaže slika 8.3.

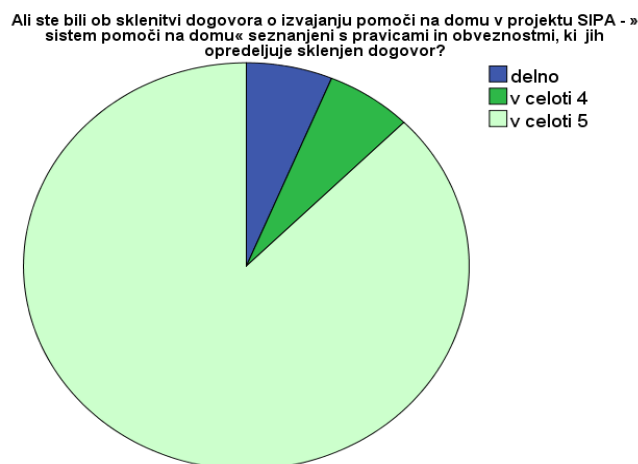
Slika 8.3: Tip gospodinjstva



Več kot polovica uporabnikov predstavljajo gospodinjstva z majhnim otrokom (56,25 %). Druga največja skupina so gospodinjstva s starostnikom (21,87 %), ne bistveno manjša je tista z invalidno osebo (18,75 %). Na angažiranje pomoči na domu očitno vpliva več dejavnikov in zagotovo ne samo zahtevnost posebnih potreb družinskega člana, pač pa tudi življenjski slog članov gospodinjstva, premoženjsko stanje oz. vir dohodkov in še kaj.

Stališča do vidikov storitev pomoči na domu smo preverjali v okviru 13 vprašanj udeležencem, ki so se izrazili v stopenjski oceni »premalo«, »delno« in »v celoti«. Najmanj ovrednotena izbira je ocena 1 in najvišja 5 »v celoti« - stopnji 4 in 5, pri čemer je najvišja stopnja soglašanja 5. Prvo preverjanja trditev oz. stališče se nanaša na seznanjenost uporabnikov s pravicami in obveznostmi iz sklenjenega dogovora z izvajalcem, kot prikazuje slika 8.4.

Slika 8.4: Seznanjenost uporabnikov pomoči na domu s pravicami in obveznostmi



Rezultati analize kažejo, da večina uporabnikov trdi, da so bili v celoti seznanjeni s pravicami in obveznostmi iz dogovora, kar pomeni izrazito trdno in jasno stališče ter potrditev, da je izvajalec dobro poskrbel za informiranost uporabnikov o storitvi pomoči na domu že pred izvajanjem storitve.

Naslednji dve podvprašanji se nanašata na odnos med izvajalci in uporabnike pomoči na domu. Rezultate odgovorov prikazujemo v tabelah 8.2 in 8.3 na način izračuna aritmetičnih sredin ocen, ki so v razponu 1-5, pri čemer je najvišja ocena 5.

Tabela 8.2: Odnos strokovnih delavcev do uporabnikov pomoči

	Ali je bil odnos strokovnih delavcev do vas spoštljiv in korekten?	Ali so se vam strokovni delavci dovolj posvetili, so vam bili na razpolago, ko ste jih potrebovali?
N	32	32
Ni podatka	0	0
Ar. sredina	4,88	4,84

Povprečne vrednosti ocen so blizu 5, kar pomeni, da so uporabniki odnos strokovnih delavcev do njih ocenili zelo dobro tako v pogledu korektnosti in spoštljivosti odnosa kot tudi glede tega, da so bili strokovni delavci na razpolago, ko so jih uporabniki potrebovali.

Tabela 8.3: Zadovoljstvo uporabnikov s prilagojenostjo urnika izvajanja in izbor storitev pomoči na domu

	Ali je urnik izvajanja pomoči na domu dovolj fleksibilen in prilagojen vašim potrebam?	Ali vam sistem pomoči na domu v projektu SIPA nudi dovolj širok izbor storitev pomoči na domu?
N	32	32
Ni podatka	0	0
Ar. sredina	4,78	4,94

Povprečne vrednosti ocen so blizu 5, kar pomeni, da je bil urnik izvajanja pomoči zelo fleksibilen ($M=4,78$) torej prilagodljiv za uporabnike storitev, še višjo stopnjo zadovoljstva ($M=4,94$) izkazujejo uporabniki izboru storitev, ki so očitno dobro pokrile njihove potrebe v pričakovanem obsegu in kvaliteti. Naslednji vidik opravljanja storitev se nanaša na sistem navodil in občutek varnosti.

Tabela 8.4: Ali menite, da izvajalke storitev pomoči na domu upoštevajo vaša navodila?

Ali menite, da izvajalke storitev pomoči na domu upoštevajo vaša navodila?	N	%	Kumulativni %
• delno	2	6,3	6,3
• v celoti 4	1	3,1	9,4
• v celoti 5	29	90,6	100,0
Vsi	32	100,0	

Kot prikazuje tabela 8.4, so izvajalke pomoči upoštevale navodila naročnikov storitev v celoti po mnenju 93,7 % uporabnikov in le v dveh primerih (6,3 %) so ta navodila upoštevale le deloma. To pomeni, da je velika večina izvajalcev pomoči na domu opravila storitev, kar se tiče upoštevanja navodil uporabnika, brezhibno. To kaže na dobro odzivnost izvajalcev, ki znajo prisluhniti osebam v stiski.

Tabela 8.5: Ali ste z vključitvijo v profesionalni sistem koriščenja storitev pomoči na domu pridobili večji občutek varnosti?

Ali ste pridobili z vključitvijo v pomoči na domu večji občutek varnosti	N	%	Kumulativni %
• premalo 2	1	3,1	3,2
• delno	2	6,3	9,7
• v celoti 4	6	18,8	29,0
• v celoti 5	22	68,8	100,0
• vsi	31	96,9	
Ni podatka	1	3,1	
Vsi	32	100,0	

Kot prikazuje tabela 8.5, sta sistem in kvaliteta izvajanja pomoči na domu, kot ga je nudil projekt, po mnenju uporabnikov nedvomno zagotovila večji občutek varnosti ciljnim skupinam uporabnikov z majhnim otrokom, starostnikom ali invalidno osebo. Delež respondentov, ki to stališče potrjuje, je namreč visok in znaša 87,6 % vseh. Naslednje vprašanje se nanaša na sistem nadomeščanja izvajalke, če je ta odsotna.

Tabela 8.6: Ali vam ustreza sistem nadomeščanja izvajalke v primeru odsotnosti izvajalke, ki običajno opravlja storitve pomoči na domu?

Ciljna skupina uporabnikov	Ali vam ustreza sistem nadomeščanja izvajalke v primeru odsotnosti izvajalke, ki običajno opravlja storitve pomoči na domu?			Vsi
	delno	v celoti 4	v celoti 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	6	2	6	14
• gospodinjstvo s starostnikom	1	1	5	7
• gospodinjstvo z invalidno osebo	1	1	4	6
Vsi	8	4	15	27

Nadomeščanje izvajalca pomoči je dejstvo, ki se dogaja pri izvajanju pomoči, zaradi različnih vzrokov odsotnosti izvajalca. Ker gre za osebno storitev, je lahko vsak nov vstop v odnos med uporabnikom in izvajalcem težaven/moteč, ker gre za osebne storitve, in pojav procesa osebnostne naklonjenosti ter vzpostavljenega medsebojnega zaupanja. Zato je pomembno

kako ima izvajalec pomoči urejeno nadomeščanje in katere osebe vstopajo kot nadomestne v to oskrbo. Iz odgovorov, ki jih prikazuje tabela 8.6 lahko ugotovimo določene težave pri nadomeščanju zlasti pri kategoriji gospodinjstev z majhnim otrokom, kjer ugotavljamo pri 42,9 % uporabnikov samo delno zadovoljstvo s tem nadomeščanjem. Ker ni bilo možnih odprtih odgovorov, vzrokov za takšna stališča ne vemo. Zagotovo pa je nujno, da izvajalec preveri, kaj je tisto moteče in kako take motnje odpraviti. Naslednji dve vprašanji se nanašata na problematiko spoštljivosti odnosa do uporabnika storitev in načela varovanja podatkov.

Tabela 8.7: Spoštljiv odnos izvajalcev pomoči do uporabnikov in načelo varovanja podatkov

	Ali imajo izvajalke pomoči na domu spoštljiv in korekten odnos do uporabnika storitev?	Ali menite, da strokovni delavci in izvajalke pomoči na domu dosledno upoštevajo načelo varovanja podatkov uporabnika?
N	32	31
Ni odgovora	0	1
Ar. sredina	4,94	4,90

Kot je razvidno iz tabele 8.7, glede spoštljivosti ter varovanja podatkov uporabnikov ne ugotavljamo spornega ravnanja pri izvajanju storitev v okviru tega projekta, saj so ocene v obeh primerih zelo visoke ($M = 4,90$ oz. $4,94$). To je pravzaprav izjemno pomemben vidik opravljanja storitev, saj izvajalec vstopa v intimni osebni prostor uporabnika, kjer je mnogo priložnosti ali nevarnosti, da se ta zaupljiv odnos poruši ali se preveč posega vanj, kar lahko povzroči občutke ogroženosti pri uporabnikih. Ravno tako pa je tu tanka ločnica med strokovnostjo in osebnostjo, ki mora biti v določenem razmerju. Zato je smiselno vsak posamični primer porušitve tega odnosa skrbno obravnavati, kajti, ko se ta zaupljiv odnos poruši, lahko izvajalec utrpi posledice splošnega zaupanja kar lahko ogrozi njegovo poslovanje. Naslednje vprašanje se nanaša na vidik kvalitete opravljanja storitev, odgovore prikazuje tabela 8.8.

Tabela 8.8: Ali ste zadovoljni s kvaliteto opravljenih storitev pomoči na domu?

Ciljna skupina uporabnikov	Ali ste zadovoljni s kvaliteto opravljenih storitev pomoči na domu?			Vsi
	premalo	v celoti 4	v celoti 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	0 0,0%	3 16,7%	15 83,3%	18 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	1 14,3%	1 14,3%	5 71,4%	7 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	0 0,0%	2 33,3%	4 66,7%	6 100,0%
Vsi	1 3,2%	6 19,4%	24 77,4%	31 100,0%

77,4 % vseh uporabnikov je dalo najboljšo oceno za kvaliteto opravljenih storitev in le 3,2 % je takšnih, ki so premalo zadovoljni. Najnižjo stopnjo zadovoljstva smo ugotovili pri gospodinjstvih z majhnim otrokom (77,8 %), najvišjo pa z invalidno osebo (83,3 %). Te razlike so tudi statistično pomembne na ravni zaupanja 0.05. Splošno gledano je ta nivo storitev visok, zato tudi niso nujni popravni ukrepi. Veljalo pa bi preveriti, kateri uporabniki niso zadovoljni in kje so razlogi za takšno nezadovoljstvo: je to težava v opravljanju storitev ali pa je tudi kak razlog v osebi – uporabniku (invalidnost, posebne potrebe, trpljenje, osebnostna motnja ipd.). Naslednje vprašanje se nanaša na ceno storitev pomoči na domu, odgovore prikazuje tabela 8.9.

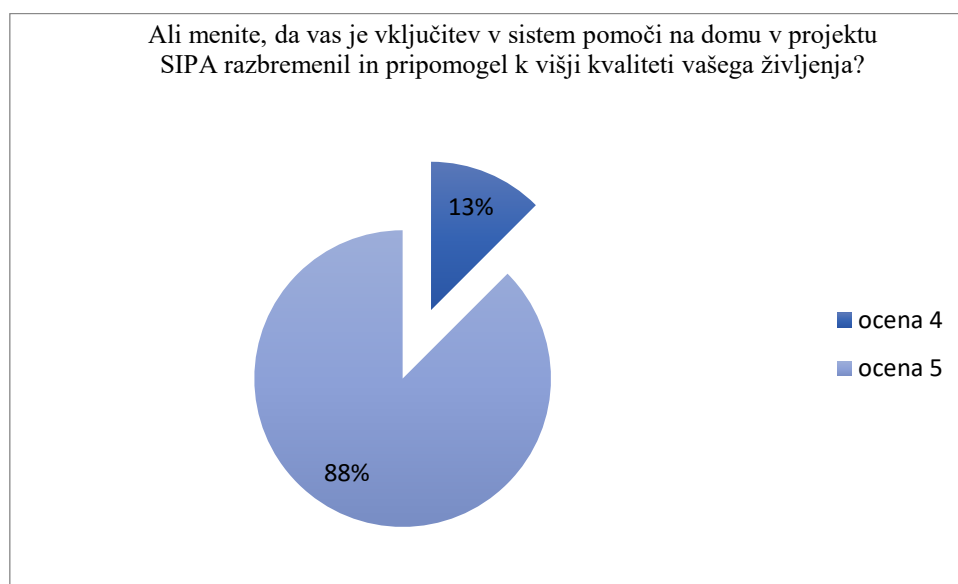
Tabela 8.9: Ali ste zadovoljni s ceno opravljenih storitev?

Ciljna skupina uporabnikov	Ali ste zadovoljni s ceno opravljenih storitev?			Vsi
	delno	v celoti 4	v celoti 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	2 11,1%	2 11,1%	14 77,8%	18 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	1 16,7%	0 0,0%	5 83,3%	6 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	1 16,7%	0 0,0%	5 83,3%	6 100,0%
Vsi	4 13,3%	2 6,7%	24 80,0%	30 100,0%

S cenami storitev pomoči na domu so uporabniki zelo zadovoljni, saj kar 86,7 % vztraja na stališču, da so zadovoljni s ceno v celoti. Delno zadovoljnih je 13,3 %. Med različnimi

gospodinjstvi nismo ugotovili statistično pomembnih razlik v zadovoljstvu s storitvami, kar pomeni, da so primerno regulirane, je pa vprašanje, če izvajalec z njimi dosega gospodarno in vzdržno poslovanje. Z naslednjim vprašanjem smo želeli izvedeti, če je pomoč na domu vplivala na razbremenitev in pripomogla k višji kakovosti življenja, vrednotenje je razvidno iz slike 8.5.

Slika 8.5: Razbremenitev uporabnikov na podlagi vključitve v sistem pomoči na domu



Nedvomno raziskava kaže, da je ta storitev pripomogla k kakovosti življenja in razbremenitvi gospodinjstev, zato je njena uvedba utemeljena na način kot je zastavljena. Naslednje podvprašanje je bilo usmerjeno na tiste, ki so v prejšnjih stališčih podali negativno oceno, da jo pojasnijo na svoj način.

Tabela 8.10: Nezadovoljstvo s storitvami – pripombe

Odgovor:	N	%	Kumulativni %
• s pripombo	3	9,4	9,4
• brez pripomb	29	90,6	100,0
Vsi	32	100,0	

Ugotovili smo samo tri pripombe od 32 anketiranih uporabnikov, kar je razvidno iz tabele 8.10. Ti so se dotaknili predvsem težav, ki se pojavijo ob nadomeščanju izvajalke zaradi njene odsotnosti (težave v zaupanju do otroka, invalidne osebe, starostnika pri novi izvajalki) ali pa kritika na neodzivnost strokovnih delavcev, ki skrbijo za organizacijo.

V sklopu ugotavljanja koristi pomoči na domu za udeležence smo na vprašanje »Kakšne koristi vam je prinesla vključitev v sistem pomoči na domu v projektu SIPA« postavili sedem trditev, na katera so anketiranci podali svoja stališča strinjanja v stopenjski oceni od »ne drži«, »delno drži in »povsem drži«. Stališče »ne drži« ima dve stopnji in sicer 1 in 2, ravno tako tudi »povsem drži« dve stopnji 4 in 5, pri čemer je najvišja stopnja soglašanja 5 najnižja pa 1. Prvo stališče je glede cene storitev (tabela 8.11).

Tabela 8.11: Ugodna cena storitev za uporabnike

Ciljna skupina uporabnikov	Cena storitev je ugodna			Vsi
	delno drži	povsem drži 4	povsem drži 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	3 16,7%	7 38,9%	8 44,4%	18 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	1 14,3%	2 28,6%	4 57,1%	7 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	0 0,0%	2 33,3%	4 66,7%	6 100,0%
Vsi	4 12,9%	11 35,5%	16 51,6%	31 100,0%

Ugodne cene storitev v očeh uporabnikov niso ključni vidik koristi teh storitev. Povsem z najvišjo oceno pomembnosti 5 se strinja 51,6 % vprašanih. Statistično pomembnih razlik med skupinami nismo ugotovili, pri čemer manj kot pol anketiranih gospodinjstev z otrokom daje ceni storitvi najvišjo oceno pomembnosti. Cena je očitno je pomemben dejavnik ne ključni za presojo uporabe storitev, kar pomeni, da mora biti usklajena s kvaliteto in s primerjalnimi cenami drugih storitev. Drugo vprašanje se nanaša na pridobitve, ki jih je posameznik – uporabnik pridobil s koriščenjem storitev pomoči na domu (tabela 8.12). Tu smo izpostavili dve stališči in sicer učinke v smislu praktičnih nasvetov za gospodinjstvo in drugo, glede boljšega usklajevanja družinskega in poklicnega življenja.

Tabela 8.12: Ali so uporabniki pridobili koristne praktične nasvete gospodinjske pomoči na domu

Ciljna skupina uporabnikov	Pridobil (-a) sem koristne praktične nasvete pri organizaciji gospodinjske pomoči na domu					Vsi
	ne drži 1	ne drži 2	delno drži	povsem drži 4	povsem drži 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	3 18,8%	6 37,5%	3 18,8%	2 12,5%	2 12,5%	16 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	0 0,0%	1 25,0%	0 0,0%	2 50,0%	1 25,0%	4 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	1 20,0%	3 60,0%	5 100,0%
Vsi	3 12,0%	7 28,0%	4 16,0%	5 20,0%	6 24,0%	25 100,0%

Glede prvega vprašanja o koristi praktičnih nasvetov za gospodinjstvo, bi ne mogli potrditi, saj so odgovori razpršeni in deljeni; tudi kumulativne vrednosti aritmetičnih sredin kažejo povprečno vrednost $M = 3,08$, kar pomeni, da nismo ugotovili jasne potrditve stališča o koristnosti programa v smislu pridobitve praktičnih nasvetov pri organizaciji gospodinjske pomoči. Sicer pa se rezultati po posameznih ciljnih kategorijah statistično pomembno razlikujejo med skupino z invalidno osebo in ostalimi. Torej, v tem primeru uporabniki potrjujejo tovrstno koristnost, kar bi razumeli v kontekstu, da izvajalci poznajo v strokovnem smislu pomoč v gospodinjstvu za invalidne osebe in jo tudi na tak način nudijo, kar utegne imeti pozitiven učinek na samostojnost invalidnih oseb in boljše obvladovanje življenjskih nalog zaradi uporabe te storitve.

Eden izmed izzivov sodobne družbe je vprašanje usklajevanja poklicnega in družinskega življenja. Zato smo koristnike vprašali, kako storitev pomoči na domu vpliva na ta problem. Pomembnih statističnih razlik med skupinami pri stališču glede koristi, ki jih imajo uporabniki storitev pomoči na domu pri lažjem usklajevanju poklicne in družinskih obveznosti, sicer nismo ugotovili, odgovori anketiranih uporabnikov pa jasno kaže, da storitev vpliva na lažje usklajevanje poklicne in družinske obveznosti.

Tabela 8.13: Kako storitev vpliva na lažje usklajevanje poklicne in družinske obveznosti

Ciljna skupina uporabnikov	Lažje usklajujem poklicne in družinske obveznosti			Vsi
	delno drži	povsem drži 4	povsem drži 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	1 5,6%	1 5,6%	16 88,9%	18 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	1 20,0%	1 20,0%	3 60,0%	5 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	0 0,0%	1 20,0%	4 80,0%	5 100,0%
Vsi	2 7,1%	3 10,7%	23 82,1%	28 100,0%

Kot je razvidno iz tabele 8.13, je to potrdilo v celoti 92,8 % , delno pa 7,1 %. Zavrnitvenih oz. odklonilnih odgovorov sploh nismo ugotovili. To kaže, da je pomoč na domu ena izmed najučinkovitejših ukrepov za izboljšanje usklajevanja poklicnega in družinskega življenja. Naslednje vprašanje se nanaša na strokovno usposobljenost, zanesljivost in prilagodljivost izvajalcev pomoči na domu, odgovori so razvidni iz tabele 8.14.

Tabela 8.14: Strokovna usposobljenost izvajalcev pomoči na domu in njihova zanesljivost ter prilagodljivost

	Storitve izvajajo usposobljene in strokovno vodene izvajalke pomoči na domu	Storitve izvajajo zanesljive in prilagodljive izvajalke pomoči na domu
N	32	32
Ni podatka	0	0
Ar. sredina	4,66	4,84

Ker statistično pomembnih razlik med skupinami uporabnikov nismo ugotovili, podajamo samo skupno oceno stališč glede usposobljenosti izvajalk storitev pomoči na domu in glede njihove zanesljivosti in prilagojenosti. Ta je na visoki ravni vrednosti $M = 4,66$ in $M = 4,84$, kar pomeni, da se prepričljiva večina uporabnikov (96,9 % potrjuje izbiro »povsem drži«), izreka, da so izvajalke usposobljene, zanesljive in prilagodljive. S tem dejstvom usposobljenosti, zanesljivosti in prilagodljivosti pojasnjujemo razmeroma visoke ocene drugih vidikov storitev pomoči na domu v tej analizi.

Z anketo smo ugotovili, da uporabniki potrjujejo visoko raven strokovnosti izvajanja storitev pomoči na domu. Zato nas zanima, kako sprejemajo uporabniki nadomeščanje teh izvajalcev,

ki se dogajajo zaradi različnih vzrokov (bolezen, dopust,...), rezultati so razvidni v tabeli 8.15.

Tabela 8.15: Kako se zagotavlja nadomeščanje odsotne izvajalke

Sistem nadomeščanja odsotne izvajalke mi ustreza	N	%	Kumulativni %
• delno drži	3	12,0	12,0
• povsem drži 4	6	24,0	36,0
• povsem drži 5	16	64,0	100,0
Vsi	25	100,0	
Ni podatka	7		
Vsi	32		

Tu rezultati niso tako prepričljivi, kot pri prejšnji trditvi, kar pomeni, da nadomeščanje ne odtehta »pravega« izvajalca (izvajalke), ki jo očitno uporabniki vzamejo za svojo, z nadomestnimi pa se nekateri težje sprijaznijo. To težavo, ki ni izrazita, bi lahko organizator izvajanja morda zagotovil s sistemom skupine za nadomeščanje. Zadnje stališče se nanaša na presojo uporabnikov, kako storitev pomoči na domu doprinese k zmanjševanju dela na črno.

Tabela 8.16: Ali te storitve pomoči na domu pomenijo zmanjševanje dela na črno

	N	%	Kumulativni %
• ne drži 1	1	3,1	3,1
• delno drži	3	9,4	12,5
• povsem drži 5	28	87,5	100,0
Vsi	32	100,0	

Za 96,9 % uporabnikov v celoti drži, da projektna storitev pomoči na domu pripomore k zmanjševanju dela na črno (tabela 8.16). T storitve se odvijajo v družinskih krogih in se težko nadzorujejo s sistemom državne inšpekcije. To v bistvu pomeni, da je možno takšno delo na črno na tem področju uspešno omejevati in preprečevati ravno s takšnimi projekti kot je SIPA. Na koncu smo uporabnike storitev pomoči na domu povprašali glede ocene v celoti z vključitvijo v projekt SIPA. Tudi v tem primeru smo se uporabili instrumenta preverjanja mnenj na podlagi lestvice stališč s petimi stopnjami strinjanja: nezadovoljen (1 in 2) delno zadovoljen in zelo zadovoljen (4 in 5). Rezultati so razvidni iz tabele 8.17.

Tabela 8.17: Zadovoljstvo z vključitvijo v projekt SIPA

Ciljna skupina uporabnikov	Kako ste v celoti zadovoljni z vključitvijo v projekt SIPA kot uporabnik storitev pomoči na domu?		Vsi
	zelo zadovoljen 4	zelo zadovoljen 5	
• gospodinjstvo z majhnim otrokom	3 16,7%	15 83,3%	18 100,0%
• gospodinjstvo s starostnikom	2 28,6%	5 71,4%	7 100,0%
• gospodinjstvo z invalidno osebo	1 16,7%	5 83,3%	6 100,0%
Vsi	6 19,4%	25 80,6%	31 100,0%

S tem vprašanjem smo želeli pridobiti celotno sliko oz. stališče uporabnikov storitev pomoči na domu, kako so zadovoljni z vključitvijo v projekt SIPA. Noben odgovor ni bil nižji od vrednosti 4 (zelo zadovoljen), kar pomeni visoko stopnjo zadovoljstva vseh udeležencev v projektu in izpolnitev njihovih pričakovanj. To je zelo solidno sporočilo izvajalcu storitev, da je dobro organiziral to dejavnost in pridobil strokovne in zanesljive izvajalce storitev, ki so jih uporabniki dobro sprejeli. S takšnim načinom dela je treba tudi nadaljevati. Seveda pa se mora izvajalec projekta zavedati, da so tudi te storitve podvržene tveganju konkurence in tveganju trajnosti ter vzdržnosti. To pa zahteva trajno sledenje ciljev in vzdrževanju standardov kvalitete. 20 udeležencev se je odzvalo na zadnje vprašanje, če bi hoteli še kaj dodati. Razvrstili smo jih v dve skupini: 1) pohvale, spodbude, zadovoljstvo, čestitke ter 2) kritike. Kritik uporabnikov storitev nismo evidentirali, zaznali smo le pozitivne odzive, torej pohvale, zadovoljstvo in čestitke. Mnenja gredo v smer, da so zelo uporabniki zadovoljni s storitvijo in (izjava uporabnika) »bi zelo pogrešali storitev zlasti pa točno to osebo, ki jo izvaja«, kar kaže na osebni značaj storitev, ki je v izraziti odvisnosti od usposobljenosti in karakternih lastnosti izvajalke. Še celo več; so tudi stališča: »...da si ne znamo predstavljati vsakdana brez naše izvajalke V.«; ali pa takole: »... z izvajalko sem zelo zadovoljna, saj sta jo otroka vzela za svojo »babico«, zdaj sem mirna, da je za moje otročke poskrbljeno.«

Zato potem zaznamo predloge: »..., da bi se odgovorni morali zavedati, kako potreben je ta sistem pomoči v Sloveniji!« To pomeni, da je potrebno normativno urediti storitev pomoči a domu, da bo dostopna uporabnikom in imela atribut zanesljivosti. Torej, potrebno je zagotoviti primerne podlage za izvajanje tovrstnih storitev in poskrbeti za usposobljenost

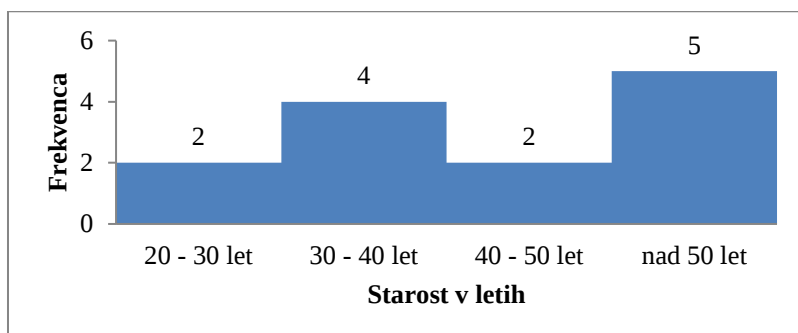
izvajalcev. Storitve pomoči na domu je značilna po svojem individualnem osebnem pristopu, po potrebnih osebnih karakteristikah, zlasti pa zanesljivosti ter osebnem zaupanju, saj posameznik izvajalec stopa v osebni/intimni prostor uporabnikov - oseb s posebnimi potrebami, družin ali skupnosti. To pa terja dobro izbrane izvajalce, ki jih je treba usposobiti, vzgojiti in podpreti z ustrezno organizacijsko in tehnično strukturo. Skupna ocena storitev uporabnikov je izrazito pozitivna, saj so jo v vseh vidikih ocenili na visoko oceno zgornjih vrednosti s prepričljivo večino nad 80 %. To se nanaša na vidik seznanjanja s pravicami in obveznostnimi iz sklenjenega dogovora izvajanja storitev, strokovne usposobljenosti, osebnega pristopa izvajalcev do uporabnikov pomoči na domu, širokega izbora storitev, spoštljivosti in fleksibilnega prilagajanja potrebam uporabnikov. Na nekoliko nižji ravni kot neposredni izvajalci pomoči na terenu so strokovni sodelavci in organizacijska mreža za podpro tem storitvam na terenu. Tu bi sugerirali izboljšanje glede odzivnosti teh služb.

Nekaj težav je nastalo s sistemom nadomeščanja odsotnega izvajalca, ki je očitno vzpostavil zelo korekten in profesionalen odnos do uporabnikov, z vstopom nadomestne osebe pa se je povečalo nezaupanje uporabnikov, kar je iz psihološkega vidika razumljivo in razložljivo. Zato bi lahko tu organizator pomoči v primerih absentizma primarnega izvajalca vpeljal skupino nadomestnih izvajalcev, ki bi (vedno isti) vstopili kot nadomestni izvajalci. Tudi cena in kvaliteta storitev sta ocenjeni s strani uporabnikov kot ustrezni – z njimi so povsem zadovoljni. To pomeni, da je organizator postavil ustrezna cenovna na razmerja med zastavljeno kvaliteto in obsegom storitve. Seveda mora izvajalec vse to umestiti v kontekst trajnega in vzdržnega zagotavljanja storitev. Izvajalci pozitivno ocenjujejo projektno izvajanje storitev pomoči na domu tudi iz vidika zmanjševanja dela na črno, kar pomeni signal državnim organom, da bi upoštevali ugotovitve in učinke tega projekta pri reguliranju teh storitev in preprečevanja dela na črno.

9 Evalvacija zadovoljstva na delovnem mestu izvajalk pomoči na domu

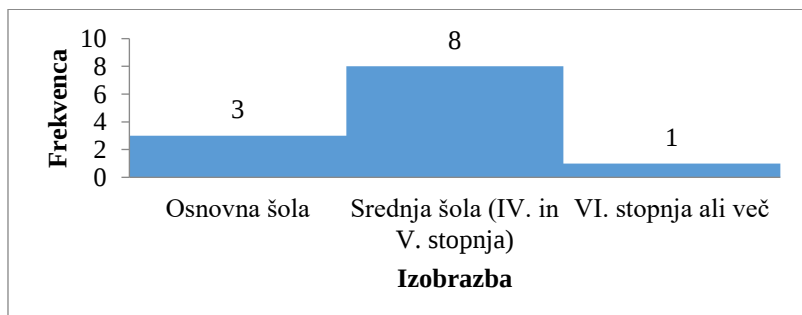
Za namen ugotavljanja stališča in mnenja uporabnikov, ki so se vključili v program, smo opravili anonimno anketo na podlagi vnaprej opravljenega »Vprašalnika o zadovoljstvu na delovnem mestu Izvajalka pomoči na domu«, ki je vseboval 18 vprašanj, od tega dve vprašanji odprtega tipa in ostala zaprtega tipa. Od zaprtih vprašanj je eno identifikacijsko (neodvisna variabla), 11 vprašanj je v obliki potrditvenih stališč po modelu Likertove lestvice s petimi stopnjami, pri čemer pomeni vrednost 1 - nezadovoljen in 5 - zadovoljen. Anketa je bila opravljena po enoletni vključitvi izvajalk v mrežo izvajanja pomoči na domu. V tem obdobju je bilo zaposlenih le 14 izvajalk od skupno 24-ih v celotnem trajanju projekta. Vseh 14 izvajalk je sodelovalo v evalvaciji, pri čemer vse izvajalke niso podale vseh odgovorov na postavljena vprašanja. Dobljene podatke smo obdelali s programskim orodjem SPSS 20.

Slika 9.6: Starostna struktura izvajalk pomoči na domu



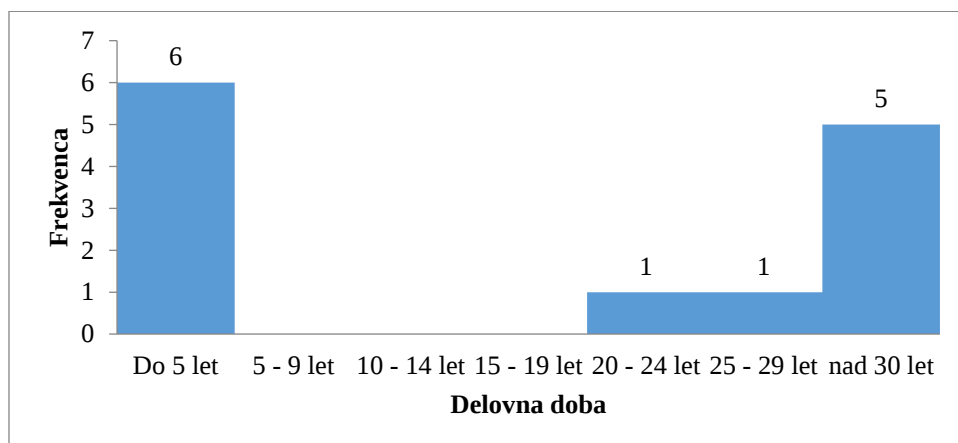
Slika 9.6 prikazuje starostno strukturo izvajalk, ki so izpolnjevale vprašalnik in kaže, da jih je največ (5) v starostni skupini nad 50 let, sledijo jim 4 izvajalke iz starostne skupine od 30 do 40; po dve sta iz starostnih skupin 20 do 30 let in 40 do 50 let. Tu kakih specifičnih ugotovitev nismo ugotovili.

Slika 9.7: Izobrazbena struktura izvajalk



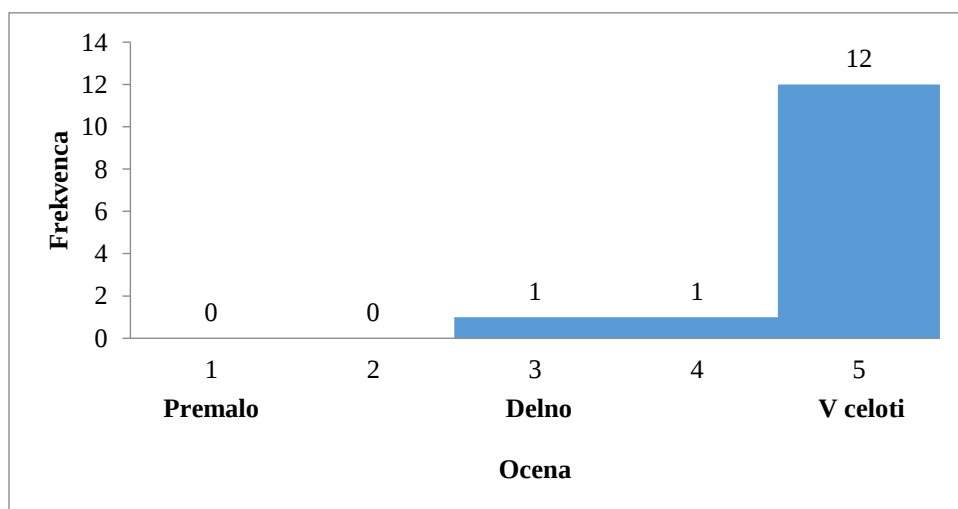
Kot je razvidno iz slike 9.7 je največ izvajalk zaključilo srednješolsko izobraževanje in pridobilo IV. ali V. stopnjo izobrazbe, sledijo jim izvajalke z osnovnošolsko izobrazbo. Gre torej za izobrazbeni nivo oseb, ki ima predvsem praktične veščine za delo in nagnjenja za delo z ljudmi.

Slika 9.8: Delovna doba izvajalk



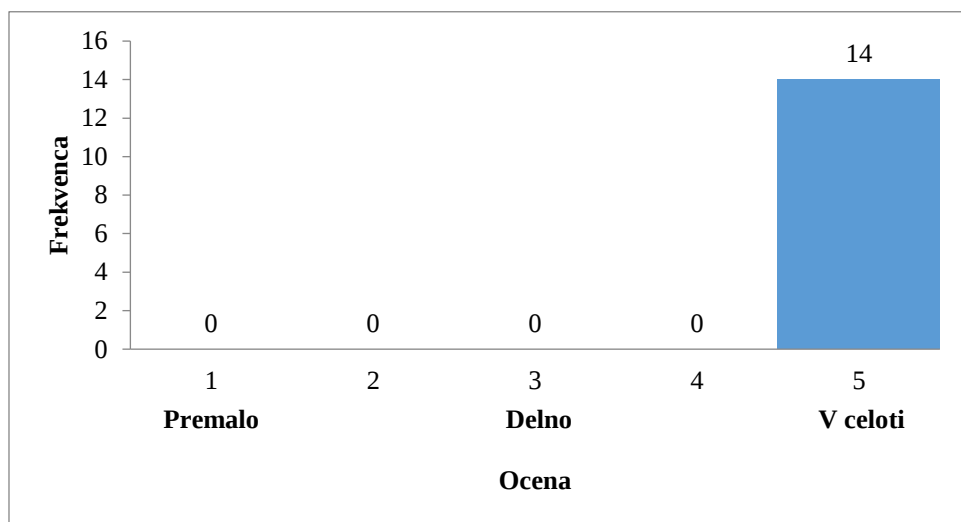
Iz slike 9.8 je razvidno, da prevladujejo med izvajalkami tiste z najdaljšo delovno dobo nad 30 let – teh je šest – ter tiste v kategoriji z delovno dobo do 5 let (5 izvajalk). Pri ostalih kategorijah ugotavljamo kadrovski vakuum. To kaže, da so bile v projekt pomoči na domu vključene predvsem tiste osebe, ki po osnovnih kazalcih spadajo v težje zaposeljive osebe in jih prepoznamo z oznako manj izkušenih in tiste po 50 letu, ki imajo praviloma veliko izkušenj pa jih delodajalci zaradi »starosti« odklanjajo.

Slika 9.9: Seznanjenost izvajalk z njihovimi pravicami in obveznostmi



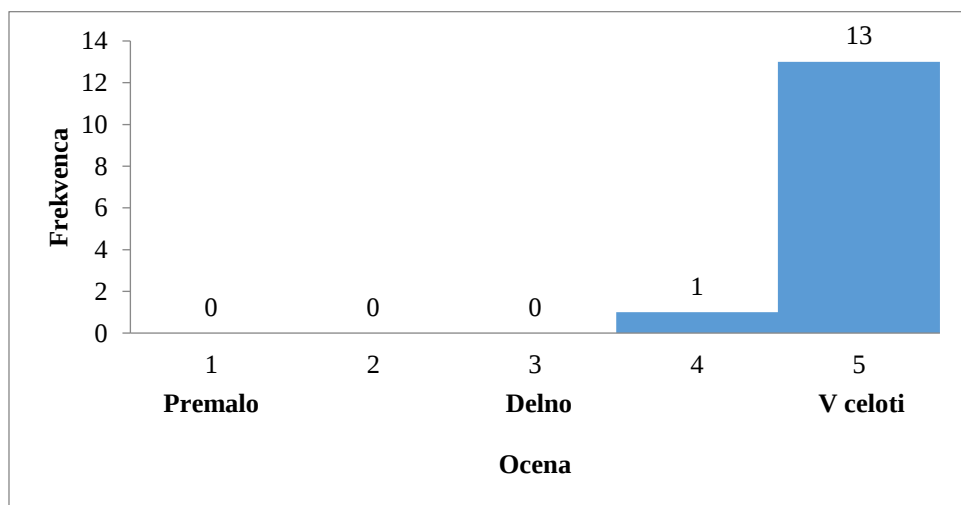
Slika 9.9 prikazuje, kako so bile izvajalke seznanjene s pravicami in obveznostmi. Povprečna ocena 4,8 kaže, da so bile zelo dobro seznanjene, ravno tako tudi ugotovitev, da jih je več kot 90 % odgovorilo, da so bile seznanjene v celoti in le ena meni, da je bila s pravicami in obveznostmi seznanjena le delno. Zato lahko trdimo, da je bilo seznanjanje delavcev s strani delodajalca ustrezno v skladu z zakonodajo. Naslednja trditev se nanaša na odnos strokovnih delavcev do izvajalk.

Slika 9.10: Odnos strokovnih delavcev do izvajalcem pomoči na domu



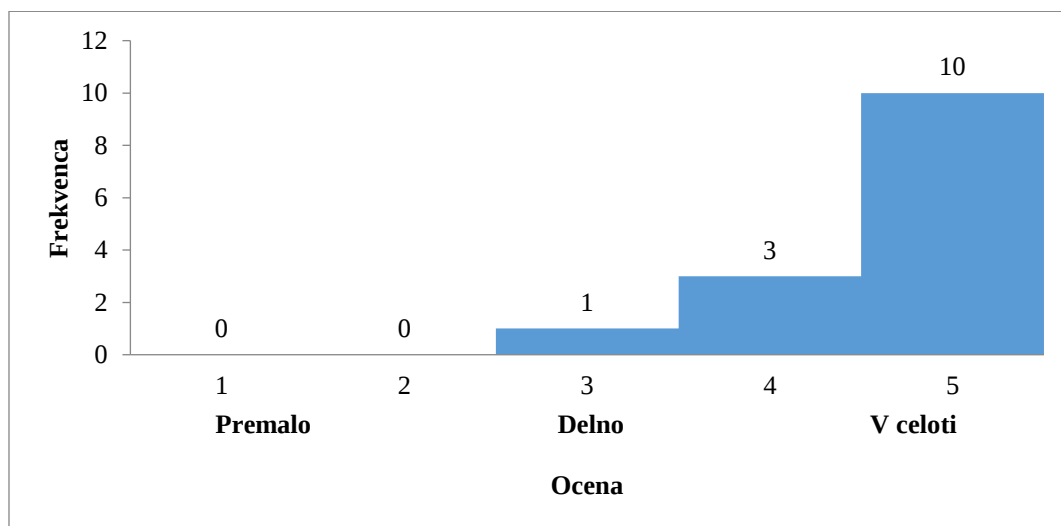
Slika 9.10 kaže, da je bil odnos strokovnih delavcev do njih v celoti korekten, saj je povprečna ocena 5. Zelo podobne rezultate smo dobili glede preverjanja stališč, ali so se strokovni delavci dovolj posvetili izvajalkam in bili zadosti na razpolago.

Slika 9.11: Posvečanje strokovnih delavcev izvajalcem pomoči na domu



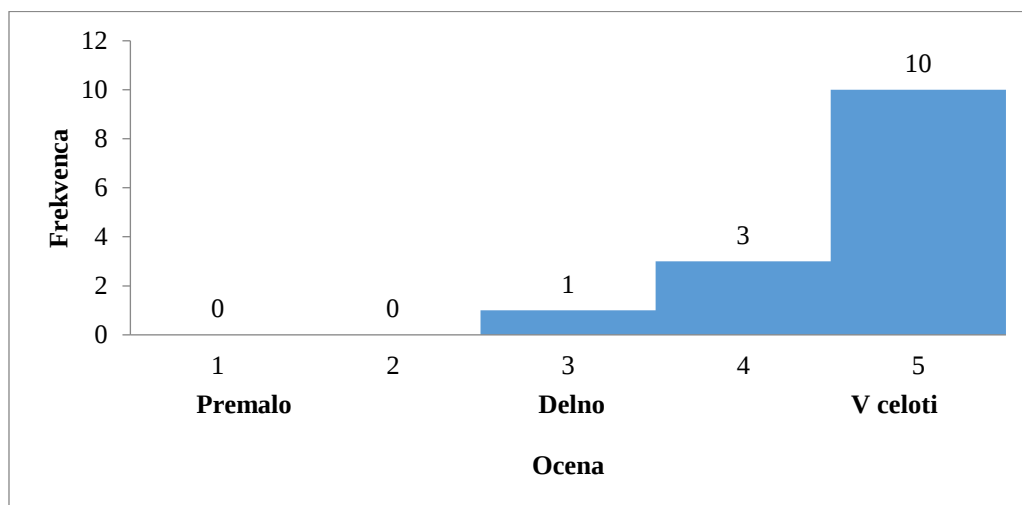
Iz slike 9.11 je razvidno, da so večinoma vse izvajalke mnenja, da so se jim strokovni delavci dovolj posvetili in so jim bili na razpolago, ko so jih potrebovale – povprečna ocena je 4.9. Naslednje vprašanje se nanaša na možnost sodelovanja in vplivanja izvajalk na vsebino njihovega dela.

Slika 9.12: Sodelovanje in vplivanje na vsebino dela



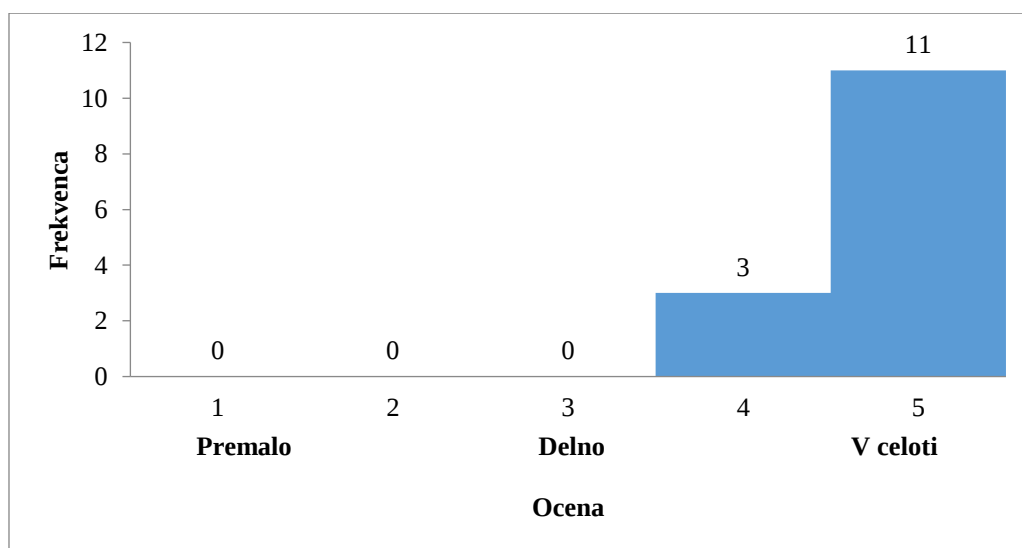
Slika 9.12 prikazuje, da je povprečna ocena aritmetičnih sredin vrednosti odgovorov 4,6, prevladujoči odgovori »v celoti« kažejo na visoko stopnjo strinjanja izvajalk s stališčem, da so imele dovolj možnosti za sodelovanje in vplivanje na vsebino njihovega dela, kar govori v prid njihovi strokovni in izvedbeni avtonomiji ter zaupanja vodstva v njihovo delo. Podobne rezultate strinjanja smo ugotovili glede potrditve stališč o priložnostih, da se svetovalke preizkusijo na svojem področju pri različnih delih.

Slika 9.13: Ali so izvajalke imele možnosti preizkusiti se na svojem področju pri različnih delih



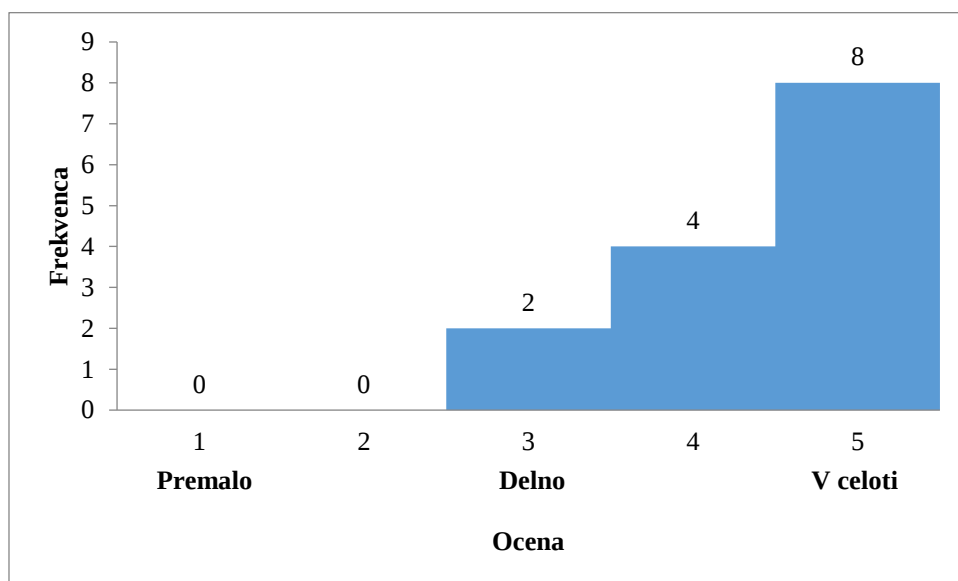
Kot prikazuje slika 9.13, je povprečna ocena 4,6, kar nakazuje na to, da so imele izvajalke pomoči na domu dovolj možnosti, da so se preizkusile na različnih področjih dela.

Slika 9.14: Pridobitev občutka varnosti izvajalk z zaposlitvijo



Z analizo (slika 9.14) se je potrdilo tudi stališče, da so z zaposlitvijo na delovnem mestu izvajalke pomoči na domu pridobile večji občutek varnosti, o čemer priča tudi povprečna ocena 4,8. Večina izvajalk se s tem v celoti strinja. Nekoliko manjše strinjanje pa smo ugotovili pri stališčih izvajalk ali uporabniki storitev njih cenijo, ki je naslednje evalvacijsko vprašanje.

Slika 9.15: Kako uporabniki dela na domu cenijo delo izvajalk



Kot prikazuje slika 9.15, smo pri tem ocenjevanju dobili nižjo skupno oceno 4,4, saj dve svetovalki menita, da jih uporabniki le delno cenijo. Zanimivo je te rezultate primerjati s stališči uporabnikov do izvajalcev. Ti pa delo izvajalk zelo dobro cenijo, kar pomeni, da je lastna percepcija vrednotenja dela izvajalk s strani izvajalcev nižja od dejanske cene uporabnikov.

Zanimali so nas stališča izvajalk do različnih vidikov opravljanja pomoči na domu.

Tabela 9.18: Preverjanje stališč o vidikih opravljanja pomoči na domu

		Frekvenca	
		DA	NE
1.	<i>Ali se počutite s strani strokovnega tima izkoriščane ali ustraховane?</i>	0	14
2.	<i>Ali se pri svojem delu počutite preobremenjene?</i>	0	14
3.	<i>Ali vas v sklopu izvajanja pomoči na domu moti izmensko delo in delo ob vikendih?</i>	4	9
4.	<i>Ali se je z zaposlitvijo v projektu SIPA vaše življenje spremenilo na bolje?</i>	13	1
5.	<i>Ali prejimate redno plačilo za svoje opravljeno delo?</i>	13	0
6.	<i>Ali ste zadovoljni z višino plače?</i>	12	1
7.	<i>Ali menite, da s svojim delom razbremenite uporabnike pomoči na domu in pripomorete k višji kakovosti njihovega življenja?</i>	14	0

Iz tabele 9.18 je razvidno, da se nobena od izvajalk s strani strokovnega tima ne čuti izkoriščane ali ustrahovane. Nobena izmed izvajalk se pri svojem delu ne počuti preobremenjene. Izvajalk večinoma ne moti izmensko delo in delo ob vikendih. Večina izvajalk poroča, da se je z zaposlitvijo v projektu SIPA njihovo življenje spremenilo na bolje. Vse izvajalke poročajo, da prejemajo redno plačilo za svoje opravljeno delo. Večina izvajalk je zadovoljna z višino plače. Vse izvajalke menijo, da s svojim delom razbremenijo uporabnike pomoči na domu in pripomorejo k višji kvaliteti njihovega življenja. Izvajalke so imele možnost, da, v kolikor so na katero od trditev podale negativno oceno, ali so imele kakšne druge pripombe ali predloge, da so povedale, s čim niso bile zadovoljne. Evidentirali smo odgovor glede izkoriščanja, ko izvajalka pravi: »Ne počutim se izkoriščeno in tudi delo se mi ne zdi preobremenjeno!«. Drugi odgovor pa se nanaša na izmensko delo ko trdi: »Glede izmenskega dela je pa tako, da se ne ponavlja vsak teden, če je pa kako dežurstvo 1x ali 2x na mesec, pa brez problema vskočim, če seveda lahko!« Zaposlitev v projektu SIPA lahko pomeni za udeležence določeno korist. O teh koristih smo jih povprašali v naslednjem sklopu vprašanj oziroma stališč.

Tabela 9.19: Kakšne koristi vam je prinesla zaposlitev v projektu SIPA - sistem pomoči na domu?

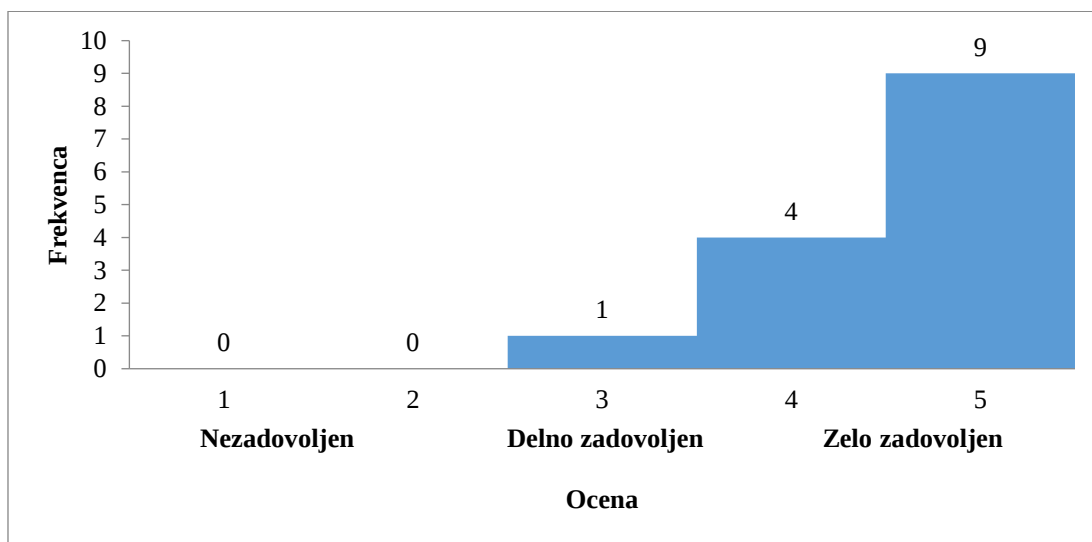
	Frekvenca					Povprečna ocena:
	Ne	Drži	Delno drži	Povsem drži		
	1	2	3	4	5	
<i>Pridobila sem koristna teoretična znanja</i>	0	0	2	3	9	4,5
<i>Pridobila sem koristne praktične izkušnje pri izvajanju gospodinjske pomoči na domu</i>	0	0	3	2	9	4,4
<i>Pridobila sem občutek varnosti in sprejetosti</i>	0	0	1	2	11	4,7
<i>Pridobila sem večji občutek samozavesti</i>	0	0	2	2	10	4,6
<i>Izboljšala sem delovne veščine in zmožnosti</i>	0	0	3	2	9	4,4
<i>Postavila sem si nove cilje</i>	0	0	1	3	10	4,6
<i>Odkrila sem nove interese</i>	0	0	2	2	10	4,6
<i>Sem bolj optimistična glede prihodnosti</i>	0	0	1	3	10	4,6

Iz tabele 9.19 je razvidno, da je velika večina uporabnic v okviru zaposlitve v projektu SIPA - sistem pomoči na domu pridobila koristna teoretična znanja, koristne praktične izkušnje pri izvajanju gospodinjske pomoči na domu, občutek varnosti in sprejetosti, večji občutek samozavesti, izboljšala delovne veščine in zmožnosti, si postavila nove cilje, odkrila nove

interese in postala bolj optimistična glede prihodnosti. V manjši meri pa poročajo, da so vse navedene koristi tekom zaposlitve pridobile le delno.

Z naslednjim vprašanjem smo želeli dobiti nekakšno celostno sliko zadovoljstva z vključitvijo izvajalk v projekt SIPA.

Slika 9.16: Zadovoljstvo s celotno vključitvijo v projekt SIPA



Velika večina izvajalk je s celotno vključitvijo zelo zadovoljna (slika 9.16), kar kaže izkazan delež in število odgovorov »zelo zadovoljen« ter visoka povprečna ocena zadovoljstva ($M=4,7$). Izvajalke so podale še nekaj dodatnih komentarjev, in sicer:

- Več praktičnih vaj in usposabljanj
- Odlični ste. Hvala za zaposlitev.
- Na predavanju in razlaganju bi si lahko vzeli malo več časa.
- Spet sem se počutila živo in koristno. Zelo sem hvaležna.
- Da je projekt SIPA super in upam, da bomo nadaljevali tako, kot smo zastavili.
- Super ste!
- Da sem tukaj zaposlena šele 1 teden in da težko odgovarjam na vprašanja vezana na daljše obdobje. Čez nekaj časa bodo moji odgovori veliko bolj merodajni.

10 Evalvacija opravljenih aktivnosti v projektu

Evalvacija je izdelana na podlagi evalvacijskega načrta projekta »SIPA – sistem pomoči na domu (Zaposlovanje žensk ter razvoj nove oblike storitvene dejavnosti sistem pomoči na domu)«. Cilji in namen evalvacije so bili:

- identifikacija razlogov za razlike med načrtovanimi in realiziranimi cilji, aktivnostmi in rezultati,
- preverjanje doseganja ciljev in opravljenih aktivnosti v kvantitativnem in kvalitativnem smislu zaradi spremljanja in financiranja posameznih faz in aktivnosti projekta
- za povratno informacijo o kvalitativnih in kvantitativnih rezultatih projekta tako partnerjem kot tudi naročniku,
- povečanje učinkovitosti dejavnosti po izteku projekta,
- informacija naročniku za spodbujanje takšnih ali podobnih projektov,
- naročniku za namen razvoja ukrepov zaposlitvene rehabilitacije in usposabljanja ranljivih kategorij na trgu,
- širši strokovni javnosti za vpogled v izvedbo projekta, doseganje učinkov in s tem tudi smotrnosti porabe javnofinančnih sredstev.

Evalvacijsko poročilo je sestavljeno iz naslednjih sklopov:

- 1) Evalvacija kvantitativnih kazalcev doseganja projektnih ciljev
- 2) Evalvacija kvalitativnih kazalcev učinkov projekta – izvajalci storitev pomoči na domu in uporabniki storitev pomoči na domu
- 3) Evalvacija izvedenih aktivnosti

Kvalitativni cilji projekta:

- razvoj nove oblike storitvene dejavnosti v javnem interesu, ki bi omogočala ustvarjanje novih možnosti za dostop do zaposlitve, ustvarjanje novih delovnih mest in spodbujanje zaposlovanja in aktivnosti v celotnem aktivnem obdobju za ranljive skupine na trgu dela.
- na daljši rok prispevati k spremembi obstoječega neformalnega trga plačanega domačega dela v področje rednih zaposlitev za brezposelne ženske iz populacije strukturne brezposelnosti in s tem vplivati na razbremenitev z reproduktivnim delom preobremenjenih gospodinjstev z majhnimi otroci, med njim zlasti žensk.
- oblikovati in razširjati mrežo cenovno široko dostopnih storitev, ki so javne in, ki bi omogočale formalne in regulirane zaposlitve.

S projektom se realizirajo splošni cilji, in sicer:

- ustvarjanje novih delovnih mest za ciljno skupino brezposelnih oseb – ženske,
- zagotavljanje večje zaposljivosti in socialne vključenosti,
- usklajevanje poklicnega, družinskega in zasebnega življenja, zagotavljanje enakosti spolov in zmanjševanje spolnih stereotipov ter omejevanje razlogov za neenakost ranljive skupine na trgu dela.

Tabela 10.20: Kazalci projekta (načrt) za celotno triletno obdobje

	<i>Doseženo v preteklem projektu - dobra praksa 2006</i>	<i>Načrtovano število v prijavljenem projektu</i>
Število vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine	5	do 24
Število vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine – ženske	5	do 19
Število vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine –mlade	/	do 5
Navedba regij, ki bodo zajete v projektu	1 regija Ljubljanska regija	3 regije Ljubljanska regija Gorenjska regija Savinjska - Celjska regija
Št. ustvarjenih delovnih mest – od tega zelenih delovnih mest	5 izvajalk	do 29 izvajalk do 5 strokovno delo
Drugi konkretni kazalniki - razvit program izobraževanja in usposabljanja - število oseb iz ciljne skupine na izobraževanju in usposabljanju		1 do 50

Tabela 10.20 prikazuje dosego kvantitativnih ciljev.

Evalvacija kvantitativnih ciljev je podana v tabeli 10.21.

Tabela 10.21: Uresničevanje ciljev projekta- prikaz po kazalnikih

	<i>Načrtovano število v vlogi projekta</i>	<i>Doseženo število v projektu Stanje 5.11. 2014</i>	<i>%</i>
Število ustvarjenih delovnih mest – od tega zelenih delovnih mest	<i>24 za izvajalke</i>	<i>24 za izvajalke</i>	<i>100</i>
Število zaposlitev oseb iz ranljive ciljne skupine	<i>24</i>	<i>24</i>	<i>100</i>
Število vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine - ženske	<i>19</i>	<i>24</i>	<i>126</i>
Število vključenih oseb iz ranljive ciljne skupine -mlade	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>100</i>
Število zaposlitev strokovnih sodelavcev	<i>do 5</i>	<i>6</i>	<i>120</i>
Število oseb iz ranljive ciljne skupine vključenih v usposabljanje	<i>do 50</i>	<i>67</i>	<i>134</i>
Število oseb iz ranljive ciljne skupine, vključenih v druge projektne aktivnosti (nabor, anketiranje)	<i>do 100</i>	<i>148</i>	<i>148</i>
Razvit program izobraževanja in usposabljanja izvajalk pomoči na domu	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
Regije, ki bodo zajete v projektu	<i>3 regije Ljubljanska regija Gorenjska regija Savinjska - Celjska regija</i>	<i>2 regiji Ljubljanska regija Savinjska - Celjska regija</i>	<i>66.6</i>
Število uporabnikov iz gospodinjstev z majhnimi otroki, s starostnikom, z invalidno osebo	<i>170-240</i>	<i>457</i>	<i>268,8-190</i>

Kazalci uresničevanje ciljev projekta kažejo stopnjo polne 100 % realizacije, razen načrtovano število vključenih regij kjer je odstotek samo 66,6 odstotka. Evalvacija izvedenih aktivnosti v projektu SIPA-»sistem pomoči na domu« kaže, da sta bila v celoti izpolnjena ključna cilja in nameni projekta, in sicer zaposlovanje žensk iz ranljivih ciljnih skupin brezposelnih oseb ter razvoj nove oblike storitvene dejavnosti sistema pomoči na domu. Projekt je bil usmerjen v razreševanje problema socialne izključenosti in zaposlovanja ranljive ciljne skupine brezposelnih žensk, ki se pojavljajo v kategorijah strukturne brezposelnosti kot dolgotrajno brezposelne, starejše od 50 let, iskalke prve zaposlitve, invalidke in druge funkcionalno ovirane osebe, ženske brez oziroma z nizko stopnjo izobrazbe. Z ustvarjenimi 24 novimi delovnimi mesti, spodbujanjem zaposlovanja in aktivnosti tekom izvajanja projekta ter razvojem nove oblike storitvene dejavnosti v javnem interesu, je po mnenju uporabnikov

projekt s svojimi aktivnostmi dolgoročno prispeval k zmanjšanju dela na črno. Ravno tako je analiza pokazala, da je izveden projekt vplival na razbremenitev vseh treh vrst gospodinjstev, še zlasti pa gospodinjstva z majhnimi otroki, ki so preobremenjena z delom v družini oz. gospodinjstvu, visoka raven zadovoljstva tistih uporabnikov z invalidno osebo pa kaže, da so izvajalke očitno uspešno izvedle pomoč v primeru posebnih potreb teh oseb.

Evalvacija izvedenih aktivnosti je pokazala solidno vzpostavitev mreže cenovno široko dostopnih javnih storitev ter nesporno urejenih zaposlitev izvajalk, ki so s tem pridobile možnost ponovne delovno zaposlitvene integracije ter hkrati priložnost samouveljavitve in dviga samopodobe. Na drugi strani pa so iste izvajalke, ki se sicer pojavljajo v kategoriji ranljivih in zapostavljenih na trgu dela, zagotovile razmeroma visoko raven kvalitete storitev pomoči na domu, s čemer so pomembno izboljšale možnost usklajevanja poklicnega, družinskega in zasebnega življenja, kar nesporno kaže kvalitativna analiza. Z evalvacijo se je potrdilo, da je ta model pomoči na domu cenovno dostopen in kvalitetno zadovoljujoč sistem. Kvaliteta storitev, ki je bila ugotovljena, potrjuje, da je izvajalec projekta uspešno identificiral, izbral, motiviral in usposobil izvajalke iz rizičnih kategorij brezposelnih žensk. Za namen pridobitve potrebnih veščin in znanj je pripravil dve usposabljanji. Ugotovili smo, da je bilo zaradi velikega odziva potencialnih kandidatk načrtovano število usposobljenih kandidatk celo preseženo. Z različnimi promocijskimi aktivnostmi in obveščanjem javnosti je bil opravljen nabor uporabnikov storitev. Implementiran sistem pomoči na domu je bil voden in spremljan s strani strokovnih delavcev, ki so bili tudi v podporo izvajalkam pomoči na domu. Za namen širjenja mreže podpornikov in obveščanje potencialnih uporabnikov so zagotovili priporočila obstoječih uporabnikov; v izvedenih aktivnostih smo zaznali profesionalno držo in zavzetost zaposlenih na projektu.

Evalvacija doseganja ključnih ciljev, zadovoljstva uporabnikov in opravljenih storitev vključno s promocijskimi dejavnostmi, kaže, da je projekt SIPA-»sistem pomoči na domu« postal širše poznan sistem nudenja pomoči na domu. To so zaznala tudi družinam prijazna podjetja in službe v okviru javnega sektorja (patronažna služba, Zavod za oskrbo na domu, centri za socialno delo, ...). Povpraševanje po storitvah pomoči na domu v okviru projekta kaže konstanten trend, kar nakazuje, da potrebe obstoječih in potencialnih uporabnikov po storitvah pomoči na domu z zaključkom projekta ne bodo prenehale. Seveda bo moral za to izvajalec še naprej voditi ustrezne promocijske aktivnosti in zagotavljati konstantno cenovno ter kvalitetno raven storitev. K temu lahko nedvomno prispevajo uporabniki storitev, ki so z izvajalkami vzpostavili potrebno zaupanje in odnos, brez katerega izvedba pomoči na domu ni mogoča. Z nadaljevanjem tovrstnih storitev na domu lahko pričakujemo še dodatno

zmanjševanje dela na črno, kar potrjujejo tudi uporabniki storitev v analizi. Projekt ima za cilj, da prispeva k temu, da se ta tip storitev, ki se sicer nahaja mejah med osebnim in javnim poljem, opravlja kot formalen poklic s potrebnimi zaposlitvenimi standardi za brezposelne ženske iz ranljivih ciljnih skupin. Sistem pomoči na domu, ki ga je vzpostavil izvajalec projekta pomoči na domu na območjih Ljubljana/Domžale in Celje, je sicer realiziran, vendar brez sofinanciranja vzpostavljen sistem pomoči organizacijsko in finančno ni samovzdržen. Breme stroškov dela je za uporabnike storitev in delodajalce preveliko, zato bi se uporabniki storitev v tem primeru spet utegnili zatekati v delo na črno. Pod vprašaj postavlja finančno samovzdržnost sistema tudi dejstvo, da je učinkovitega dela v zaposlitvi za polni delovni čas lahko največ pet do šest ur dnevno, ostalo predstavljajo transferji med različnimi uporabniki storitev, kar nakazuje na velik vložek delodajalca in nizko donosnost samega sistema. Prav tako samovzdržnost sistema onemogoča dejstvo, da gre za zaposlovanje ranljive populacije, ki poleg sistema davčno preobremenjene zaposlitve potrebuje tudi konstantne razbremenitve v smislu intervizije in supervizije pri delu ter večji obseg podporne tehnične in organizacijske mreže. V projektu so bile cene storitev pomoči na domu široko dostopne, brez subvencije države oz. drugih virov sofinanciranja k storitvam pomoči na domu pa posledično lahko dostopajo do teh storitev le uporabniki iz višjih premožnih slojev, tekom izvajanja projekta pa se je izkazalo, da je največ potreb po pomoči v srednjem sloju, kar nakazuje, da je potrebno z zgoraj navedenimi predlogi zagotoviti takšen sistem pomoči na domu, ki bo vzdržen, dostopen, na primerni ravni kvalitete in ki se bo na principih ponudbe in povpraševanja odvijal v polju regularnega dela, ne pa dela na črno. To pomeni, da je potrebno zagotoviti cenovno dostopen sistem pomoči tako s strani regulatorja kot izvajalca: regulator s subvencijskim posegom in razbremenitvijo davčnih bremen na takšne zaposlitve prekernega značaja in na drugi strani izvajalec storitev z racionalno mrežo in maksimiranjem obsega storitev, ki pomeni manjše stroškovne izdatke.

V nadaljevanju podajamo še rezultate opravljene raziskave o delu na črno. Z raziskavo smo želeli dokazati, da je potrebno pomoč na domu organizirati regulirano v strukturiranem smislu ter s cenami storitev, ki bodo omogočale tako dostopnost storitev širši javnosti, kot tudi zaposlovanje izvajalk pomoči na domu, ki te storitve opravljajo na črnem trgu.

11 Raziskava o delu na črno

11.1 Namen in metode raziskave

Namen raziskave o delu na črno je bil ocena prisotnosti dela na črno pri storitvah pomoči na domu v povezavi z ovrednotenjem enega temeljnih ciljev projekta SIPA - zmanjševanje dela na črno (neformalno delo brez socialne varnosti in zaščite za izvajalke in uporabnike storitev spremeniti v formalno urejeno razmerje). Raziskava o delu na črno je bila opravljena oktobra 2014. Anketiranje je potekalo telefonsko, po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja. Iz računalniškega seznama smo poklicali 2390 naključno izbranih telefonskih naročnikov, 1177 v času anketiranja ni bilo dosegljivih, 674 ni želelo sodelovati v anketi, 239 pa ni ustrezalo vzorčnim določilom. Anketiranih je bilo 300 oseb. V raziskavi smo uporabili dvostopenjski naključni vzorec. Osnova vzorčenja je bil univerzalni telefonski imenik, iz katerega so bila naključno izbrana gospodinjstva (pri čemer smo upoštevali prostorsko razpršenost glede na slovenske statistične regije) in znotraj njih naključno izbrani anketiranci po metodi zadnjega rojstnega dne. Vzorec prikazuje tabela 11.22.

Tabela 11.22: Struktura vzorca po sociodemografskih spremenljivkah

ŠTEVILO ANKETIRANCEV : 300		N	Odstotek
Spol	ženske	168	56,0
	moški	132	44,0
Starost	18 do 30 let	27	9,0
	31 do 45 let	27	9,0
	46 do 60 let	102	34,0
	61 let in več	144	48,0
Izobrazba	o.š. ali manj	30	10,0
	poklicna izobrazba	36	12,0
	srednja izobrazba	132	44,0
	višja šola, visoka ali več	102	34,0
Zaposlitveni status	zaposlen	102	34,0
	nezaposlen, brezposeln	24	8,0
	upokojen	165	55,0
	dijak, študent	9	3,0
Skupino gospodinjstev se uvrščate:	gospodinjstvo z majhnim otrokom	24	8,0
	gospodinjstvo s starostnikom	99	33,0
	gospodinjstvo z invalidno osebo	12	4,0
	ostalo	165	55,0

11.2 Rezultati in interpretacija

- Med anketiranci, ki smo jih povprašali, ali so kdaj njihovi znanci opravljali delo na črno, jih je 41 odstotkov odgovorilo, da so njihovi znanci opravljali že tovrstna dela. Dobra polovica takšnih oseb ne pozna, 8 odstotkov pa se ni znalo opredeliti.
- Anketirani so v najvišjem deležu navedb našeli, da je največ dela na črno v gradbeni dejavnosti (67 %). Sledijo ostale storitve (65 %), pomoč v gospodinjstvu (18%), varstvo otrok (9 %) ter inštrukcije (6 %).
- Da bi se pri storitvah gospodinjske pomoči raje odločili za organiziran način izvajanja storitev, meni dobra polovica anketiranih (55 %). Tretjina (32 %) o tem ni prepričana. Med tistimi, ki bi se odločili za organiziran način izvajanja storitev, bi se za takšno dejanje v najvišjem deležu odločili zato, ker tako predpisuje zakonodaja (36 %). Med tistimi, ki se za tovrsten način organiziranega dela ne bi odločili, pa anketiranci v najvišjem deležu (31 %) navajajo, da za to nimajo potrebe.
- Dve tretjini anketirancev menita (67 %), da vključitev v organiziran način izvedbe storitev pomoči bolj kvalitetno olajša usklajevanje družinskih in poklicnih obveznosti, petina (21 %) pa je nasprotnega mnenja.
- Da potencialno nižja cena storitev gospodinjske pomoči na črnem trgu odtehta usposobljenost izvajalk storitev in njihovo strokovno vodenje v okviru organiziranega načina, meni slaba tretjina anketiranih (31 %), slaba polovica (47 %) pa je nasprotnega mnenja.
- Kar 71 % anketiranih meni, da bo delo na črno v prihodnje še naraščalo, četrtna (24 %) pa je bolj optimistična.
- Da bi večje zaposlovanje v okviru črpanja evropskih sredstev za različne projekte socialnega podjetništva pripomoglo k zmanjševanju dela na črno, meni velika večina anketiranih (80 %), desetina (11 %) pa o tem ni prepričana.

12 Zaključki in predlogi

Ob zaključku izvajanja projekta SIPA ugotavljamo, da smo, glede na začetno zastavljene cilje in naloge, dosegli in ponekod tudi presegli vse merljive kazalnike, ki nakazujejo na uspešno načrtovanje in realizacijo projektnih aktivnosti. Razvita je bila nova oblika storitvene dejavnosti v javnem interesu, ki omogoča ustvarjanje novih možnosti za dostop do zaposlitve

ter na daljši rok prispeva k spremembi neformalnega trga plačanega domačega dela v področje rednih zaposlitev za brezposelne ženske iz populacije strukturne brezposelnosti. V zaposlovanje so bile uspešno vključene ženske iz načrtovanih skupin ranljive ciljne populacije, in sicer: mlade ženske, iskalke prve zaposlitve, ženske brez oziroma z nizko stopnjo izobrazbe, invalidke in druge funkcionalno ovirane osebe in dolgotrajno brezposelne, starejše od 50 let. Z uspešno prezentacijo projekta in izvajalkami pomoči na domu, ki so delo opravljale z veseljem, je bilo možno vključiti načrtovano število vključenih gospodinjstev v sistem pomoči na domu. Z zaposlovanjem ranljive ciljne populacije v projektu SIPA smo prispevali k spremembi obstoječega neformalnega trga plačanega domačega dela v področje rednih zaposlitev za brezposelne ženske iz ranljive ciljne populacije, kar se v širšem družbenem pomenu zrcali kot zmanjševanje brezposelnosti ter večje zaposljivosti in socialne vključenosti ljudi na robu družbe.. To dejstvo je imelo hkrati dva pozitivna učinka, in sicer: zmanjševanje dela na črno in zmanjševanje strukturne brezposelnosti. Hkrati pa je vzpostavljen sistem PND bistveno vplival na razbremenitev z domačim delom preobremenjenih gospodinjstev z majhnimi otroki in boljšemu usklajevanju poklicnega in družinskega življenja uporabnikov.

Izvajalke PND so pri delu pridobile večji občutek varnosti, velika večina je pridobila koristna teoretična znanja in praktične izkušnje pri izvajanju gospodinjske PND, občutek sprejetosti, večje samozavesti, izboljšale so se jim delovne veščine in zmožnosti, postavile so si nove cilje, odkrile so nove interese in postale bolj optimistične glede prihodnosti. Velika večina izvajalk PND je s celotno vključitvijo v projekt SIPA zelo zadovoljna. V projektu smo si zelo prizadevali za zmanjševanje dela na črno in hkrati pripomogli k zaposlovanju praktično nezaposljivih oseb, ki se niso znale brez podpore in pomoči vključiti na trg dela, hkrati pa uporabnikom, ki so se znašli v praznini med državno nudenimi oblikami pomoči na domu in obveznostmi, ki jim, kot aktivnim udeležencem na trgu dela pripadajo.

Z vidika obeh ciljnih skupin, torej tako uporabnikov storitev, kakor tudi brezposelnih, je izvedba projekta pripomogla k zmanjševanju dela na črno in k profesionalizaciji neplačanega dela - s svojim delovanjem je pomagal pokrivati vrzel, v katero padejo uporabniki, ki zaradi neizpolnjevanja kriterijev, niso deležni nudenja storitev klasičnega socialno-varstvenega servisa.

V okviru projekta SIPA je bilo izvedenih več evalvacij in sicer evalvacija zadovoljstva uporabnikov storitev PND, evalvacija zadovoljstva izvajalk PND s svojim delom ter evalvacija zadovoljstva udeleženk usposabljanja. Evalvacija ankete o zadovoljstvu izvajalk PND kaže na visoko stopnjo zadovoljstva s celotno vključitvijo v projekt SIPA, nakazuje na

dvig kakovosti življenja izvajalk PND ter zadovoljstvo z odnosom strokovnega vodstva projekta do izvajalk PND. Anketa je pripomogla k še učinkovitejšemu izvajanju in nadgrajevanju sistema PND.

Iz evalvacijskega poročila je tudi razvidno, da vzpostavljen sistem PND brez sofinanciranja organizacijsko in finančno ni samovzdržen. Breme stroškov dela je za uporabnike storitev in delodajalce preveliko, zato bi se uporabniki storitev v tem primeru spet utegnili zatekati v delo na črno. Pod vprašaj postavlja finančno samovzdržnost sistema tudi dejstvo, da je učinkovitega dela v zaposlitvi za polni delovni čas lahko največ pet do šest ur dnevno, ostalo predstavljajo transferji med različnimi uporabniki storitev, kar nakazuje na velik vložek delodajalca in nizko donosnost samega sistema. Prav tako samovzdržnost sistema onemogoča dejstvo, da gre za zaposlovanje ranljive populacije, ki poleg sistema davčno preobremenjene zaposlitve potrebuje tudi konstantne razbremenitve v smislu intervizije in supervizije pri delu ter večji obseg podporne tehnične in organizacijske mreže. Brez subvencije države oziroma drugih virov sofinanciranja k storitvam PND je dostopajo do storitev pomoči na domu večinoma dostopno le uporabnikom iz ekonomsko močnejših gospodinjstev. Zato je potrebno z zgoraj navedenimi predlogi zagotoviti takšen sistem PND, ki bo vzdržen, dostopen, na primerni ravni kvalitete in, ki se bo po principu ponudbe in povpraševanja odvijal v polju reguliranega profesionalnega dela, ne pa dela na črno.

Tekom raziskovanja so se pojavljale tudi omejitve, od katerih je potrebno izpostaviti realnost in odkritost sodelujočih v raziskavah. Vprašalniki so bili anonimne narave, pa vendar kljub temu lahko pridobljene rezultate obravnavamo z rezervo. Tudi dostopnost do mnenj vseh, ki so sodelovali v projektu - kot izvajalke ali kot uporabniki storitev, je bila omejena, saj je težko pridobiti mnenje nekoga, ki ga ne želi podati oziroma poda izkrivljeno mnenje. Kljub vsemu lahko zaključim, da je način izvajanja projekta upravičil svoje poslanstvo. V današnjem globalnem in konkurenčnem svetu, ki terja vedno hitrejša in boljše, je bilo doseženo, da so zaposlitev dobile ženske, ki so iz dolgotrajne brezposelnosti prešle na redni trg dela, uporabniki so jih radi sprejemali v svoje domove, poleg tega pa se je zmanjšalo delo na črno.

13 Literatura

1. Centerkontura, družba za svetovanje, socialni razvoj, usposabljanje in založništvo. Konzorcijski partner projekta Sipa- "Sistem pomoči na domu".
2. Davidovič, Biserka. 2001. *Vodnik po pravicah invalidov*. Ljubljana: Urad Vlade RS za invalide in bolnike : Urad Vlade RS za informiranje.
3. Domadenik, Polona, Daša, Farčnik, Črt, Kostevc, Irena, Ograjenšek, Tjaša, Redek, Nives, Simčič, Primož, Dolenc, Suzana, Laporšek Milan, Vodopivec. 2013. *Trg dela v Sloveniji: Pregled stanja in analiza izbranih tem*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
4. *Ekvilib Inštitut*. 2011. Dostopno prek: <http://www.certifikatdpp.si/imetniki/> (15. september 2011).
5. Evropska komisija. 2011. *Sporočilo komisije evropskemu parlamentu, svetu, ekonomsko – socialnemu odboru in odboru regij. Pobuda za socialno podjetništvo. Ustvarjanje ekosistema za spodbujanje socialnih podjetij kot ključnih akterjev socialnega podjetništva in socialnih inovacij*. Dostopno prek: http://www.britishcouncil.si/sites/britishcouncil.si/files/vizija_socialnega_podjetnistva_2020.pdf (14. februar 2016).
6. ---. 2015a. *Evropski socialni sklad 2014 – 2020*. Dostopno prek: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=62&langId=sl> (15. februar 2016).
7. ---. 2015b. *ESS v Sloveniji*. Dostopno prek: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=399&langId=sl> (15. februar 2016).
8. Greenstein, Theodore N. 2000. *Economic Dependence, Gender and the Division of Labor in the Home: A Replication and Extension*. Journal of Marriage and Family, št. 2, maj.
9. Hafner, Ana, Bojan, Mevlja, Živana, Marčeta, Dane, Podmenik in Nejc, Tominec. 2012. *Socialno podjetništvo za trajnostni razvoj podeželja Slovenske Istre*. Koper: Središče Rotunda.
10. Hastings, Diana. 1990. *Nega na domu*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
11. Hazl, Vanja, Andreja, Fatur-Videtič, Tatjana, Brumnič-Smrekar, Jana, Ponikvar, Zdenka, Wltavsky, in Aleksandra, Tabaj. 2009. *Priročnik za upravljanje projektov na področju zaposlovanja invalidov in drugih funkcionalno oviranih oseb*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje.
12. Hrženjak, Majda. 2007. *Nevidno delo*. Ljubljana: Mirovni inštitut.

13. Jonak, Radoslav, Zdravko, Neuman, Igor, Rendla, Franc, Vehovar, Slobodan, Grobelnik, in Janez, Vivod. 1978. *Priročnik o usposabljanju in zaposlovanju invalidnih oseb Slovenije*. Ljubljana: Zveza skupnosti SR Slovenije za zaposlovanje.
14. Kanjuo Mrčela, Aleksandra in Miroljub, Ignjatović. 2004. Neprijazna fleksibilizacija dela in zaposlovanja – potreba po oblikovanju varne fleksibilnosti. V: *Razpoke v zgodbi o uspehu: primerjalna analiza upravljanja človeških virov v Sloveniji*, ur. Ivan Svetlik in Branko Ilič, str. 230-258. Ljubljana, Sophia.
15. Kanjuo Mrčela, Aleksandra. 2007. Zaposlovanje in delo žensk v Sloveniji in v Evropski uniji. V: *Zbornik o Evropski uniji*, ur. Bogomil Ferfila, str. 547-570. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
16. Kopač, Anja. 2004. *Aktivacija – obrat v socialni politiki*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
17. Milošević, Goran. 2013. Socialno podjetništvo – temeljni koncepti, področja in metodologija raziskovanja. V: *Zbornik Socialno podjetništvo: novi izzivi in perspektive*, ur. Alojz Kavaš, Goran Milošević in Bojan Radej, str. 8-24. Murska Sobota: Mozaik.
18. Mesojedec, Tadeja, Primož, Šporar, Kristijan, Strojan, Tjaša, Valentinčič, Franci, Bačar, Gregor, Sakovič, in Tatjana, Strojan. 2012. *Socialno podjetništvo*. Ljubljana: Salve.
19. Nastav, Bojan. 2009. *Prikrita proizvodnja: siva ekonomija v Sloveniji*. Koper: Fakulteta za management.
20. Novak, Meta. 2015. *Neformalno delo: opredelitev javnopolitičnega problema*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
21. Oakley, Ann. 2000. *Gospodinja*. Ljubljana: Založba/*cf.
22. OECD in MDDSZ (2010). *Izboljšanje socialne vključenosti na lokalni ravni preko socialne ekonomije: Poročilo za Slovenijo*. Dostopno prek: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/seminar_soc_podjet_oecd_porocilo.pdf (15. marec 2016).
23. Pavel, Igor in Polona, Štefanič. 2005. *Socialno podjetje, od ideje k praksi*. Ljubljana: Šent.
24. Podjetniški portal. 2015. *Socialno podjetje*. Dostopno prek: <http://www.podjetniski-portal.si/ustanavljam-podjetje/oblika-podjetja/socialno-podjetje-sop> (17. marec 2016).
25. Rifkin, Jeremy. 2007. *Konec dela : zaton svetovne delavske sile in nastop posttržne dobe*. Ljubljana: Krtina.
26. Sedovnik, Pavel in Dušan, Krajnik. 2010. *Predlogi za bistveno zmanjšanje obsega sive ekonomije v Sloveniji*. Ljubljana: Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije.

27. Služba Vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko. 2008. *Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013*. Ljubljana: Služba vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko.
28. Statistični urad RS. 2010. Dostopno prek: http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0700960S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/05_akt_preb_po_regis_virih/01_07009_aktivno_preb_mesecno/&lang=2.
29. Strihar, Tomaž. 2015. *Podjetniški priročnik z delovnim zvezkom za socialne podjetnike : od ideje do socialnega podjetja z družbenim učinkom*. Ljubljana: Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano.
30. Šadl, Zdenka. 2009. *Umazano delo med stigmo in ponosom : plačane gospodinjske delavke v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
31. Trbanc, Martina, Ružica, Boškić, Barbara, Kobal in Liljana, Rihter. 2003. *Socialna in ekonomska vključenost ranljivih skupin v Sloveniji – možni ukrepi za dvig zaposljivosti najbolj ranljivih kategorij težje zaposljivih in neaktivnih oseb*. Raziskovalno poročilo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
32. Uršič, Cveto in Janez, Drobnič. 1995. *Zaposlovanje invalidov: primerjava politik, koncepcij in ukrepov*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo : Republiški zavod za zaposlovanje.
33. Vlada RS. 2015. *Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013*. Dostopno prek: http://www.vlada.si/teme_in_projekti/arhiv_projektov/evropska_kohezijska_sredstva_za_razvoj_slovenije/razvoj_cloveskih_virov/ (17. marec 2016).
34. Zaletel, Aleš. 2006. *Kako uspešno iskati zaposlitev?* Ljubljana: Moje delo.
35. Zavod RS za zaposlovanje. 2010a. Dostopno prek: http://www.ess.gov.si/za_medije/novinarske_konference/91 (14. marec 2016).
36. ---. 2010b. Dostopno prek: https://www.ess.gov.si/_files/2251/Analiza_DBO.pdf (14. marec 2016).
37. ---. 2011. Dostopno prek: http://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah/registrirana_brezposelnost#Slovenija (5. avgust 2013).
38. Zidar, Romana 2013. *Socialno podjetništvo*. Dostopno prek: <http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwj56Oa0JLLAhXnEHIKHQRKC8IQFggfMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.dlib.si%2Fstr>

eam%2FURN%3ANBN%3ASI%3Adoc-KNOYM2F1%2F7bb114fb-46a3-445a-a489-30b84bb66263%2FPDF&usg=AFQjCNHdXFaTvgYkxuUoF7vGueX-eG2Nwg&sig2=qW_2nmePvFMSIPhqSxOMuA (2. april 2016).