

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

JERNEJ IGLIČ

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**IZDELAVA PREDLOGA DIGITALIZACIJE PROCESA
OBRAVNAVE UPORABNIKOV V ZAVODU CUDV DRAGA**

Ljubljana, december 2019

JERNEJ IGLIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Jernej Iglič, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtor predloženega dela z naslovom Izdelava predloga digitalizacije procesa obravnave uporabnikov v zavodu CUDV Draga, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Mojco Indihar Štemberger

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravil samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označil;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnal v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študenta: _____

KAZALO

UVOD	1
1 OPREDELITEV KLJUČNIH POJMOV	5
1.1 Socialna varnost	5
1.1.1 Socialno varstvo	6
1.1.2 Multidisciplinarnost.....	6
1.1.3 Interdisciplinarnost.....	6
1.1.4 Deinstitutionalizacija	6
1.2 Digitalizacija.....	7
2 PREDSTAVITEV CUDV DRAGA	7
2.1 Organizacijska struktura	8
2.1.1 Organizacijske enote	9
2.1.2 Strokovne službe	9
2.1.3 Gospodarsko-upravne službe.....	11
2.1.4 Vodstveni organi	11
2.1.5 Drugi organi.....	12
2.2 Predstavitev delovanja strokovnih služb	13
2.2.1 Socialna služba	13
2.2.2 Pedagoška služba	13
2.2.3 Služba izobraževanja odraslih	14
2.2.4 Psihološka služba.....	14
2.2.5 Zdravstvena služba	14
2.2.5.1 Zdravstvena nega.....	15
2.2.5.2 Fizioterapija.....	15
2.2.5.3 Delovna terapija	15
2.2.5.4 Logopedija	16
2.3 Predstavitev arhitekture informacijskega sistema	16
2.4 Predstavitev trenutnega načina financiranja	18
2.5 Zakonodaja na področju delovanja Centra	18
2.5.1 Socialno varstvo	19
2.5.2 Zdravstvena dejavnost	19

2.5.3	Šolstvo	19
2.5.4	Varstvo osebnih podatkov	20
3	PROCES OBRAVNAVE UPORABNIKOV V CENTRU	20
3.1	Metodologija dela	20
3.2	Analiza obstoječih procesov.....	21
3.2.1	Ključne dejavnosti Centra	23
3.2.2	Osnovni proces obravnave uporabnikov	23
3.2.2.1	<i>Sprejemni postopek.....</i>	<i>26</i>
3.2.2.2	<i>Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev.....</i>	<i>31</i>
3.2.2.3	<i>Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev.....</i>	<i>36</i>
3.2.2.4	<i>Postopek odpusta ali premestitve</i>	<i>38</i>
3.2.3	Popis podatkov in dokumentacije v procesu	40
3.2.3.1	<i>Sprejemni postopek.....</i>	<i>40</i>
3.2.3.2	<i>Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev.....</i>	<i>43</i>
3.2.3.3	<i>Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev.....</i>	<i>45</i>
3.2.3.4	<i>Postopek odpusta in premestitve</i>	<i>49</i>
3.2.4	Težave obstoječega procesa	51
3.3	Predlog prenove procesa	52
3.3.1	Predlagana informacijska rešitev.....	52
3.3.1.1	<i>Entitete.....</i>	<i>53</i>
3.3.1.2	<i>Načrti, obravnave, dogodki in zaznamki</i>	<i>54</i>
3.3.1.3	<i>Stopnje pravic</i>	<i>55</i>
3.3.1.4	<i>Dostopnost in ažurnost</i>	<i>55</i>
3.3.1.5	<i>Informacijska varnost – ukrepi.....</i>	<i>56</i>
3.3.2	Predlagani proces obravnave uporabnikov.....	56
3.3.2.1	<i>Sprejemni postopek.....</i>	<i>56</i>
3.3.2.2	<i>Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev.....</i>	<i>59</i>
3.3.2.3	<i>Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev.....</i>	<i>60</i>
3.3.2.4	<i>Postopek odpusta ali premestitve</i>	<i>64</i>
3.3.3	Smernice izvedbe predlogov	64
3.3.3.1	<i>Način vpeljave sistema v obstoječi IS.....</i>	<i>64</i>
3.3.3.2	<i>Vpeljava dokumentarnega sistema GovernmentConnect v javni upravi... 66</i>	

3.3.3.3	<i>Vpeljava aplikacije eAsistent v pedagoški proces</i>	66
3.3.3.4	<i>Terminski načrt izvedbe prenove</i>	66
3.3.3.5	<i>Finančni vidik</i>	67
3.3.3.6	<i>Prednosti sistema</i>	68
3.3.3.7	<i>Ovire pri izvedbi</i>	68
	SKLEP	70
	LITERATURA IN VIRI	71
	PRILOGE	77

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Ključne dejavnosti Centra I	24
Tabela 2:	Ključne dejavnosti Centra II	25

KAZALO SLIK

Slika 1:	Organigram Centra	10
Slika 2:	Arhitektura informacijskega sistema Centra	17
Slika 3:	Procesni diagram splošne obravnave uporabnikov	23
Slika 4:	Procesni diagram sprejemnega postopka	28
Slika 5:	Procesni diagram postopka evalvacije in oblikovanja ciljev	32
Slika 6:	Procesni diagram postopka izvajanja in uresničevanja ciljev	36
Slika 7:	Procesni diagram postopka odpusta ali premestitve	39
Slika 8:	Prikaz dokumentacije v sprejemnem postopku I	41
Slika 9:	Prikaz dokumentacije v sprejemnem postopku II	42
Slika 10:	Prikaz dokumentacije v postopku evalvacije in oblikovanja ciljev	44
Slika 11:	Prikaz dokumentacije v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev I	47
Slika 12:	Prikaz dokumentacije v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev II	48
Slika 13:	Prikaz dokumentacije v postopku odpusta ali premestitve	50
Slika 14:	Shema sistema VAL	53
Slika 15:	Procesni diagram predlaganega sprejemnega postopka I	57
Slika 16:	Procesni diagram predlaganega sprejemnega postopka II	58
Slika 17:	Procesni diagram predlaganega postopka evalvacije in oblikovanja ciljev	61
Slika 18:	Procesni diagram predlaganega postopka izvajanja in uresničevanja ciljev I	62
Slika 19:	Procesni diagram predlaganega postopka izvajanja in uresničevanja ciljev II	63
Slika 20:	Procesni diagram predlaganega postopka odpusta ali premestitve	65
Slika 21:	Gantogram terminskega načrta projekta	67

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Dovoljenje za dostop do informacij za magistrsko delo..... 1

SEZNAM KRATIC

BPM - Business Process Management

CIO - Chief information officer

CSD – center za socialno delo

CUDV – center za usposabljanje, delo in varstvo

DMZ - demilitarized zone

ECM - Enterprise Content Management

ERP – Enterprise Resource Planning

EUR – evro

IDS – Intrusion detection system

IP – individualni program

IPS – Intrusion Prevention System

IS – informacijski sistem

IVO – služba izobraževanja odraslih

OE – organizacijska enota

OE IVO – organizacijska enota institucionalnega varstva odraslih

OE PPM – organizacijska enota za osebe s pridobljeno poškodbo možganov

OE VDC – organizacijska enota varstveno delovni center

OE VIZ – organizacijska enota vzgoje in izobraževanja otrok in mladostnikov z bivanjem

ON – individualni načrt obravnave uporabnika oziroma osebni načrt

OVIN – osebni vzgojno-izobraževalni načrt

PPVI – Posebnim programom vzgoje in izobraževanja

VDC – varstveno delovni center

VI – vzgojno-izobraževalni

VIZ – vzgojno-izobraževalni zavod

VPN – Virtual Private Network

ZRSS – Zavod Republike Slovenije za šolstvo

UVOD

Socialno varstvo je eden od stebrov socialne varnosti, ki v svojem temeljnem izhodišču skrbi, da država in lokalne skupnosti posamezniku, v povezavi z drugimi v družinskem, delovnem in bivalnem okolju, zagotavljajo razmere, v katerih ta lahko ustvarjalno sodeluje in uresničuje svoje razvojne možnosti, z namenom doseganja ravni kakovosti življenja, ki bo primerljiva z drugimi v okolju in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva. Za uresničevanje sprejetih smernic na tem področju je odgovorno Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju Ministrstvo), ki v svojem poslanstvu zagotavlja, da so socialno varstvene storitve dostopne posamezniku, družini ter skupini prebivalstva pri odpravljanju osebnih stisk, nudenju oskrbe, varstva, vzgoje in usposabljanja. Dostopnost storitev Ministrstvo zagotavlja z javno službo, ki med drugim obsega institucionalno varstvo ter vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji, v obliki mreže javnih socialno varstvenih zavodov (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, brez datuma b).

Uporabniki¹ navedenih storitev so osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki imajo bodisi prirojeno znižano raven inteligentnosti, nižje sposobnosti na kognitivnem, govornem, motoričnem in socialnem področju ali pomanjkanje veščin, kar se odraža v neskladju mentalne in kronološke starosti, bodisi je takšno stanje posledica bolezni ali pridobljene poškodbe (Smolej Jež, Vidrih, Kovač & Nagode, 2016, str. 10). Gre za ranljivo in ogroženo skupino populacije, ki, zaradi svoje drugačnosti, skozi celotno življenje potrebuje posebno podporo in je v praksi (pre)pogosto potisnjena na obrobje družbe, kjer se nanjo nekoliko pozabi ali se jo namenoma prezre.

V mreži javnih zavodov je bilo po podatkih Smolej Jež, Vidrih, Kovač in Nagode (2016, str. 25) v letu 2015 v Sloveniji 34 izvajalcev, ki so izvajali storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, institucionalno varstvo in druge storitve za odrasle v okviru varstveno delovnih centrov (v nadaljevanju VDC) in centrov za usposabljanje, delo in varstvo (v nadaljevanju CUDV). Med ponudniki storitev je všteti tudi 5 CUDV-jev, to so Črna na Koroškem, Dolfka Boštjančič (Draga), Dobrna, Radovljica in Dornava, ki med drugim opravljajo storitev usposabljanja po posebnem zakonu, oskrbo in vodenje za otroke ter mladostnike z motnjami v duševnem razvoju. Večina izmed preostalih 29 ponudnikov opravlja izključno varstveno-delovno storitev, le nekateri med njimi pa tudi institucionalno varstvo za odrasle (bivanje v stanovanjskih skupinah ali bivalnih enotah). Po podatkih študije avtorjev Flaker in drugi (2015, str. 22–24) je bilo v letu 2014 v distinktivno obliko oskrbe (institucionalno varstvo, vmesne strukture), v CUDV ali VDC, vključenih skupno 4.546 uporabnikov. Ob tem je treba navesti še 1.822 uporabnikov, ki so vključeni v t. i. posebne

¹ V besedilu uporabljen izraz »uporabniki«, zapisan v množinski slovnični obliki, označuje otroke, mladostnike ali odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami oziroma osebe s pridobljeno možgansko poškodbo, ki so vključeni v CUDV in/ali VDC.

zavode za odrasle in enote kombiniranih zavodov (osebe s težavami v duševnem zdravju, dolgotrajno kronično bolni, osebe z motnjami v duševnem razvoju) in 17.985 oseb v domovih za starejše občane, ki bodo s spremembo načina njihove oskrbe prav tako potrebovali boljšo digitalno podporo. Skupno število potencialnih uporabnikov predstavlja približno 1,2 odstotka celotnega prebivalstva Slovenije, kar je relativno majhno število in najverjetneje tudi vzrok, da do sedaj še ni prišlo do systemske ureditve.

Celostna obravnava oseb s posebnimi potrebami zahteva timski pristop, kamor spadata tudi multidisciplinarni in interdisciplinarni pristop, ki v kontekstu obravnave uporabnikov lahko združujeta prvine zdravstva, psihologije, sociale, pedagogike in drugih povezanih strok. Takšni pristopi obravnave zagotavljajo osredotočenost različnih strok na individualnega uporabnika, za katerega se postavljajo in udejanjajo skupni cilji. Za uspešno delovanje skupine pa ni dovolj zgolj odločitev o timskemu delu, ampak je za to potrebno medsebojno zaupanje, deljenje podatkov in želja vsakega posameznika po uresničevanju zastavljenih skupnih ciljev (Khilji, 2014). Nezaupanje in nekoordinirano delo lahko hitro privedeta do težav, kjer vsak strokovni delavec podvaja določene podatke in obravnava uporabnika na svoj način, kljub temu da tak način morda ni najboljši zanj. Pri tem je pomembna ažurnost informacij, ki lahko pomembno vpliva na obravnavo uporabnikov v danem trenutku. Izvedba celostne obravnave se lahko sooča tudi s težavo zaradi lokacijske oddaljenosti med posameznimi službami ter bivalnimi, delovnimi in drugimi enotami uporabnikov. Hkrati pa je trend razvoja socialne varnosti z Resolucijo o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20), Ur. l. RS št. 39/2013, usmerjen v deinstitutionalizacijo, kar pomeni, da bodo v prihodnje posamezne enote manjše in še bolj razpršene. Za pozitivno smer razvoja socialne varnosti je med drugim izjemnega pomena informacijska podprtost takšnega delovanja oskrbe, ki omogoča, da so procesi digitalizirani, podatki zbrani na enotnem mestu in vedno dostopni vsem, ki jih za svoje delo potrebujejo.

Trenutno v Sloveniji ni sprejetega enotnega zakona, ki bi v celoti pokrival obravnavo oseb z motnjo v duševnem razvoju od rojstva do njihove starosti, zato področje delovanja CUDV-jev in VDC-jev pokriva širše število zakonov in pravilnikov, ki posamično urejajo del procesa, pogoje, zahteve, izvajalce, upravičence za obravnavo in drugo ter se lahko v določenih situacijah, za starše in uporabnike, kar konkretno prepletajo ali celo izključujejo. Zaradi razpršenosti zakonodaje so izvajalci primorani zbrane podatke uporabnikov obravnavati ločeno, glede na zakonodajo, ki določa storitev, v katero so vključeni. To pogosto povzroča nelagodje uporabnikom in staršem, pa tudi delo strokovnih delavcev se ob spremembi storitve, v katero je uporabnik vključen, ponovno začne od začetka.

Posebnost izvajalcev mreže socialnih storitev je tudi težavno spremljanje individualnega financiranja oskrbe posameznika, tako s strani države kot s strani zavoda. Prihodki izvajalcev so razpršeni na več virov in se financirajo delno s strani Ministrstva, Zavoda za zdravstveno zavarovanje, lokalnih skupnosti (občine), lastnih sredstev uporabnikov ter tržnih dejavnosti (Flaker in drugi, 2015, str. 27). Na drugi strani pa so stroški oskrbe preračunani na osnovi elementov za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev po

Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012, in se na posameznika razlikujejo. Višina stroškov je odvisna od posameznikove starosti, potreb ter posledično oblike obravnav ali dejavnosti, v katere je vključen. Preračun individualnih stroškov je okviren, vendar glede na trenutno stanje še dovolj natančen, saj nadaljnja razčlenjenost trenutno ni mogoča.

Za uspešno in učinkovito delovanje organizacij v današnjem času, te naj ne bi bile več organizirane okoli funkcijskih enot ali produktov, se vse bolj uveljavlja organiziranost delovanja okoli ključnih procesov. S tem pridobiva veljavo tudi koncept procesnega managementa (Hellström, 2006), še zlasti disciplina upravljanja poslovnih procesov (ang. Business Process Management, v nadaljevanju BPM). BPM predstavlja konceptualni pogled na procese in nenehno upravljanje izboljšanja le-teh (The Association for Intelligent Information Management, brez datuma b) ter lahko organizaciji prinese pomembne koristi, kot so boljše poznavanje lastnih procesov in povečano učinkovitost procesov (Škrinjar, Indihar Štemberger & Hernaus, 2007). Ena glavnih komponent BPM-ja je modeliranje poslovnih procesov (ang. Business Process Modeling), ki rešuje vprašanja uskladitve razumevanja procesa ter je v pomoč pri pridobivanju zahtev za razvoj sistema, ki ustreza poslovnim pričakovanjem (Ullah & Lai, 2011). Spodbuja reakcijo za spremembe in povečuje zavest o pomembnosti procesov med zaposlenimi (Manfreda, Kovačič, Indihar Štemberger & Trkman, 2014). V praksi se pri tovrstnih projektih izvajalci pogosto srečajo z različnimi izzivi, kot so težavnost modeliranja procesov ter stopnja (ne)sprejetja sprememb med zaposlenimi. Modeliranje procesov je lahko v določenih panogah zelo zahtevno, saj so nekatere aktivnosti ali odločitve v procesu kompleksne, unikatne ter se pogosto nanašajo na specifično znanje strokovnjakov. Posledično, modeliranje tovrstnih procesov ni detajlno, kar otežuje ustrezno analizo procesa ter učinkovitosti zaposlenih (Manfreda, Kovačič, Indihar Štemberger & Trkman, 2014). Naklonjenost do sprejetja spremembe ter dojemanje intenzivnosti spremembe je v veliki meri odvisno od percepcije posameznikov, udeleženih v postopku, ter organizacije. Spremembe, ki jih udeleženi dojemajo kot radikalne, so običajno sprejete z večjim odporom (Manfreda, Kovačič, Indihar Štemberger & Trkman, 2014). To so mnogi avtorji poskušali minimizirati s pomočjo različnih pristopov, kot so identificiranje kritičnih dejavnikov v posamezni stopnji uvedbe BPM-ja (Buh, Kovačič & Indihar Štemberger, 2015) ter z utrjevanjem odnosov zaposlenih do vodstva in sprememb. Zlasti povečevanje zaupanja do vodstva, ki vodi spremembe, ter jasna komunikacija ciljev in priložnosti ob spremembah, so se izkazali kot najbolj učinkoviti pristopi za povečanje stopnje sprejetja spremembe (Pereira, Maximiano & Bido, 2019).

Družba je v zadnjem obdobju prešla v dobo intenzivne digitalizacije poslovanja (Brynjolfsson & McAfee, 2014), ki podjetjem, organizacijam in javnim upravam prinaša nove priložnosti in izzive v svojem delovanju. Digitalizacija oz. digitalna transformacija prinaša organizacijam različne koristi, med njimi so najpogostejše zmanjšanje stroškov operacij, učinkovitejše opravljanje dela, zmanjšanje nepotrebnih aktivnosti v procesih (Parviainen, Tihinen, Kääriäinen & Teppola, 2017). Digitalna transformacija organizacije

zahteva od le-te dobro organiziranost samega postopka transformacije, saj je uspešnost te v veliki meri odvisna od izbrane strategije same izvedbe (Martinez, 2019) ter jasne določitve odgovornosti oddelkov ali oseb udeleženih v procesu (Indihar Štemberger, Erjavec, Manfreda & Jaklič, 2019). Kot ugotavljajo avtorji Indihar Štemberger, Erjavec, Manfreda & Jaklič (2019) je pri tem bistveno, da vlogo vodje prevzame ena od glavnih deležnikov transformacije, kot je vodja oddelka informatike (ang. CIO) ali direktor organizacije.

Dinamični razvoj novih tehnologij je omogočil, da organizacije zelo učinkovito komunicirajo in izmenjujejo informacije s strankami in poslovnimi partnerji (Gunasekaran, Marri, McGaughey & Nebhwani, 2002). Ob povečevanju količine splošno ustvarjenih informacij (Turner, Reinsel, Gantz & Minton, 2014) ter hitri digitalni preobrazbi organizacij v zadnjem obdobju, bo upravljanje s podatki postajalo vedno bolj zahtevno. Ena od rešitev tovrstne problematike je sistematično zbiranje in organiziranje informacij imenovano upravljanje z elektronskimi poslovnimi vsebinami (ang. Enterprise Content Management, v nadaljevanju ECM). Gre za dinamični skupek strategij, metod in orodij za zajem, upravljanje, shranjevanje, hrambo in posredovanje informacij v poslovnem procesu (The Association for Intelligent Information Management, brez datuma a). Opredelitev ECM je široka, kar se kaže tudi pri zajemu sistemov, ki sodijo vanj. Najpogosteje so to dokumentni sistem (ang. Document management system), aplikacije za obdelavo slik (ang. Image-Processing Application), potek vsebine (ang. Content Workflow), vodenje evidenc (ang. Records management) (Harr, Brocke & Urbach, 2019). Koristi implementacije tovrstnih sistemov je v praksi težko neposredno meriti (Allen, 2007), zato se mnoge organizacije sprašujejo, ali je investicija v ECM sistem opravičljiva. Koristi se običajno kažejo v različnih oblikah, kot so povečanje skladnosti in sodelovanja, zagotavljanje kontinuitete skozi celotno organizacijo ter zmanjševanjem stroškov (The Association for Intelligent Information Management, brez datuma a).

Na podlagi zapisanega je pomembno dejstvo, da do sedaj na tem področju še ni bil razvit informacijski sistem, ki bi v celoti podpiral delovanje obravnav uporabnikov v VDC-jih in CUDV-jih. Prvi koraki so sicer že bili narejeni s sistemoma ISOV (Uninet, d.o.o., brez datuma) in PRO.3/4 RET (Pro-Bit, d.o.o., brez datuma), a tudi ta dva nista ponudila konstruktivnih rešitev v celoti. Kot primera dobre prakse in nujnosti informacijske podprtosti delovanja procesov sta se pokazala še projekta reorganizacije centrov za socialno delo z uvedbo avtomatiziranega izdajanja informativnih odločb (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, brez datuma a) ter uvedba informacijskega sistema kartice zdravstvenega zavarovanja (Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, brez datuma). V obeh primerih gre za zaposlenim in končnemu uporabniku prijazno izkušnjo, pri kateri vpletenim ni več potrebno fizično prenašati določenih podatkov ter jih podvajati. Glavna podlaga tovrstnih projektov informacijske podprtosti je varstvo osebnih podatkov, čemur pomembnost pripisuje tudi Evropska unija s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR), Ur. l. EU št. 2016/679.

V magistrskem delu se bomo usmerili na opisano problematiko znotraj CUDV-jev in VDC-

jev v Sloveniji in širše, bodo pa rezultati pomembno vplivali tudi na obravnavo drugih skupin uporabnikov, kot so uporabniki posebnih socialnih zavodov, domov za starejše, domov za otroke in drugi. Osrednji namen magistrskega dela je prispevati k izboljšanju procesa obravnave uporabnikov v zavodu CUDV Dolfke Boštjančič Draga, Ig (v nadaljevanju Center), za kakovostnejšo interdisciplinarno obravnavo uporabnikov in učinkovitejše delo zaposlenih ter hkrati izboljšati individualni model spremljanja financiranja takšne oskrbe, s čimer bi lahko doprinesli tudi k izboljšanju izvedbe nalog strokovnih delavcev, ki so vključeni v tovrstno ali podobno obravnavo oseb v drugih institucijah.

Cilji dela so:

- z uporabo zakonskih podlag in neposrednega zbiranja podatkov analizirati in prikazati obstoječe stanje procesa obravnave uporabnikov v Centru skozi celotno obdobje obravnave;
- na podlagi ugotovljenega izdelati model digitaliziranega procesa ter
- izdelati predlog za interno spremljanje obravnave uporabnikov.

Magistrska naloga bo temeljila na skrbni preučitvi trenutnega stanja ter nadgradnji z lastnim raziskovalnim delom. Teoretični del bo zasnovan na podlagi kvalitativne analize literature s področja socialne varnosti in varovanja osebnih podatkov. Poudarek teoretičnega dela bo na zakonodaji ter pojasnitvi osnovnih pojmov, ki se uporabljajo v strokah socialne varnosti. Prav tako bo opisan Center (med večjimi v Sloveniji), na primeru katerega bom izdelal model digitalizacije procesa obravnave uporabnikov.

Empirični del naloge bo sestavljen iz pregleda in analize obstoječih procesov ter izdelave lastnega modela izboljšave. Za namen pridobitve podatkov bom izvedel individualne in skupinske intervjuje z zaposlenimi ter zbral in pregledal obstoječo dokumentacijo, ki je v trenutni uporabi. Na podlagi težav in želj zaposlenih bom izdelal zasnovo modela digitalizacije procesa, s katerim bi lahko razvijalci izdelali predlagano konkretno aplikacijo. Zadnji del naloge bo diskusija o ustreznosti rešitve problemov, omenjenih v opredelitvi problematike.

1 OPREDELITEV KLJUČNIH POJMOV

Vsebina magistrske naloge se prepleta med področjema sociale in informatike, zato bomo za začetek opredelili nekatere ključne pojme s teh dveh področij.

1.1 Socialna varnost

Pojem socialne varnosti opredeljuje Pravni terminološki slovar (Socialna varnost, brez datuma) kot »sistem družbenih ukrepov, predvsem v obliki socialnih zavarovanj, socialnih pomoči in družinskih prejemkov, za zagotavljanje varnosti dohodka posameznikom in

družinam v določenih življenjskih razmerah z družbeno solidarnostjo npr. v primeru bolezni, starosti, invalidnosti, smrti zavarovanca, brezposelnosti, materinstva.«

1.1.1 Socialno varstvo

Socialno varstvo je eden od temeljnih področij socialne varnosti, ki je namenjen zagotavljanju denarne pomoči in socialnih storitev ogroženim posameznikom in družinam, za namen ohranjanja njihovega dostojanstva ter enakih možnosti in preprečevanja socialne izključenosti (Socialno varstvo, brez datuma; Mreža za socialno vključenost – Vključen.si, brez datuma).

1.1.2 Multidisciplinarnost

Termin multidisciplinarnost v grobem pomeni nanašajoč se na več disciplin, kot ga razlaga Slovar slovenskega knjižnega jezika (Multidisciplinaren, brez datuma), v praksi pa se običajno uporablja za opisovanje večdisciplinarnih pristopov, raziskav, skupin strokovnjakov itd. V magistrski nalogi se pojem nanaša na pristop, pri katerem je oseba obravnavana z več zornih kotov, strokovnjakov iz različnih disciplin, pri čemer je pričakovana nizka stopnja medsebojnega sodelovanja teh strokovnjakov (van den Besselaar & Heimeriks, 2001).

1.1.3 Interdisciplinarnost

Podobno kot pojem multidisciplinarnost se pojem interdisciplinarnost običajno uporablja za opisovanje večdisciplinarnosti, vendar pojma ne gre enačiti, saj pojmujeta različno stopnjo sodelovanja. V magistrski nalogi se pojem interdisciplinarnost nanaša na pristop, pri katerem je oseba obravnavana z več zornih kotov, strokovnjakov iz različnih disciplin, pri čemer te zasledujejo iste cilje ter je pričakovana visoka stopnja medsebojnega sodelovanja teh strokovnjakov. Namen takšnega pristopa je integracija znanja, razmišljanja in izkušenj iz različnih ved, da se ustvari skupni napredek, ki v drugačni obliki ne bi bil mogoč (van den Besselaar & Heimeriks, 2001; Mansilla & Duraisingh, 2007).

1.1.4 Deinstitutionalizacija

Deinstitutionalizacija je širok pojem, ki ga za namen razumevanja v nadaljnjem magistrskem delu opredeljujemo kot proces prehoda iz institucionalnega modela oskrbe na model skupnostne oskrbe. V tem procesu se torej oblikuje več manjših samostojnih stanovanjskih skupnosti, uporabnikom se dodeli več avtonomije in s tem odgovornosti ter skupaj z zasnovo dolgotrajne oskrbe omogoči dostojno in enakopravno življenje v domačem okolju (Flaker in drugi, 2015, str. 1).

1.2 Digitalizacija

Pojem digitalizacija je sinonim za digitalno transformacijo, ki opredeljuje proces, preko katerega podjetja integrirajo nove digitalne tehnologije, z namenom doseganja visoke uspešnosti in trajne konkurenčne prednosti. To je mogoče doseči z večdimenzionalnim poslovnim preoblikovanjem, ki zajema preoblikovanje poslovnega modela, izkustev strank (uvedba digitalno podprtih izdelkov in storitev) in poslovnih operacij (procesi in način odločanja) ter hkrati vplivati na ljudi (znanje, kultura) in medsebojne odnose (Ismail, Khater & Zaki, 2017).

2 PREDSTAVITEV CUDV DRAGA

Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, Draga je javni socialno varstveni zavod za usposabljanje, vzgojo in izobraževanje, delo, zdravstveno varstvo, medicinsko (re)habilitacijo in nego otrok, mladostnikov in odraslih oseb z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju in dodatnimi motnjami ter oseb s pridobljeno možgansko poškodbo (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018, str. 4).

Ideja za ustanovitev zavoda za bivanje otrok in mladostnikov z motnjo v duševnem razvoju v osrednji Sloveniji sega daleč v šestdeseta leta prejšnjega stoletja, a je zaradi številnih zapletov do dejanske uresničitve le-te prišlo šele leta 1984, s sprejetjem prvih uporabnikov (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, brez datuma e). Vizija Centra je že od same ustanovitve prizadevanje za razvoj mreže sodobnih storitev in programov, glede na potrebe posameznikov in njihovih družin, ki bodo prilagojeni uporabnikom in skladni s standardi vseh sodelujočih strok. Kot najpomembnejši cilj pa si je Center zadal ohranitev visoke stopnje zadovoljstva uporabnikov in njihovih svojcev ter optimizma zaposlenih (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, brez datuma a).

Center izvaja naslednje storitve (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018, str. 14):

- šola s prilagojenim programom vzgoje in izobraževanja za predšolske otroke;
- šola s posebnim programom vzgoje in izobraževanja;
- institucionalno varstvo otrok in mladostnikov;
- institucionalno varstvo odraslih;
- vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji;
- zdravstveno varstvo.

V okviru storitve institucionalnega varstva Center nudi mrežo različnih oblik bivanja. To so celodnevno varstvo, dnevno varstvo, začasno in kratkotrajno varstvo ter krizni sprejemi (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, brez datuma b). Za uresničevanje storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji ima Center pod svojim okriljem organizirane štiri enote VDC ter močno mrežo drugih oblik bivanja in

zaposlitev ter sodelovanja z zunanjimi partnerji po Sloveniji in širše (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, brez datuma d).

Sedež Centra se nahaja na obrobju Ljubljanskega barja pri Igu (v nadaljevanju Draga) in obsega pet bivalnih domov, šolo, delavnice, ambulate in prostore za rehabilitacijo. Tam je tudi poslovodstvo in druge podporne dejavnosti zavoda, kot so kuhinja, skladišče, računovodstvo, pravna služba itd. Poleg omenjenih enot v Dragi ima Center še 18 oddaljenih bivalnih enot po Sloveniji, in sicer dve na Škofljici, v Novem Mestu, devet v Ljubljani, tri v Ribnici, dve v Grosupljem ter v Ankaranu (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, brez datuma b). VDC enote so na lokacijah v Ljubljani, Dragi, Škofljici, Ribnici in Ankaranu. Pod enoto v Ljubljani spada tudi gostilna Druga violina v središču Ljubljane. Od leta 2013 v okviru Centra deluje tudi enota Mavrica, ki izvaja programe, namenjene odraslim s pridobljeno možgansko poškodbo. Za izvajanje institucionalnega varstva odraslih imajo tako dve stanovanjski enoti v Ljubljani, prav tako pa za izvajanje vodenja, varstva in zaposlitev pod posebnimi pogoji (VDC) prostore v Ljubljani (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018, str. 15). Po zadnjih podatkih iz Poročila o delu Centra za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, Draga – Ig za leto 2017 (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018) je bilo na 31. 12. 2017 v Center vključenih 326 uporabnikov (84 starih do 21 let, 40 starih med 21 in 26 let in 192 starejših od 26 let) ter 498 zaposlenih.

2.1 Organizacijska struktura

Pravno formalno podlago Centra urejata Zakon o zavodih (ZZ), Ur. l. RS, št. 12/1991, 8/1996, 36/2000-ZPDZC, 127/2006-ZJZP, ter Zakon o socialnem varstvu (ZSV), Ur. l. RS, št. 3/2007-UPB, 23/2007-popr., 41/2007-popr., 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS, 57/2012, 39/2016, 52/2016-ZPPreb-1, 15/2017-DZ, 29/2017, 54/2017, 21/2018-ZNOrg, 31/2018-ZOA-A, 28/2019, ki določata, da se za opravljanje javnih služb ustanovijo javni zavodi, in sicer za izvajanje neposrednih nalog po ZSV – javni socialno varstveni zavodi. Z (ZZ) je prav tako določeno, da se zavod ustanovi z Aktom o ustanovitvi, ki določa tudi statut zavoda. Ta podrobneje določa tudi vse podzakonske akte (pravila/pravilniki) zavoda, ki urejajo organizacijo dela, organe, njihove pristojnosti in način odločanja ter druga vprašanja, pomembna za opravljanje dejavnosti in poslovanje zavoda.

Svet Centra je s Statutom Centra za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, Draga (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006) (v nadaljevanju Statut) in Pravilnikom o organizaciji in sistematizaciji delovnih mest (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2008) (v nadaljevanju Pravilnik) določil organizacijo in sistematizacijo delovnih mest, s čimer je urejena enovitost organiziranosti dela po posameznih organizacijskih enotah, delovnih enotah, službah in oddelkih ter povezave med nalogami oziroma dejavnostjo Centra, organizacijo dela in vodenjem, delovnimi mesti in delavci (izvajalci nalog). Slika 1 prikazuje organizacijsko strukturo Centra.

2.1.1 Organizacijske enote

Notranja organizacija Centra je z namenom izvajanja različnih dejavnosti razdeljena na organizacijske enote (v nadaljevanju OE):

- OE vzgoje in izobraževanja otrok in mladostnikov z bivanjem (OE VIZ);
- OE institucionalnega varstva odraslih (OE IVO);
- OE varstva, vodenja ter zaposlitve pod posebnimi pogoji (OE VDC) ter
- OE za osebe s pridobljeno poškodbo možganov (OE PPM).

Navedene OE se nadaljnje delijo na več šolskih, bivalnih in delovnih enot.

Sama organizacijska struktura je zelo zapletena, saj se v določenih enotah (npr. Draga, Šiška) prekrivata izvajanje šolskega programa in bivanje otrok in mladostnikov.

- OE VIZ se loči na šest bivalnih enot za otroke in mladostnike (Platana, Jelka, Češnja, Breza, Višnja, Šiška) ter štiri šolske enote (Draga, Šiška, Fužine in Novo mesto);
- OE IVO se loči na pet bivalnih enot (Škofljica, Barje, Vižmarje, Vodnikova, Ribnica, Grosuplje);
- OE VDC se loči na pet delovnih enot (Ljubljana, Druga violina, Draga, Škofljica, Ribnica);
- OE PPM pa se loči na dve bivalni (stanovanjska skupina, Stoženjska) in eno delovno enoto (Mavrica).

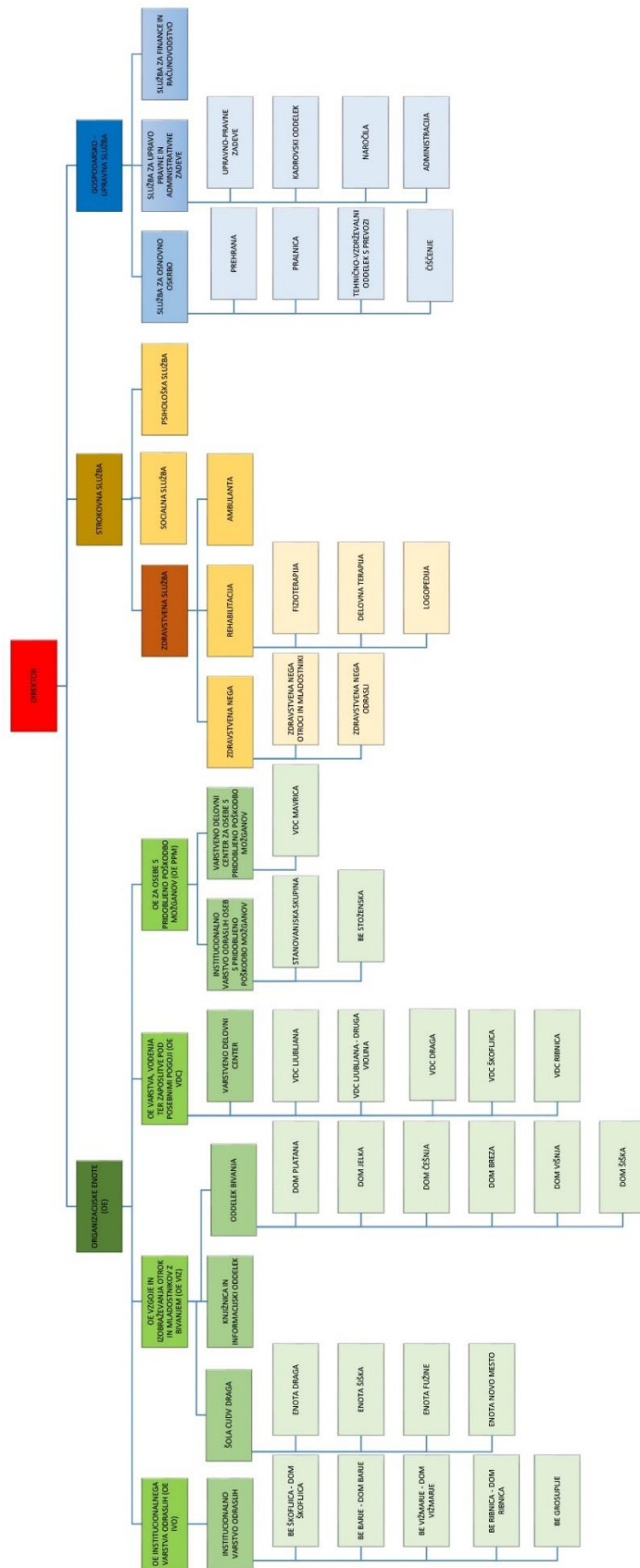
V času pisanja tega magistrskega dela sta se odprli še dve bivalni enoti OE IVO, in sicer Vodnikova ter Ankaran, in ena šolska enota OE VIZ, Ankaran.

2.1.2 Strokovne službe

Strokovne službe Centra so namenjene vsem otrokom, mladostnikom in odraslim, vključenim v Center. Strokovne službe operativno in strokovno podpirajo organizacijske enote, v katerih poteka osnovna dejavnost.

Trenutna (dejanska) ureditev strokovnih služb se nekoliko razlikuje od uradne, s Statutom (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006) in Pravilnikom (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2008) določene organiziranosti. Statut namreč določa, da so strokovne službe deljene na službo za socialno oskrbo (oddelek varstva, oddelek posebnih oblik varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji ter oddelek vodenja), službo za vzgojo in izobraževanje (usposabljanje) (oddelek vzgoje in izobraževanja ter informacijski oddelek in knjižnica) ter zdravstveno službo (oddelek zdravstvene nege, oddelek medicinske rehabilitacije ter oddelek primarnega in sekundarnega zdravstvenega varstva). Zaradi organizacijskih sprememb Centra se je ureditev strokovnih služb nekoliko spremenila, in sicer se deli na naslednje strokovne službe:

Slika 1: Organigram Centra



Vir: Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič (brez datuma f).

- socialna služba;
- zdravstvena služba, ki jo sestavljajo oddelek zdravstvene nege, oddelek medicinske rehabilitacije (fizioterapija, delovna terapija in logopedija) ter oddelek ambulante oziroma primarnega in sekundarnega zdravstvenega varstva (splošna, pediatrična, nevrolška, pedopsihiatrična, psihiatrična, ortopedska, zobozdravstvena, lekarna in laboratorij);
- psihološka služba;
- pedagoška služba;
- služba izobraževanja odraslih.

Služba za socialno oskrbo je z najnovejšo ureditvijo reorganizirana v dve samostojni organizacijski enoti – OE IVO in OE VDC, prav tako služba za vzgojo in izobraževanje (usposabljanje) deluje kot samostojna OE VIZ.

2.1.3 Gospodarsko-upravne službe

Namen podpornih služb je zagotavljanje nemotenega delovanja Centra, tako z vidika oskrbe organizacijskih enot kot tudi zagotavljanja ustreznosti računovodsko-finančnih, kadrovskih ter pravnih in administrativnih zahtev regulatorjev.

Podporne službe so bile prav tako reorganizirane in se glede na Statut (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006) in Pravilnik (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2008) razlikujejo s trenutno (dejansko) organiziranostjo. Predhodno so bile organizirane kot poslovna služba (oddelek za upravno pravne in administrativne zadeve in oddelek za finance in računovodstvo) ter služba za osnovno oskrbo (oddelek varstva, oddelek prehrane ter oddelek za tehnično oskrbo in prevoze). Nova organiziranost deli gospodarsko-upravne službe na službo za osnovno oskrbo (prehrana, pralnica, tehnično-vzdrževalni oddelek s prevozi in čiščenje), službo za upravno-pravne in administrativne zadeve (upravno-pravne zadeve, kadrovski oddelek, naročila in administracija) ter službo za finance in računovodstvo.

2.1.4 Vodstveni organi

Na podlagi ZZ je javni zavod dolžan imeti sledeče tri organe: (1) svet zavoda, (2) direktorja ter (3) strokovnega vodjo.

Glede na Akt o ustanovitvi nad delovanjem Centra bdi Svet Centra, ki ga sestavlja sedem predstavnikov, med njimi 4 predstavniki ustanovitelja (Republika Slovenija), 1 predstavnik delavcev Centra, 1 predstavnik invalidskih organizacij ter 1 predstavnik staršev ali zakonitih zastopnikov varovancev. Njihova naloga je sprejem statuta, različnih aktov, programa razvoja, letnega programa dela in poročilo o njegovem izvrševanju, finančnega načrta ter drugo. Med pomembnejšimi nalogami je tudi imenovanje direktorja.

Statut (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006) Centra določa, da direktor Centra nastopa v dvojni vlogi, in sicer v vlogi poslovnega organa ter v vlogi strokovnega vodje. Prva vloga mu narekuje naloge, kot so organiziranje in vodenje dela ter poslovanja zavoda, predstavljanje in zastopanje zavoda, pripravljane različnih predlog (npr. letni delovni načrt in program dela, finančni načrt, splošnih aktov) in druge. V vlogi strokovnega vodje pa je zadolžen za imenovanje, organiziranje in vodenje Strokovnega sveta Centra, sodelovanje pri delu strokovnih skupin (timov), izdajo odločb o sprejemu in odpustu uporabnikov ter drugo.

Strokovni svet Centra je najvišji strokovni kolegijski organ Centra, ki obravnava vprašanja s področja strokovnega dela Centra. Sestavlja ga 7 članov strokovnih delavcev in sodelavcev, ki jih v Strokovni svet imenuje direktor. Naloge Strokovnega sveta vključujejo določanje strokovne podlage za programe dela in razvoja Centra, podajanje mnenj(a) in predlogov glede organiziranosti dela in pogojev za razvoj dejavnosti, imenovanje komisije za sprejem, premestitev in odpust ter drugo (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006).

2.1.5 Drugi organi

Med drugimi organi Statut (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2006) opredeljuje strokovna delovna telesa (strokovni zbor, zdravstveni kolegij, strokovne multidisciplinarnе skupine, specialno-pedagoška konferenca in poslovno-gospodarski kolegij) ter svet staršev in svet uporabnikov kot predstavnike uporabnikov storitev Centra.

Timsko delo je pomembna povezava različnih strokovnih delavcev in se izvaja z namenom reševanja ciljev, ki so povezani s posameznikom, njegovim načrtovanim programom, potrebami in aktualnim dogajanjem. Pomembna je prisotnost in vpletenost uporabnika (in svojcev), saj ta zvišuje objektivnost postavljenih ciljev, njihovo izvedbo in oceno. Center daje poudarek na razvijanju učinkovitega timskega dela z enakovrednim deležem posameznega strokovnega delavca, uporabnika in svojca s ciljem aktivnega izvajanja na osebo usmerjenega pristopa, razmišljanja in prenosa znanja v neposredno delo z uporabniki. Timsko delo se načrtuje, izvaja in ocenjuje na operativnih in strokovnih skupinah (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2017).

Najpogostejša strokovna skupina so **multidisciplinarni timi**, katerih cilj je v širši sestavi uporabnikov, ključne osebe/oseb, strokovnih delavcev in negovalnega kadra, s svojci in skrbniki združiti cilje posameznih strokovnih obravnav različnih profilov pomoči in prilagoditev ter drugih ciljev, v skupne cilje in naloge, ki lahko po korakih pripeljejo do boljšega rezultata za uporabnika. To pomeni usklajeno delovanje različnih strokovnih profilov v sodelovanju z negovalnim kadrom, glede na potrebe uporabnika: uporabnik, psiholog, socialni delavec, pedagog/andragog, ključna/podporna oseba, svojci, tiflopedagog, zdravnik, psihiater, logoped in po potrebi drugi (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2017).

Operativne skupine se sklicujejo v ožji sestavi 3–5 ključnih strokovnih in drugih delavcev, z ali brez svojcev in skrbnikov, njihov namen pa je razumevanje in reševanje aktualne problematike in dogodkov iz vsakdanjega življenja uporabnikov, kot je zdravstveno in vedenjsko področje, področje medsebojnih odnosov in ljubezni, usklajevanje dela s svojci in družino ipd. ter izvajanje načrtov za realizacijo pravic, neodvisnega življenja, zaposlovanja, vključevanja v skupnost in večje kakovosti življenja uporabnikov (ocena tveganja, interesi, motivacija, izbira itd.) (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2017).

Svet staršev in svet uporabnikov sta namenjena vključevanju ter korektnemu in odgovornemu sodelovanju s starši, svojci ali skrbniki. V oba sveta je vključenih po 9 članov, katerih predstavnike izvolijo starši ali zakoniti zastopniki na sestankih po posameznih delovnih enotah oziroma samozagovorniki na sestankih samozagovorniških skupin.

2.2 Predstavitev delovanja strokovnih služb

2.2.1 Socialna služba

Socialna služba je namenjena delu z uporabniki na področju osebnostnega opolnomočenja, urejanja, priprave ali pridobivanja statusa in druge formalne dokumentacije ter sodelovanju s sorodniki oziroma skrbniki, ostalimi strokovnimi delavci in zunanjimi akterji uporabnika, od sprejemnega postopka do prenehanja koriščenja storitev Centra.

V oddelku socialne službe je trenutno zaposlenih pet oseb – vodja in štirje socialni delavci (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018), ki so razporejeni na petih enotah: Draga, Šiška, Škofljica, Ribnica in Mavrica.

2.2.2 Pedagoška služba

Pedagoška služba je izvajalec vzgojno-izobraževalnega (v nadaljevanju VI) dela v Centru, ki poteka v skladu s Prilagojenim programom vzgoje in izobraževanja za predšolske otroke (Adamek in drugi, 2017) ter Posebnim programom vzgoje in izobraževanja (v nadaljevanju PPVI) (Grubešič, 2014), sprejetima s strani Strokovnega sveta Republike Slovenije za splošno izobraževanje. Temeljni cilj službe in programa, ki ga ta izvaja, je oblikovanje samostojnega, razmišljujočega in odgovornega posameznika s kakovostno pridobljenim znanjem ter socialnimi in drugimi spretnostmi (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018). V omenjena VI-programa so vključeni predšolski otroci, otroci in mladostniki ter mlajši odrasli učenci z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju ter dodatnimi motnjami.

VI-program Centra vodi ravnateljica, ki ima v portfelju kolektiva vključene specialne, športne, glasbene, likovne in druge pedagoge ter varuhe, knjižničarja in računalničarja. Celoten pedagoški kolektiv OE VIZ ima trenutno 60 zaposlenih – ravnateljica (vodja OE

VIZ), 4 vodje šolskih enot, 53 pedagogov, knjižničar in računalničar (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018). Poleg vključevanja v OE VIZ pedagoška služba sodeluje tudi v OE IVO in OE VDC, kjer je zaposlenih dodatnih 14 pedagogov – 10 v OE VDC in 4 v OE IVO. V tovrstnih programih Centra pedagogi pomagajo pri razvijanju samostojnosti mladostnikov in mlajših odraslih učencev, ki se uvajajo v aktivno delovno obdobje in obdobje vseživljenjskega učenja.

2.2.3 Služba izobraževanja odraslih

Namen službe izobraževanja odraslih (v nadaljevanju IVO) je vseživljenjsko učenje odraslih uporabnikov Centra, s čimer želijo prispevati k višjemu socialnemu kapitalu in samoizpopolnitvi posameznika.

Službo izobraževanja odraslih vodi vodja OE IVO. Delo te službe se močno prepleta z delom drugih sodelavcev strokovnih in negovalnih služb (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018), zato je služba izobraževanja odraslih organizirana kot multidisciplinarno sodelovanje različnih strokovnih delavcev drugih služb, med njimi pedagogov, psihologov, delovnih inštruktorjev in varuhov. Delo službe poteka na vseh lokacijah OE IVO – Škofljica, Grosuplje, Barje, Ribnica, Vižmarje, Vodnikova in Ankaran.

2.2.4 Psihološka služba

Psihološko podporo in vodenje uporabnikom Centra nudi psihološka služba. Ta se vključuje v delo drugih strokovnih služb in oblike timskega dela (multidisciplinarnе skupine, operativne skupine) z namenom iskanja najprimernejše podpore za vsakega uporabnika, hkrati pa nudi pomoč tudi njihovim staršem oziroma skrbnikom in svojem.

Psihološka služba trenutno zaposluje 5 oseb – vodjo službe in 4 klinične psihologe, ki svoje delo opravljajo na lokacijah vseh OE. Delo psihologov je dinamično in lahko poteka individualno ali skupinsko.

2.2.5 Zdravstvena služba

Zdravstvena služba v Centru opravlja dela in naloge zdravstvenega varstva in je bistven element za celostno obravnavo vključenih. Sestavljajo jo oddelek zdravstvene nege, oddelek medicinske (re)habilitacije (fizioterapija, delovna terapija in logopedija), oddelek primarnega in sekundarnega zdravstvenega varstva (splošna, pediatrična, nevrološka, pedopsihiatrična, psihiatrična, ortopedska, zobozdravstvena ambulanta), lekarna in laboratorij.

Zdravstvena služba kot oddelek primarnega in sekundarnega zdravstva zaposluje vodjo zdravstvene službe in 4 zdravnike, ki sodelujejo po pogodbi o delu iz različnih strok

medicine – psihiater, ortoped, zobozdravnik in splošni zdravnik (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018).

Vsakodnevno redno delo zajema področje pediatrije in splošne medicine, kamor so vključeni tudi zdravniki specialisti s področja nevrologije, psihiatrije, fizikalne in (re)habilitacijske medicine ter ortopedije. V popoldanskem in nočnem času je organizirana služba zdravniške pripravljenosti, ki pokriva zdravstvene potrebe vseh stanovanjskih enot. Delo ambulate in konzilirane službe (pogodbeniki) je organizirano po vseh enotah Centra, dnevnih centrih ter bivalnih enotah.

2.2.5.1 Zdravstvena nega

Oddelek zdravstvene nege se ukvarja s posameznikom med boleznijo, zdravljenjem in

okrevanjem, s ciljem doseganja čim večje stopnje zdravja ter zagotavljanja fizičnih, psihičnih, socialnih in duhovnih potreb. Naloge zdravstvene nege so krepitev in ohranjanje zdravja, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih aktivnostih ter sodelovanje v procesu zdravljenja in rehabilitacije. Za dobrobit uporabnikov je zdravstveno nego treba prilagajati vsakemu posamezniku posebej, glede na njegove dejanske potrebe, saj jo nekateri potrebujejo neprestano, drugi pa le občasno.

Oddelek zdravstvene nege ima 68 zaposlenih – vodja zdravstvene nege, 6 diplomiranih in 61 srednjih medicinskih sester. Delo medicinskih sester je dinamično, poteka na vseh lokacijah bivalnih enot.

2.2.5.2 Fizioterapija

Fizioterapija je del (re)habilitacijskega programa zdravstvene službe. Obravnava skoraj vse sisteme človekovega telesa kot celote. Usmerjena je predvsem na gibalni sistem, s ciljem zagotavljanja in obnovitve optimalnih funkcij oziroma izboljšanja kakovosti življenja. V okviru fizioterapije se izvajajo specializirane storitve, kot so individualna razvojna nevrološka obravnava, respiratorna terapija, korektivna gimnastika, kinezioterapija, fizikalna terapija, manualna terapija, obravnava v bazenu, snoezelnu in hipoterapija (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018, str. 52).

Oddelek fizioterapije zaposluje 12 oseb – vodja in 11 fizioterapevtov, ki svoje delo opravljajo na vseh lokacijah Centra.

2.2.5.3 Delovna terapija

Oddelek delovne terapije skrbi za diagnosticiranje težav posameznika in prilagajanje okolja (aktivnosti, pripomočkov, okoljskih ovir) njegovim potrebam. Cilj delovne terapije je doseganje maksimalne stopnje samostojnosti in zadovoljstva posameznika v sodelovanju z

okoljem. Delovni terapevti se vključujejo v celostno skrb za uporabnike v okviru multidisciplinarnega timskega pristopa s poudarkom na spremljanju skozi vsa življenjska obdobja.

Oddelek zaposluje 15 delavcev – vodja in 14 dnevni terapevtov, ki svoje delo opravljajo po vseh enotah Centra.

2.2.5.4 Logopedija

Oddelek logopedije je del medicinske (re)habilitacije, ki se ukvarja s preprečevanjem in odpravljanjem vseh vrst motenj govorno-jezikovne komunikacije. Skrbijo za preventivo in odkrivanje, diagnostiko ter obravnavo govornih motenj posameznikov.

V oddelku logopedov sta zaposleni dve osebi – 2 logopeda, ki delujeta na vseh lokacijah Centra.

2.3 Predstavitev arhitekture informacijskega sistema

Z namenom boljšega razumevanja trenutnega stanja in identifikacije potencialnih izboljšav informacijskega sistema (v nadaljevanju IS) je v nadaljevanju predstavljena njegova organiziranost in delovanje.

Za urejenost in nemoteno delovanje IS Centra skrbi zaposleni informatik, pomoč pri izvedbi sprememb na infrastrukturni ali programski ravni pa mu nudijo zunanji izvajalci in ponudniki programskih rešitev. Informatika ni urejena kot lastna služba ali oddelek, temveč je umeščena pod pedagoško službo, saj informatik, poleg vzdrževalne in načrtovalne funkcije IS, skrbi za izobraževanje uporabnikov na področju informacijske pismenosti.

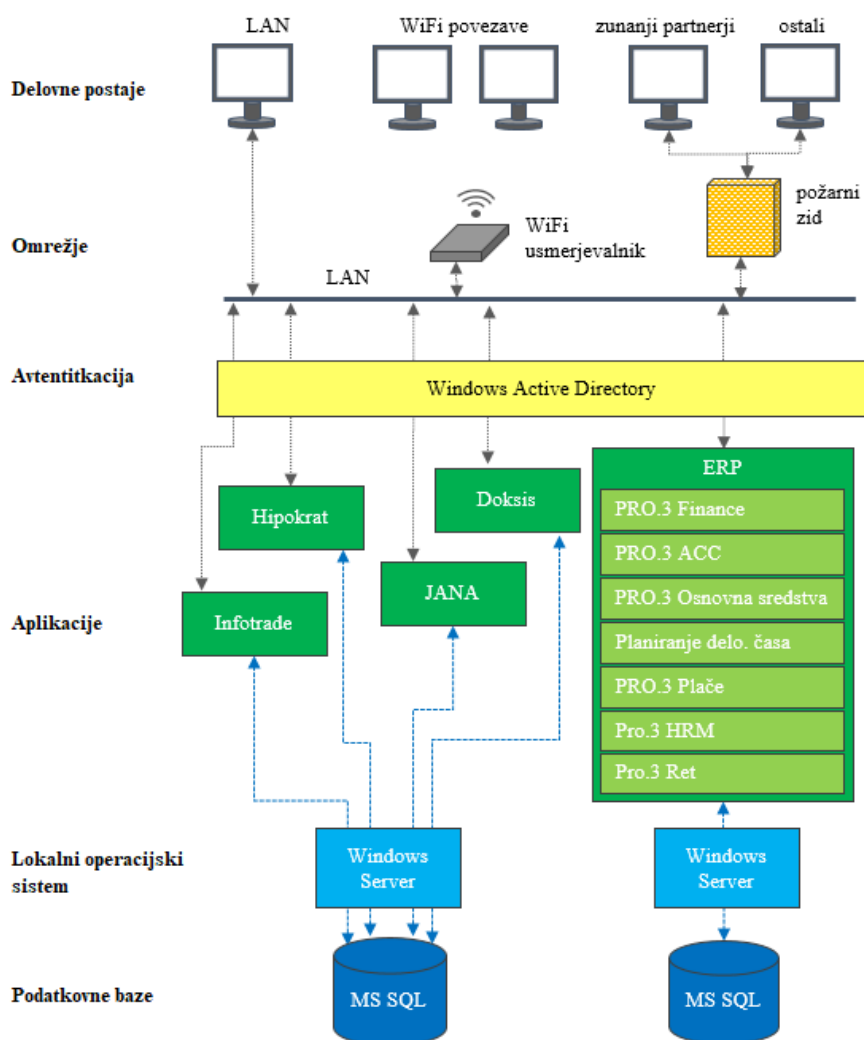
Arhitekturo IS sestavljajo dva strežnika, celovita programska rešitev (ang. Enterprise Resource Planning, v nadaljevanju ERP) in druge posamezne programske rešitve, lokalno omrežje ter strojna oprema posameznih uporabniških enot, kar je prikazano na sliki 2.

Center ima urejen lastni strežniški prostor, ki se nahaja na lokaciji sedeža Centra (v nadaljevanju primarna lokacija), ter en strežnik na oddaljeni lokaciji v Ljubljani, ki se uporablja za varnostno kopiranje podatkov v primeru izpada primarne lokacije. Na primarni lokaciji ima Center dva fizična strežnika, oba imata nameščen operacijski sistem Windows server 2008 R2 in bazo SQL server 2008. Prvi strežnik deluje kot domenski kontroler v Windows okolju in torej hrani podatke o vseh uporabniških računih in njihovih pravicah do uporabe posameznih aplikacij. Na njem so poleg domene nameščene tudi druge aplikacije, za podprtje zalednih in strokovnih procesov Centra. Drugi strežnik je podatkovni nosilec ERP sistema ponudnika ProBit ter vseh podatkov vezanih na ta sistem.

Za učinkovitejše izvajanje informacijske varnosti Centra uporablja centralno vodenje in urejanje uporabniških računov, gesel, delovnih postaj in drugih naprav preko programske rešitve Aktivni imenik (ang. Active Directory). To informatiku omogoča hitro dodajanje in odstranjevanje uporabniških računov, omejitev dostopa uporabnikov posamično ali po skupinah, določanje skupinskih gesel ter centralno urejanje in posodabljanje delovnih postaj in drugih naprav.

Aplikativno raven Centra predstavlja v prvi vrsti ERP sistem ProBit, ki ga sestavljajo različni moduli ter druge specifične aplikacije, namenjene zalednim procesom. ERP sistem združuje module: PRO.3 Finance, PRO.3 ACC, PRO.3 Osnovna sredstva, Planiranje delovnega časa, PRO.3 Plače, PRO.3 HRM in PRO.3 RET (Pro-Bit, d. o. o., brez datuma). Slednji modul uporabljata socialna in zdravstvena služba za vnos osnovnih podatkov o uporabnikih ter evidentiranje njihovih socialnih pravic. Modul PRO.3 HRM uporablja kadrovska služba, ki v njem vodi in upravlja kadrovske evidence. Ostali moduli ERP sistema se uporabljajo v

Slika 2: Arhitektura informacijskega sistema Centra



Vir: lastno delo.

oddelku za finance in računovodstvo, za potrebe vodenja, načrtovanja in organizacije področja financ in računovodstva, v skladu s slovenskimi in mednarodnimi standardi. Poleg ERP sistema Center uporablja tudi aplikacije Hipokrat, Infotrade, Doksis in JANA. Hipokrat je namenjen vodenju in obračunu ambulantnih obiskov ter obračunu storitev in materialov, ki jih nudijo pri zdravstveni obravnavi posameznih uporabnikov (List, d. o. o., brez datuma). Aplikacija Infotrade je rešitev istoimenskega podjetja, ki je nekdanj razvil programsko rešitev za spremljanje strokovnega dela v Centru, vendar rešitev ni bila nikoli dokončana. Trenutno jo še vedno uporablja socialna služba za hranjenje podatkov o uporabnikih. Aplikacija Doksis je namenjena zbiranju uporabniške elektronske dokumentacije (pogodbe, osebne mape, dokumenti, pošta idr.) in se uporablja v vseh službah (Comland, d. o. o., brez datuma). Aplikacija JANA je specializirana rešitev za izvajanje postopkov javnih naročil (ASCENT, d. o. o., brez datuma), ki se uporablja v ekonomatu. Podatki se za namene računovodske obdelave prenašajo tudi v ERP sistem.

Omrežje Centra obsega lokalno omrežje (ang. Local Area Network) na sedežu Centra, ki ga sestavljajo delovne postaje vseh služb ter povezave preko navideznega zasebnega omrežja (ang. Virtual Private Network, v nadaljevanju VPN), kar je omogočeno strokovnim službam na oddaljenih lokacijah Centra, ponudnikom programske opreme ter drugim pooblaščenim osebam. S politiko požarnega zidu je določen oziroma omejen dostop do strežnikov, aplikacij, podatkov idr. za osebe, ki dostopajo preko oddaljenega dostopa.

2.4 Predstavitev trenutnega načina financiranja

Prihodki Centra so razpršeni na več virov. Center je večinoma financiran s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Zavoda za zdravstveno zavarovanje, lokalnih skupnosti (občine), lastnih sredstev uporabnikov ter tržnih dejavnosti (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2018). Na drugi strani pa so stroški oskrbe preračunani na osnovi elementov za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev po Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. št. 87/06, 127/06, 8/07, 51/08, 5/09 in 6/12, in se na posameznika razlikujejo glede na njihovo stopnjo podpore, ki jo potrebujejo.

Višina stroškov je odvisna od posameznikove starosti, potreb ter posledično oblike obravnav ali dejavnosti, v katere je vključen. Preračun individualnih stroškov je okvirjen, vendar glede na trenutno stanje še dovolj natančen, saj nadaljnja razčlenjenost trenutno ni mogoča.

2.5 Zakonodaja na področju delovanja Centra

Delovanje Centra, kot izvajalca socialno varstvenih storitev, se razprostira na mnogo strokovnih področjih (socialno varstvo, zdravstvo, šolstvo itd.), kar se odraža tudi v obsegu in razpršenosti zakonodaje, ki pokriva takšno delovanje. Glavna področja zakonodaje, ki so pomembna za razumevanje delovanja ključnega procesa Centra ter osnova za načrtovanje

informatijske rešitve, ki je predstavljena v magistrski nalogi, so področja socialnega varstva, zdravstvene dejavnosti, šolstva ter varstva osebnih podatkov. V nadaljevanju so navedeni pomembni zakonski ter podzakonski akti po posameznih področjih.

2.5.1 Socialno varstvo

- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20), Ur. l. RS, št. 39/2013.
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV), Ur. l. RS, št. 3/2007-UPB, 23/2007-popr., 41/2007-popr., 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS, 57/2012, 39/2016, 52/2016-ZPPreb-1, 15/2017-DZ, 29/2017, 54/2017, 21/2018-ZNOrg, 31/2018-ZOA-A, 28/2019.
- Zakon o socialnem vključevanju invalidov (ZSVI), Ur. l. RS, št. 30/2018.
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 45/2010, 28/2011, 104/2011, 111/2013, 102/2015, 76/2017, 54/2019.
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012.

2.5.2 Zdravstvena dejavnost

- Zakon o zdravstveni dejavnosti (ZZDej), Ur. l. RS, št. 23/2005-UPB, 15/2008-ZPacP, 23/2008, 58/2008-ZZdrS-E, 77/2008-ZDZdr, 40/2012-ZUJF, 14/2013, 88/2016-ZdZPZD, 64/2017, 1/2019-odl. US.
- Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ), Ur. l. RS, št. 72/2006-UPB, 114/2006-ZUTPG, 91/2007, 76/2008, 62/2010-ZUPJS, 87/2011, 40/2012-ZUJF, 21/2013-ZUTD-A, 91/2013, 99/2013-ZUPJS-C, 99/2013-ZSVarPre-C, 111/2013-ZMEPIZ-1, 95/2014-ZUJF-C, 47/2015-ZZSDT, 61/2017-ZUPŠ, 64/2017-ZZDej-K, 36/2019.
- Zakon o zbirkah podatkov s področja zdravstvenega varstva (ZZPPZ), Ur. l. RS, št. 65/2000, 47/2015, 31/2018.

2.5.3 Šolstvo

- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (ZOFVI), Ur. l. RS, št. 16/2007-UPB, 36/2008, 58/2009, 64/2009-popr., 65/2009-popr., 20/2011, 40/2012-ZUJF, 57/2012-ZPCP-2D, 47/2015, 46/2016, 49/2016-popr., 25/2017-Zvaj.
- Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP-1), Ur. l. RS, št. 58/2011, 40/2012-ZUJF, 90/2012, 41/2017-ZOPOPP.
- Zakon o celostni zgodnji obravnavi predšolskih otrok s posebnimi potrebami (ZOPOPP), Ur. l. RS, št. 41/2017.

2.5.4 Varstvo osebnih podatkov












- Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR), Ur. l. EU št. 2016/679.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Ur. l. RS št. 94/2007-UPB.

3 PROCES OBRAVNAVE UPORABNIKOV V CENTRU

3.1 Metodologija dela

Pri izdelavi magistrskega dela smo uporabili več metod dela. Sprva smo zbirali razpoložljive sekundarne vire Centra, kot so podatki iz uradne spletne strani, letna poročila, organizacijska struktura ipd. Nato smo v Centru izvedli skupinski sestanek s predstavniki vodij posameznih strokovnih služb in vodstvom Centra, na katerem je bila prvič predstavljena ideja nove zasnove podpornega sistema ter izraženi prvi pomisleki in pohvale s strani strokovnih delavcev. V naslednjem koraku smo izvedli individualne intervjuje (zbiranje primarnih podatkov) ter hkrati pridobili gradivo, ki ga uporabljajo strokovni delavci pri svojem delu (zbiranje sekundarnih virov). Po opravljenem zbiranju podatkov je bil izveden pregled celotne dokumentacije, opis obstoječega procesa ter popis gradiva v njem. Na podlagi opisa obstoječega procesa smo analizirali težave v njem ter oblikovali predlagano zasnovo izboljšane procesa, pri čemer smo predvideli tudi uvedbo nove informacijske rešitve – sistem VAL.

V magistrskem delu je opis obstoječega in predlaganega procesa prikazan tudi v obliki procesnega diagra (Bizagi Modeler). Uporabili smo naslednje simbole in barve:

	Začetek procesa		Čakanje
	Potek procesa		Zaključek procesa
	Vhodna/izhodna dokumentacija aktivnosti		Dokument
	Aktivnost		Aplikacija
	Podaktivnosti združene v eno aktivnost		Pojasnilo
	Odločitev		

Legenda barv:



Sprejemni postopek



Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev



Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev



Postopek odpusta ali premestitve

3.2 Analiza obstoječih procesov

Obravnavo uporabnikov v Centru se razlikuje glede na uporabnikovo **motnjo**:

- zmerna, težja in težka motnja v duševnem razvoju ali
- pridobljena možganska poškodba

ter glede na uporabnikovo **dopolnjeno starost**, kar pogojuje tudi Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR), Ur. l. RS, št. 69/2004-UPB, 101/2007-odl. US, 90/2011-odl. US, 84/2012-odl. US, 82/2015-odl. US, 15/2017-DZ, 30/2018-ZSVI.

Proces obravnave uporabnikov se deli na štiri starostne skupine:

- predšolski otroci do dopolnjenega 6. leta,
- otroci in mladostniki do dopolnjenega 18. leta,
- mladostniki in mlajši odrasli od 18. do 26. leta ter
- odrasli nad dopolnjenim 26. letom.

V praksi se procesi obravnave skupin otrok, mladostnikov in mlajših odraslih do dopolnjenega 26. leta starosti bistveno ne razlikujejo. V dopoldanskem času so otroci do dopolnjenega 6. leta vključeni v predšolski program, svoje šolanje pa nadaljujejo z vključitvijo v šolski program, ki obvezno traja do dopolnjenega 18. leta. Pri teh letih gre zgoj za starostno ločnico, ki jo predpisuje ZUOPP-1, ki navaja, da določbe omenjenega zakona veljajo izjemoma tudi za izobraževanje polnoletnih oseb nad 21. letom starosti do vključno 26. leta starosti za osebe, ki so vključene v Posebni program izobraževanja in usposabljanja za življenje in delo (ta je del Posebnega programa za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju). Osebe nad dopolnjenim 26. letom starosti se nato v dopoldanskem času praviloma vključujejo v VDC.

Center je izvajalec različnih storitev (poglavje 3), znotraj katerih izvaja posamezne programe. Uporabnike vključujejo v različne programe, glede na tip motnje, starost ter **obliko (bivanja) varstva** (tj. dnevno varstvo, institucionalno varstvo). Oblike vključitve uporabnikov so:

- dnevna oblika izobraževanja otrok – predšolski program za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (izobraževanje);
- institucionalno varstvo otrok 16 ur – predšolski program za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in izobraževanje);
- dnevna oblika izobraževanja otrok, mladostnikov in mlajših odraslih – šolski program za otroke in mladostnike z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (izobraževanje);
- institucionalno varstvo otrok, mladostnikov in mlajših odraslih 16 ur – šolski program za otroke in mladostnike z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in izobraževanje);
- institucionalno varstvo odraslih 16 ur – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in zaposlitev v VDC);
- institucionalno varstvo odraslih 24 ur – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje);
- varstveno delovni center – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (zaposlitev v VDC);
- institucionalno varstvo odraslih 16 ur – osebe s pridobljeno možgansko poškodbo (bivanje in zaposlitev v VDC);
- varstveno delovni center – osebe s pridobljeno možgansko poškodbo (zaposlitev v VDC).

Predšolski in šolski programi so namenjeni otrokom, mladostnikom in mlajšim odraslim osebam. Predšolski, šolski program in institucionalno varstvo odraslih je mogoče izvajati tako, da uporabnik biva v eni od bivalnih enot Centra, lahko pa biva doma in vsakodnevno prihaja v šolo ali na delo.

Programi institucionalnega varstva odraslih in delo v VDC-ju so namenjeni odraslim uporabnikom. Odrasle osebe, ki so vključene v program zaposlitve v VDC-ju, lahko bivajo v eni od bivalnih enot Centra (šestnajsturno institucionalno varstvo). Štiriindvajseturno bivanje/institucionalno varstvo odraslih je namenjeno odraslim osebam, ki potrebujejo stalno zdravniško nego in niso zmožni opravljati samostojnega dela.

Varstveno delovni programi se izvajajo zgolj kot dnevna oblika vključitve. V varstveno delovni program VDC se vključujejo uporabniki, ki živijo doma ali drugje, izven enot Centra ali v kateri od enot za bivanje Centra, in prihajajo med delovniki na delo v eno od enot VDC. Center izvaja tudi kratkotrajne inčasne ter krizne sprejeme.

3.2.1 Ključne dejavnosti Centra

Na podlagi obstoječih programov Centra smo definirali ključne dejavnosti, ki jih Center izvaja za uporabnike, ter jih prikazali v tabelah 1 in 2.

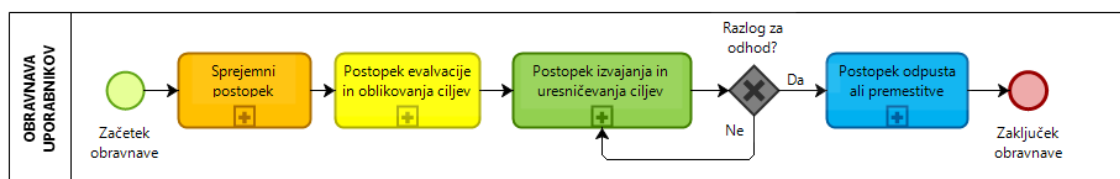
3.2.2 Osnovni proces obravnave uporabnikov

Osnovni proces obravnave uporabnikov je delno definiran že v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 45/2010, 28/2011, 104/2011, 111/2013, 102/2015, 76/2017, 54/2019, v katerem je zapisano, da »postopek izvajanja storitve zajema začetno informiranje, izvajanje postopka v zvezi s sprejemom, vsebinsko pripravo na sprejem upravičenca, podpis dogovora o izvajanju storitve in pripravo individualnega načrta, namestitvev in izvajanje storitve ter njeno prenehanje.«

V Centru se vse prepoznane ključne dejavnosti (tabeli 1 in 2) v grobem držijo enakega osnovnega procesa obravnave uporabnikov (slika 3), ki je sestavljen iz štirih glavnih korakov v letnem ciklu, in sicer:

- sprejemni postopek,
- postopek evalvacije in oblikovanja ciljev,
- postopek izvajanja in uresničevanja ciljev ter
- postopek odpusta ali premestitve.

Slika 3: Procesni diagram splošne obravnave uporabnikov



Vir: lastno delo.

Strokovne službe so v proces obravnave uporabnikov vključene različno, in sicer glede na vključenost uporabnika v enega od zgoraj prepoznanih procesov, glede na vpetost v posameznem podprocesu cikla ter glede na osebne potrebe in zahteve uporabnikov. Tako je za uporabnike do 26. leta močno vključena pedagoška služba, ki skrbi za VI-program otrok in mladostnikov, medtem ko sta za program oseb, starejših od 26 let, zadolženi služba izobraževanja in bivanja odraslih ter OE varstveno delovni center (v primeru, da je uporabnik vključen v delovni program). Druge strokovne službe se vključujejo glede na potrebe uporabnika, neodvisno od njegove starosti (socialna, psihološka in zdravstvena služba).

Tabela 1: Ključne dejavnosti Centra I

Nivo 1 – ključne dejavnosti	Nivo 2 – področja	Nivo 3 – podpodročja	Nivo 4 – programi
<p>Obravnava uporabnikov</p>	<p>Obravnava uporabnikov z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami</p>	<p>Predšolski program za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami</p> <p>Šolski program za otroke in mladostnike z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami</p> <p>Institucionalno varstvo odraslih oseb z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami</p>	<p>Dnevna oblika obravnave otrok – predšolski program za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (izobraževanje)</p> <p>Institucionalno varstvo otrok 16 ur – predšolski program za otroke z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in izobraževanje)</p> <p>Dnevna oblika obravnave otrok, mladostnikov in mlajših odraslih – šolski program za otroke in mladostnike z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (izobraževanje)</p> <p>Institucionalno varstvo otrok, mladostnikov in mlajših odraslih 16 ur – šolski program za otroke in mladostnike z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in izobraževanje)</p> <p>Institucionalno varstvo odraslih 16 ur – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje in zaposlitev v VDC)</p>

Vir: lastno delo.

Tabela 2: Ključne dejavnosti Centra II

Nivo 1 – ključne dejavnosti	Nivo 2 – področja	Nivo 3 – podpodročja	Nivo 4 – programi
	Obravnava uporabnikov s pridobljeno možgansko poškodbo	Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji za odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami	Institucionalno varstvo odraslih 24 ur – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (bivanje)
		Institucionalno varstvo odraslih oseb s pridobljeno možgansko poškodbo	Varstveno delovni – odrasle osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami (zaposlitev v VDC)
		Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji za odrasle osebe s pridobljeno možgansko poškodbo	Institucionalno varstvo odraslih 16 ur – osebe s pridobljeno možgansko poškodbo (bivanje in zaposlitev v VDC)
			Varstveno delovni – osebe s pridobljeno možgansko poškodbo (zaposlitev v VDC)

Vir: lastno delo.

3.2.2.1 Sprejemni postopek

Sprejemni postopki so opredeljeni z ZOPOPP za otroke do dopolnjenega 6. leta, z ZUOPP-1 za otroke od 6. do dopolnjenega 18. leta in v primeru nadaljevanja šolanja do dopolnjenega 26. leta ter s Pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, za odrasle osebe z dopolnjenim 26. letom starosti dalje. Center ima opredeljen tudi interni pravilnik o sprejemnem postopku (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič (brez datuma c)).

Vsakršna vključitev uporabnikov v Center se prične s sprejemnim postopkom, ki je glede na starost ter program vključitve nekoliko drugačen. Sprejemni postopek, kot ga prikazuje slika 4, je običajno enkratni dogodek, ki se lahko konča s sprejemom kandidata² in nadaljuje s postopkom oblikovanja ciljev ali pa z njegovo zavrnitvijo. V primeru, da želi uporabnik, ki je že vključen v šolski program Centra, nadaljevati z bivanjem ali delom v okviru Centra, mora iti ponovno skozi sprejemni postopek, saj ga ureja druga zakonodaja.

Prejeta podlaga za sprejem je najprej obravnavana s strani socialne službe, ki mora narediti uradni zaznamek o prejemu. Vsako podlago za sprejem nadaljnje dvakrat obravnava komisija za sprejem, odpust in premestitev (v nadaljevanju komisija), ki jo sestavlja mešana skupina delavcev strokovnih služb – strokovni vodja Centra, socialni delavec, vodja zdravstvene službe, lahko tudi drugi strokovni delavci. Komisija je med drugim zadolžena za ugotavljanje ustreznosti sprejema vseh kandidatov ter ugotavljanje pogojev za sprejem. Sprejemni postopek se lahko zaključi že po prvi obravnavi komisije, v primeru, da njeni člani sklenejo, da kandidat ni primeren za sprejem (ima drugo težavo ali bolezen, ki ni indikacija za sprejem v Center – otroci s pridobljeno možgansko poškodbo, težave v duševnem zdravju). V primeru izpolnjevanja osnovnih pogojev po prvi obravnavi na komisiji oziroma zaradi skopih informacij v primeru kandidata, katerega podlaga za vpis je odločba o usmeritvi ali sklep sodišča o napotitvi v zavod za usposabljanje, komisija uporabnika povabi na prvo srečanje.

Aktivnost prvega srečanja (sprejem socialnega delavca) je sestavljena iz več posameznih korakov, ki bistveno ne vplivajo na sam proces. Na prvem srečanju se strokovni delavci Centra prvič srečajo s kandidatom, namen sestanka pa je medsebojno spoznavanje, načrtovanje storitev, ki so potrebne za obravnavo kandidata, ter usklajevanje pričakovanj, ki bi jih lahko realizirali v Centru.

Na sestanku so prisotni kandidat, lahko starši oziroma zakoniti zastopniki, strokovni delavci Centra (socialni delavec, zdravstvena služba, lahko drugi) ter vodja predvidene enote ali

² V besedilu uporabljen izraz »kandidat«, zapisan v edninski slovnični obliki, označuje otroke, mladostnike ali odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami oziroma osebe s pridobljeno možgansko poškodbo, ki so v sprejemnem postopku, do trenutka, ko jih komisija sprejme v Center.

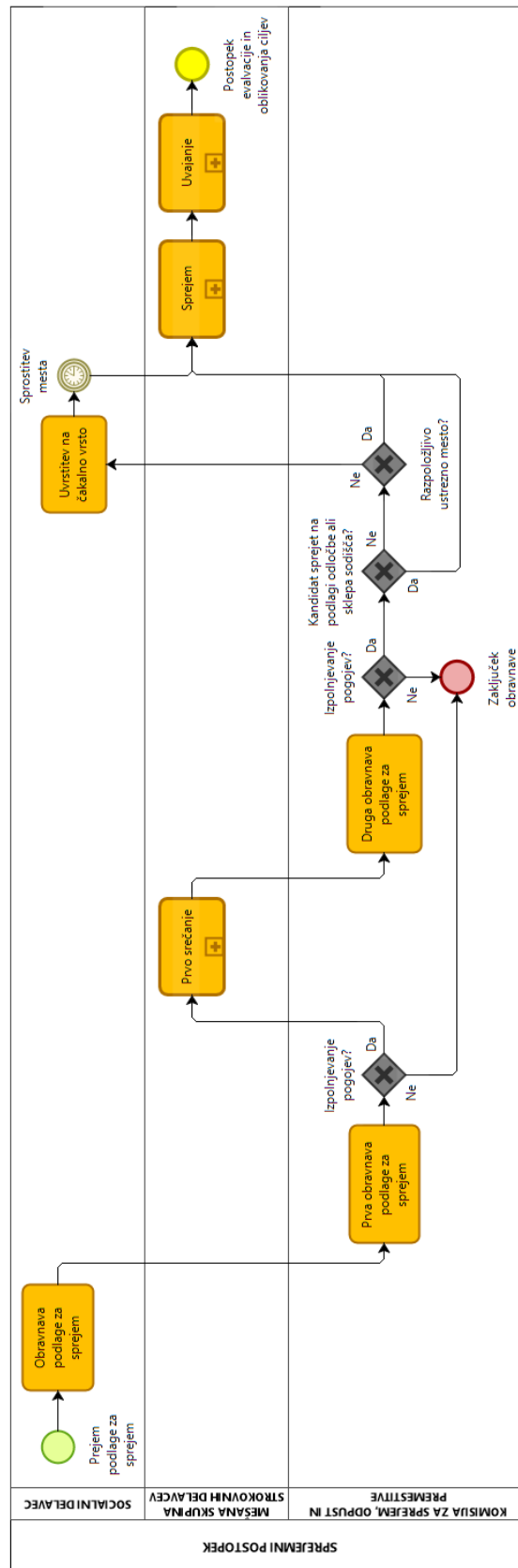
skupine. Na sestanek kandidat prinese zahtevano dokumentacijo, ki jo strokovni delavci Centra pregledajo, poleg tega pa dobijo prve vtise in informacije o kandidatu, na podlagi katerih se nato lažje odločijo o primerni vključitvi v posamezno enoto oziroma skupino ter o določitvi okvirnega načrta zdravstvenih obravnav.

Prvemu stiku sledi obravnava kandidata na drugi seji komisije, kjer se dokončno odloča o tem, ali je kandidat primeren za sprejem oziroma ali so zanj zagotovljeni pogoji za sprejem. Člani komisije v tem času že pridobijo dovolj podatkov o kandidatu, na podlagi katerih podajo svojo odločitev. V primeru, da komisija na podlagi popolne prošnje ugotovi, da kandidat izpolnjuje pogoje za sprejem in je upravičen do tovrstne storitve, sprejme sklep o sprejetju in določi datum sprejema. Prav tako vodje strokovnih služb obvestijo ostale enote znotraj Centra, o sprejemu uporabnika in o možnem datumu sprejema kandidata.

Sprejemni postopek se nato nekoliko loči, glede na to, ali je kandidat sprejet na podlagi odločbe o usmeritvi oziroma sklepa sodišča o napotitvi v zavod za usposabljanje ali na podlagi vložene vloge. V slednjem primeru je lahko kandidat uvrščen na seznam čakajočih za sprejem, če v Centru trenutno ni razpoložljivega ustreznega mesta. Seznam čakajočih za sprejem vodi socialna služba Centra in pri tem v skladu s predpisi upošteva vrstni red prispetja vlog, zdravstveno stanje kandidata in druge socialne razloge, ki lahko pomembno vplivajo na nujnost čimprejšnjega sprejema (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014). Do sprostitve ustreznega mesta v Centru je kandidat na seznamu čakajočih za sprejem, ko pa je v Centru na voljo ustrezno mesto, ga komisija obvesti o možnostih za sprejem in ga povabi, da se zgласi v Centru z namenom sklenitve dogovora. V primeru, da je bil kandidat sprejet na podlagi odločbe o usmeritvi oziroma sklepa sodišča o napotitvi v zavod za usposabljanje, mora Center po ZUOPP-1 najkasneje v roku 30 dni po dokončnosti odločbe izdelati za otroka s posebnimi potrebami individualizirani program, zaradi česar so tovrstni kandidati neposredno sprejeti v najkrajšem možnem času.

Uradni dan sprejema uporabnika v bivalno ali drugo skupino je aktivnost, sestavljena iz več posameznih korakov. Izvrši se na dan, ki ga je določila komisija, ali dan, ki je bil določen v sklenjenem dogovoru kot začetek izvajanja storitve. Takrat se uporabnik skupaj s starši oziroma zakonitim zastopnikom najprej zgласi pri socialni službi, kjer sta prisotni tudi zdravstvena služba (zdravnica) in vodja enote ali skupine. Na sestanku socialni delavec ponovno preveri, ali ima ažurne vse relevantne podatke o uporabniku, prav tako zdravnica ponovno preveri zdravstveno dokumentacijo uporabnika in v primeru določenih nezabeleženih posebnosti (kot so znaki nalezljivih bolezni, znaki alergij idr.) uporabnika pregleda. Po končanem preverjanju podatkov in pregledu stanja uporabnika jih vodja enote ali skupine pospremi do bivalne enote ali predšolske, šolske oziroma delovne skupine, kamor bo uporabnik vključen. Tam so prisotni pedagogi, varuhi ali delovni inštruktorji ter, v primeru vključitve v institucionalno varstvo, medicinska sestra. Uporabniku se predstavi enoto oziroma skupino, kamor bo vključen, in ostale uporabnike v njej, za kar poskrbi varuh ali delovni inštruktor, medtem pa se vodja enote oziroma skupine in medicinska sestra

Slika 4: Procesni diagram sprejemnega postopka



Vir: lastno delo.

(v primeru vključitve v institucionalno varstvo) pogovorijo s starši oziroma zakonitim zastopnikom o posebnostih in navadah uporabnika (tj. diete, posebnosti pri spanju ali odhodu na stranišče idr.) ter o medsebojnem sodelovanju. Po pogovoru se pripravijo informacije o uporabniku za službo zdravstvene nege, ki jih na posebnem obrazcu pripravita vodja doma in medicinska sestra v domu.

Sprejemu sledi obdobje uvajanja uporabnika v okolje Centra, pri čemer sodelujejo strokovni delavci programa(-ov), v katere(-ga) je uporabnik vključen, ter straši oziroma zakoniti zastopniki uporabnika s ciljem priprave na izdelavo individualnega programa ali osebnega načrta. V tem obdobju se uporabnika vključi v različne aktivnosti (kot so glasbeni krožek, dramske skupine, športne dejavnosti itd.), ki jih izvajajo v Centru, z namenom ugotoviti spretnosti in zanimanja uporabnika ter mu prilagoditi okolje za čim kakovostnejše bivanje. Prav tako mora biti novo sprejeti uporabnik pregledan s strani vseh relevantnih oddelkov zdravstvene službe v roku 30 dni, kar jim narekuje E-Qalin model upravljanja s kakovostjo, katerega imetnik je Center. V tem času vsak strokovni delavec zdravstvene službe opravi teste in preizkuse z uporabnikom, te podatke pa se nato uporabi pri določanju ciljev. Pri pregledih se prepozna še morebitne nove potrebe in pripomočke, ki bi jih uporabnik potreboval.

Sprejemni postopek se v celoti zaključi, ko je na vrsti postopek oblikovanja ciljev za uporabnika, to je praviloma najkasneje v roku 30 dni po dokončnosti odločbe oziroma po nastanitvi uporabnika v Centru.

Predšolski program

Celostno zgodnjo obravnavo otrok z rizičnimi dejavniki, ki nastanejo v nosečnosti, med rojevanjem ali takoj po porodu in bi lahko vplivali na kasnejši otrokov razvoj, ureja po novem ZOPOPP. Z omenjenim zakonom je določeno, da osebni zdravnik, drug zdravnik specialist, ki otroka obravnava, ali zdravnik specialist pediater v porodnišnici, v primeru slutnje motnje otroka, priporoči staršem obisk v centru za zgodnjo obravnavo. Tam otroka pregleda zdravnik specialist pediater, usmeri starše k posameznim strokovnim delavcem znotraj centra za zgodnjo obravnavo ter določi multidisciplinarni tim, ki na podlagi posameznih pregledov pripravi individualni načrt pomoči družini. V njem opredelijo primerno zdravstveno, socialno in pedagoško pomoč otroku in družini, poleg tega se lahko določi tudi zagotovitev fizične pomoči v socialno varstvenem zavodu ali drugi ustrezni ustanovi. Ker se v praksi ZOPOPP še ne izvaja v celoti in ni definirano, na kakšen način lahko starši predšolskega otroka vpišejo v socialno varstveni zavod, to trenutno poteka po ZUOPP-1, torej se izda odločba o usmerjanju, kar prejme tudi Center. Individualni načrt pomoči družini služi kot pomoč strokovnim delavcem izvajalca prilagojenega programa za predšolske otroke.

Šolski program

Usmeritev otrok in mladoletnikov s posebnimi potrebami ureja ZUOPP-1, ki določa, da je

za izdajo odločbe o usmeritvi zadolžen Zavod Republike Slovenije za šolstvo (v nadaljevanju ZRSS), na podlagi strokovnega mnenja komisije, ki ga pripravi komisija za usmerjanje, prav tako pod okriljem ZRSS. Podlaga za izdajo usmeritve otrok s posebnimi potrebami je upoštevanje njihovih potreb na telesnem, spoznavnem, čustvenem, socialnem področju ter posebnih zdravstvenih potrebah. Pri tem se upošteva otrokova dosežena raven razvoja, zmožnost za učenje in doseganje standardov znanja ter prognoza njegovega nadaljnjega razvoja. Komisija na podlagi ugotovljenega, v strokovnem mnenju, opredeli vrsto in stopnjo primanjkljaja, ovire oziroma motnje ter poda predlog njegove usmeritve v ustrezní program vzgoje in izobraževanja ali pa ugotovi, da usmeritev ni potrebna.

Po izdaji strokovnega mnenja komisije mora ZRSS pred izdajo odločbe o usmeritvi ugotoviti, ali VI-zavod, v katerega bo obravnavani otrok vključen, izpolnjuje pogoje za sprejem oziroma za izvajanje ukrepov, povezanih s posebnimi potrebami otroka. V ta namen ZRSS obvesti predlaganega izvajalca vzgojno-izobraževalnega zavoda (Center, v nadaljevanju VIZ) o izbranosti ter od njih zahteva potrditev izpolnjevanja pogojev, kar izpolni socialni delavec in podpiše direktor Centra. V tem koraku se Center prvič seznani z novim kandidatom.

ZRSS po prejemu strokovnega mnenja komisije za usmerjanje in potrditve izpolnjevanja pogojev s strani VIZ izda odločbo o usmeritvi. Z odločbo se uradno zabeleži vrsta programa in izvajalec vzgoje in izobraževanja, kamor bo otrok vključen, datum vključitve, prilagoditve pri učenju in druge povezane vsebine. V primeru, da ZRSS odloča o institucionalnem varstvu otroka v socialno varstvenem zavodu, izda odločbo o usmeritvi v soglasju s pristojnim centrom za socialno delo (v nadaljevanju CSD). Odločba mora biti izdana v roku 30 delovnih dni od prejema strokovnega mnenja, ki je lahko dopolnjeno, obrazloženo ali novo (ZUOPP-1). Končno odločbo o usmeritvi prejmejo starši oziroma zakoniti zastopniki otroka, CSD (v primeru njihovega vključevanja) ter Center, s čimer se sproži začetek sprejemnega postopka.

Starši otroka so po ZUOPP-1 dolžni v roku 15 dni od dokončnosti odločbe o usmeritvi, vključiti otroka v vrtec, šolo ali zavod.

Institucionalno varstvo odraslih in Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji

Postopek uveljavljanja pravice do institucionalnega varstva odraslih oseb oziroma vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji opredeljuje Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014. Postopek se v obeh primerih prične z vložitvijo vloge (prošnje) za sprejem, ki jo lahko vloži kandidat sam ali zanj to stori zakoniti zastopnik. V primeru, da uporabnik odda vlogo tako za institucionalno varstvo kot za delo v VDC-ju, mora kandidat oddati dve ločeni vlogi, vendar ju (interno) komisija obravnava skupaj. Center s kandidatom oziroma njegovim zakonitim zastopnikom ali skrbnikom sklène dogovor, s katerim se določijo vsa bistvena vprašanja izvajanja storitve, kot so vrsta oskrbe, začetek izvajanja, obseg, cena storitve in drugo (plačilne pogoje, primeri odpovedi dogovora). V primeru deljenega plačila

storitev (s strani tretje osebe) se mora drugi plačnik storitev tudi zavezati s podpisom dogovora.

3.2.2.2 *Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev*

Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev (slika 5) je ciklični dogodek, ki se zgodi praviloma enkrat letno. Začetek postopka je odvisen od tega, ali je uporabnik sprejet na novo ali pa je že predhodno vključen. V primeru, da je uporabnik nov, se postopek izvede praviloma v roku 30 dni od sprejema, kar narekujeta ZUOPP-1 in Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014. V tem obdobju mora Center (izvajalec storitev) izdelati individualiziran program, v primeru vključitve otrok, mladostnikov in mlajših odraslih, oziroma individualni načrt obravnave uporabnika, v primeru vključitve odrasle osebe. V primeru, da je uporabnik že vključen, pa se postopek praviloma izvede enkrat letno, ko je njegova obravnava ponovno na vrsti.

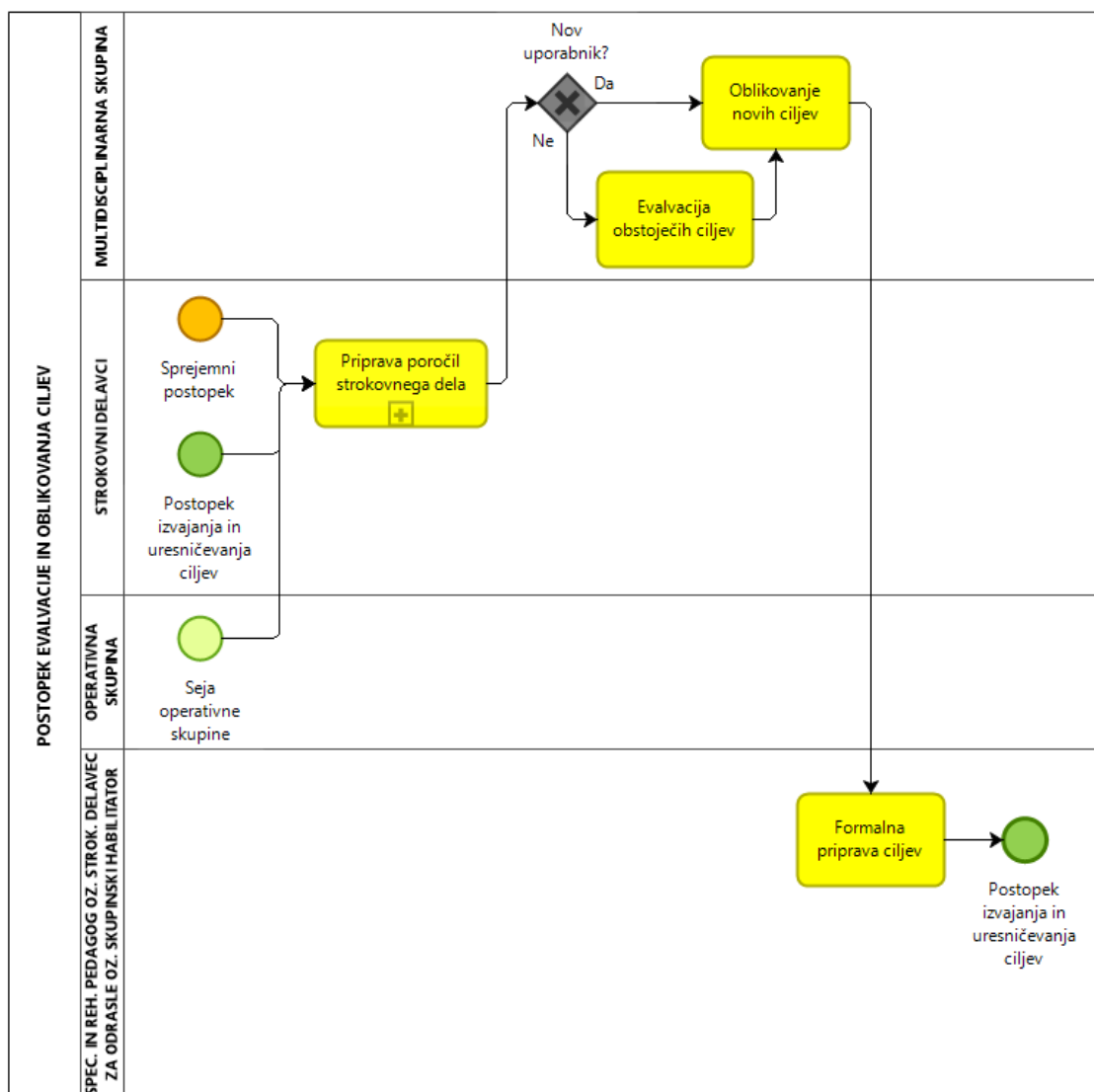
Za namen evalvacije in oblikovanja ciljev ima Center vzpostavljeno posebno skupino strokovnih delavcev, imenovano **multidisciplinarna skupina** (poglavje 2.1.5). Na tovrstnih skupinah se srečujejo strokovni delavci iz različnih strok, ki so ali bodo na kakršen koli način sodelovali pri obravnavi določenega uporabnika. Da lahko strokovni delavci ustrezno evalvirajo in/ali oblikujejo nove cilje uporabniku, morajo posameznika do sklica multidisciplinarne skupine predhodno obravnavati. Nove uporabnike strokovni delavci obravnavajo v času uvajanja (sprejemnega postopka) v Center, za obstoječe uporabnike pa so, ob koncu dogovorjenega obdobja, dolžni poročati o opravljenih doseženih ciljih, ki so bili postavljeni med letom. Na podlagi zapiskov posameznih pregledov, testov ter opazovanj strokovni delavci posameznih služb pripravijo poročila iz svojega področja obravnave, ki jih nato predstavijo na multidisciplinarni skupini.

V izrednih primerih se lahko začne postopek evalvacije in oblikovanja novih ciljev tudi na podlagi predhodne obravnave uporabnika na **operativni skupini** (poglavje 2.1.5), zaradi izrednih dogodkov ali večjih sprememb v zdravstvenem stanju uporabnika, kot so splošno slabšanje zdravstvenega stanja zaradi bolezni, pojava hujše oblike depresije, spremembe vedenja ipd. Operativni tim lahko na podlagi sklepa odloči, da je potrebna ponovna evalvacija in oblikovanje ciljev uporabnika in se ga nato obravnava na naslednji multidisciplinarni skupini.

Obravnava na multidisciplinarni skupini je različna in je odvisna od tega, ali je uporabnik že vključen v Center ali ne. Če je, se najprej evalvira njegove obstoječe cilje – strokovni delavci poročajo o doseganju ciljev med letom – ter na podlagi preteklih postavljenih ciljev doda nove oziroma nadaljuje z utrjevanjem že postavljenih ciljev. V primeru, da gre za prvo tovrstno obravnavo uporabnika, pa se zanj oblikujejo novi cilji, na podlagi obravnav v obdobju uvajanja.

Novo oblikovani cilji so cilji, za katere se predvideva, da jih bo uporabnik izpolnil v

Slika 5: Procesni diagram postopka evalvacije in oblikovanja ciljev



Vir: lastno delo.

prihajajočem letu. Doseganje in spreminjanje ciljev je odvisno od doseženih sposobnosti uporabnika, ki se lahko izboljšujejo, se ne spreminjajo ali se celo slabšajo. Zaradi zdravstvenih ali drugih težav uporabnika, lahko nekateri cilji ostanejo enaki tudi daljše obdobje (npr. 3 leta) ali pa se niti ne spreminjajo več.

Končni rezultat multidisciplinarnе skupine je zapisnik sestanka multidisciplinarnе skupine, v katerem se za posameznega uporabnika izoblikujejo cilji in oblike dela na posameznih področjih, strategije vključevanja v skupine, potrebne prilagoditve opreme in bivalnega prostora, časovna razporeditev dejavnosti idr.

Po sestanku multidisciplinarnе skupine je za formalno pripravo ciljev zadolžen posameznik, ki vodi obravnavo uporabnika znotraj posameznega programa, v katerega je uporabnik

vključen. V primeru otrok, mladostnikov ali mlajših odraslih, vključenih v predšolski ali šolski program, je za pripravo individualnega programa zadolžen specialni in rehabilitacijski pedagog razrednik, v primeru odraslih, ki so vključeni v program institucionalnega varstva odraslih oseb, je za pripravo osebnega načrta zadolžen strokovni delavec za odrasle ter v primeru odraslih, vključenih v program vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji za odrasle osebe, je za pripravo osebnega načrta za delo in zaposlitev zadolžen skupinski habilitator.

Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev se zaključi po tem, ko je formalno oblikovan dokument s cilji, in se začne postopek izvajanja in uresničevanja ciljev.

Predšolski in šolski program

V Centru ločijo dve vrsti oblikovanja ciljev v predšolskem in šolskem programu, in sicer **osebni vzgojno-izobraževalni načrt** (v nadaljevanju OVIN), ki je seznam timsko določenih ciljev, ki jih želijo doseči pri posameznem uporabniku v določenem vrtčevskem oziroma šolskem letu, ter **individualizirani program** (v nadaljevanju IP), ki je namenjen doseganju »življenjskih« ciljev uporabnika in ga soustvarja širši krog strokovnih delavcev, staršev in drugih zunanjih sodelavcev.

Za pripravo OVIN-a imenuje ravnatelj VIZ oziroma direktor socialno varstvenega zavoda **strokovno skupino**, ki jo sestavljajo strokovni delavci, ki so ali bodo sodelovali pri izvajanju vzgoje in izobraževanja (specialni in rehabilitacijski pedagogi, po potrebi tudi drugi strokovni delavci) in starši uporabnika. Za pripravo IP je v Centru zadolžena ista strokovna skupina kot za pripravo OVIN-a.

Na podlagi zapisnika sestanka multidisciplinarne skupine in ostale dokumentacije (predhodne obravnave, dodatne psihološke in zdravstvene dokumentacije idr.), opazovanj uporabnika ter zahtev Posebnega programa vzgoje in izobraževanja (Grubešič, 2014), strokovna skupina oblikuje OVIN za obravnavano leto, ki je namenjen izključno pedagoški obravnavi in predstavlja cilje za končno vrtčevsko potrdilo oziroma šolsko spričevalo ter za IP, ki je namenjen določitvi organizacije in izvedbe dodatne strokovne pomoči za premagovanje primanjkljajev, izvajanje svetovalnih storitev ter izvajanje učne pomoči (ZUOPP-1).

Za določanje ciljev na področju predšolskega programa Zakon o vrtcih (ZVrt), Ur. l. RS, št. 100/2005-UPB, 25/2008, 98/2009-ZIUZGK, 36/2010, 62/2010-ZUPJS, 94/2010-ZIU, 40/2012-ZUJF, 14/2015-ZUUFJO, 55/2017, navaja, da je za predstavitev izvedbe programov zadolžen vsak vrtec sam in mora v posebni publikaciji predstaviti programe, ki jih izvaja, njihove cilje, vsebine in metode dela.

Podlaga za določanje ciljev na področju šolskega programa je PPVI, ki celoten program deli na šest stopenj, in sicer na:

- obvezni del, ki traja devet let in vključuje prvo (I.), drugo (II.) in tretjo (III.) stopnjo – vsaka stopnja traja 3 leta (do 15. leta),
- nadaljevalni del, ki traja tri leta in vključuje četrto (IV.) stopnjo (do 18. leta),
- nadaljevalni del, ki traja osem let – raven Učenje za življenje in delo – in vključuje peto (V.) in šesto (VI.) stopnjo (od 18. do 26. leta).

PPVI (Grubešič, 2014) za vsako stopnjo določa učni načrt za posamezno področje, ta so za 1.–5. stopnjo: razvijanje samostojnosti, splošna poučenost, gibanje in športna vzgoja, glasbena vzgoja, likovna vzgoja ter delovna vzgoja. V 6. stopnji so vključena področja: splošna znanja, razvijanje in ohranjanje samostojnosti, ustvarjalna znanja, šport in rekreacija, dejavnosti prostega časa, dejavno državljanstvo, intimno življenje in spolnost ter delovne in zaposlitvene tehnike. Zaradi pogostih dodatnih motenj, primanjkljajev in ovir uporabnikov pa OVIN vključuje tudi vključenost v terapevtske programe, kot so snooezelen, logopedski, delovno-terapevtski, fizioterapevtski in drugi.

Kot določa ZUOPP-1, mora IP vsebovati organizacijo in izvedbo vseh oblik dodatne strokovne pomoči, cilje in oblike dela na posameznih VI-področjih, strategije vključevanja otroka s posebnimi potrebami v skupino, potrebne prilagoditve pri preverjanju in ocenjevanju znanja, doseganju standardov in napredovanju, uporabo prilagojene in pomožne izobraževalne tehnologije, izvajanje fizične pomoči (po potrebi), izvajanje tolmačenja v slovenskem znakovnem jeziku, prehajanje med programi ter potrebne prilagoditve pri organizaciji, časovno razporeditev pouka in veščine za čim večjo samostojnost v življenju (prilagoditvene spretnosti) ter načrt vključitve v zaposlitev.

Konec šolskega leta (junija) se opravi evalvacija ter postavljanje novih ciljev OVIN in IP za prihodnje šolsko leto. PPVI (Grubešič, 2014) narekuje, da je ocenjevanje opisno, kamor se opisuje dosežke, v smislu napredovanja učenca po posameznih področjih, o vseh usvojenih znanjih, spretnostih in veščinah, ki jih je pridobil v ocenjevalnem obdobju. Ocenjevanje za OVIN razrednika beležita na način doseganja posameznih ciljev v učnem načrtu, kjer se uporablja tri stopenjska ocenjevalna lestvica: (1) opravil, (2) ni spremembe ter (3) ni usvojil znanja ali spretnosti. Za vsak cilj se dopiše še posebnosti, če so se pojavile pri izvajanju ter predloge za naslednje šolsko leto.

Uspešno zaključeno obvezno šolanje se za učenca konča, ko na vsaki od prvih treh stopenj osvoji zahtevane spretnosti in znanja. Z opravljenim učenjem in izobraževanjem na posameznih nadaljevalnih programih pa učenec dobi zaključno potrdilo z opisom doseženih ciljev posamezne stopnje in smernicami za njegov nadaljnji razvoj. Na zadnji stopnji PPVI – Učenje za življenje in delo – pa učenec prejme zaključno potrdilo z oceno dosežene stopnje, opisom njegovega znanja ter smernice za njegovo uspešno vključitev v življenje in delo. S tem se tudi zaključi šolanje po PPVI, uporabnik pa običajno nadaljuje delo v VDC ali drugih vključitvenih programih.

Institucionalno varstvo odraslih

Po Pravilniku o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, je Center za vsakega uporabnika dolžan izdelati **individualni načrt obravnave uporabnika** (v nadaljevanju osebni načrt, ON), ki mora vsebovati najmanj navedbo storitev, v katere je uporabnik vključen. Ker na področju institucionalnega varstva odraslih še ni izoblikovan nacionalni program, ki bi definiral programe in cilje dela za tovrstno populacijo, je Center izdal lastno publikacijo Priročnik aktivnosti vseživljenjskega učenja (Parazajda in drugi, 2000) in interni Priročnik aktivnosti bivanja (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2016). Publikacija in priročnik sta bila izdelana na podlagi preteklih izkušenj dela z odraslimi uporabniki v Centru, v njih pa so definirani primeri aktivnosti, ki jih lahko izvajajo strokovni delavci z uporabniki, vsebine, metode in oblike dela, sredstva in pripomočki ter posamezni cilji, ki jih pri izvedbi aktivnosti dosegajo uporabniki. Na podlagi tovrstnih ciljev ter spretnosti in interesov posameznika, se uporabnikom na multidisciplinarni skupini določi, v katere aktivnosti bodo vključeni tekom leta. Za določanje ciljev in formalno pripravo osebnega načrta so zadolženi strokovni delavci za odrasle, službe IVO (poglavje 3.2.3).

Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji

Na področju vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji se uporabnikom določajo cilji na podlagi internega pravilnika Program varstveno delovnega centra (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2002), v katerem so definirane enote VDC-ja in aktivnosti, ki se izvajajo znotraj posamezne enote oziroma novi delovni poklici (npr. igranje v gledališču, delo v frizerskem salonu). Za večino aktivnosti v internem pravilniku je izdelan zaposlitveni načrt, v katerem so navedeni zaposlitveni cilji, ki jih uporabnik izvaja na posamezni aktivnosti (delovnem mestu). Na podlagi tovrstnih ciljev ter spretnosti in interesov posameznika se uporabnikom na multidisciplinarni skupini določi, v katere aktivnosti bodo vključeni tekom leta. Mesečno nato vodja VDC-ja naredi razpored uporabnikov glede na aktivnosti, v katere so vključeni. Uporabnikom se prav tako naredi osebni načrt za delo in v njem določi načrtovane cilje. Za določanje ciljev in formalno pripravo osebnega načrta so zadolženi skupinski habilitatorji, OE VDC (poglavje 3.1.1).

Enota Mavrica

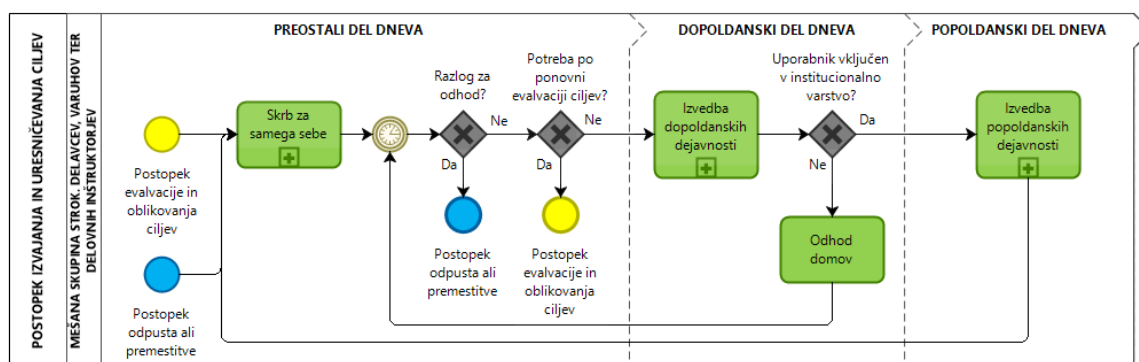
Pri novo sprejetih uporabnikih, vključenih v OE oseb s pridobljeno poškodbo možganov, se cilji spreminjajo hitreje kot pri uporabnikih z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami, saj je čas od nesreče premosorazmeren uspešnosti ponovnega izvajanja določene dejavnosti – tj. prej, ko bo uporabnik ponovno izvajal določeno dejavnost (npr. hoja, higiena, kuhanje) po nesreči, več je možnosti, da bo to ponovno znal izvajati samostojno.

3.2.2.3 Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev

Začetek postopka izvajanja in uresničevanja ciljev se začne po postopku evalvacije in oblikovanja ciljev, ko ima uporabnik že formalno izoblikovane cilje za prihajajoče ocenjevalno obdobje. V izrednih primerih se lahko postopek izvajanja in uresničevanja ciljev ponovno nadaljuje za že vključenega uporabnika, v primeru, ko je Komisija za sprejem, odpust in premestitev zavrnila njegovo prošnjo za odpust ali premestitev v postopku odpusta ali premestitve. V tem obdobju se za uporabnike spremlja njihovo uspešnost, glede na zastavljene cilje.

Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev (slika 6) traja celo leto, vendar se izvaja nekoliko različno, glede na to, ali je uporabnik vključen v dnevno obliko obravnave otrok, mladostnikov in mlajših odraslih oziroma varstveno-delovni program ali v enega od programov institucionalnega varstva. V prvem primeru uporabnik dnevno prihaja na aktivnost izvedbe dopoldanske dejavnosti in po njej enoto tudi zapusti (odide domov). V primeru, da je uporabnik (otrok ali odrasel) vključen v enega od programov institucionalnega varstva, pa v popoldanskem času nadaljuje z aktivnostjo izvedbe popoldanskih dejavnosti ter v preostalem delu bivanja v Centru, s čim bolj samostojno skrbjo za samega sebe.

Slika 6: Procesni diagram postopka izvajanja in uresničevanja ciljev



Vir: lastno delo.

Aktivnost izvedbe dopoldanskih dejavnosti zajema vključevanje uporabnika v vrtec, šolo ali VDC. V tem delu dneva se izvede največ dejavnosti za doseganje zastavljenih ciljev uporabnika, to so cilji po IP-ju in OVIN-u za otroke, mladostnike in mlajše odrasle, vključene v predšolski ali šolski program ali cilji po ON (za delo in zaposlitev) za odrasle osebe, vključene v varstveno-delovni program. Pri uporabnikih, ki so vključeni zgolj v aktivnost izvedbe dopoldanskih dejavnosti, je pomembno, da se že dosežene cilje nadaljnje izvaja tudi v domačem okolju. Staršem otrok, mladostnikov ali mlajših odraslih uporabnikov se naroči, katere cilje morajo izvajati tudi v popoldanskem delu dneva. Uporabniki, ki so vključeni v enega od programov institucionalnega varstva, imajo v popoldanskem delu dneva načrtovano aktivnost izvedbe popoldanskih dejavnosti, kar zajema obiskovanje interesnih dejavnosti (npr. pevski zbor, tečaj karateja, dramski krožek), dejavnosti prostega

časa (npr. obisk kina, športne tekme) ali obisk zdravnikov specialistov (npr. fizioterapija, terapevtsko usmerjeno jahanje). Aktivnost skrb za samega sebe dejansko traja neprestano skozi cel dan, čeprav je najbolj izrazit učinek ob jutranjem in večernem času, namenjen pa je učenju opravil iz vsakdanjega življenja (npr. samostojno umivanje zob, prhanje, kuhanje, pranje perila). S tem se povečujeta samozavest in neodvisnost uporabnika za samostojno življenje.

V obdobju dopoldanskih in popoldanskih dejavnosti izvajajo strokovne službe in enote svoje dejavnosti po vnaprej določenem urniku. Nekatere službe opravljajo svojo storitev pogosteje (dnevno ali večkrat dnevno), druge nekoliko manj (npr. enkrat tedensko) oziroma po potrebi ter si same določajo aktivnosti, ki jih bodo izvajale, sprotno ali po vnaprej določenemu programu. V vse programe Centra se vključujejo strokovni delavci, glede na področje, ki ga posamezni program potrebuje. Tako je npr. pedagoška služba vključena zgolj v predšolski in šolski program, služba izobraževanja odraslih pa zgolj v program institucionalnega varstva odraslih. Poleg različne vključenosti strokovnih služb se tudi varuhi in delovni inštruktorji vključujejo različno, glede na delo, ki ga opravljajo. Varuhi so (navadno) vključeni v vse programe institucionalnega varstva, delovni inštruktorji pa v vse varstveno-delovne programe.

V postopku izvajanja in uresničevanja ciljev vsak strokovni delavec hrani lastno pridobljene podatke (zapiski in testi) o dejavnostih in rezultatih, ki jih je izvedel. Do določenega deljenja podatkov pride zgolj ustno in neformalno ter v času predaj služb med varuhi in med medicinskimi sestrami, saj si te, zaradi specifičnosti delovnega mesta (neprestana prisotnost), beležijo opravljeno delo in posebnosti (npr. vedenjske težave) pri obravnavi uporabnikov tekom delovne izmene. Različno je beleženje opravljenih ciljev, tako si npr. služba zdravstvene nege beleži vsa stanja uporabnika tekom dneva – začetno stanje in spremembe oziroma posebnosti (kot so epileptični napadi), na podlagi teh podatkov pa naredi zdravstvena služba končno analizo o zdravju uporabnika.

Med postopkom izvajanja in uresničevanja ciljev se izvajajo tudi različna srečanja uporabnikov, zakonitih zastopnikov in delavcev Centra. Za otroke, mladostnike in mlajše odrasle se izvajajo letne govorilne ure vsak mesec ter roditeljski sestanki, ki so določeni z letnim (šolskim) koledarjem. Za odrasle uporabnike se med letom omogočijo razgovori med zakonitim zastopnikom in določenim strokovnim delavcem, s katerim bi se radi srečali, ter se organizirajo letna srečanja svojcev oziroma zakonitih zastopnikov. Operativne skupine se (za vse uporabnike) izvajajo po potrebi med letom, če se pri uporabniku zgodi občutna sprememba (na boljše ali na slabše), ali če se zgodi izreden dogodek, ki vpliva na posameznega uporabnika.

Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev se lahko zaključi, ko je za uporabnika potrebno evalvirati in ponovno oblikovati (nove) cilje ali v primeru, ko pride do okoliščin za odpust oziroma premestitev uporabnika.

Predšolski in šolski program

V IP-ju je izdelan urnik za posameznega uporabnika (od ponedeljka do petka), ki vključuje šolski in zdravstveni program ter seznam obravnav (aktivnosti), v katere je uporabnik vključen, s časovno opredelitvijo. Bistveni del IP-ja je tudi sodelovanje z družino uporabnika, pri čemer se spodbuja starše oziroma zakonite zastopnike, da se v čim večji meri vključijo v pripravo in evalvacijo IP-ja.

Izvajanje ciljev je mogoče razdeliti na tri večje dejavnosti:

- šolski program – se izvaja na podlagi učnih načrtov posameznih področij PPVI, glede na stopnjo, v katero je uvrščen uporabnik/učenec. Vsak uporabnik je uvrščen v šolsko skupino, kamor sta dodeljena dva izvajalca (specialna pedagoga) razrednika;
- zdravstveni program – se razlikuje glede na uporabnika in je prilagojen njegovi vrsti ovir, motenj in primanjkljajev. Po kreiranju IP-ja se prične obdobje operativnega izvajanja dorečenih terapij in nege. Vsi oddelki zdravstvene službe izvajajo svoje dejavnosti po vnaprej določenem urniku. Oddelek zdravstvene nege izvaja svojo storitev najpogosteje, in sicer dnevno oziroma večkrat dnevno. V domovih so prisotne medicinske sestre, ki izvajajo redne preglede (od ponedeljka do petka) in se sprotno odločajo o potrebnih aktivnostih, ki jih bodo izvedle z uporabnikom ta dan. Te aktivnosti beležijo v tabelo temeljnih življenjskih aktivnosti. Ostali oddelki izvajajo storitve glede na dorečen urnik za posameznega uporabnika npr. dvakrat tedensko. Vsak oddelek hrani svoje zapiske o izvedenih terapijah in negah.
- sodelovanje z družino – način in oblika sodelovanja je odvisna od tega, v kakšno storitev je vključen uporabnik. Z družino se dogovori o načinu sodelovanja, ki je odvisno tudi od starosti otroka ali družinskega člana (če niso starši, lahko tudi rejnik, posvojitelj ...). Družina včasih potrebuje terapevtsko svetovanje ali podporo, včasih pa samo občasno vodenje in svetovanje.

3.2.2.4 Postopek odpusta ali premestitve

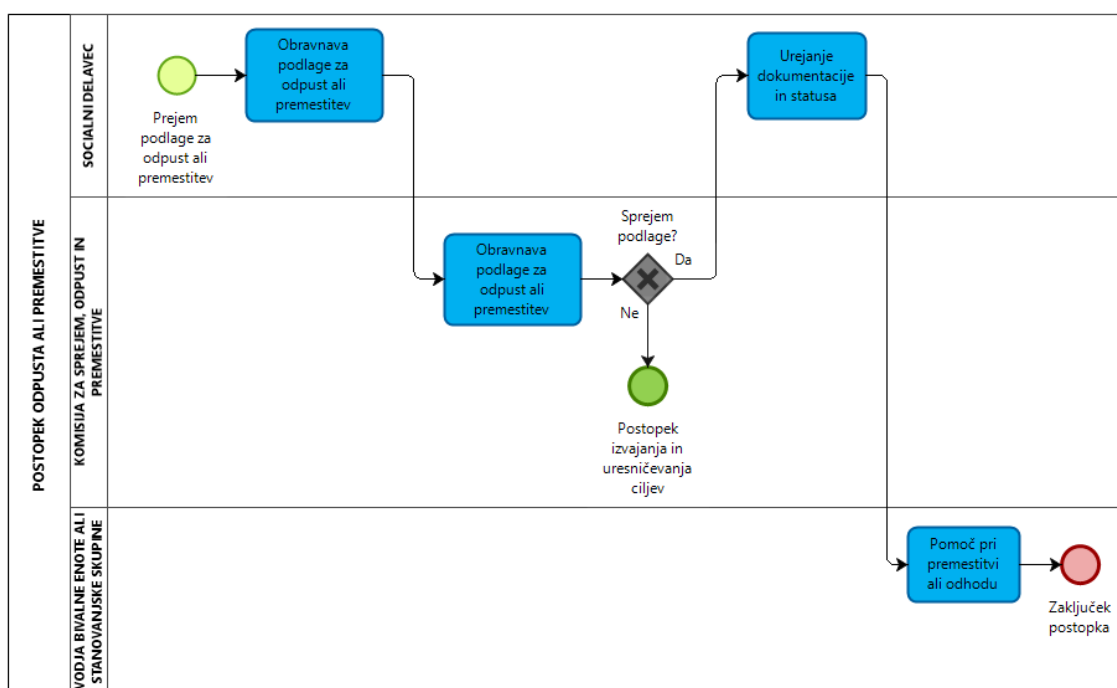
Zaradi zakonskih določil ter splošne narave dela je izvedba cikla oskrbe uporabnikov časovno opredeljena kot letni cikel, iz katerega lahko uporabnik izstopi v vsakem trenutku. Izhodni proces (slika 7) se v grobem deli na odpust ter premestitev, pri čemer se premestitev lahko zaključi s premestitvijo znotraj Centra (v drugo enoto ali program) ali v drugo ustanovo, odpust pa z odhodom uporabnika iz Centra, ki gre lahko domov ali k drugemu izvajalcu. Glavna določila postopka odpusta in premestitve so opredeljena s Pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014. Ne glede na razlog odhoda ali premestitve obstaja v Centru postopek, po katerem se le-ta izvede.

Razlogi za začetek postopka so lahko življenjska sprememba uporabnika (npr. dopolnitev določene starosti), osebna želja (npr. zaposlitev v VDC-ju), potreba (npr. neizpolnjevanje

zahtev Centra) ali drugi zunanji dejavniki (npr. smrt). Pobudniki začetka postopka so lahko (1) uporabnik oziroma zakonit zastopnik, (2) zavod ali (3) socialna služba Centra. Oba postopka premestitve in odpusta se začneta na željo uporabnika oziroma zakonitega zastopnika v primerih:

- ko uporabnik doseže določeno starost in je zaradi te življenjske spremembe potreben ponoven vpis v institucionalno bivanje, VDC ter
- na predlog uporabnika oziroma zakonitega zastopnika o premestitvi oziroma odpustu, zaradi npr. neizpolnjevanja medsebojnega dogovora Centra, želje po vključitvi v drugo bivalno ali delovno enoto.

Slika 7: Procesni diagram postopka odpusta ali premestitve



Vir: lastno delo.

Postopek se lahko začne tudi na pobudo zavoda, v primerih:

- ko je operativni tim, ki obravnava uporabnika, zaradi hujših kršitev hišnega reda in zlorabe prepovedanih substanc ali kršitev oziroma neizpolnjevanja sklenjenega dogovora sklenil, da mora uporabnik oditi iz Centra;
- ko je zaradi spremenjenih potreb pri izvajanju storitve uporabnika potrebno premestiti v drug zavod, ki izvaja storitev oziroma oskrbo, ki jo uporabnik potrebuje (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, 29. člen);
- ko je zaradi smrti uporabnika sprejeta odločba o prekinitvi medsebojnega dogovora.

Sprožilec za začetek postopka je podlaga za odpust ali premestitev, ki je lahko:

- vloga na pobudo uporabnika ali zavoda;
- sklep operativnega tima oziroma socialne službe;
- odločba sprejeta s strani Centra (socialni delavec) v primeru smrti uporabnika.

3.2.3 Popis podatkov in dokumentacije v procesu

Po Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 45/2010, 28/2011, 104/2011, 111/2013, 102/2015, 76/2017, 54/2019, v 8. členu, je Center, v primeru institucionalnega varstva uporabnikov, dolžan voditi dokumentacijo o vključenih osebah ter o delu strokovnih delavcev in sodelavcev. Pravilnik prav tako določa, da dokumentacija o vključenih osebah obsega osebni list, dogovor o izvajanju storitve, individualni načrt, evidence o strokovnih in specialističnih obravnavah in drugo dokumentacijo ter da dokumentacija o delu strokovnih delavcev in sodelavcev obsega individualne programe obravnav, poročila o spremljanju in uresničevanju obravnav, pregled supervizijskih obravnav ter drugo dokumentacijo.

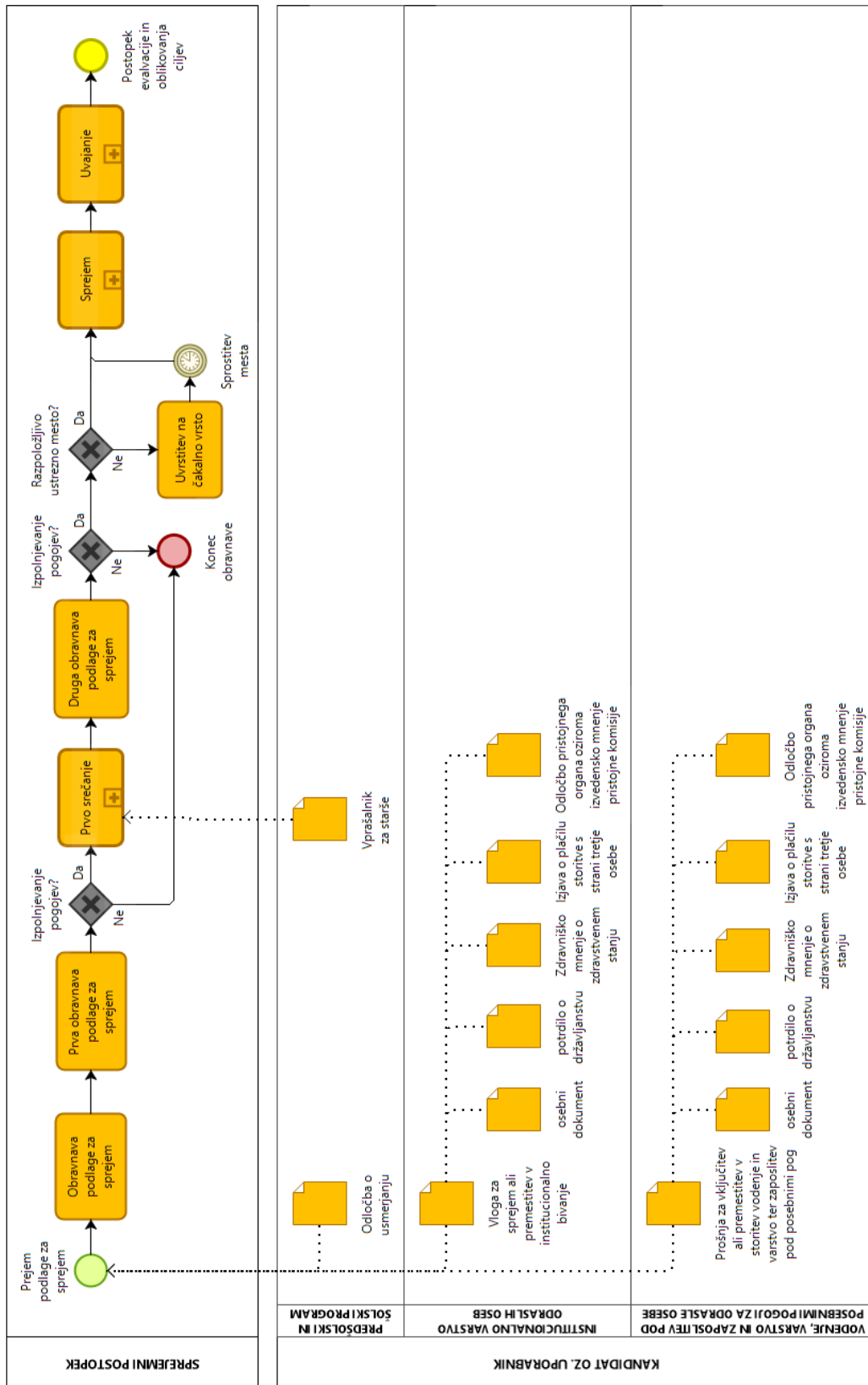
Za namen digitalizacije procesa oskrbe uporabnikov je bilo potrebno analizirati obstoječo dokumentacijo – jo identificirati, ugotoviti, kje v procesu se uporablja, prepoznati, ali je to vhodna ali izhodna dokumentacija v posamezno aktivnost ter kdo izpolni, kreira ali posreduje posamezno dokumentacijo. V nadaljevanju je predstavljena analiza dokumentacije po posameznih korakih osnovnega procesa oskrbe uporabnikov. Slike, ki jih prikazujemo v nadaljevanju, prikazujejo v zgornjem delu proces posameznega koraka oskrbe uporabnikov in v spodnjem delu posamezne akterje Centra oziroma uporabnike ter dokumentacijo, ki je obravnavana v procesu. Dokumentacija je postavljena v linijo posameznega akterja, ki bodisi kreira, izpolni ali posreduje dokumentacijo, in je povezana s prekinjeno črto v ali iz posamezne aktivnosti, kar ponazarja, ali gre pri posamezni aktivnosti za vhodno ali izhodno dokumentacijo.

3.2.3.1 Sprejemni postopek

Sprejemni postopek se začne s prejemom podlage za sprejem (sliki 8 in 9), ki je lahko:

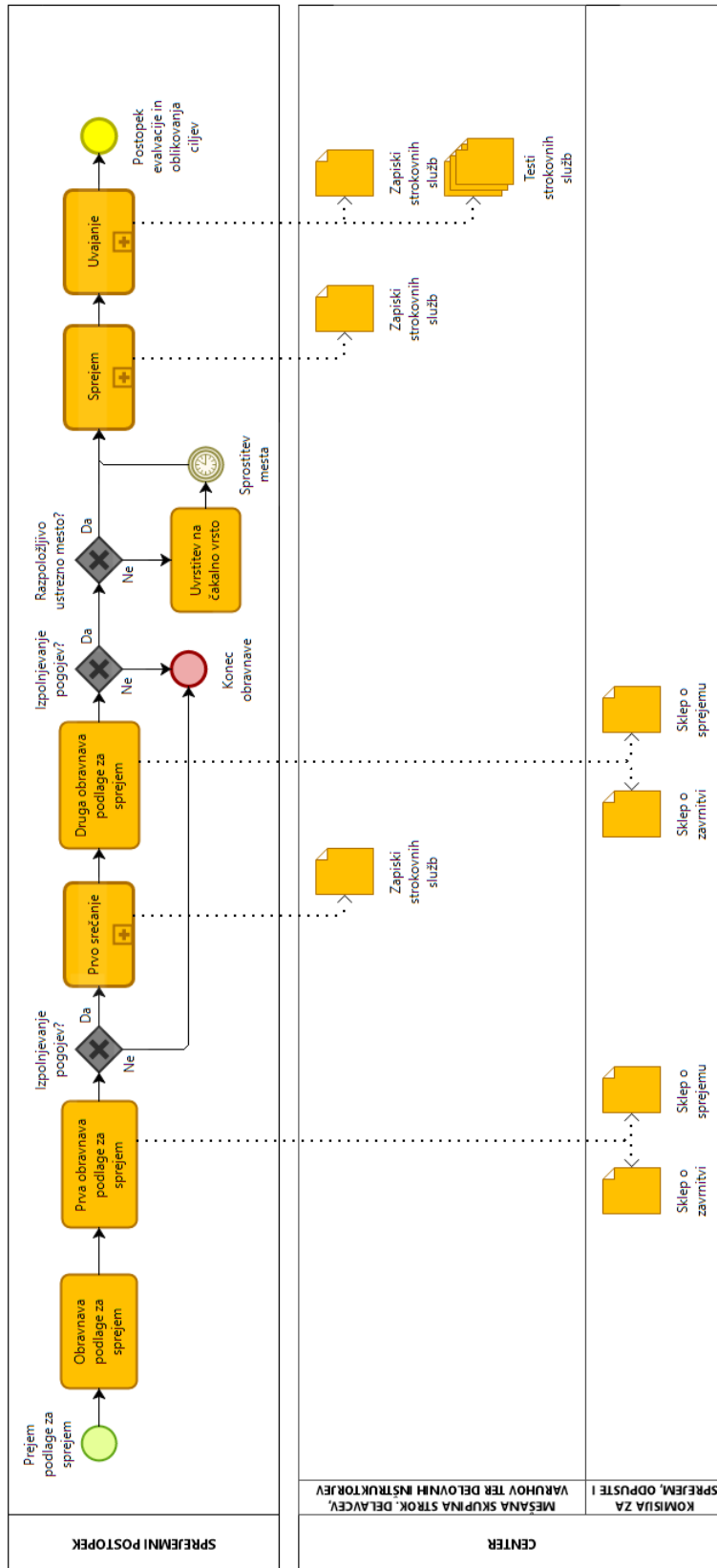
- *odločba o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami* – odločbo izda ZRSS v standardni obliki in je osnova za vključitev predšolskih in šoloobveznih otrok v dnevno ali institucionalno obliko bivanja;
- *prošnja za sprejem ali premestitev v institucionalno varstvo* – obrazec je na spletni strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in ga vložijo kandidati/uporabniki oziroma zakoniti zastopniki za sprejem ali premestitev v institucionalno varstvo odraslih oseb;

Slika 8: Prikaz dokumentacije v sprejemnem postopku I



Vir: lastno delo.

Slika 9: Prikaz dokumentacije v sprejemnem postopku II



Vir: lastno delo.

- *prošnja za vključitev ali premestitev v storitev vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji* – obrazec je na spletni strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in ga vložijo uporabniki oziroma zakoniti zastopniki za sprejem ali premestitev v VDC;
- *sklep sodišča o napotitvi v zavod za usposabljanje* – (Ministrstvo za pravosodje RS, brez datuma) napotitev po sklepu sodišča, zaradi storitve kaznivega dejanja.

Pri prejemu odločbe o usmerjanju otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, ki jo izda ZRSS, Center prejme skope podatke o kandidatu, zato sami povabijo na prvo srečanje starše skupaj z otrokom in tako pridobijo dodatne informacije, ki so potrebne za uspešno vključitev v Center. Socialni delavec predhodno kandidatu oziroma zakonitemu zastopniku pošlje vprašalnik za starše, ki ga prinesejo s seboj na srečanje. Če komisija za sprejeme, odpuste in premestitve sprejme otroka ali mladostnika, je potem s strani internih strokovnih služb (tj. oddelka zdravstvene nege, oddelka medicinske (re)habilitacije, oddelek primarnega in sekundarnega zdravstvenega varstva, psihološke službe idr.) opravljen pregled, na podlagi katerega nastanejo prvi zapiski o zdravstvenem stanju kandidata/učenca. O srečanju in kandidatovih obravnavah vsak strokovni delavec vodi lastno dokumentacijo.

Vlogam za vključitev v institucionalno varstvo ter vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji je potrebno priložiti tudi *osebni dokument* oziroma potrdilo o stalnem prebivališču in *potrdilo o državljanstvu, zdravniško mnenje o zdravstvenem stanju, izjavo o plačilu storitve s strani tretje osebe ter odločbo pristojnega organa* oziroma *izvedensko mnenje pristojne komisije*.

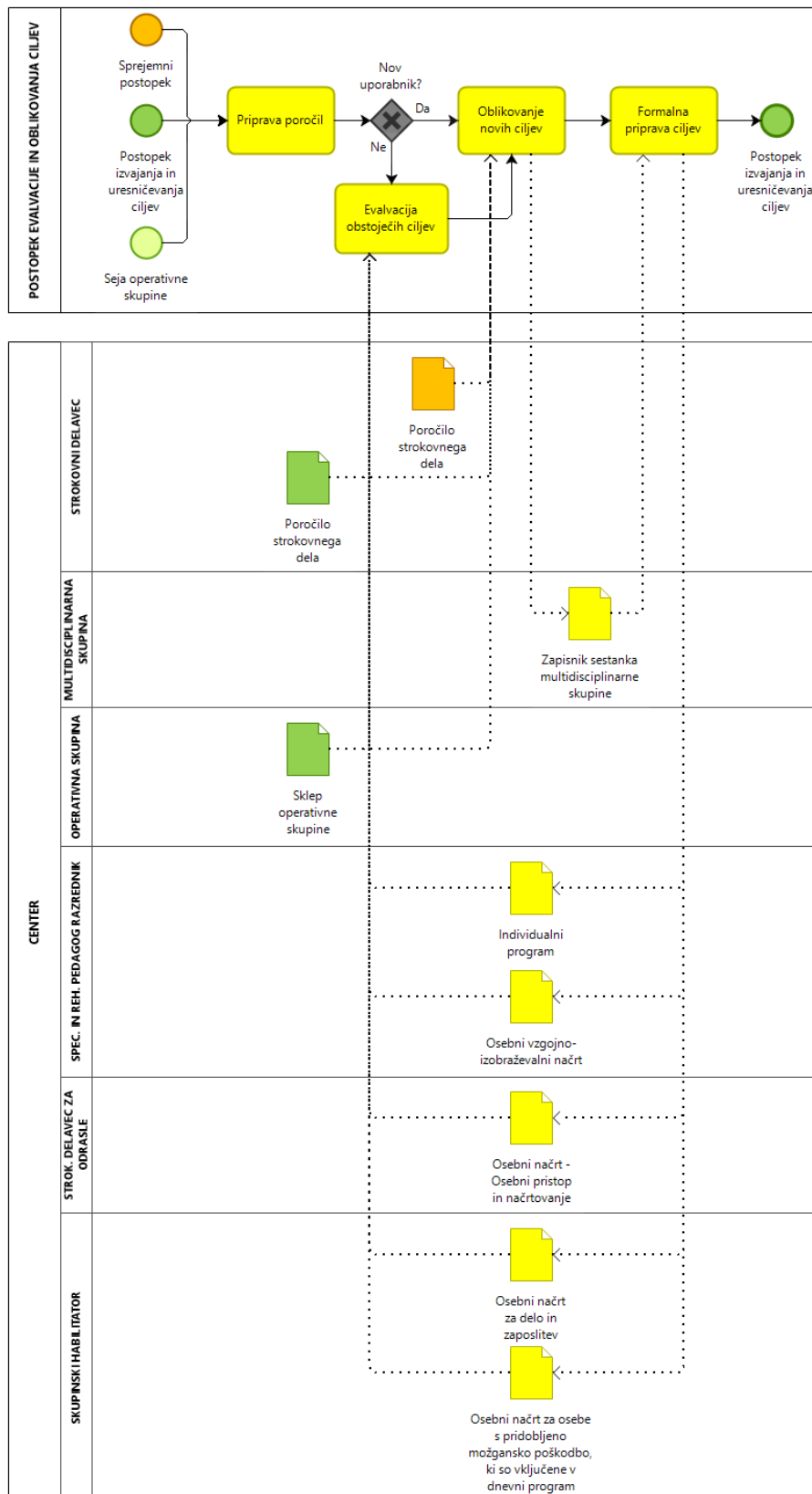
Komisija za sprejem, odpuste in premestitve vsakega uporabnika obravnava dvakrat na svojih sejah ter po Zakonu o splošnem upravnem postopku (ZUP), Ur. l. RS, št. 24/2006-UPB, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 8/2010, 82/2013, po vsaki seji za posameznega kandidata izda *sklep o sprejemu* ali *sklep o zavrnitvi*. S tem sklepom se uradno zabeleži odločitev komisije o sprejemu ali zavrnitvi vloge oziroma odločbe o usmerjanju.

V obdobju uvajanja je uporabnik vključen v različne programe in aktivnosti v Centru ter ima prve podrobnejše preglede, ki jih izvedejo strokovne službe. V tem obdobju varuhi, delovni inštruktorji ter strokovni delavci bodisi izdelujejo lastne *zapiske* bodisi izvajajo **teste** oziroma *preizkuse* navedene v koraku »postopek izvajanja in uresničevanja ciljev«. Nekatere strokovne službe imajo teste oziroma preizkuse prilagojene za sprejemni postopek (npr. delovno terapevtski pregled – novi sprejemi), druge izvajajo enake teste kot med letom.

3.2.3.2 Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev

V postopku evalvacije in oblikovanja ciljev mora Center novim uporabnikom oblikovati cilje v zakonsko določenem obdobju 30 dni. Multidisciplinarna skupina, ki je obravnavala uporabnika, oblikuje cilje na podlagi poročil posameznih strokovnih delavcev.

Slika 10: Prikaz dokumentacije v postopku evalvacije in oblikovanja ciljev



Vir: lastno delo.

V primeru oblikovanja ciljev za novega uporabnika v predšolskem ali šolskem programu je pridobljena dokumentacija zgolj *vprašalnik za starše* ter *odločba o usmerjanju*, vsa ostala podlaga za oblikovanje ciljev so *lastni zapiski* ter *testi* oziroma *preizkusi* strokovnih služb, opravljeni v obdobju uvajalnega obdobja (slika 10).

Pri vključitvi novih odraslih uporabnikov v institucionalno bivanje ali program vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, so pridobljena dokumentacija *priloge*, ki jih *določa vloga za sprejem ali premestitev* v bodisi institucionalno bivanje bodisi program vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji. Ostala podlaga za oblikovanje ciljev so *lastni zapiski* ter *testi* oziroma *preizkusi* strokovnih služb, opravljeni v obdobju uvajalnega obdobja.

Uporabnikom, ki niso na novo vključeni v Center, multidisciplinarna skupina najprej evalvira obstoječe cilje. Te so poleg *lastnih zapiskov* varuhov, delovnih inštruktorjev in strokovnih delavcev ter *testov* oziroma *preizkusov* strokovnih delavcev, opravljenih v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev, podlaga za oblikovanje novih ciljev. Uporabniki, ki so tega zmožni, izpolnijo tudi dokument *Vse o meni*, v katerem navedejo lastne potrebe, želje in navade, ki se nato upoštevajo pri oblikovanju novih ciljev.

Rezultat multidisciplinarne skupine je *zapisnik sestanka multidisciplinarne skupine*, v katerem so navedeni povzetki medletnih obravnav s strani posameznih strokovnih delavcev, varuhov in delovnih inštruktorjev kot tudi uporabnikov samih ter/ali zakonitih zastopnikov.

Na podlagi zapisnika ter sklepov multidisciplinarne skupine specialni pedagog/razrednik, za uporabnike v predšolskem in šolskem programu, ali skupinski habilitator, za odrasle uporabnike v programu institucionalnega bivanja in programu vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, pripravi formalno definirane cilje v obliki:

- *individualnega programa in osebno vzgojno-izobraževalnega načrta* za uporabnike v predšolskem in šolskem programu ter
- *osebnega načrta za delo in zaposlitev* za uporabnike, vključene v VDC (tudi za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo), in *osebnega načrta* za odrasle uporabnike v programu institucionalnega bivanja.

3.2.3.3 Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev

Največ dokumentacije se ustvari v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev (sliki 11 in 12), saj se ta izvaja dnevno in običajno ciklično traja eno leto, lahko tudi dlje.

Varuhi, ki so vključeni v programe institucionalnega varstva, si dnevno beležijo opravljeno delo in posebnosti pri obravnavi uporabnikov ter imajo zaradi specifičnosti delovnega mesta (dvoizmenski delovni čas) *dnevno predajo službe* naslednji izmeni. V tovrstne zapiske

navedejo dnevna opravila skupine ter morebitne posebnosti pri posameznemu uporabniku, do katerih je prišlo ta dan.

Delo delovnih inštruktorjev, ki sodelujejo pri programih vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, sicer ne zahteva obveznega beleženja, vendar si delovni inštruktorji občasno beležijo izvedene aktivnosti v dnevnu ter kateri uporabnik je bil zmožen izvajati posamezno aktivnost. Tovrstni podatki se beležijo v obliki *lastnih zapiskov*.

Oddelek zdravstvene nege, ki je vključen v vse predšolske in šolske programe in programe institucionalnega varstva, je dolžan voditi *dnevno predajo službe*. V zapiske navedejo začetno stanje (na kakšen način se lahko uporabnik prehranjuje ipd.), spremembe – napredek ali nazadovanje (če napreduje pri načinu hranjenja, močenje plenice) – ter morebitne zdravstvene posebnosti pri posamičnem uporabniku (epileptični napadi – kratkotrajni, večji/manjši, ali se ga da prekiniti, motnje prebave idr.). Med letom ne izvajajo testov.

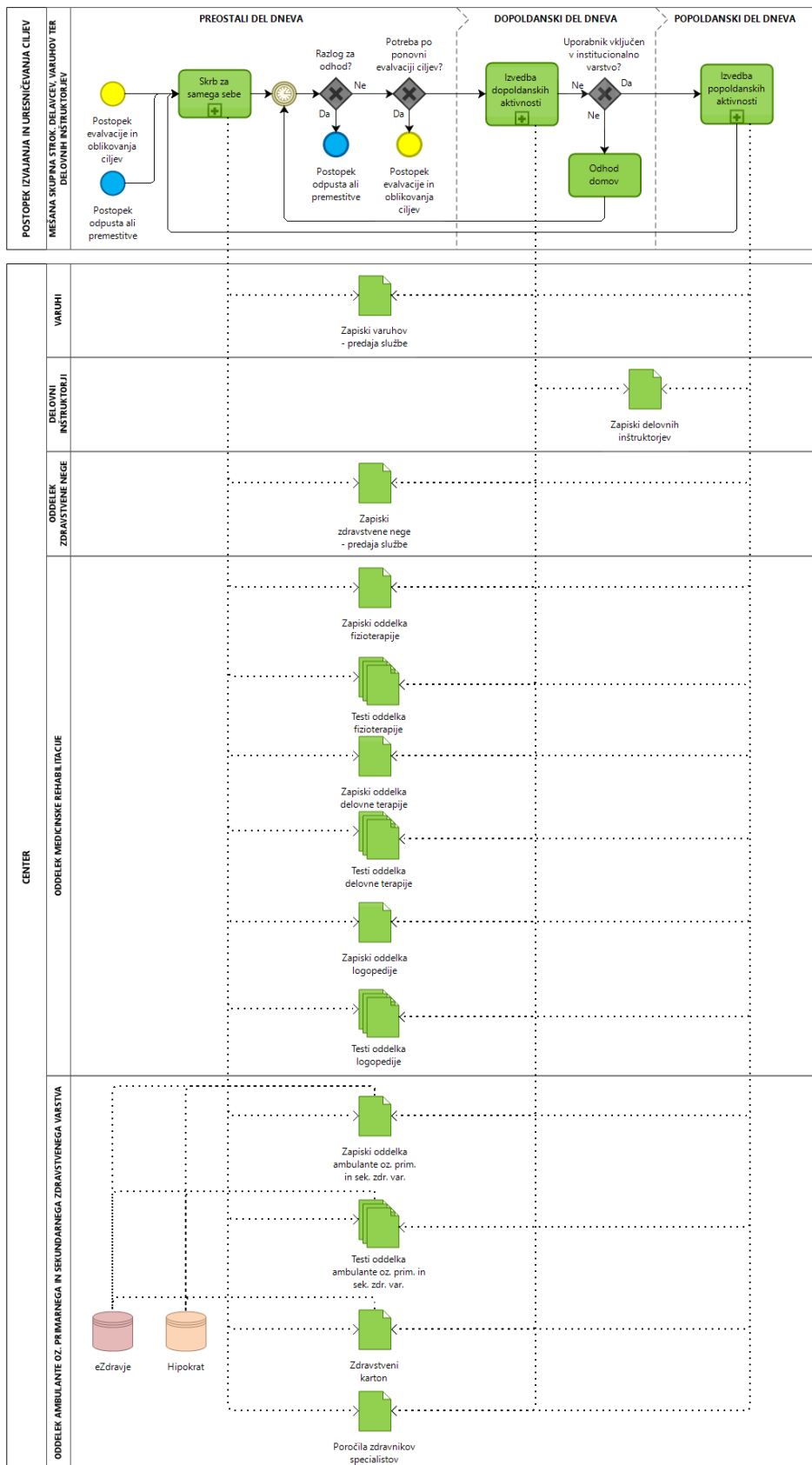
Delo oddelka medicinske rehabilitacije z vključenimi uporabniki je (običajno) med letom stalno, zato si fizioterapevti, delovni terapevti in logopedi beležijo opravljeno delo v obliki *lastnih zapiskov*. Pri izvedenih pregledih si pomagajo z raznovrstnimi *testi*, ki so razviti na posameznem področju. Običajno jih enkrat letno tudi formalno zabeležijo.

Oddelek ambulate oziroma primarnega in sekundarnega zdravstvenega varstva med letom opravlja sistematične in obdobjne preglede uporabnikov, kar formalno beleži v *osebni zdravstveni karton* posameznega uporabnika, neformalno pa vodi še *lastne zapiske*. Zbirajo se podatki in informacije o dosedanjem zdravljenju in zdravstvenem stanju, o analizah, preiskavah, pregledih, diagnozah, izdanih receptih in napotnicah idr. Pri pregledih lahko zdravnik izvede tudi namenske **teste**, kot so nevrološki testi. Poleg ambulate in primarnega zdravstvenega varstva uporabnike obravnavajo tudi zdravniki specialisti sekundarnega zdravstvenega varstva, ki na podlagi posameznega pregleda izdajo *poročilo*. Zdravstvena služba ima za svoje delo podprto informacijsko rešitev Hipokrat, svoje zaznamke pa je dolžna poročati tudi v portal eZdravje.

Stik med Centrom, uporabnikom in zunanjimi akterji v večini ureja socialna služba, ki si vsak klic ali obisk v zvezi z uporabniki, zunanjih akterjev beleži v *formalnih zaznamkih*. To formalno ureja ZUP. Socialna služba je prav tako zadolžena za beleženje osnovnih podatkov o uporabnikih v za to podprto informacijsko rešitev – Infotrade, v kateri vodi podatke o samih uporabnikih, zakonitih zastopnikih uporabnika, plačnikih storitev idr. in podatkih, ki se navezujejo na socialno delo. Poleg tega je socialna služba po ZUP zadolžena za izdajo odločb o sprejemu, odpustu in premestitvah.

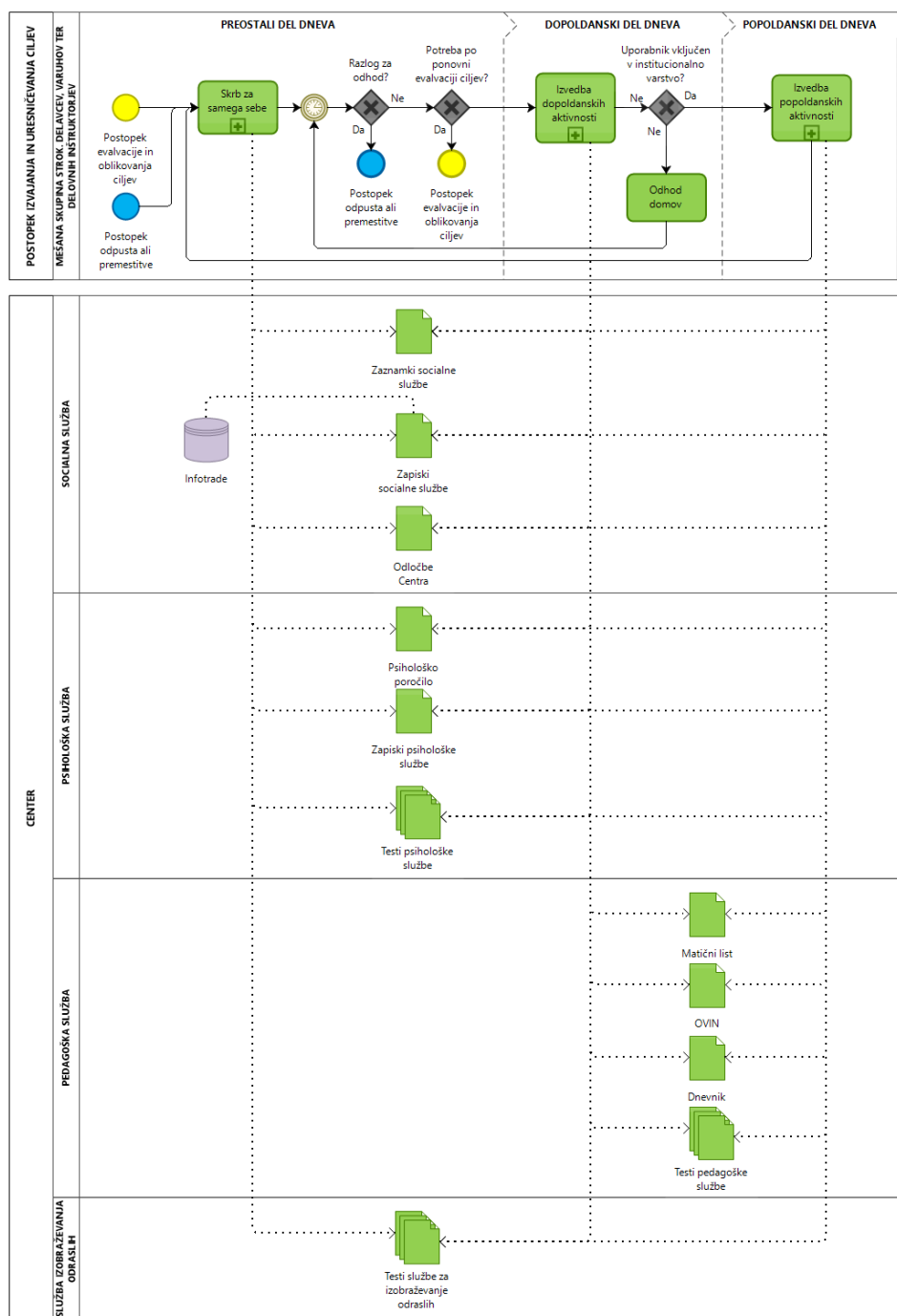
Psihološka služba med letom opravlja redne preglede s posameznimi uporabniki, pri čemer lahko uporabi tudi namenske *teste*, kot so WISC, BL test. Večino podatkov si psihologi beležijo v obliki *lastnih zapiskov*. V primeru, da je uporabnik napoten k psihologu preko zdravstvene službe, ali v primeru, da psiholog sam prepozna neobičajno vedenje ali počutje

Slika 11: Prikaz dokumentacije v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev I



Vir: lastno delo.

Slika 12: Prikaz dokumentacije v postopku izvajanja in uresničevanja ciljev II



Vir: lastno delo.

uporabnika, ga vključi v individualno obravnavo, na podlagi česar izda *psihološko poročilo* oziroma psihološko mnenje.

Pedagoška služba, ki je vključena v predšolske in šolske programe, je zavezana po Pravilniku o dokumentaciji v osnovni šoli, Ur. l. RS, št. 61/2012, 51/2013, voditi oziroma izdajati predpisano šolsko dokumentacijo.

Zaradi obsežnosti predpisane dokumentacije bomo omenili zgolj temeljno dokumentacijo, ki se navezuje na delo oddelkov in na učence. Evidenca o delu posameznega oddelka se vodi v *dnevniku*, kamor se vpisujejo podatki o učencih v oddelku, podatki o učiteljih, ki poučujejo v oddelku, podatki o dnevnem poteku VI-dela, realizacija ur idr. Kot temeljno evidenco ocenjevanja znanja učencev Center uporablja *OVIN*, ki služi kot redovalnica z opisnimi ocenami. V njem se, ob dosegu zastavljenega cilja ali ob koncu šolskega obdobja, z besedami izrazi, kako učenec napreduje in ali je dosegel zastavljene cilje oziroma standarde znanja v učnih načrtih. Specialni pedagogi uporabljajo kot merski instrument (*test*) zastavljenih ciljev obrazce po Gunzburgu ter AAMD, skalo adaptivnega vedenja, s katerimi določajo, ali je učenec dosegel cilj v celoti, delno ali pa ga ni. Poleg omenjenega Center vodi tudi *matični list* posameznega učenca od vstopa v šolo do končanja šolanja. Vanj se vpisuje podatke o učencu, njegovih starših, podatke o šolanju učenca, podatke o prestopih ali prešolanjih idr.

Področje delovanja oddelka izobraževanja odraslih je v strokovnem delu relativno novo in zato še dokaj nedefinirano. Trenutno še ni definirane dokumentacije, ki bi jo skupinski habilitatorji morali izpolnjevati, zato se večina dela beleži v obliki *lastnih zapiskov*. V stroki se pogosto uporablja enak merilni instrument (**test**) za merjenje zastavljenih ciljev kot v pedagoški sferi – to so obrazci po Gunzburgu ter AAMD skala adaptivnega vedenja.

3.2.3.4 Postopek odpusta in premestitve

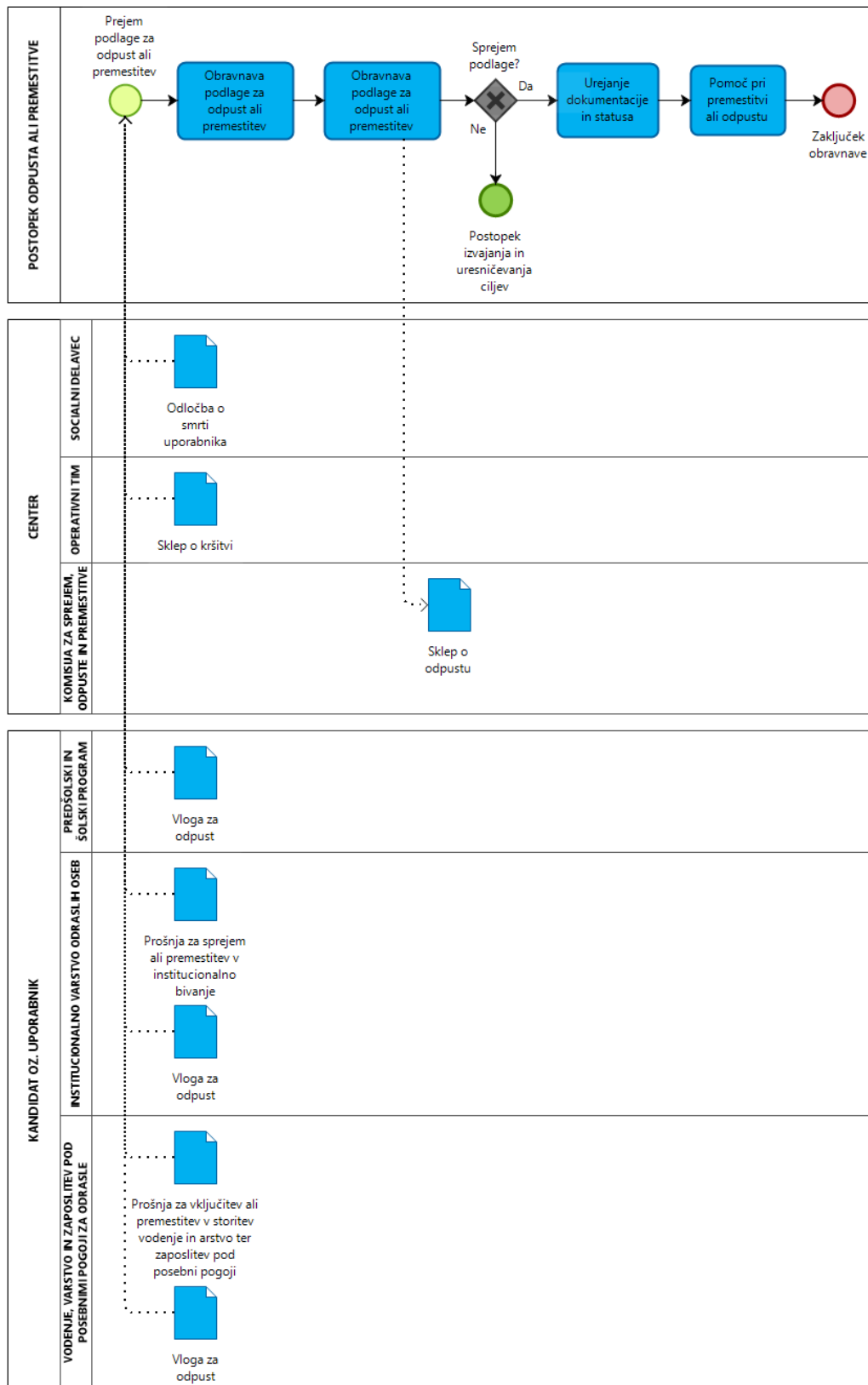
Postopek odpusta in premestitve se začne s prejemom podlage za odpust oziroma premestitev (slika 13), ki je lahko vložena s strani Centra:

- *odločba o smrti uporabnika* – izda socialni delavec Centra, v primeru, da uporabnik v Centru umre;
- *sklep o kršitvi* – izda Komisija za sprejem, odpust in premestitev, v primeru, ko na podlagi vse pridobljene dokumentacije oceni, da je zaradi kršitve in dogodkov iz vsakdanjega življenja posameznikov to najustreznejša rešitev;

ali s strani uporabnika:

- *vloga za odpust* – neformalizirana vloga, ki jo uporabnik oziroma zakoniti zastopnik vloži pri socialni službi, ko želi odpust iz katerega koli programa Centra;
- *prošnja za sprejem ali premestitev v institucionalno bivanje* – obrazec je standardiziran in enak vlogi za sprejem v institucionalno varstvo odraslih oseb. Vloži jo uporabnik oziroma zakoniti zastopnik v primeru, ko želi premestitev v programu institucionalnega varstva odraslih;
- *prošnja za vključitev ali premestitev v storitev vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebni pogoji* – obrazec je prav tako standardiziran in enak vlogi za sprejem v programe vodenja, varstva ter zaposlitev pod posebnimi pogoji. Vloži jo uporabnik

Slika 13: Prikaz dokumentacije v postopku odpusta ali premestitve



Vir: lastno delo.

oziroma zakoniti zastopnik v primeru, ko želi premestitev v program vodenja, varstva ter zaposlitve pod posebnimi pogoji.

Komisija za sprejem, odpuste in premestitve vloge za odpust ali premestitev uporabnika obravnava na prvi seji ter po ZUP izda *sklep o odpustu*. Komisija za premestitev uporabnika znotraj Centra ne izdaja sklepa. V nadaljnjih aktivnostih, v primeru odhoda uporabnika, ni (za proces obravnave uporabnika) relevantne dokumentacije.

3.2.4 Težave obstoječega procesa

Iz predstavljenega opisa procesa in popisa dokumentacije v njem na prvi pogled ni razvidno, da bi prihajalo do kakšnih težav v procesu oskrbe uporabnikov v Centru, temveč se te težave kažejo v neučinkovitosti posameznih delovnih nalog in nepotrebnem podvajanju podatkov in dokumentacije v njem.

Na podlagi pregleda dokumentacije v procesu ocenjujemo, da precejšnjo pomanjkljivost v procesu obravnave uporabnikov predstavlja nepodprtost procesa z informacijsko rešitvijo, kar se kaže kot nekoliko nekoordinirano delo strokovnih delavcev. Posledično se nekateri relevantni podatki o uporabnikih ne posredujejo ažurno med različnimi delavci, ki prav tako obravnavajo istega uporabnika in tako prihaja do podvojenosti podatkov in dela.

Težave se pojavljajo tudi zaradi neusklajenega izvajanja posameznih ciljev med letom (npr. pedagoški delavec uporabnika navadi na samostojno hranjenje s pomočjo žlice, medtem pa uporabnika v popoldanskem času še vedno hrani varuh). Med letom namreč posamezne službe ločeno beležijo cilje in njihovo realizacijo za enake dejavnosti.

Neusklajenost med službami se odraža tudi v nepoenotenosti obrazcev v procesu oskrbe uporabnikov, kar prav tako pripomore k podvajanju podatkov.

Trenutno v procesu oskrbe uporabnikov večina delavcev ne beleži uradnih zaznamkov in dogodkov, ko se ti zgodijo, kljub temu da je Center k temu zavezan po ZUP. V največji meri zaznamke beležijo socialni delavci ter varuhi (ob prejetem klicu ali obisku svojcev uporabnika).

Trenutna decentralizirana ureditev hranjenja relevantnih podatkov o uporabnikih, za namene njihove oskrbe, podaljšuje pridobivanje relevantnih informacij, ko jih strokovni in drugi delavci potrebujejo (npr. kontaktne podatke o zakonitem zastopniku uporabnika hrani socialna služba, o zdravstvenih posebnostih hrani zdravstvena služba). Tovrstna ureditev prav tako ne podpira zasnove deinstitucionalizacije, saj je deljenje relevantnih podatkov zaradi lokacijske razpršenosti precej oteženo.

Po trenutnem procesu in zakonodaji (poglavje 2.1) se uporabnika, ki dopolni starostno mejo 18 let in se ne odloči za nadaljevanje šolanja po PPVI ali pa tega zaključí po redni poti do

dopolnjenega 26. leta starosti, obravnava kot povsem novega kandidata za sprejem v programe institucionalnega varstva odraslih oseb ali programe vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji za odrasle osebe. Glavna težava na tem področju je ločena zakonodaja in neusklajenost ministrstev na področju obravnave otrok, mladostnikov in mlajših odraslih ter odraslih oseb, ne glede na to, ali gre za osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in z dodatnimi motnjami ali za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo. Tovrstne obravnave bi morala urejati enotna celostna zakonodaja skozi celotno obdobje obravnave uporabnika. Zaradi trenutne zakonodajne ureditve ob omenjeni starostni ločnici tudi Center interno vodi uporabnika povsem na novo – uporabnik mora iti ponovno skozi sprejemni postopek, zanj se oblikuje cilje povsem od začetka (ne glede na pretekle, že zbrane, informacije).

Poleg naštetega je storitev oskrbe uporabnika nepravilna do nekaterih uporabnikov oziroma plačnikov tovrstne storitve. Zaradi načina izračuna stroškov oskrbe uporabnikov (poglavje 3.4) nekateri plačujejo več, kot je stroškov pri njihovi oskrbi, nekateri pa manj, kot bi morali.

3.3 Predlog prenove procesa

Večina težav obstoječega procesa oskrbe uporabnikov (poglavje 3.2.4) se lahko naslovi z uvedbo informacijske rešitve, ki bo podpirala proces ter na enotni točki za strokovne delavce zbirala relevantne podatke o uporabnikih. Skupaj z dovezetnostjo zaposlenih k interdisciplinarnemu načinu dela bodo z uvedbo takšne rešitve v Centru vzpostavljeni trdni temelji za kvalitetno oskrbo uporabnikov ter prilagodljivost novim trendom socialne oskrbe.

Uvedba tovrstne rešitve v Centru bo prinesla tehnološke spremembe, ki bodo izpopolnjevale delo strokovnih služb, spremembe v procesu oskrbe uporabnikov in načinu dela zaposlenih ter hkrati nove izzive in priložnosti za nadaljnji razvoj kakovostne socialne oskrbe. V nadaljevanju so zato najprej opisane tehnološke spremembe, ki jih prinaša uvedba informacijske rešitve, nato spremembe, ki vplivajo na izvedbo procesa oskrbe uporabnikov, ter v zadnjem poglavju smernice realizacije projekta, s prednostmi in izzivi, ki jih prinaša uvedba tovrstne rešitve.

3.3.1 Predlagana informacijska rešitev

Predlagana informacijska rešitev, imenovana VAL³ (v nadaljevanju sistem VAL), je aplikacija, v kateri bodo zbrani relevantni podatki o uporabnikih, za namen kakovostnejše in enotne obravnave posameznika v Centru. Do sistema VAL bodo dostopali strokovni delavci ter delovni inštruktorji in varuhi, vsak glede na predvidene stopnje dovoljenj vpogleda. V sistemu bodo kreirane entitete, na te pa se bodo vezali in medsebojno

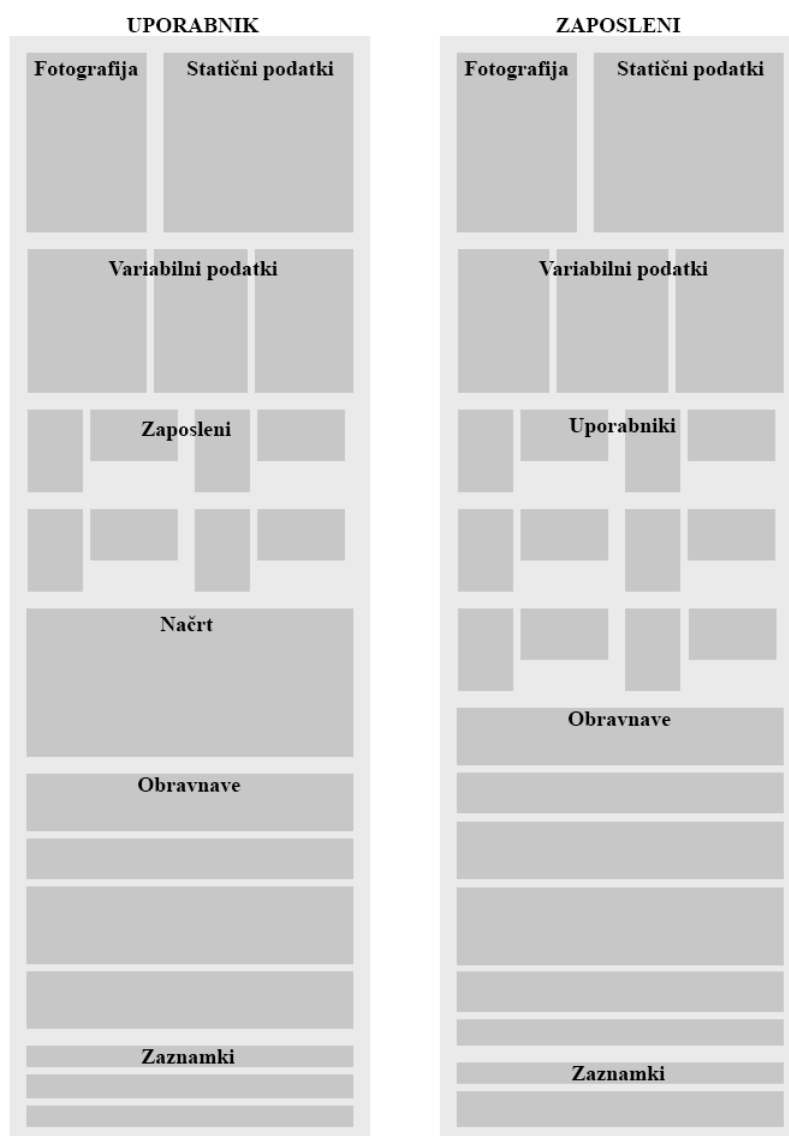
³ Gre za delovno ime sistema, ki ponazarja spremembe v sistemu vodenja podatkov, enako kot valovi prinašajo s seboj novosti.

povezovali podatki in druge entitete, vključene v obravnavo. Dostopnost sistema VAL bo vzpostavljena kjer koli in kadar koli, ob zagotavljeni visoki informacijski varnosti.

3.3.1.1 Entitete

Glavni gradnik sistema VAL bodo entitete uporabnikov in zaposlenih. Vsak uporabnik bo po novem dobil svoj *pasivni uporabniški račun* do katerega uporabnik oziroma zakoniti zastopniki ne bodo imeli neposrednega dostopa oziroma se vanj ne bo vpisoval, saj bo ustvarjen z namenom vezanja uporabnika na posamezne obravnave, dogodke oziroma zaznamke. Na tovrstni način se bosta beležila stanje in dogajanje uporabnika v Centru.

Slika 14: Shema sistema VAL



Vir: lastno delo.

Zaposleni v Centru (predvsem strokovni delavci) bodo dobili *aktivne uporabniške račune*, preko katerih bodo beležili svoje strokovno delo z uporabniki. Vsako tovrstno delo bo ustvarjeno kot obravnava z osnovnim opisom ali sklepom, na to pa se bodo vezali pasivni uporabniški računi uporabnikov, ki bodo vključeni v posamezno obravnavo.

Vsak račun uporabnika bo nosil *statične* (npr. ime, priimek, datum rojstva, spol) ter *variabilne podatke* (npr. OE, skupina, program, dieta, letni cilji), na račun pa se bodo vezale še *osebe* (npr. podporni oseba, ključna oseba, vodja bivalne enote), *enkratni dogodki* (npr. nova poškodba ali motnja, vpis v nov program), *obravnave* (npr. zdravniški pregled, pedagoška ura, delovna izmena, psihološka skupinska) ter *zaznamki* (npr. klic sorodnikov, obisk staršev, oddaja vloge). Razdelitev podatkov na različne tipe podatkov in dogodkov je namenjeno temu, da se bo lahko uporabnika obravnavalo skozi čas pri tem pa se bo vseeno ohranilo zgodovino določenih podatkov. Računi zaposlenih bodo prav tako nosili *statične* in *variabilne podatke* (npr. delovno mesto, OE, skupina), nanje se bodo prav tako vezale *osebe* (npr. učenci, pacienti, stanovalci) ter *obravnave* in *zaznamki*, ki jih bodo zaposleni kreirali sami oziroma v katerih bodo sodelovali.

Na sliki 14 je prikazana shema zasnove prikazne maske entitet ter drugih podatkov, ki bodo vezani na posamezni tip entitete.

3.3.1.2 Načrti, obravnave, dogodki in zaznamki

Drugi glavni gradnik sistema VAL bo zasnova zapisovanja načrtov, obravnav, dogodkov in zaznamkov.

Načrti uporabnika za določeno obdobje (običajno eno leto) bodo dobili lastno kategorijo podatkov, saj so bolj variabilni kot dogodki – se lahko med letom tudi spremenijo – ter manj variabilni kot (dnevne) obravnave, ki se bodo vezale na posamezni načrt. Znotraj posameznega načrta bodo navedeni cilji po posameznih področjih razvoja uporabnika, kot jih določa ZUOPP-1, v 36. členu o individualiziranem programu, PPVI (Grubešič, 2014) za OVIN ter Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, za ON za bivanje oziroma delo. Namen poenotenega vodenja različnih obstoječih programov oziroma načrtov (IP, OVIN, ON za bivanje in ON za delo) je nemoteni prehod obravnave uporabnika iz obdobja otroštva v odraslo obdobje ter pri tem še vedno izpolnjevati zakonska določila o posameznem programu oziroma načrtu. Cilji znotraj določenega obdobja se bodo še vedno prilagajali glede na programe, v katere je uporabnik vključen – npr. PPVI (Grubešič, 2014) cilji za otroke, mladostnike in mlajše odrasle ter cilji iz Programa varstveno delovnega centra (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič, 2002) za delovno aktivne odrasle.

Z obravnavami bodo strokovni delavci ustvarili enkratno strokovno obravnavo (ne glede na njihovo stroko), na to vezali morebitne ostale strokovne in druge delavce, ki bodo sodelovali

pri obravnavi, ter uporabnike, ki bodo vključeni. Za posamezno obravnavo se bo vpisal še naziv ter opis oziroma sklep. Posamezne obravnave bo mogoče vezati na uporabnikove trenutne cilje, s čimer bo mogoče beležiti opravljene storitve na uporabnika, opravljene storitve za posamezni cilj ter posledično delovno zasedenost posameznega zaposlenega.

Dogodki služijo zapisovanju enkratnih dogodkov v življenju uporabnika in se lahko medsebojno izključujejo (npr. vpis v šolski program in vpis v varstveno delovni program) ali se od kreiranja dalje upoštevajo (npr. pridobitev nove poškodbe ali motnje).

Četrty tip zapisovanja so zaznamki, ki bodo služili določilom ZUP. Z njimi se bodo zapisovale oddaje vlog oziroma prošenj ter vsak stik Centra in/ali uporabnika s starši, sorodniki in drugimi zunanjimi osebami. Določeni zaznamki bodo sinhronizirani ali vezani (s šifro) na zunanjo dokumentno rešitev (GovernmentConnect) za vodenje uradnih postopkov.

3.3.1.3 Stopnje pravic

Zaradi varstva občutljivih osebnih podatkov bo potrebno dostope v sistemu omejiti na različne stopnje dostopov. Na prvi ravni dostopov bodo na voljo osnovni podatki o posameznem uporabniku, do katerih bodo dostopali vsi uporabniki sistema, ne glede na delovno mesto. To so podatki, kot so ime in priimek uporabnika, program obravnave v Centru, naziv OE (bivalne, predšolske, šolske, delovne) in skupine, v katere je uporabnik vključen, datum sprejetja in drugi. Poleg navedenega bodo na posameznega uporabnika vezani tudi zaposleni v Centru v različnih vlogah (npr. vodje posameznih OE in skupin ter ključna ali podporna oseba uporabnika). Do druge ravni dostopov bodo imeli dostop zaposleni, ki bodo v aktivnem odnosu z uporabnikom (npr. osebni zdravnik, razrednik, vodja bivalne OE, domska medicinska sestra). To so osebe, ki dnevno sodelujejo v procesu oskrbe uporabnika ali pa so izbrani kot primarni specialisti pri obravnavi.

3.3.1.4 Dostopnost in ažurnost

Sistem VAL mora biti naravnana na prihodnost in bo kot tak moral podpirati nove trende na področju socialnega varstva. Glavni obetajoči trend je deinstitucionalizacija (Flaker in drugi, 2015, str. 3), kar pomeni, da se bodo OE dislocirale in s tem spremenile način obravnave uporabnikov. Spremenilo se bo tudi delo strokovnih služb, saj strokovni delavci ne bodo več delali zgolj na eni lokaciji, temveč bodo morali biti mobilni. Tak način dela bo zahteval tudi ustrezen način zbiranja podatkov in beleženja opravljenega dela, kar bo sistem VAL zagotavljal z delovanjem na oblaci rešitvi (spletni strežnik). S tem bodo tako sistem kot podatki v njem dostopni z vsake lokacije, prav tako pa bodo na voljo ob vsakem času. Oblačna rešitev omogoča tudi ažurno posodabljanje podatkov, s čimer bodo ob pomembnejših spremembah pri uporabnikih vsi vključeni takoj obveščeni.

Zaradi zagotavljanja stalne dostopnosti do podatkov ter zaradi pomembnosti hranjenih podatkov v sistemu bo moral ta delovati tudi v primeru izpada povezave lokalne naprave s spletom (način brez povezave). Ob ponovni vzpostavitvi povezave s spletom se bodo podatki iz lokalne naprave sinhronizirali s podatki centralne baze in se tako posodobili za vse.

3.3.1.5 Informacijska varnost – ukrepi

Za zagotavljanje izvajanja želenega koncepta sistema VAL bodo morali biti izpolnjeni tudi nekateri kriteriji informacijske varnosti. Pri tem sta pomembna dva glavna vidika – varnost dostopa ter tehnično zagotavljanje varnosti. Slednje vključuje (1) redno in ustrezno izvajanje varnostnih kopij podatkov v sistemu, s čimer se bo zagotavljalo, da se podatki v primeru katastrofe ne izgubijo, (2) zagotavljanje varnosti na omrežju z napravami za nadzor omrežja (požarni zid, IDS, IPS) in vzpostavitvijo logične segmentacije omrežja (DMZ) zaradi vzpostavitve oblačnega načina dela sistema ter (3) varnim načinom povezovanja preko oddaljenega dostopa (VPN). Drugi vidik informacijske varnosti je varnost dostopa, ki je bil delno že naslovljen v poglavju 4.2.1.2 z omejevanjem dostopov glede na stopnje, poleg tega pa bo moral sistem zagotavljati tudi (1) zapisovanje revizijske sledi, s čimer se bo lahko detektivno odkrivalo vpogled v podatke uporabnika, (2) omejeno popraviljanje in dodajanje podatkov za nazaj oziroma ohranjanje predhodnih različic že zapisanih podatkov, (3) ustrezna politika gesel uporabniških računov na sistemu, (4) avtomatsko izpisovanje iz sistema po daljši neaktivnosti uporabniškega računa, (5) redno pregledovanje pravic dostopov uporabniških računov idr.

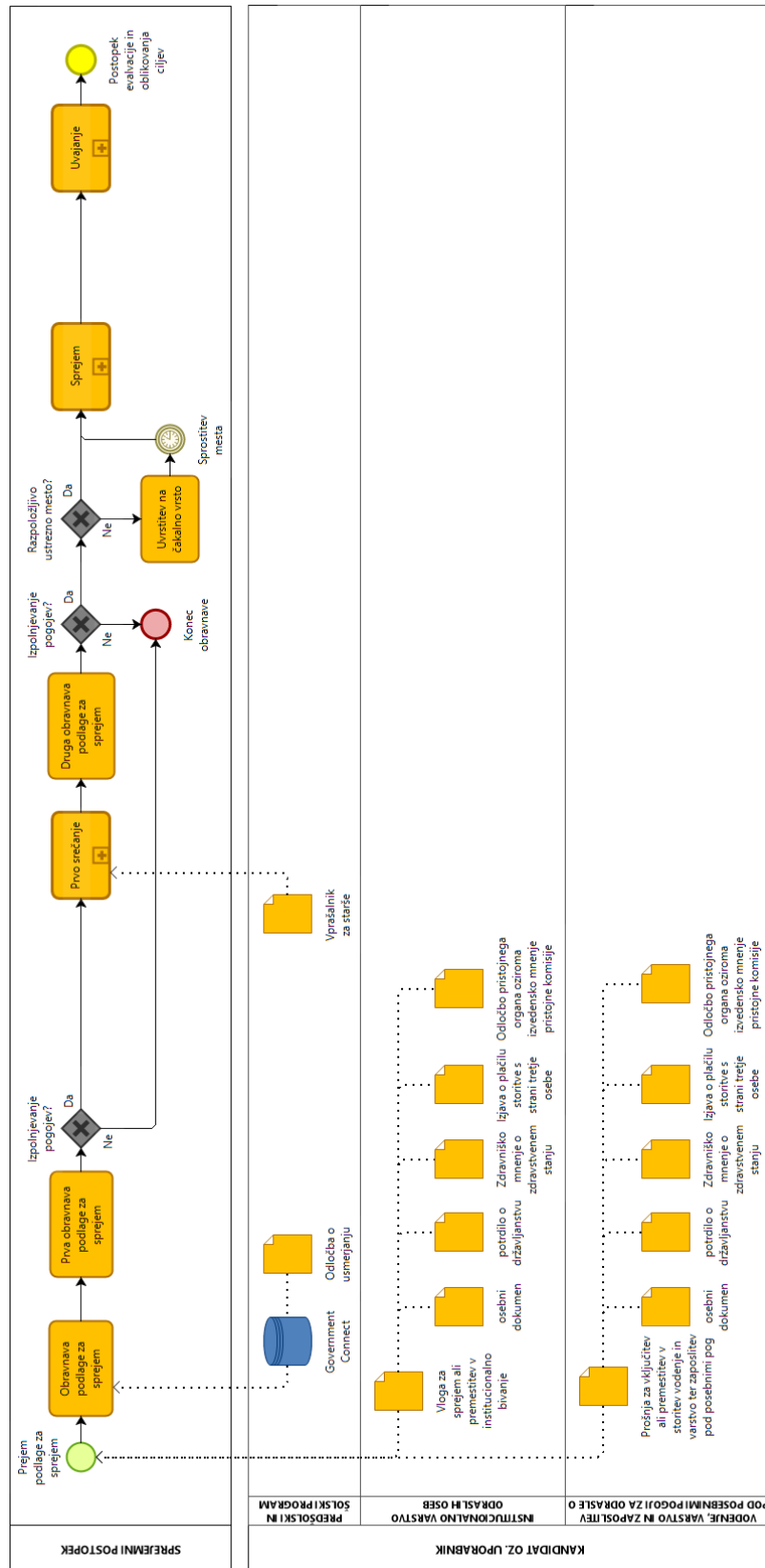
3.3.2 Predlagani proces obravnave uporabnikov

Uvedba sistema VAL bo v proces obravnave uporabnikov prinesla manjše spremembe v samem delu ter korenite spremembe v načinu hranjenja podatkov med obravnavo. Določene spremembe v procesu prinaša tudi uvedba novih obveznih ter podpornih rešitev za delo nekaterih strokovnih služb. Kot obvezna rešitev bo v javni upravi uvedel dokumentni sistem GovernmentConnect (več o tem v poglavju 4.2.3.2), kot priporočena rešitev pa bo uvedba sistema eAsistent za podporo pedagoškemu delu.

3.3.2.1 Sprejemni postopek

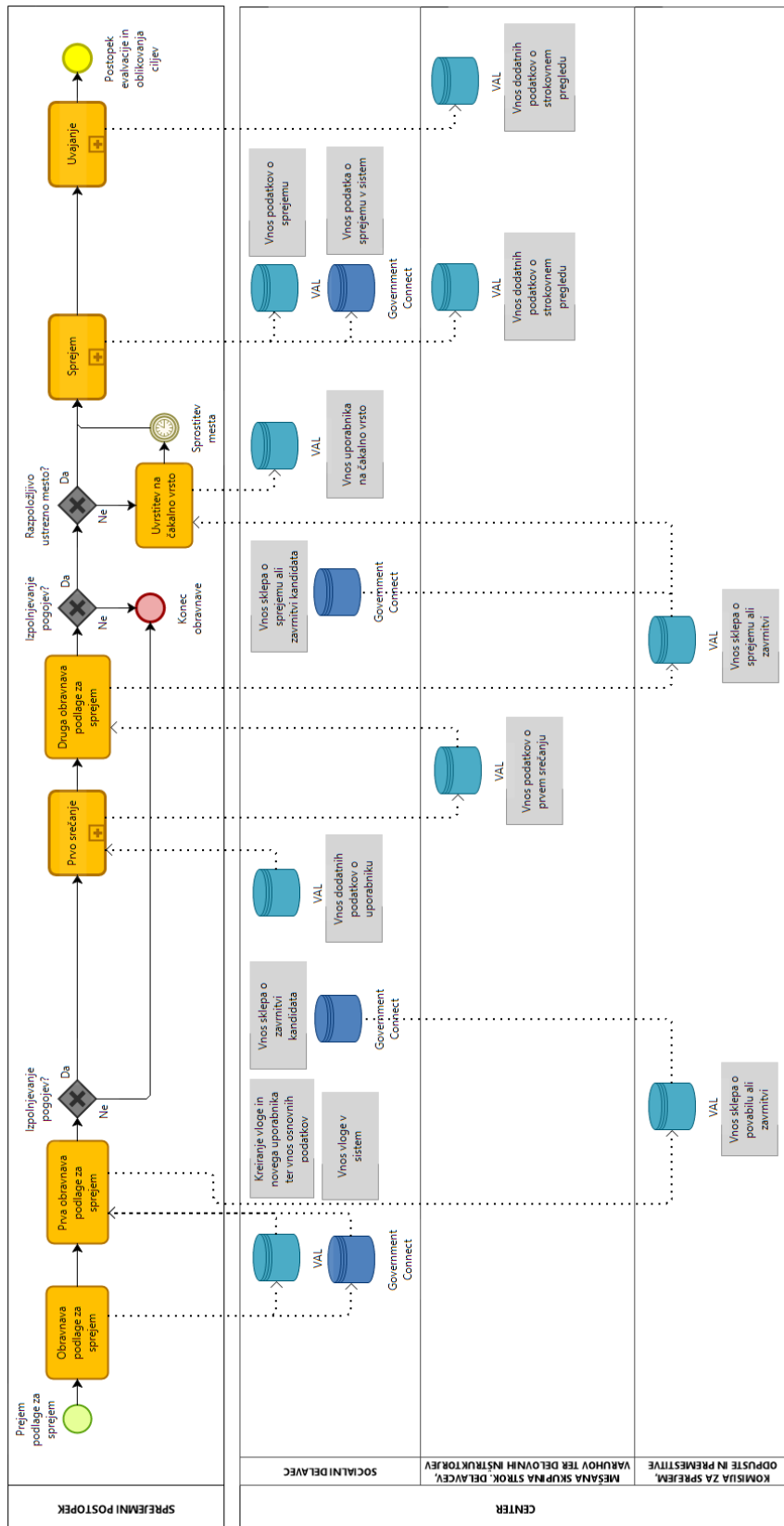
Novost v sprejemnem postopku je že omenjena uvedba novega dokumentnega sistema GovernmentConnect v javni upravi, zaradi česa bo spremenjen način izmenjave podatkov med državnimi institucijami. Prejeto podlago za sprejem bodo kandidati ali njihovi zakoniti zastopniki še vedno uradno oddajali preko fizičnega obrazca, ki ga določa Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, razen pri otrocih, mladostnikih ali mlajših odraslih, ki so v Center napoteni preko odločbe o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami ali preko sklepa sodišča

Slika 15: Procesni diagram predlaganega sprejemnega postopka I



Vir: lastno delo.

Slika 16: Procesni diagram predlaganega sprejemnega postopka II



Vir: lastno delo.

o napotitvi v zavod za usposabljanje. Njihova podlaga za sprejem bo neposredno oddana preko sistema GovernmentConnect. Vse vloge preko fizične oddaje bodo morali socialni delavci vnesti v sistem GovernmentConnect, s čimer se bo sprožil uradni začetek postopka (sliki 15 in 16). Poleg vnosa podlage za sprejem v GovernmentConnect (tam se kreira številka vloge) bodo socialni delavci kreirali novo entiteto kandidata, zanj vnesli vse prejete podatke, kreirali zaznamek – oddaja vloge za sprejem – vezali zaznamek na ustrezno entiteto kandidata ter vezali številko vloge iz GovernmentConnect v VAL. S tem se bo pričel tudi interni sprejemni postopek za kandidata.

Na podlagi podatkov iz sistema VAL se bo komisija za sprejem, odpust in premestitve odločala o zavrnitvi kandidata ali o njegovem povabilu na prvo srečanje. V obeh primerih, bo zapisnikar komisije kreiral obravnavo – sklep Komisije – v sistem VAL, vnesel osnovne podatke in končni sklep obravnave ter na to vezal člane komisije ter kandidata. V primeru sklepa o zavrnitvi kandidata bodo tega morali socialni delavci vnesti še v GovernmentConnect, v primeru, da se bo komisija odločila za povabilo kandidata na prvo srečanje, pa bodo socialni delavci kandidatu poslali vabilo ter dodatni vprašalnik. Ob prejemu vprašalnika s strani kandidata ali njihovega zakonitega zastopnika bodo socialni delavci vnesli prejete podatke v sistem VAL. Ob prvem srečanju bo mešana skupina strokovnih delavcev že imela sistematično zbrane podatke o kandidatu, na samem prvem srečanju pa se bo ponovno kreirala obravnava – prvo srečanje – v katero bo socialni delavec vpisal ključne podatke prvega srečanja. Na obravnavo se bo vezalo prisotne strokovne delavce ter kandidata. Na drugi obravnavi Komisije se bo ta odločala o sprejemu ali zavrnitvi kandidata, na podlagi podatkov iz sistema VAL. V obeh primerih bo zapisnikar komisije kreiral obravnavo – sklep Komisije za sprejem, odpust in premestitev – v sistem VAL, vnesel osnovne podatke in končni sklep obravnave ter na to vezal člane komisije in kandidata. Sklep o sprejemu ali zavrnitvi kandidata bo moral socialni delavec vnesti še v GovernmentConnect.

V primeru, da bo potrebna uvrstitev kandidata na seznam čakajočih, bo moral sistem VAL omogočati vodenje seznama čakajočih za sprejem, za kar bodo skrbeli socialni delavci. Na dan sprejetja kandidata, bodo morali socialni delavci vnesti podatek o sprejemu uporabnika v sistem GovernmentConnect. Prav tako bodo v sistem VAL vnesli še morebitne potrebne podatke o uporabniku, tam kreirali dogodek – sprejem – vnesli osnovne podatke o dogodku ter na to vezali strokovne delavce in uporabnika. V primeru dodatnega pregleda s strani zdravstvene službe bo ta kreirala novo obravnavo – zdravstveni pregled – vanjo vpisala vse relevantne podatke o pregledu ter na to vezala strokovne delavce in uporabnika. Vsaka nadaljnja obravnava v obdobju uvajanja se bo kreirala na enak način, kot je bila obravnava zdravstvene službe.

3.3.2.2 Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev

Izvedba postopka evalvacije in oblikovanja ciljev se bistveno ne bo spremenila, saj je v veliki

meri zakonsko določena. Večja sprememba je podprtost sistema VAL za interdisciplinarno skupino, v katerem bodo shranjeni vsi načrti ter pretekle obravnave strokovnih delavcev in tako članom skupine ne bo potrebno pisati ločenih poročil za obravnavo na interdisciplinarni skupini (slika 17). Na podlagi preteklih načrtov in obravnav se bo kreiral nov načrt in znotraj tega novi cilji, ali pa se bodo, v primeru že obstoječega uporabnika, predhodno najprej evalvirali stari. Zapisnikar sestanka bo ustvaril končno poročilo (obravnavo), v katerega bo zapisal glavne sklepe sestanka – evalvacija obstoječih ciljev in določitev novih – ter na obravnavo vezal strokovne delavce in obravnavanega uporabnika.

Med ali po sestanku interdisciplinarne skupine bo za formalno pripravo ciljev še vedno zadolžen posameznik, ki vodi obravnavo uporabnika znotraj posameznega programa, v katerega je vključen. V primeru otrok, mladostnikov ali mlajših odraslih, vključenih v predšolski ali šolski program, bo za pripravo individualnega programa zadolžen specialni in rehabilitacijski pedagog razrednik, v primeru odraslih, ki so vključeni v program institucionalnega varstva odraslih oseb, bo za pripravo osebnega načrta zadolžen strokovni delavec za odrasle ter v primeru odraslih, vključenih v program vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji za odrasle osebe, bo za pripravo osebnega načrta za delo in zaposlitev zadolžen skupinski habilitator. Odgovorna oseba bo torej kreirala načrt v sistemu VAL ter v njem točno definirala cilje po področjih razvoja uporabnika. Na načrt se bo vezala tudi obravnava na interdisciplinarni skupini.

Evalvacija preteklih ciljev se bo beležila v obliki komentarjev pod vsakim ciljem. Te bodo vnesli strokovni delavci po zaključku ocenjevalnega obdobja, pred prihodom na interdisciplinarno skupino. Tako bodo za posamezni cilj, ki morda pokriva več strok, enotno zbrane ocene različnih strokovnih delavcev.

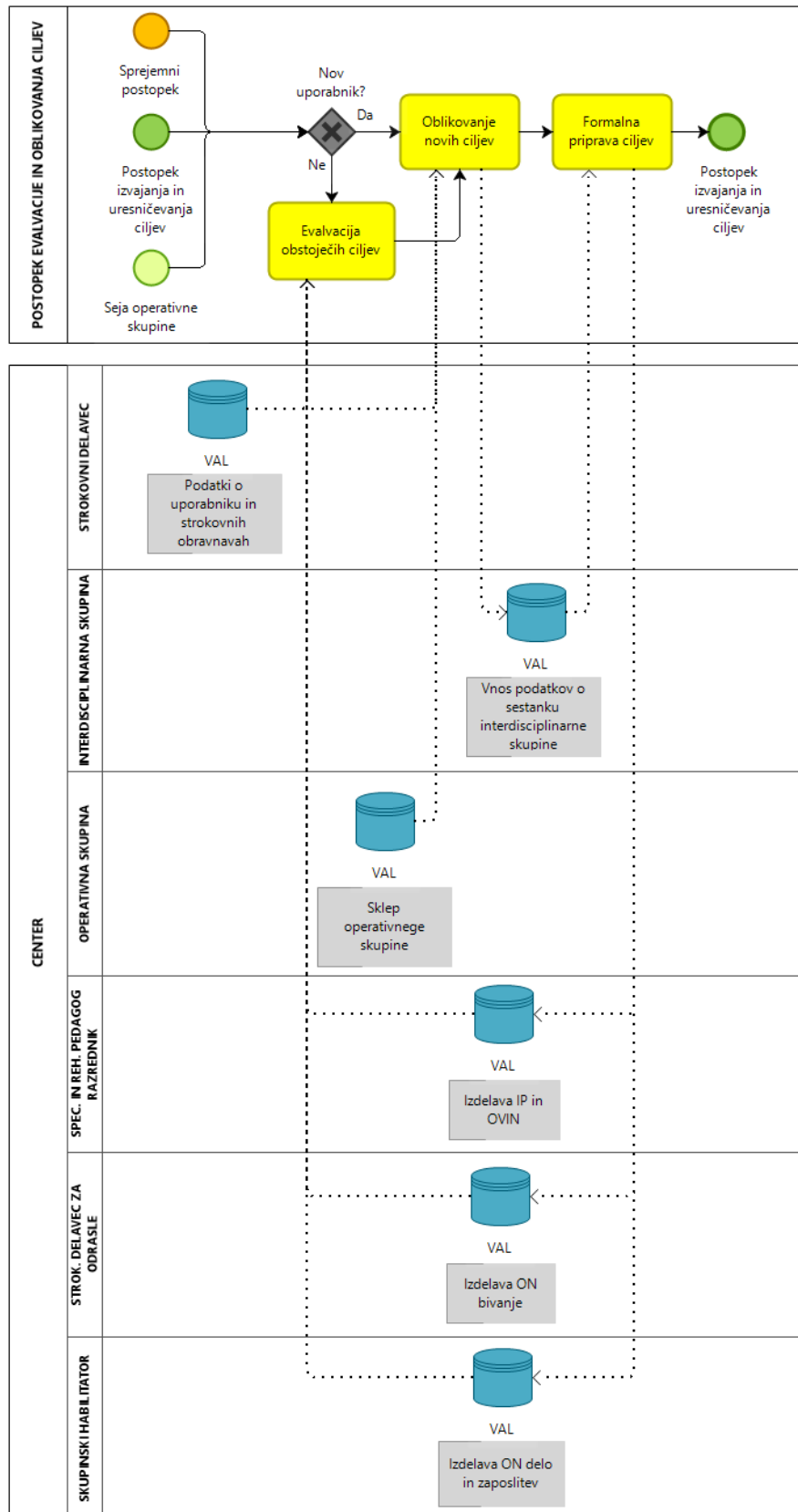
Postopek evalvacije in oblikovanja ciljev se zaključi po tem, ko je formalno oblikovan načrt s cilji in se začne postopek izvajanja in uresničevanja ciljev.

3.3.2.3 Postopek izvajanja in uresničevanja ciljev

Glavna sprememba postopka izvajanja in uresničevanja ciljev je informacijska podprtost procesa s sistemom VAL ter način beleženja dela strokovnih delavcev (sliki 18 in 19). Vsako delo z uporabnikom se bo vnašalo v sistem kot obravnava, na katero se bo vezalo strokovnega delavca in uporabnika ter opisalo povzetke dela. Način beleženja obravnave bo podoben zdajšnjemu šolskemu sistemu, kjer se v dnevniku beležijo učne enote ter prisotnosti učencev. Ne glede na področje dela strokovnih delavcev se bo vsakršno delo z uporabniki beležilo v sistemu preko obravnave. V primeru večjih sprememb pri uporabniku ali njegovi obravnavi tekom leta bodo odgovorne osebe ustvarile dogodek, ga opisale in ga vezale na uporabnika. Na enak način bodo ustvarjeni tudi zaznamki.

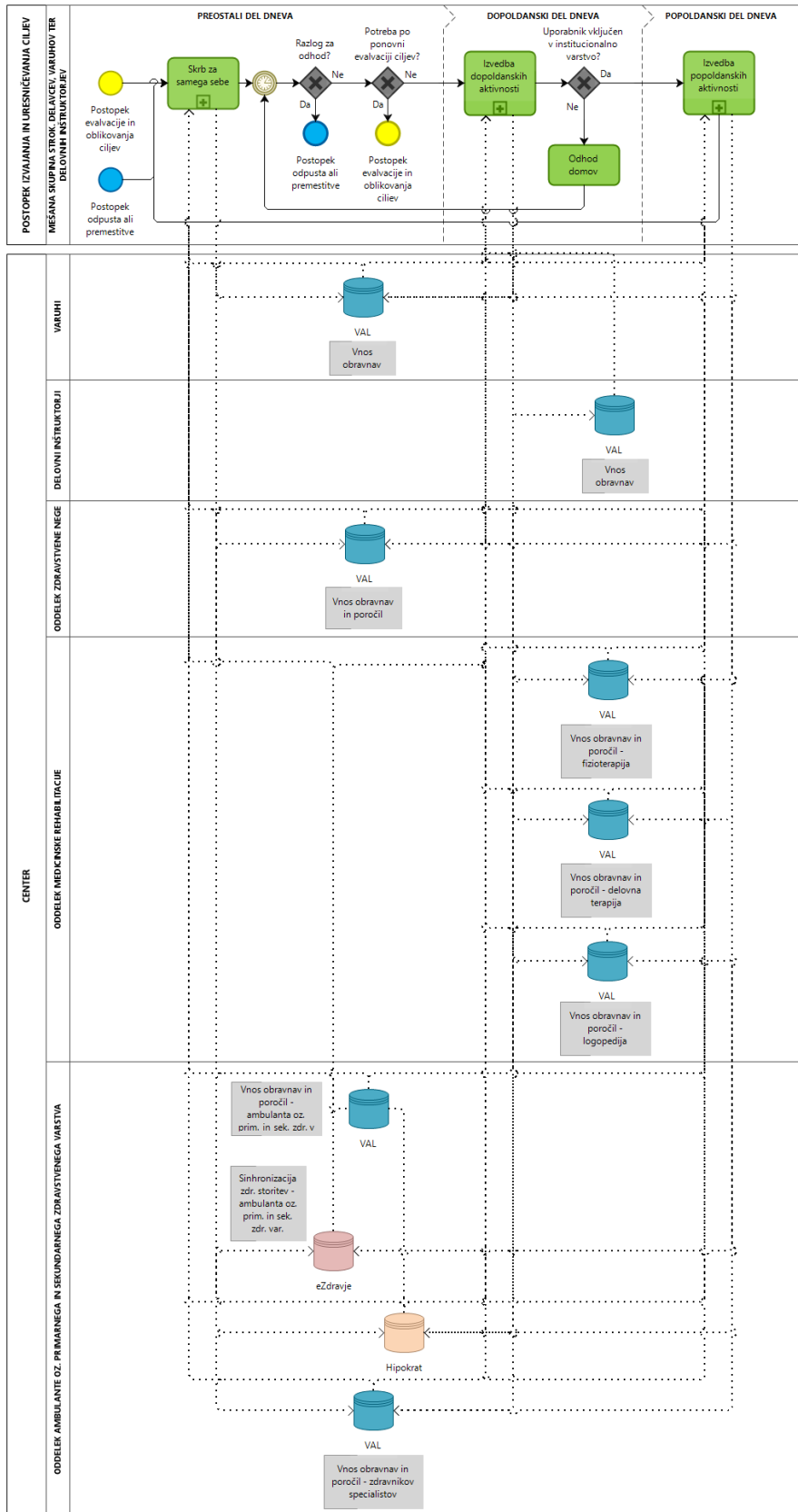
V predlagani proces bodo vključeni tudi nekateri zunanji sistemi, ki že pokrivajo določeno

Slika 17: Procesni diagram predlaganega postopka evalvacije in oblikovanja ciljev



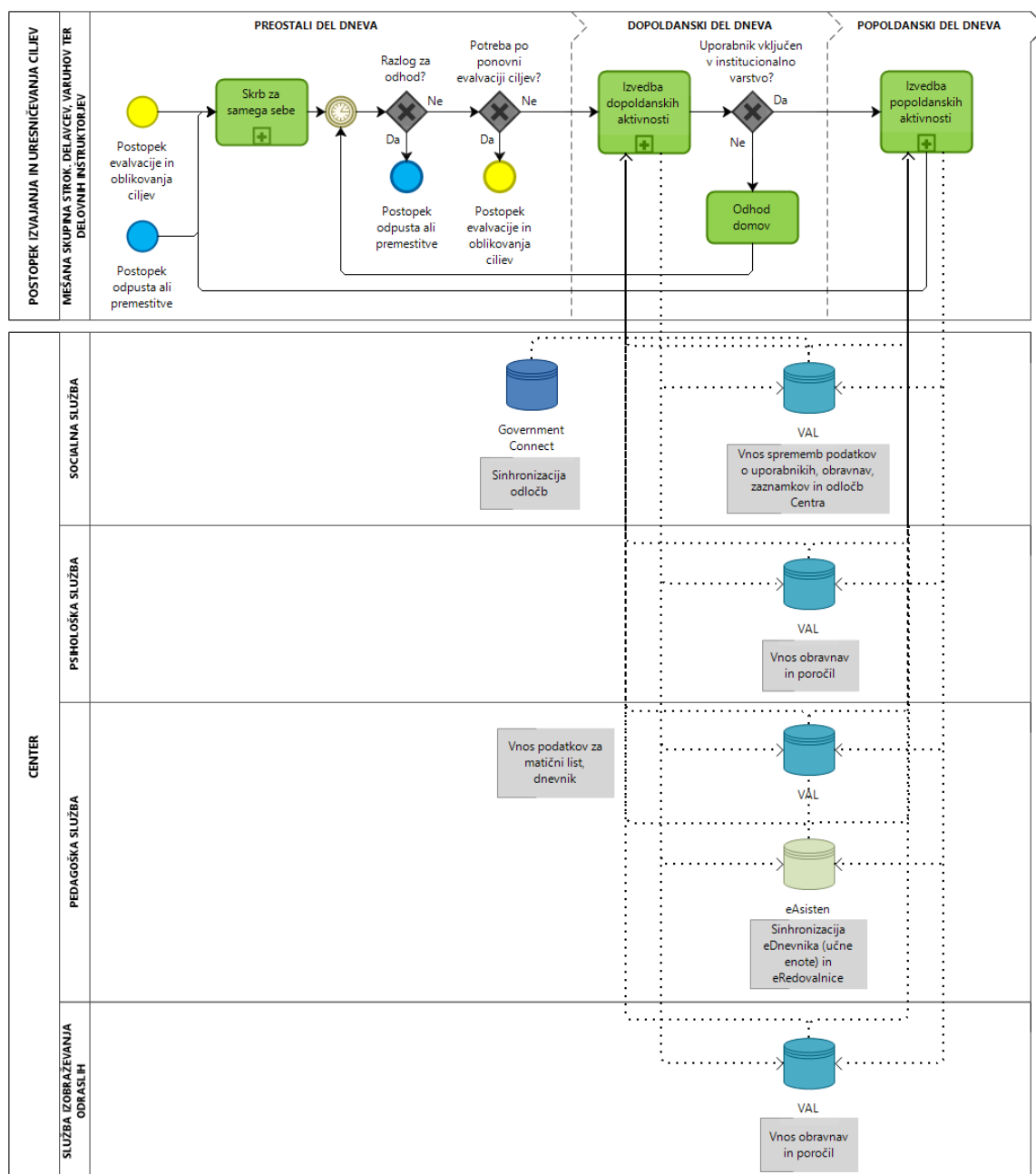
Vir: lastno delo.

Slika 18: Procesni diagram predlaganega postopka izvajanja in uresničevanja ciljev I



Vir: lastno delo.

Slika 19: Procesni diagram predlaganega postopka izvajanja in uresničevanja ciljev II



Vir: lastno delo.

področje oziroma ki bodo zakonsko določeni za uporabo. Tako se bo pri zdravstveni službi nadaljevalo delo v sistemu eZdravje, preko katerega se vodijo zdravstveni kartoni, pa tudi uporaba aplikacije Hipokrat, za beleženje zdravstvenih storitev ambulantne obravnave. Sistem GovernmentConnect bo v socialni službi uporabljen kot podpora pri upravnih postopkih. Na novo bo uveden sistem eAsistent za podporo v pedagoškem procesu, saj se je ta v praksi že izkazal kot zelo koristen. Ta je nadomestil klasični dnevnik, redovalnico in še mnogo drugih postopkov, ki so se predhodno vodile papirnato. V eAsistentu se bo vodil

pedagoški del obravnave uporabnikov (šolski in predšolski programi), pri čemer se bodo obravnave sinhronizirale s sistemom VAL. To pomeni, da se bo vnos iz eAsistenta prenesel v sistem VAL, zato se beleženje pedagoških delavcev ne bo podvajalo, podatki pa bodo hranjeni tudi v enotnem sistemu za obravnavo uporabnika.

3.3.2.4 Postopek odpusta ali premestitve

Z uvedbo novih sistemov GovernmentConnect in sistema VAL se bo delno digitaliziral tudi postopek odpusta ali premestitve (slika 20). Dokler se ne bo (zakonsko) spremenil obrazec pa tudi način oddaje obrazca za sprejem ali premestitev v institucionalno varstvo, kar je zakonsko določeno s Pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014, se proces oddaje z vidika uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika bistveno ne bo spremenil. Prošnja bo morala biti z uvedbo sistema GovernmentConnect še vedno fizično oddana pri socialnem delavcu ali izpolnjena ročno, skenirana ter posredovana preko elektronske pošte. Vloga za odpust, ki do sedaj še ni bila enotno formirana (kar se bo moralo spremeniti), bo oddana na enak način, kot prehodno opisana prošnja. V obeh primerih se bo podlaga za odpust ali premestitev vnesla v sistem GovernmentConnect, od tam pa se bo sinhronizirala s sistemom VAL ter zavedla kot zaznamek. Po sestanku komisije za sprejeme, odpuste in premestitve se bo v sistem VAL vneslo obravnavo na komisiji, glavne ugotovitve oziroma povzetek ter na obravnavo vezalo strokovne delavce in uporabnika.

3.3.3 Smernice izvedbe predlogov

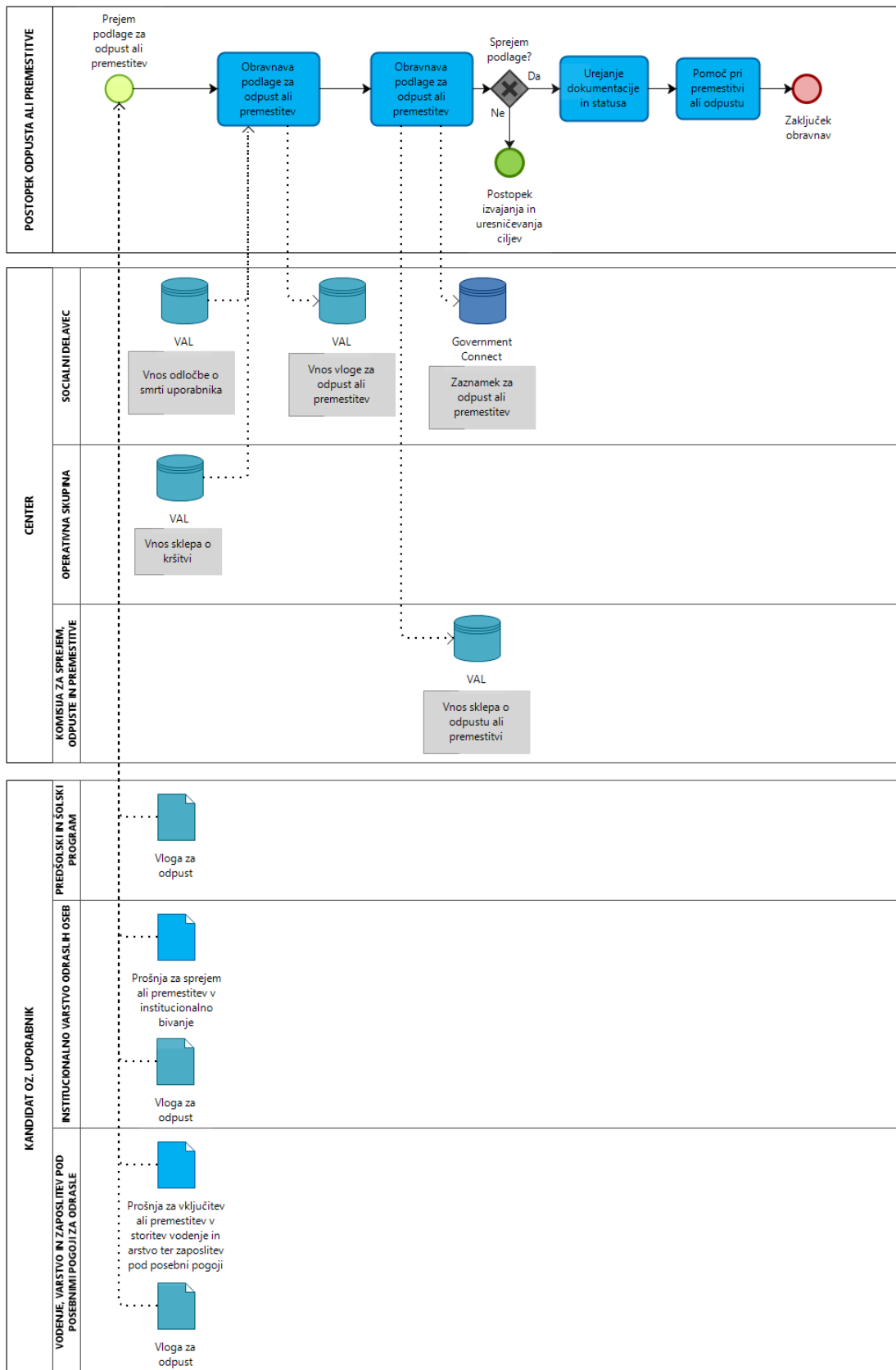
Realizacija uvedbe sistema VAL bo vodena kot projekt, za implementacijo katerega bo potrebno preučiti načine vpeljave sistema VAL v obstoječ IS, narediti ustrezen terminski načrt in približno oceno realizacije predlogov ter analizirati prednosti in potencialne ovire pri njegovi izvedbi. Predviden je torej razvoj in implementacija novega sistema VAL, kot tudi vpeljava novega sistema GovernmentConnect in aplikacije eAsistent.

3.3.3.1 Način vpeljave sistema v obstoječi IS

Logična vpeljava sistema v obstoječi IS bo preko trenutnega ponudnika ERP sistema ProBit, saj novi sistem VAL odlično dopolnjuje oziroma izkorišča funkcionalnosti že obstoječega

sistema na področju kadrovanja, računovodstva in financ. Entitete zaposlenih v obstoječem sistemu že obstajajo (modul PRO.HRM) in se jih bo tako lahko uporabilo tudi v novem sistemu. Preko obravnav v novem sistemu bo mogoče natančnejše preračunavanje stroškov na posameznega uporabnika, kar bo dopolnjevalo modul financ (PRO.Finance) in računovodstva (PRO.ERP), ter boljše načrtovanje denarnih sredstev v finančnem oddelku.

Slika 20: Procesni diagram predlaganega postopka odpusta ali premestitve



Vir: lastno delo.

Na dolgi rok ima ProBit namen spraviti celotni ERP sistem Centra na oblačni način delovanja (spletni strežnik). Trenutno delujeta preko oblačne rešitve zgolj pregled in plačevanje računov v modulu PRO.3 Finance, vendar se poleg navedenega, v prihodnosti, obeta tudi mehek prehod modulov Planiranje delovnega časa, PRO.3 Plače in PRO.3 HRM. Za predlagan sistem VAL bi bilo oblačno delovanje celotnega ERP sistema optimalno, saj bi lahko s tem rešili problem ažurnosti in mobilnosti spremljanja podatkov. Oblačni način delovanja namreč omogoča, da se podatki posodobijo instantno in da lahko sistem VAL deluje na podprtih mobilnih napravah, kjer koli jih uporabijo. Trenutno je vsak strokovni delavec vezan na delovno postajo v Centru.

3.3.3.2 Vpeljava dokumentarnega sistema GovernmentConnect v javni upravi

Novost v prihajajočih letih na področju javne uprave bo uvedba informacijskega sistema za podporo upravljanju z dokumentarnim gradivom. Projekt *Krpan* (Avtenta, d. o. o., 2018) bo do leta 2021 vpeljal sistem GovernmentConnect v javno upravo, s tem pa bo vplival tudi na izvajalce storitev socialnega varstva, kot je Center. Sistem GovernmentConnect bo omogočal zajem, evidentiranje, klasificiranje in signiranje dokumentov, digitalno podpisovanje, zakonsko skladno e-hrambo in elektronsko izmenjavo dokumentov. Vloge ali prošnje se bo socialnemu delavcu oddajalo osebno ali pa v obliki digitalizirane ročne vloge, poslano preko elektronske pošte.

3.3.3.3 Vpeljava aplikacije eAsistent v pedagoški proces

Center je izvajalec programov Ministrstva za šolstvo od leta 2017 (v preteklih obdobjih med 1984 do 2003 je že bil), zato pedagoški procesi še niso povsem ustrezno vpeljani. Trenutno se v Centru pedagoško delo beleži papirnato (kot je dnevnik in OVIN), kar bi bilo smotrno v prihodnosti prav tako digitalizirati. Sistem eAsistent (eŠola, d. o. o., brez datuma) je rešitev namenjena za šole, ki pokriva ključne procese na šoli, zato bi ga lahko Center uporabil za podprtost pedagoških procesov pri predšolskem in šolskem programu ter potencialno tudi pri izvajanju izobraževanja odraslih oseb in v VDC-jih. V sistemu bi se beležili podatki, povezani s pedagoškim procesom, v sistem VAL pa bi se sinhronizirale zgolj posamezne obravnave.

3.3.3.4 Terminski načrt izvedbe prenove

Uvedba sistema VAL bo vodena projektno in bo razdeljena na več faz. Posamezne faze bodo potekale zaporedno in/ali vzporedno. Predvidena razporeditev:

- faza načrtovanja – zbiranje podatkov in zahtev končnih uporabnikov ter snovanje sistema;
- faza razvoja – programiranje aplikacije, ki je na strani zunanjega izvajalca;

- faza testiranja – preizkušanje funkcionalnosti dela ali celotne aplikacije in primerjava s predvidenimi zahtevami oziroma željami končnih uporabnikov;
- faza implementacije – vgradnja rešitve na produkcijskem okolju s strani zunanjega izvajalca;
- faza učenja uporabnikov – učenje super uporabnikov ter končnih uporabnikov pred uvedbo rešitve v produkcijsko okolje;
- faza post-implementacije – spremljanje implementirane rešitve za morebitne težave in/ali na novo prepoznane zahteve.

Po zaključku realizacije projekta sledi faza uporabe in vzdrževanja. V tej fazi imata Center in vzdrževalec vzpostavljeno pogodbo o vzdrževanju in uporabi sistema ter določene medsebojne odnose in stroške. Faza traja do preklica pogodbe. Predviden terminski načrt realizacije projekta je ocenjen na 19 mesecev. Slika 21 prikazuje potek terminskega načrta v obliki Gantograma.

Slika 21: Gantogram terminskega načrta projekta

Faza	Trajanje (meseči)	LETO 1												LETO 2											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Planiranje	5	■	■	■	■	■																			
Razvoj	6						■	■	■	■	■	■													
Testiranje	5								■	■	■	■	■												
Implementacija	2															■	■								
Učenje uporabnikov	1																■								
Post-implementacija	4																	■	■	■	■				

Vir: lastno delo.

3.3.3.5 Finančni vidik

Določanje stroškov izvedbe projekta je zgolj naša ocena, ki temelji na predvidenih urah razvoja in implementacije sistema ter referenčnemu ceniku storitev Združenja za informatiko in telekomunikacije, objavljenem na spletnem naslovu Gospodarske zbornice Slovenije (Gospodarska zbornica Slovenije, brez datuma).

Predpostavke ocenjene vrednosti razvoja sistema VAL:

- za vzpostavitev sistema so predvidene 3 osebe zunanjega izvajalca – analitik, programer II in sistemski inženir I;
- predvidena cena delovne ure je 79 EUR;
- ocenjena realizacija skupnih mesečnih ur (vseh treh oseb zunanjega izvajalca) je 160;
- projekt ima ocenjen terminski načrt 19 mesecev.

Strošek razvoja = urna postavka * delovne ure na mesec * št. mesecev izvedbe

$$= 79 \text{ EUR} * 160 * 19$$

= 240.160,00 EUR

V ocenjeno vrednost projekta je potrebno prišteti še potencialne stroške nakupa nove strojne in omrežne opreme ter hkrati predvidevati, da je oseba, zaposlena pri zunanjem izvajalcu, ki izvaja projekt, hkrati poslovni analitik, programer, oseba, ki uči zaposlene Centra, oseba, ki implementira programsko spremembo, ter oseba, ki vzpostavlja strojno in omrežno opremo. Poleg tega je v projektu predvidena vpeljava sistema GovernmentConnect ter aplikacije eAsistent, ki za realizacijo prav tako zahtevajo dodatna finančna sredstva.

3.3.3.6 Prednosti sistema

Vzpostavitev predlagane zasnove sistema VAL prinaša Centru in zaposlenim, drugim podobnim izvajalcem storitev socialnega varstva kot tudi uporabnikom samim veliko koristi na različnih področjih. Sistem VAL bo trenutno edina tovrstna rešitev na trgu, ki bo podpirala celoten proces oskrbe uporabnikov v socialno varstvenih zavodih, z vidika spremljanja in uresničevanja ciljev uporabnika. Zaradi informacijske podprtosti procesa bo:

- celotna obravnava uporabnikov bolj pregledna in transparentna;
- omogočen bo stalen dostop do podatkov, kjer koli ter kadar koli;
- omogočen bo interdisciplinarni način dela, kjer se bodo strokovni delavci dopolnjevali pri uresničevanju ciljev ves čas obravnave uporabnika;
- mogoča deinstitutionalizacija organiziranosti Centra;
- poenoteni bodo obrazci;
- informacije in spremembe o uporabnikih se bodo izmenjavale ažurno;
- manj bo možnosti, da se bodo podatki podvajali;
- enostavnejše spremljanje opravljenih storitev za uporabnike;
- preglednejše in natančnejše preračunavanje stroškov na uporabnika;
- preglednejše spremljanje opravljenih storitev na zaposlenega;
- učinkovitejše deljenje relevantnih podatkov med zaposlenimi;
- poenoteno delovanje strokovnih delavcev in več sodelovanja med zaposlenimi;
- omogočeno vodenje uradnih postopkov in beleženje uradnih zaznamkov ter
- večja medsebojna integracija ostalih načrtovanih in priporočljivih sistemov.

3.3.3.7 Ovire pri izvedbi

Glavne ovire pri uvedbi sistema VAL je mogoče razdeliti na dve večji področji, in sicer na ovire pri uvajanju sistema in na ovire po uvedbi oziroma ob delovanju sistema.

Pri uvedbi sistema je običajno največja težava v zagotavljanju denarnih sredstev za samo izvedbo projekta. Ker bo šlo v tem primeru za razvoj nove aplikativne rešitve, bodo temu primerni tudi stroški samega razvoja. Druga večja težava pri uvajanju sistema je vnos zgodovinskih podatkov – kdo bo izvajal prenos in ali je upravičen do vpogleda v tovrstne

podatke (tako v primeru notranjih zaposlenih kot tudi zunanjih izvajalcev) ter ali so preneseni podatki popolni in točni.

Ključni dejavnik pri uspešni uvedbi sprememb je vedno stopnja sprejetja spremembe pri ljudeh. Sistem VAL bo vplival tako na zaposlene, ki delajo neposredno z uporabniki (kot so varuhi, delovni inštruktorji, strokovni delavci), kot tudi na zaposlene v zalednih oddelkih (kot so oddelki računovodstva, kadrovske), zato je za uspešno uvedbo sistema ključna pripravljenost sprejetja spremembe pri zaposlenih. Ob uvedbi sistema bo potrebno spremeniti tudi način dela strokovnih delavcev, saj se bodo morali delavci prilagoditi stalnemu beleženju opravljenega dela, pri tem pa beleženje prilagoditi na način, da se to ne bo podvojilo – testi oziroma preizkusi bodo lahko še vedno izvedeni papirnato, beleženje opravljenega dela pa bo digitalizirano v sistemu VAL – oziroma povzročalo nepotrebno birokracijo in podvajanje. Rešiti bo potrebno tudi dostopnost do podatkov uporabnikov v primeru nadomeščanj zaposlenih, ki običajno obravnavajo uporabnika, določiti postopek odobritve pravic v sistemu ter zagotoviti postopke za izbris podatkov v primeru nesprejetih kandidatov ipd.

Sistem bo moral biti zanesljiv, pri tem bo potrebno nasloviti stalno dostopnost, tudi v primerih, ko izpade delovanje zunanjih sistemov (kot so eZdravje, GovernmentConnect, eAsistent) ali ob izpadu samega sistema VAL – na kakšen način naj se nadaljuje beleženje opravljenega dela strokovnih delavcev. Nasloviti bo potrebno tudi težave pri izkoriščanju sistema za povečanje realizacije zaposlenih, kot je kreiranje obravnav, ki se dejansko niso izvedle.

Nekatere omenjene težave je mogoče že preventivno odpraviti z jasno strategijo uvedbe projekta (vzpostavitev projektne ekipe, jasna predstavitev namena in ciljev projekta vsem vključenim), močno podporo s strani t. i. *spozorja* projekta (vodstvo) ter visoko vključenostjo zaposlenih tekom izvedbe celotnega projekta. Podobne ugotovitve so, pri optimizaciji poslovnih procesov Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, predstavili tudi Manfreda, Buh in Indihar Štemberger (2015). Posebno pozornost je potrebno nameniti zaposlenim – njihovim predlogom pri reorganizaciji načina dela, predlogom za vzpostavitev alternativnega načina dela, ob morebitnih težavah sistema VAL, ter predlogom za vzpostavitev ustreznega načina dodeljevanja pravic zaposlenim – pa tudi vzpostavitvi organizacijske kulture skupine, ki je izjemno pomembna za uspešnost pri vpeljavi procesnih sprememb (Indihar Štemberger, Buh, Milanović Glavan & Mendling, 2018). Ob tem je potrebno zagotoviti še ustrezno tehnično opremo za nemoteno delovanje sistema.

SKLEP

V magistrski nalogi smo obravnavali problematiko beleženja, prenosa in obdelave podatkov, ki nastajajo ob obravnavi uporabnikov, vključenih v različne programe, ki jih izvajajo CUDV-ji in VDC-ji v Sloveniji in širše.

Namen naloge je doprinesiti k izboljšanju procesa obravnave uporabnikov ter izvedbe nalog strokovnih delavcev, ki so vključeni v tovrstno obravnavo, s tem pa zagotoviti kvalitetnejšo interdisciplinarno obravnavo uporabnikov in učinkovitejše delo zaposlenih, hkrati pa izboljšati individualni model spremljanja financiranja takšne oskrbe.

Za boljše razumevanje trenutne organiziranosti Centra in procesa obravnave uporabnikov, je bilo potrebno najprej predstaviti področje delovanja Centra, njegovo organizacijsko strukturo ter organe, ki delujejo znotraj. Med pripravo naloge smo ugotovili, da je Center izvajalec celostne obravnave oseb s posebnimi potrebami in pridobljenimi možganskimi poškodbami in tako ponuja širok nabor storitev socialnega varstva, prav tako pa je organizacijsko in lokacijsko razpršen na več koncev Slovenije. Organiziranost Centra smo iz različnih internih virov povzeli ter prikazali na enotnem mestu.

V naslednjem koraku je bilo potrebno prepoznati ključne dejavnosti Centra ter popisati proces obravnave uporabnikov in dokumentacijo v njem. Ker do sedaj Center še ni imel opredeljenih ključnih dejavnosti in popisanih procesov, je bilo to potrebno izdelati na podlagi individualnih in skupinskih intervjujev ter pridobljene dokumentacije. Ključne dejavnosti Centra smo opredelili na novo, glede na storitve, ki jih izvaja Center, ter jih nivojsko prikazali v enotni tabeli. Izkazalo se je, da ima Center enoten proces obravnave uporabnikov, ki pa se z manjšimi odstopanji razlikuje, glede na to, na katero prepoznano ključno dejavnost se obravnava uporabnika navezuje. V nalogi je opisan osnovni proces obravnave, posebnosti pri posameznih dejavnostih, popisana je dokumentacija, ki se pojavi med procesom, vse skupaj pa je grafično prikazano tudi s procesnimi diagrami.

Analiza obstoječega procesa je pokazala, da se zaposleni v procesu obravnave uporabnikov srečujejo s težavami, ki se v največji meri navezujejo na nepodprtost procesa z informacijsko rešitvijo. Zaradi tega se relevantni podatki o uporabnikih med strokovnimi delavci ne delijo dovolj ažurno, večkrat se tudi podvajajo, kar posledično privede tudi do dvotirnega ali celo izključujočega dela strokovnih delavcev z uporabniki. V trenutnem procesu oskrbe smo prepoznali težave, ki povzročajo neučinkovito beleženje in delo zaposlenih, kar se kaže v obliki nepoenotnih obrazcev in nebeleženja uradnih zaznamkov. Trenutni proces tudi ne podpira trenda deinstitucionalizacije in ni pravičen za vse uporabnike s stališča financiranja storitev. Potrebni bi bili širša podpora in pobuda odgovornih ministrstev, da bi se spremembe uredile tudi skozi zakonodajo.

Na podlagi analize trenutnega procesa, popisa dokumentacije ter opredelitve težav, ki se pojavljajo v njem, smo izdelali predlogo zasnove novega sistema VAL, za informacijsko

podprtost procesu obravnave uporabnikov. Zasnova predlaganega sistema je sestavljena iz glavnih gradnikov – entitete, načrti, obravnave, dogodki in zaznamki – ter ideje o medsebojnem povezovanju teh gradnikov. Predlagana zasnova vključuje tudi smiselno omejevanje in dostopnost do sistema ter potrebne varnostne ukrepe za zagotovitev varnega hranjenja podatkov.

V naslednjem koraku smo v nalogi opisali proces, kot bi izgledal ob uvedbi novega sistema VAL, prav tako pa smo v proces zajeli predviden informacijski sistem GovernmentConnect za podporo upravljanju z dokumentarnim gradivom, ki bo v prihajajočih letih uveden na področju javne uprave ter predlagano aplikacijo eAsistent, s katero bo Center ustrezneje beležil dejavnosti na področju predšolskega in šolskega programa. Predlagani proces obravnave uporabnikov je predstavljen grafično, v obliki procesnih diagramov.

V zadnjem delu naloge smo prikazali projektni vidik uvedbe predlagane zasnove sistema VAL, ki vključuje že omenjene podporne sisteme (GovernmentConnect in eAsistent), predlagani način vpeljave sistema VAL v obstoječ informacijski sistem Centra, terminski načrt in finančni vidik izvedbe projekta ter predstavitev prednosti, ki jih prinaša nov sistem in morebitnih težav pri izvedbi projekta.

Ocenjujemo, da smo s predlagano zasnovo sistema VAL postavili temelje za kvalitetnejšo in enotnejšo obravnavo uporabnikov v CUDV-jih in VDC-jih ter ustrezno naslovili težave, s kakršnimi se soočajo tovrstni zavodi po državi in širše. Zasnova sistema VAL ponuja tudi veliko možnosti in priložnosti za razširitev in poglobitev na posameznih področjih delovanja. Zasnovo sistema VAL bi lahko razširili na podprtost procesov podobnih zavodov, kot so posebni zavodi za odrasle, enote kombiniranih zavodov, domove za starejše občane itd. Podrobneje bi lahko opredelili tudi stroške na uporabnika z vezavo obravnav ter cen socialnih storitev po Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, Ur. l. RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012.

LITERATURA IN VIRI

1. Adamek, A., Cotič Pajntar, J. Gomboc, L., Klinc, A. Meško, J. & Vovk Ornik, N. (2017). *Dopolnitev navodil h kurikulumu za vrtce v programih s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo za otroke s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport: Zavod RS za šolstvo.
2. The Association for Intelligent Information Management. (brez datuma a). *What is ECM?* Pridobljeno 26. december 2019 iz naslova https://info.aiim.org/what-is-ecm?_ga=2.155327997.779718456.1578222346-599984633.1578222346
3. The Association for Intelligent Information Management. (brez datuma b). *What is Business Process Management?* Pridobljeno 26. december 2019 iz naslova <https://www.aiim.org/What-is-BPM#>

4. Allen, D. (2007). Cost/benefit analysis for implementing ECM, BPM systems. *The Information Management Journal*, 41(3), 34–41.
5. ASCENT, d. o. o. (brez datuma). *Opis rešitve*. Pridobljeno 17. decembra 2017 iz <http://jana.ascent.si/predstavitev/?#resitev>
6. Avtenta, d. o. o. (2018, 23. maj). *Več kot 13 tisoč javnih uslužbencev bo dobilo novo digitalno pisarno*. Pridobljeno 5. oktobra 2019 iz <https://www.avtenta.si/sl/infoportal/clanek/vec-kot-13-tisoc-javnih-usluzbencev-bo-dobilo-novo-digitalno-pisarno>
7. Brynjolfsson, E. and McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age*. New York: WW Norton & Company.
8. Buh, B., Kovačič, A. & Indihar Štemberger, M. (2015). Critical success factors for different stages of business process management adoption – a case study. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 28.
9. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2002). *Program varstveno delovnega centra* (interno gradivo). Draga: Svet centra CUDV Dolfke Boštjančič.
10. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2006). *Statut centra za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič*, Draga (interno gradivo). Draga: Svet centra CUDV Dolfke Boštjančič.
11. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2008). *Pravilnik o organiziranosti in sistematizaciji delovnih mest* (interno gradivo). Draga: Svet centra CUDV Dolfke Boštjančič.
12. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2016). *Priročnik aktivnosti bivanja* (interno gradivo). Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.
13. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2017). *Timsko delo* (interno gradivo). Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.
14. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (2018). *Poročilo o delu centra za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič*, Draga – Ig za leto 2017. Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.
15. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma a). *Načrti za prihodnost*. Pridobljeno 15. decembra 2017 iz <https://www.center-db.si/nacrti-za-prihodnost/>
16. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma b). *Predstavitev*. Pridobljeno 15. decembra 2017 iz <https://www.center-db.si/predstavitev/>
17. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma c). *Sprejemni postopek* (interno gradivo). Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.
18. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma d). *Varstveno delovni center*. Pridobljeno 15. decembra 2017 iz <https://www.center-db.si/storitve/varstveno-delovni-center/>
19. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma e). *Zgodovina*. Pridobljeno 15. decembra 2017 iz <https://www.center-db.si/zgodovina/>
20. Center za usposabljanje, delo in varstvo Dolfke Boštjančič. (brez datuma f). *Organigram draga* (interno gradivo). Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.

21. Comland, d. o. o. (brez datuma). *Produkti*. Pridobljeno 17. decembra 2017 iz <https://www.comland.com/sl/products/>
22. eŠola, d. o. o. (brez datuma). *eAsistent*. Pridobljeno 5. oktobra 2019 iz <https://www.easistent.com/sola>
23. Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Ošlaj, A., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., Žitek, N., Dimovski, V., Kastelic, A., Pfeiffer, J. & Gerenčer Pegan, S. (2015, oktober). *Izhodišča deinstitucionalizacije v Republiki Sloveniji (Končno poročilo, verzija 3.1)*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino socialne zadeve in enake možnosti.
24. Gospodarska zbornica Slovenije. (brez datuma). *Referenčni cenik storitev ZIT za storitve s področja IT – april 2008*. Pridobljeno 28. oktobra 2019 iz https://www.gzs.si/zdruzenje_za_informatiko_in_telekomunikacije/vsebina/Koristni-dokumenti/Referen%C4%8Dni-cenik-storitev-ZIT-za-storitve-s-podro%C4%8Dja-IT/Aktualni-cenik
25. Grubešič, S. (2014). *Posebni program vzgoje in izobraževanja*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport: Zavod RS za šolstvo.
26. Gunasekaran, A., Marri, H. B., McGaughey, R. E. & Nebhwani, M. D. 2002. E-commerce and its impact on operations management. *International Journal of Production Economics*, 75(1-2), 185–197.
27. Harr, A & Brocke, J. vom & Urbach, N. (2019). Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems. *Business Process Management Journal*, 25(7), 1413–1440.
28. Hellström, A. (2006). Conceptions of process management: An analysis of the discourse in the management literature. *International QMOD Conference* (str. 8–10).
29. Indihar Štemberger, M., Erjavec, J., Manfreda A. & Jaklič, J. 2019. Patterns of approaches to digital transformation: an institutional arrangements perspective. *Economic & Business Review*, 21(3), 467–492.
30. Indihar Štemberger, M., Buh, B., Milanović Glavan, L. & Mendling, J. (2018). Propositions on the interaction of organizational culture with other factors in the context of BPM adoption. *Business Process Management Journal*, 24(2), 425–445.
31. Ismail, M. H., Khater, M. & Zaki, M. (2017). *Digital Business Transformation and Strategy: What Do We Know So Far?* Pridobljeno 1. novembra 2019 iz <https://pdfs.semanticscholar.org/35b2/bd95aeb8e6ca0ea0652d0d7fc697eda3362a.pdf>
32. Khilji, S. E. (2014). Human aspects of interdisciplinary research. *South Asian Journal of Global Business Research*, 3(1), 2–10.
33. List, d. o. o. (brez datuma). *Hipokrat*. Pridobljeno 17. decembra 2017 iz <https://www.list.si/hipokrat-program/>
34. Manfreda, A., Buh, B. & Indihar Štemberger, M. (2015). Knowledge-intensive process management: a case study from the public sector. *Baltic Journal of Management*, 10(4), 456–477.

35. Manfreda, A., Kovačič, A., Indihar Štemberger, M. & Trkman, P. (2014). Absorptive Capacity as a Precondition for Business Process Improvement. *Journal of Computer Information Systems*, 54.
36. Mansilla, V. & Duraisingh, E. (2007). Targeted Assessment of Students' Interdisciplinary Work: An Empirically Grounded Framework Proposed. *The Journal of Higher Education*, 78(2), 215–237.
37. Martinez, F. (2019). Process excellence the key for digitalisation. *Business Process Management Journal*, 25(7), 1716–1733.
38. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (brez datuma a). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Pridobljeno 19. decembra 2017 iz http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/informativni_izracun/
39. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (brez datuma b). *Socialnovarstvene storitve*. Pridobljeno 11. decembra 2017 iz http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/
40. Ministrstvo za pravosodje RS. (brez datuma). *Zakon o obravnavanju mladoletnih storilcev kaznivih dejanj*. Pridobljeno 19. septembra 2019 iz <https://e-uprava.gov.si/download/edemokracija/datotekaVsebina/386157?disposition=inline>
41. Mreža za socialno vključenost – Vključen.si. (brez datuma). *Socialna varnost in socialno varstvo*. Pridobljeno 1. novembra 2019 iz <http://www.vkljucen.si/omrezi/zagovornistvo/zakon-o-socialnem-varstvu/18-socialna-varnost-in-socialno-varstvo>
42. Multidisciplinaren. (brez datuma). V *Slovar Slovenskega knjižnjega jezika*. Pridobljeno 1. novembra 2019 iz <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=multidisciplinaren>
43. Parazajda, D., Bužan, V., Ulaga, J., Pelicon, M., Bajde, S., Grmšek, B. & Golob, A. (2000). *Priročnik aktivnosti vseživljenjskega učenja*. Draga: CUDV Dolfke Boštjančič.
44. Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J. & Teppola, S. (2017). Tackling the Digitalisation Challenge: How to Benefit from Digitalisation in Practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77.
45. Pereira, V., Maximiano, A. & Bido, D. (2019), Resistance to change in BPM implementation. *Business Process Management Journal*, 25(7), 1564–1586.
46. Pro-Bit, d. o. o. (brez datuma). *Pro-Bit programske rešitve*. Pridobljeno 19. decembra 2017 iz <https://www.pro-bit.si/index.php/sl/resitve-slo/programske-resitve>
47. Smolej Jež, S., Vidrih, N., Kovač, N. & Nagode, M. (2016). *Spremljanje izvajanja storitev v VDC in CUDV, Končno poročilo*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
48. Socialna varnost. (brez datuma). V *Pravni terminološki slovar*. Pridobljeno 1. novembra 2019 iz <https://isjfr.zrc-sazu.si/sl/terminologisce/slovarji/pravni/iskalnik?iztocnica=soci%C3%A1lna%20v%C3%A1rnost#v>
49. Socialno varstvo. (brez datuma). V *Pravni terminološki slovar*. Pridobljeno 1. novembra 2019 iz <https://isjfr.zrc-sazu.si/sl/terminologisce/slovarji/pravni/iskalnik?iztocnica=Socialno%20varstvo#v>

50. Škrinjar, R., Indihar Štemberger, M. & Hernaus, T. (2007). The Impact of Business Process Orientation on Organizational Performance. *InSITE 4*.
51. Turner, V., Reinsel, D., Gantz, J. F. & Minton, S. (2014). The Digital Universe of Opportunities: Rich Data and the Increasing Value of the Internet of Things. Pridobljeno 28. decembra 2019 iz <https://www.scribd.com/document/221472354/Digital-UNiverse-OF-Things-Document-Digital-Universe-of-Opportunities-Rich-easing-Value-of-the-Internet-of-Things>
52. Ullah, A. & Lai, R. (2011). Modeling business goal for business/ IT alignment using requirements engineering. *The Journal of Computer Information Systems*, 51(3), 21–28.
53. Uninet, d. o. o. (brez datuma). *ISOV Informacijski sistem obravnave varovancev*. Pridobljeno 19. decembra 2017 iz <http://www.uninet.si/uninet/resitve/isov.php>
54. van den Besselaar, P. & Heimeriks, G. (2001). Disciplinary, Multidisciplinary, Interdisciplinary: Concepts and Indicators. *Proceedings 8th International Conference on Scientometrics and Informetrics – ISSI2001* (str. 705–716). Sydney: UNSW.
55. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (brez datuma). *Kartica zdravstvenega zavarovanja*. Najdeno 19. decembra 2017 na spletnem naslovu https://zavarovanec.zzzs.si/wps/portal/portali/azos/vkljucitev_ozz_kzz/kzz/

PRILOGE

Priloga 1: Dovoljenje za dostop do informacij za magistrsko delo



Jernej Iglič
Preglov trg 10
1000 Ljubljana

Datum: 6. 12. 2017

ZADEVA: Dostop do informacij za magistrsko delo

Sporočamo vam, da je Strokovni svet CUDV Dolfke Boštjančič Draga, Ig dne, 21. 11. 2017, obravnaval vašo prošnjo za dostop do informacij pri pripravi magistrskega dela z naslovom Izdelava predloga digitalizacije procesa obravnave uporabnikov v zavodu CUDV Draga in ji v celoti ugodil.

Veseli smo, da boste s svojo nalogo doprinesli k boljši organizaciji dela zaposlenih in posledično boljši obravnavi vključenih uporabnikov našega centra.

V vseh nadaljnjih postopkih in dogovorih vas bomo še naknadno obvestili.

S spoštovanjem


dr. Valerija Bužan
direktorica

