

# Evalvacija prvega leta delovanja programa nastanitvene podpore v društvu Kralji ulice

## Evaluation of the First Year of Operation of the Resettlement Support Programme in the Association Kralji Ulice

*Bojan Dekleva in Špela Razpotnik*

### **Povzetek**

Bojan Dekleva, dr. psih., Špela Razpotnik, dr. soc. ped., oba Pedagoška fakulteta UL, Kardeljeva ploščad 16, 1000 Ljubljana;

*Prispevek opisuje rezultate evalvacije prvega leta delovanja prvega slovenskega programa nastanitvene podpore za brezdomce, ki je potekal v društvu Kralji ulice. Podatki so bili zbrani tako od uporabnikov kot od strokovnih delavcev, uporabljene pa kvantitativne (anketa) in kvalitativne (intervju) metode. Rezultati kažejo na razmeroma uspešno izvajanje tega pilotskega programa prehodne nastanitve. Sklepi evalvacije nakazujejo potrebe po razvoju še drugih dopolnilnih programov, predvsem programov trajnejše nastanitve.*

e-pošti: bojan.dekleva@guest.arnes.si, spela.razpotnik@guest.arnes.si

**Ključne besede:** brezdomstvo, nastanitvena podpora, Ljubljana, Kralji ulice, evalvacija.

### **Abstract**

*The article describes the results of an evaluation of the first year of operation of the first Slovenian resettlement*

*programme for homeless people, which was implemented within the framework of the association Kralji Ulice (Kings of the Street). Data was collected from users and professional workers, and there were quantitative (survey) and qualitative (interview) methods used. Results point to a relatively successful implementation of this pilot programme of transient resettlement. The conclusions of the analysis imply the need to develop additional complementary programmes, especially programmes of more permanent resettlement.*

**Key words:** *homelessness, resettlement support, Ljubljana, Kralji Ulice, evaluation.*

## Uvod

Brezdomstvo se je v zahodnem svetu po drugi svetovni vojni, po dveh ali treh desetletjih rasti družbenega blagostanja, v sedemdesetih (v ZDA) ali osemdesetih letih prejšnjega stoletja (v mnogo državah Zahodne Evrope) ponovno pojavilo in se »dramatično« (Jones in Higate, 2000) povečevalo. V tranzicijskih državah Vzhodne Evrope pa smo se s tem pojavom srečali v devetdesetih letih in smo (domnevno) še vedno v obdobju njegove rasti. Rast obsega brezdomstva povezujejo z različnimi družbeno strukturnimi, političnimi ter strokovno političnimi dejavniki, kot so uveljavljanje neoliberalizma in veliko bolj tekmovalnih ekonomij (vključujoč rast brezposelnosti in zmanjševanje socialnih pomoči), hitra privatizacija stanovanjskih fondov oz. večanje pomena trga v stanovanjskih politikah, dezinstucionalizacija na področjih socialnega varstva in duševnega zdravja ter rastoča problematika (legalnega in ilegalnega) preseljevanja, če naštejemo le štiri od teh dejavnikov (Rough Sleepers Initiative, 2009; Razpotnik in Dekleva, 2007). Pojav ni zaobšel niti Slovenije, pri čemer se tu pojavljajo nekateri od vzročnih makrodejavnikov brezdomstva (v evropskih okvirih) celo v ekstremni meri, npr. pri obsegu privatizacije stanovanjskega fonda.

V državah zahodnega sveta se je kot odziv na to začelo razvijati

mnogo novih praks soočanja z brezdomstvom, nove metode, strategije in politike. Začelo se je raziskovanje ter publiciranje na tem področju in vzniknile so številne organizacije, lokalne, nacionalne in mednarodne, ki so se začele ukvarjati z brezdomstvom bodisi na praktični ravni, bodisi na strateško politični.<sup>1</sup> Z zamikom desetletja ali dveh za deželami Zahodne Evrope se z vsem tem srečujemo tudi v Sloveniji. Prva organizacija (ki pa ni bila samostojna, ampak le enota centra za socialno delo) na tem področju je bila Zavetišče na Poljanski (ki je leta 1988 začelo delovati kot razdelilnica hrane, leta 1993 pa tudi kot zavetišče za brezdomce), prva nevladna organizacija na tem področju oz. prva pravna oseba, ki se je ukvarjala ekskluzivno, torej posebej in izključno z brezdomstvom, pa Društvo Kralji ulice (Razpotnik in Dekleva, 2005). Prve na empiričnem raziskovanju temelječe monografije o brezdomstvu so v Sloveniji izšle šele leta 2007 ali pozneje (Dekleva in Razpotnik, 2007; Razpotnik in Dekleva, 2007; Razpotnik in Dekleva, 2009).

Eden od pomembnih elementov ali pristopov praktičnega delovanja na področju brezdomstva je nastanitvena podpora. Kot pove ime, je povezana z nastanitvijo, dostopom do stanovanja, z bivanjem in bivalnimi pogoji, kar je problematika, ki je kar najtesneje povezana z brezdomstvom. Osnova tega pristopa je prepričanje, da je treba zagotoviti najmanj to, da brezdomni ljudje ne bodo spali na cestah, predvsem pa stremeti k temu, da bodo lahko začeli bivati v varnih in trajnih oblikah nastanitve.

V tujih jezikih se uporablja veliko nazivov za take pristope in s tem povezane dejavnosti. Eden od bolj splošnih izrazov v angleščini je housing support (Edgar, Doherty in Mina-coull, 2000), kar bi lahko prevedli kot stanovanjska ali nastanitvena podpora, v slovenščini pa se na nekaterih področjih dela kar pogosto uporablja izraz strokovno podprta stanovanja (vendar bolj v smislu ideje, ki bi jo bilo treba razviti, kot pa v smislu razvite prakse). V bolj specifičnem smislu se v angleščini pogosto uporablja izraz resettlement, kar lahko prevedemo kot preselitev, bolj dobesedno kot ponovna naselitev ali vselitev, v nekoliko razširjenem smislu pa celo kot ponovna ustalitev.

---

<sup>1</sup> V evropskem kontekstu omenimo mrežo CUHP (Constructing Understanding of the Homeless Population, CUHP; b. d.) in evropsko zvezo FEANTSA (The European Federation of National Organisations Working with the Homeless; FEANTSA, b. d.).

Vprašanje preselitve, ponovne vselitve ali celo ponovne ustalitve je še posebej relevantno za brezdomce, saj je za njihov položaj značilna potreba, da se nekam vselijo, nekje nastanijo oz. se – če živijo na cesti v izjemno nestabilnih in nepredvidljivih pogojih – nekje (stanovanjsko) ustalijo. Včasih se izhaja iz domneve, da so bili brezdomci nekoč prej varno in stabilno nastanjeni/ustaljeni, potem so ostali brez teh varnih okvirov ter zato zdaj potrebujejo ponovno vselitev/nastanitev. Zadnja domneva pa se pri zelo velikem deležu brezdomcev izkaže kot iluzorna in neresnična, saj jih mnogo ni nikoli v življenju, tudi v času pred življenjem na cesti, imelo in doživelo varnega in stabilnega doma.

Različne definicije definirajo pojem resettlement v zvezi z brezdomstvom kot:

- »proces z začetkom in koncem ter posebno področje dela, ki se razlikuje od dela v zavetiščih, od svetovanja, terenskega dela ali dolgoročnega stanovanjsko podpornega dela« (Bevan,1998);
- »načrtovan proces spremembe v nastanitvenem/nameditvenem kontekstu« (National resettlement conference Manchester, 1995, v Bevan, 1998);
- »proces, s pomočjo katerega se ljudem omogoči, da živijo tako polno življenje, kot je le mogoče, v ustrezni obliki namestitve« (Settlement and housing policy, Simon community of Ireland, 1994, v Bevan,1998);
- dejavnost, katere namen je »zagotoviti, da ranljivi brezdomni ljudje z zgodovino spanja na cesti dosežejo dolgoročno nastanitev, ki kar najbolj ustreza njihovim potrebam in – v razumni meri – izborom, in obenem zagotoviti, da ne bodo kasneje te možnosti nastanitve izgubili oz. se preselili v manj primerno obliko nastanitve« (Brown in Randall, 1995);
- »preselitev brezdomne osebe (ali družine) iz začasne v dolgoročno vzdržno nastanitev s potrebnimi spremljajočimi storitvami in podporo« (Harvey, 1999).

Dejavnost, model in zamisel stanovanjske podpore so ena od oblik t. i. vmesnih pomoči ali vmesnih institucij. Na splošno se ta pojem vmesnosti nanaša na manj institucionalno, izveninstitucionalno ali dezinstitucionalizirano obravnavo. V bolj dobesednem smislu pa v kontekstu brezdomstva lahko pomeni: a) nekaj med cesto in trajno nastanitveno rešitvijo ali pa b) nekaj med običajnimi/tradicionalnimi

(institucionalnimi) oblikami obravnave in stanjem samostojnega življenja. Glede na to, da je za brezdomce pogosto značilno ciklično prehajanje med cesto ter obravnavanjem v različnih institucijah (Hennessy, Grant, Cook in Meadows, 2005), se na njih lahko nanašata oba zgornja pomena hkrati.

V Sloveniji se je iskanje in razvijanje tovrstnih vmesnih oblik nastanitve oz. obravnavanja marginaliziranih in ogroženih skupin prebivalstva začelo v osemdesetih letih. Ena od pionirskih oblik takega dela so bile stanovanjske skupine na področju dela z otroki in mladostniki s težavami v socialni integraciji (takrat običajno uporabljan izraz je bil motnje vedenja in osebnosti), ki so po nekaj letih oranja ledine že v sredini osemdesetih let privedle do obsežne in razmeroma pogumne reforme sistema vzgojnih zavodov (Kobolt, 1987). Za namen obravnave področja brezdomstva je bil zelo relevanten razvoj na področju duševnega zdravja, kjer je v devetdesetih letih prišlo do obsežnega pojavljanja nevladnih organizacij, ki so začele razvijati različne oblike 'vmesnih' in manj institucionalnih oblik nastanitvene podpore za svoje uporabnike (Društvo za družbeno zaščito norosti, Paradoks, Altra, ŠENT, Novi paradoks, itd). Na področju brezdomstva pa se je prvi formalni in strokovno sistematičen projekt nastanitvene podpore začel razvijati in izvajati šele leta 2008 v okviru društva Kralji ulice (Kozar, 2008; Kozar in Jurančič Šribar, 2008). V tem prispevku evalviramo prav to dejavnost.

## **Izhodišča, koncept in izvajanje programa nastanitvene podpore v društvu Kralji ulice**

Julija 2008 je društvo Kralji ulice začelo izvajati projekt Razvijanje praktičnega modela in politike nastanitvene podpore brezdomnim. V svojem predlogu projekta je društvo glavnemu sofinancerju (šlo je za subvencijo Islandije, Lihtenštajna in Norveške prek Finančnega mehanizma EGP in Norveškega finančnega mehanizma) napovedalo, da bo med projektom razvilo in preizkusilo model nastanitvene podpore brezdomnim, in sicer z vključitvijo 6–12 brezdomcev v najeta stanovanja za obdobje najmanj enega leta. Prvi stanovalci so se v prvo stanovanje vselili že julija 2008, sledila pa je še pridobitev oz. najem naslednjih stanovanj, tako da je

društvo za namene programa nastanitvene podpore konec leta 2009 razpolagalo s petimi stanovanji s skupno zmogljivostjo 14 ležišč. Število 14 uporabnikov tudi ustreza kadrovskim možnostim 2,5 strokovnih delavcev, kolikor jih je mogoče financirati s trenutnim sofinanciranjem Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve ter Mestne občine Ljubljana. V teh stanovanjih je od začetka projekta do konca leta 2009 bivalo že 19 stanovalcev (med njimi dve ženski<sup>2</sup>), od katerih so tisti z najdaljšim stažem v stanovanjih bivali že 15 mesecev. Od teh 19 stanovalcev sta bila dva izključena iz programa, štirje pa so pred iztekom programa (ki smo ga načrtovali kot 1,5-letnega) po svoji odločitvi zapustili program. V nadaljevanju tega prispevka se ukvarjamo samo s prvimi devetimi stanovalci, to je s tistimi, ki so se v stanovanja vselili prvi in ki so v njih v trenutku izvedbe te evalvativne analize bivali že vsaj eno leto.

Projekt je izhajal iz načela, da je pravica do stanovanja ena od temeljnih in neodtujljivih pravic ljudi. Namen projekta je bil prispevati k uresničevanju te pravice za skupino brezdomcev, ki so praviloma večkratno in izjemno socialno izključeni in imajo slabše možnosti za uresničevanje oz. doseganje te pravice.

Upošteva je kompleksno problematiko brezdomstva (ki velikokrat vključuje dolgotrajnejše neugodne življenjske pogoje in razvojne možnosti posameznikov), je projekt sledil strokovnemu načelu Najprej stanovanje.<sup>3</sup> To načelo trdi, da je namestitev oz. relativno varno stanovanje praviloma nujen pogoj (poleg tega, da je to tudi pravica), da si posameznik uredi tudi druga življenjska področja in na njih napreduje. To izhodiščno načelo torej – poenostavljeno rečeno – nasprotuje tezi, da bi si moral človek najprej najti zaposlitev itd. in s tem dokazati, da je 'vreden stanovanja'.

Glede na kompleksnost, dolgotrajnosti in večplastnost socialne izključenosti ter izločenosti iz socialnih mrež je razumljivo, da brezdomci praviloma potrebujejo celovito podporo pri ponovnem (ali sploh prvem v življenju) socialnem vključevanju, ki obsega nastanitveno, zaposlitveno, socialno-odnosno, prostočasovno, kulturno in druge razsežnosti. Po mnogo tujih in naših izkušnjah

<sup>2</sup> V nadaljevanju uporabljamo večinoma moški spol za označevanje uporabnikov in strokovnih delavcev obeh spolov, ponekod pa oba spola. Dejansko pa so med uporabniki večinoma moški, med delavci pa večinoma ženske.

<sup>3</sup> Geslo smo si izposodili pri norveški politiki na področju brezdomstva (Hansen, 2006).

sama dostopnost stanovanja praviloma ne razreši avtomatično težav na drugih področjih – za napredovanje na različnih področjih in doseganje stabilnosti sprememb je praviloma potrebnejša dolgoročnejša socialna podpora na različnih področjih življenja.<sup>4</sup>

Glede na individualne življenjske položaje je nujno potrebno razumevanje in uresničevanje načela postopnosti sprememb in malih korakov, kar lahko poimenujemo tudi načelo načrtovanja (samo) realno dosegljivih ciljev. Pri tem je za uspešnost dela nujno potrebna participacija uporabnikov programa, izhajanje iz njihovih zaznavanj, razumevanj in življenjskih ciljev.

Osnovna vsebina projekta je bila, da Društvo Kralji ulice najame stanovanja ali druge namestitvene zmogljivosti, v katerih bodo (praviloma za določeno obdobje) živele osebe, ki so dolgotrajno brez doma oz. ustrezne namestitve, z namenom, da v tem obdobju, z ustrezno strokovno podporo:

- urejajo in izboljšajo pogoje svojega življenja,
- v večji meri dosegaajo cilje, ki si jih sami zastavijo, ter da se
- po tem obdobju v čim večji meri bivalno osamosvojijo.

Program se je izvajal v več korakih. V prvem koraku so na društvu evidentirali interesente za vstop v program ter jim nudili osnovne informacije o njegovih zahtevah in pogojih. Interesenti izpolnijo vstopni vprašalnik, v katerem jih sprašujejo predvsem po tistih njihovih značilnostih, ki naj bi po predvidevanjih povečevale ali zmanjševale možnosti njihovega uspeha v programu. Vprašalnik je deloma namenjen spoznavanju uporabnikov in njihovem izboru za vstop v program, deloma pa služi tudi kot način njihovega informiranja in ozaveščanja o naravi programa in njegovih zahtevah.

V naslednjem koraku se vsi interesenti vključijo v pripravljajno skupino, ki se večkrat sreča, in se v njej pogovarjajo o skupnem življenju v stanovanjih ter težavah, ki pri tem lahko nastanejo. Poudarek je na ozaveščanju potrebe po sprejetju skupnih pravil ter deloma tudi na oblikovanju podskupinic, ki bi lahko sestavljale sostanovalce posameznih stanovanj. Na več sestankih skupin se tudi ocenjuje motiviranost interesentov za vstop v program.

V tretjem koraku se izberejo sostanovalci posameznega stanovanja. O tem se odločajo strokovni delavci v tesnem

---

<sup>4</sup> Ta pogled izraža geslo Najprej stanovanje – a ne samo stanovanje.



sodelovanju z uporabniki, ki se morajo seveda s predlaganimi zasedbami stanovanj strinjati. V tem koraku uporabniki dobijo svojega ključnega delavca, ki jih bo spremljal skozi program. Običajno in zaželeno je, da ključni delavec postane nekdo, ki je z uporabnikom že prej sodeloval ter ima z njim vzpostavljen čim boljši stik in zaupanje oz. da strokovni delavec 'izbere' uporabnika, za katerega naj bi postal ključni delavec. Za 19 uporabnikov je bilo do zdaj v vlogi ključnih delavcev šest strokovnih delavcev. V vsakem stanovanju morata delati vsaj dva ključna delavca. Tudi stanovalci imajo možnost vplivati na to, kdo bo njihov ključni delavec oz. delavka. Kljub naši želji, da bi uporabnik obdržal istega ključnega delavca med svojim sodelovanjem v programu, se je dvakrat zgodilo, da se je ključni delavec med trajanjem programa zamenjal. Obakrat je bilo to zaradi menjave službe oz. zaposlitvenega statusa delavca.

V tem koraku uporabnik in ključni delavec izdelata individualni življenjski načrt uporabnika. Ta nastane praviloma skozi več srečanj, kjer se pogovarjata o uporabnikovem doseganju življenju, trenutni situaciji, pogledih na prihodnost ter njegovih ciljih, ki jih ima za kratkoročno, srednjeročno in dolgoročno prihodnost. Individualni življenjski načrti obsegajo tudi kratkoročne, srednjeročne in dolgoročne cilje, ki si jih uporabnik postavlja v zvezi s svojim vstopom in sodelovanjem v programu.

Pomen individualnih življenjskih načrtov je vsaj trojen. Najprej njihova izdelava pomeni bolj poglobljeno spoznavanje uporabnika, medsebojno spoznavanje uporabnika in strokovnega delavca ter vzpostavljanje njunega zaupanja. Drugič pomeni načrt nekakšno torišče ali osrednjo točko dela z uporabnikom med njegovo vključenostjo v programu (več o tem v opisu naslednjega koraka). In tretjič je mogoče načrte ter v njih vsebovane cilje uporabiti za evalvacijo programa, kot opisujemo v nadaljevanju tega prispevka.

Po izdelanih individualnih življenjskih načrtih se na nekaj sestankih bodočih sostanovalcev oblikujejo pravila stanovanja, ki so deloma obča pravila skupnega življenja (npr. hišni red), deloma pa pravila, ki izvirajo iz posebnih značilnosti ali zahtev sostanovalcev (npr. ali naj se v stanovanju kadi in ali so domače živali dovoljene). Na koncu sostanovalci sopodpišejo ta skupna pravila ter tudi podpišejo posebno pogodbo z društvom, kjer so opredeljene njihove pravice in dolžnosti pa tudi dolžnosti društva oz. ključnih delavcev.



Četrty korak, ki v resnici pomeni osrednji in večinski del programa, obsega skupno bivanje uporabnikov in njihovo podporno spremljanje s strani strokovnih delavcev. Strokovno spremljanje namestitvev načeloma obsega naslednje:

- Redna enkrat tedenska srečanja vseh stanovalcev s strokovnima delavcema, zadolženima za stanovanje. Ti sestanki praviloma trajajo do nekaj ur in naj bi praviloma vključevali pripravo skupnega obroka. Na sestankih se preverja dogajanje v preteklem tednu, stanje financ in poravnavanje obveznosti, vzdrževanje stanovanja, odnose med sostanovalci itd. ter se ustrezno načrtuje prihodnje obdobje (teden).
- Redne stike med posameznim uporabnikom in njegovim ključnim delavcem, pri čemer bo osnovna pozornost posvečena doseganju ciljev iz posameznikovega individualnega načrta.
- Krizne intervencije, ki vključujejo 24-urno dostopnost obeh strokovnih delavcev v kriznih situacijah, ki bodo okvirno vnaprej opredeljene v pravilih stanovanja.
- Občasni obiski strokovnih delavcev v stanovanju, predvsem v zvezi z urejanjem kakšnih (nekriznih) zadev, ki so pač potrebna v zvezi s stanovanji in bivanjem v njih.

Eden od ključnih elementov spremljanja oz. podpore so redne polletne evalvacije. Na njih se srečajo vsi stanovalci iz enega stanovanja, njihovi ključni delavci ter običajno še kdo iz strokovnega tima programa, vselej tudi odgovorni vodja programa, ki evalvacijo vodi. Ključni namen teh rednih vmesnih evalvacij je pregledati uresničevanje posameznikovih individualnih življenjskih ciljev in nekako podeliti večjo težo njihovi pomembnosti za uporabnikovo nadaljnje bivanje v stanovanju. Uporabnike naj bi s tem skupinskim 'ritualom' dodatno 'spomnili', zakaj so v programu ter da je njihova vključenost v program pogojena z doseganjem njihovih lastnih ciljev, obenem pa preverili, ali strokovno spremljanje teče ustrezno ali pa je treba v njegovem izvajanju kaj spremeniti. Na teh sestankih se po potrebi tudi individualni življenjski načrti dopolnjujejo ali spreminjajo.

Peti korak programa je njegovo zaključevanje. V obravnavanem programu so se v času izvedbe te analize šele približevali temu koraku oz. si pridobivali prve izkušnje z njegovim izvajanjem. V prvotnem konceptu programa (*Strokovna izhodišča ...*, 2008) je bilo

o zaključevanju programa zapisano le malo, saj si strokovni tim ni znal dobro predstavljati problemov, ki bi lahko po koncu programa nastopili:

»V primeru idealnega poteka programa naj bi se stanovalci po enem letu in pol osamosvojili, torej si našli več lastnih sredstev za življenje, in si najeli svoje stanovanje oz. našli svojo neodvisno namestitev. Ker pa to ni odvisno samo od njih, ampak tudi od razmer na trgu dela in stanovanj ter v sektorjih socialnega in zdravstvenega varstva, v tem strokovnem konceptu ne postavljamo trdih kriterijev in zahtev, kot npr., da si morajo stanovalci najti službo in stanovanje. Življenjske usode in pogoji posameznikov so namreč močno različni, kar pomeni, da bo za nekoga že velik uspeh, če v času namestitve ne bo šel v zapor ali ne bo hospitaliziran oz. se mu življenjski pogoji ne bodo močno poslabšali. Zato bomo ocenjevanje uspešnosti individualne namestitve oz. sodelovanja v programu in uspešnosti programa v celoti vedno vezali na uresničevanje individualnih načrtov, v katerih bodo lahko upošteevane individualne razlike in okoliščine.«

## **Namen evalvacijske raziskave**

Po nekaj več kot enemu letu izvajanja programa nastanitvene podpore smo želeli evalvirati uspešnost programa. Ker je bil program (v Sloveniji) povsem pionirske narave in se je torej šele (sproti) razvijal, bi bilo neustrezno reči, da smo evalvirali nek povsem dorečen in konceptualno jasno postavljen program – v resnici ima pričujoča evalvacija bolj naravo vmesne evalvacije po prvi od faz/ciklusov akcijsko raziskovalnega razvijanja novega modela dela z brezdomci. Tudi majhen numerus analize (devet stanovalcev) govori bolj za pilotsko naravo raziskave.

Bolj specifično rečeno, želeli smo ovrednotiti doseganje ciljev, ki so si jih uporabniki programa sami zastavili v svojih individualnih življenjskih načrtih (po ocenah strokovnih delavcev), ter spoznati ocene in razumevanja uporabnikov samih o kakovosti programa.

V smislu akcijskega raziskovanja pa smo želeli ugotovitve evalvacije takoj uporabiti za namene nadaljnjega razvijanja in dopolnjevanja koncepta programa. Ta namen izraža razprava po vsakem od obeh raziskovalnih sklopov.

## **Metodologija raziskovanja**

V raziskavi smo uporabili več vrst pristopov.

Za ovrednotenje doseganja ciljev, ki so si jih uporabniki programa sami zastavili v svojih individualnih življenjskih načrtih, smo uporabili kvalitativno analizo (razvrščanje vsebin) vsebine dokumentov (individualnih življenjskih načrtov devetih nastanjenih uporabnikov) ter ocenjevanje doseganja teh ciljev z ocenjevalnimi lestvicami. Stopnjo doseganja ciljev uporabnikov so ocenjevali njihovi ključni delavci,<sup>5</sup> in sicer na štiristopenjski ocenjevalni lestvici. Ključne delavce smo prosili še za celovito oceno stopnje uporabnikovega napredovanja v programu, tudi na štiristopenjski ocenjevalni lestvici.

Za spoznavanje dojemanj in doživljanj uporabnikov v zvezi s programom smo uporabili polstrukturirane individualne pogovore. Ti so bili – razen v enem primeru, ko je izmenjava informacij potekala po elektronski pošti – snemani in dobesedno prepisani. Nato pa podatki – zaradi zelo različne kakovosti, poglobljenosti in trajanja pogovorov – niso bili sistematično oz. enotno obdelani, ampak je njihova vsebina uporabljena ilustrativno. Raven obdelave teh podatkov je torej manj pregledna.

V analizo je bilo zajetih prvih devet v program vključenih in v stanovanja nastanjenih uporabnikov, ki so v času pridobivanja podatkov za to analizo v programu sodelovali najmanj eno leto (oz. pri katerih je minilo že vsaj eno leto od vključitve v program, ki pa so ga morda pred iztekom leta zapustili). Med njimi je bilo osem moških in ena ženska. Trije so bili mlajši od 30 let, dva pa starejša od 55.

Za ustrezno razumevanje tega prispevka je treba še dodati, da sva bila oba soavtorja prispevka precej vpletena v analizirani program, saj ga je avtorica vodila, avtor pa tesno sodeloval pri postavitvi koncepta programa in različnih spremljevalnih dejavnostih. Prva oseba množine, ki se pojavlja v nadaljnjem besedilu, se večinoma nanaša na mnenja strokovnega tima programa (ki so ga sestavljali vsi ključni strokovni delavci in avtorja tega prispevka).

---

<sup>5</sup> Zahvaljujeva se ključnim delavcem Luni Jurančič Šribar, Maji Kozar, Bojanu Kuljancu, Marti Štajduhar in Tanji Vuzem za sodelovanje pri podajanju ocen. Vsi našteti so tudi prebrali zgodnje verzije tega prispevka in prispevali komentarje nanj.

## **Rezultati in razprava**

### **A. Uspešnost stanovalcev in programa skozi vidik uresničevanja individualnih življenjskih načrtov in v njih zapisanih ciljev**

Življenjske cilje, zapisane v individualnih življenjskih načrtih uporabnikov, smo jemali kot enega zelo ključnih elementov dela z uporabniki, namreč kot točke, na katere smo opirali svoje spodbude/podpore (in tudi pritiske), ter kot točke, glede na katere smo ocenjevali uspešnost in domete našega programa.

Preden smo začeli z izdelovanjem individualnih življenjskih načrtov, smo se precej dobro zavedali narave naše populacije in omejitev njihovih življenjskih pogojev. Večina od njih je namreč pred vključitvijo v program živela več let, nekateri tudi nad pet ali celo deset let, na cesti oz. v različnih zasilnih, nestabilnih, ogrožajočih in negotovih bivališčih. Zavedali smo se potrebe po delu z upoštevanjem načela majhnih korakov in postopnosti ter načela začenjanja dela z upoštevanjem stvarnega izhodiščnega življenjskega položaja uporabnikov. Naše neformalno vodilo pri oblikovanju življenjskih načrtov in zastavljanju življenjskih ciljev je zato bilo, da je smiselno postavljati predvsem take cilje, ki so realno dosegljivi, to je take, ki ne bodo že vnaprej (s precejšnjo stopnjo verjetnosti) pomenili, da bodo uporabniki glede na njihovo doseganje na koncu izpadli kot neuspešni. Seveda pa so si cilje zastavljali uporabniki sami, in ne delavci namesto njih. Zgornje razmišljanje je bilo namenjeno temu, da ne bi strokovni delavci v tem procesu izvajali selekcije manj zahtevnih ciljev oz. pritiskov v smeri postavljanja bolj zahtevnih ciljev. Odločili smo se, da mora biti program tak, da bi čim večji del uporabnikov v njem lahko uspel, saj gre za ljudi, ki so najverjetneje v obdobju zadnjih nekaj (tudi nekaj deset) let nizali in doživljali same življenjske neuspehe, zato jim še dodatni neuspehi ne bi bili prav nič dobrodošli ali koristni.

Analiza življenjskih načrtov prvih devetih stanovalcev je pokazala, da so si v povprečju zastavili po 12,8 cilja, najmanj 6 in največ 26. Vsaj pri enem uporabniku se je pokazalo, da ima pri oblikovanju ciljev zelo velike težave, sicer pa je bilo pri še več uporabnikih opaziti nekakšen odpor in negotovosti pri izbiranju in deklariranju ciljev.

Postavljenih 115 ciljev smo za potrebe te analize in glede na njihovo vsebinsko podobnost razvrstili v 12 skupin ciljev. V nadaljevanju te skupine opisujemo in poimenujemo:

1. skupino ciljev poimenujemo **Urejanje statusa, socialne pomoči, zdravstvenega zavarovanja, osebnih dokumentov**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Urediti si obvezno in dodatno zavarovanje ali Iti na banko, urediti bančno kartico in prositi za izpiske, ki jih rabijo na CSD.*
2. skupino ciljev poimenujemo **Biti uspešen v programu nastanitvene podpore KU**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Ostati vključen v program nastanitvene podpore pri društvu Kralji ulice ali Samostojno pranje in likanje oblačil ali Samostojno pripravljavanje toplih obrokov, vsaj enega ali dva na teden oz. takrat, ko ni možnosti brezplačne prehrane.*
3. skupino ciljev poimenujemo **Najti zaposlitev**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Najti vsaj honorarno zaposlitev ali Prizadeval si bom poiskati redno službo, v njej ostati, zato bom redno pregledoval prosta delovna mesta, delo na recepciji, delo v skladišču, komisijoniranje. Na mesec bom poslal vsaj tri prošnje, pri tem mi bo pomagala Maja, sicer bom za to skrbel sam.*
4. skupino ciljev poimenujemo **Vključevati se v druge programe Kraljev ulice**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila *Nadaljnje objavljane člankov in prispevkov v KU npr. ali Dokler ne najdem zaposlitve, se bom vključeval v videodelavnico.*
5. skupino ciljev poimenujemo **Urejanje dolgov in poplačevanje denarnih kazni, družbeno koristna dela**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Prizadeval si bom narediti osnutke načrtov za povračilo dolgov in poiskal bom papirje glede dolga ali Pozanimati se za odplačevanje kazni – poklicati na davčno oz. sodišče in začeti to urejati.*
6. skupino ciljev poimenujemo **Formalno ali neformalno usposabljanje in izobraževanje, pridobivanje specifičnih delovnih licenc**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Pridobiti licenco za varnostnika ali Učiti se angleščino (zaradi Avstralije).*
7. skupino ciljev poimenujemo **Ponovno vzpostavljanje in vzdrževanje odnosov z družinskimi člani, vrnitev domov**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Vzdrževal dober odnos z mamo ali Navezati stik s sinom.*

8. skupino ciljev poimenujemo **Specifični materialni cilji (npr. nabaviti si kolo, urediti dostop do spleta, nabaviti televizijo itd.)**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Dobiti kolo, da mi ne bo treba več hodit peš* ali *Urediti so dostop do spleta, računalnik*.
9. skupino ciljev poimenujemo **Urejanje telesnega zdravja**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Urediti si zobozdravnika* ali *Redno obiskovati zdravnika*.
10. skupino ciljev poimenujemo **Urejanje zasvojenosti od dovoljenih in prepovedanih drog**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Zmanjševanje pomirjeval (skupaj z zdravnikom)* ali *Znižanje oz. popolno prekiniti metadonsko terapijo*.
11. skupino ciljev poimenujemo **Nastanitveno se osamosvojiti (najeti si stanovanje)**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Čez eno leto bi rad živel v Ljubljani, v najetem stanovanju, skupaj s kolegi ali sam* ali *Najeti sobo ali s punco stanovanje*.
12. skupino ciljev poimenujemo **Specifični cilji v sferi kulturne dejavnosti**. Tipična ubeseditev takega cilja je bila npr. *Izdati knjigo*.

Tabela 1 kaže, koliko ciljev katere vrste so uporabniki navedli in koliko uporabnikov je navedlo tudi vsaj en cilj iz določene skupine ciljev.

*Tabela 1: Število ciljev iz individualnih življenjskih načrtov in število oseb, ki so si take cilje postavljale, glede na 12 skupin ciljev*

Vrsta/skupina ciljev:	Število skupaj navedenih ciljev iz te skupine:	Število stanovalcev, ki je navedlo vsaj kakšen cilj iz te skupine:
Urejanje statusa in dokumentov	26	7
Biti uspešen v programu nastanitvene podpore	22	9
Najti zaposlitev	11	8
Vključevati se v druge programe Kraljev ulice	10	5
Urejanje dolgov in plačevanje denarnih kazni	8	4
Formalno ali neformalno usposabljanje in izobraževanje	7	5
Vzpostavljanje in vzdrževanje odnosov z družino	7	5
Specifični materialni cilji	7	5
Urejanje telesnega zdravja	6	5
Urejanje zasvojenosti od drog	4	4
Nastanitveno se osamosvojiti	4	4
Specifični cilji v sferi kulturne dejavnosti	3	2

V tabeli 1 vidimo, da je največ zastavljenih ciljev sodilo v skupino Urejanje statusa in dokumentov, kar je kronični problem velikega dela brezdomcev, v našem primeru sedmih od devetih. Prav vseh devet pa si je postavilo za cilj, da bodo uspešni v programu nastanitvene podpore. Iz te skupine so si povprečno zadali po 2,4 cilja vsak. Razumljivo je, da so si uporabniki ob začetku bivanja v stanovanjih, kar je pomenilo veliko izboljšanje v primerjavi s prejšnjim načinom življenja, želeli to ugodnost obdržati in v to usmerili tudi precejšen del svojega zastavljanja ciljev. Po pogostosti naslednji cilj je najti zaposlitev, kar je sicer precej standardni deklarirani cilj mnogo brezdomcev, pri naših devetih pa je bil morda ta cilj – ob pričakovani stabilizaciji nastanitvenega položaja – videti tudi bolj stvarno dosegljiv. Vključevanje v programe KU kot razmeroma zelo pogost cilj (deset ciljev petih uporabnikov) je vsaj deloma pogojen s tem, da smo kot pogoj za sprejem v program postavili poprejšnje poznavanje uporabnika oz. njegovo sodelovanje v drugih programih KU (pa čeprav se je pozneje izkazalo, da smo začeli ta pogoj med izvajanjem programa vedno manj upoštevati). Cilji štirih uporabnikov, da si izboljšajo svoje telesno zdravje, in petih, da si uredijo problematiko zasvojenosti, ustrezajo našim ocenam o tem, koliko je bilo takih z izrazito prisotno zdravstveno problematiko in koliko takih z izrazitim problemom zasvojenosti. Presenetilo pa nas je to, da so si le štirje od devetih zastavili tudi cilj, da se bodo po končanju programa nastanitveno osamosvojili, kajti to naj bi bil ključni uradni cilj našega programa nastanitvene podpore. Vsekakor pa se je vprašanje nadaljnjega bivanja oz. nastanitve odprlo pozneje, v tretji tretjini programa, tudi zaradi pogostejšega odpiranja te teme s strani nosilcev programa.

Ob koncu opazovanega obdobja (ki zajema za vse uporabnike okoli eno leto) je vseh devet ključnih delavcev, vsak za svojega uporabnika, na štiristopenjski lestvici ocenilo stopnjo uresničevanja oz. uresničenosti vsakega od ciljev. Nato smo izračunali povprečne ocene za vse cilje iz vsake od zgoraj opisanih skupin ciljev in dobili rezultate v tabeli 2.



*Tabela 2: Povprečna ocena stopnje uresničevanja/-nosti ciljev različnih vrst s strani ključnih delavcev*

<b>Vrsta/skupina ciljev:</b>	<b>Povprečna stopnja uresničevanja ali uresničenosti ciljev iz te skupine na lestvici od 0 do 3:</b>
Vzpostavljanje in vzdrževanje odnosov z družino	2,4
Biti uspešen v programu nastanitvene podpore	2,3
Urejanje statusa in dokumentov	2,2
Specifični materialni cilji	1,9
Vključevati se v druge programe Kraljev ulice	1,6
Urejanje dolgov in plačevanje denarnih kazni	1,4
Formalno ali neformalno usposabljanje in izobraževanje	1,3
Urejanje zasvojenosti od drog	1,3
Urejanje telesnega zdravja	1,3
Nastanitveno se osamosvojiti	1,3
Najti zaposlitev	1,1
Specifični cilji v sferi kulturne dejavnosti	1,0
Legenda: ocene stopnje uresničevanja ali uresničenosti ciljev so pomenile: 0 – se cilja sploh še ni lotil uresničevati 1 – se je lotil uresničevati cilj, vendar ga je uspel uresničiti nič ali zelo malo 2 – se je lotil uresničevati cilj in ga je uresničil v opazni ali veliki meri 3 – cilj je v celoti uresničen	

V tabeli 2 so razvrščene skupine ciljev po (padajočem) vrstnem redu stopnje svoje povprečne uresničenosti. Vidimo, da so bili – po ocenah ključnih delavcev – najbolj uresničeni cilji vzpostavljanja odnosov z družinskimi člani, vztrajanja in uspešnosti v programu ter urejanju statusa in dokumentov. Cilji iz zadnje skupine so bili tisti, ki so si jih uporabniki najpogosteje zastavljali, ter hkrati tudi tisti, podpora katerim so tudi ključni delavci posvečali veliko pozornosti. Te tri vrste ciljev pa so tudi edine, za katere lahko – sledeč ocenam delavcem – rečemo, da so bili v opazni ali veliki

meri uresničeni. Za preostale vrste ciljev tega ne moremo trditi, saj so bili v poprečju uresničeni med stopnjama 'nič ali malo' in 'opazno ali v veliki meri'. Med najslabše doseženimi cilji sta tudi cilja najdenja zaposlitve in nastanitvene osamosvojitve. Povprečne vrednosti okoli ali malo nad 1 seveda pomenijo, da so bili za ene uporabnike ti cilji doseženi v večji meri, torej na stopnji 2 ali celo 3, za druge pa na slabši, torej 0. Tudi urejanje telesnega zdravja in zasvojenosti sodijo med slabše dosežene/uresničene cilje.

Ključne delavce smo še prosili, naj globalno ocenijo stopnjo napredka svojih uporabnikov glede možnosti nastanitvenega osamosvajanja. Ta ocena naj bi vključevala uporabnikov razvoj kompetenc (samostojnega življenja), samozavesti, motivacije, vedenjskih vzorcev in navad (ki bi bile kompatibilne s samostojnim življenjem) itd. Uporabljena je bila štiristopenjska lestvica. Rezultate kaže tabela 3.

*Tabela 3: Število uporabnikov glede na stopnjo njihovega napredka v smeri nastanitvenega osamosvajanja*

Ocena napredka v pogledu možnosti nastanitvenega osamosvajanja:	Število uporabnikov:
-1 – Uporabnik je nazadoval	0
0 – Uporabnik se ni prav nič spremenil	2
1 – Uporabnik je nekoliko napredoval	4
2 – Uporabnik je očitno oz. nedvomno napredoval	3

Po ocenah ključnih delavcev ni v opazovani značilnosti nihče nazadoval, dva sta ostala na istem, sedem pa jih je napredovalo, od tega trije izrazito.

Ključne delavce smo še povprašali po njihovih ocenah, mnenjih in priporočilih v zvezi z zaključevanjem programa oz. nadaljevanjem obravnave uporabnikov ali potrebne podpore uporabnikom po letu in pol njihovega sodelovanja v programu. Pri tem smo jim ponudili štiri vnaprej oblikovane odgovore in možnost petega, odprtega odgovora. Na osnovi njihovih odgovorov smo oblikovali spodnjo tabelo.

Tabela 4: Opisne ocene uspeha sodelovanja v programu s strani ključnih delavcev in priporočila za delo vnaprej za posamezne uporabnike programa

Uporabnik:	Povprečna stopnja uresničenosti njegovih ciljev (glej tabelo 2):	Globalna ocena napredka (glej tabelo 3):	Opisna ocena/priporočilo za nadaljevanje dela:
A	2,5	2	Uporabnik v srednjih dvajsetih letih je po 14 mesecih sodelovanja zapustil program. V tem času je v precejšnji meri uredil problematiko svoje zasvojenosti, dosegel višjo stopnjo (formalne) usposobljenosti, se zaposlil, se vrnil živet domov.
B	2,0	2	Uporabnik v srednjih dvajsetih letih je po devetih mesecih sodelovanja zapustil program in si skupaj s prijatelji najel stanovanje. V tem času je v precejšnji meri uresničil svoje cilje in bil v programu uspešen.
C	1,8	1	Uporabnik je po približno 15 letih ponovno vzpostavil stik s svojo družino. Po 13 mesecih sodelovanja je zapustil program in odhaja živet nazaj k ženi (ter že odraslemu otroku). Svoje cilje je v precejšnji meri uresničil.
D	2,4	1	Zastavljeni cilji so bili sicer razmeroma dobro uresničeni, vendar ob veliki stopnji aktivnosti delavca in bolj ko ne pasivnosti uporabnika, ob tem, da so bili razmeroma neambiciozni. Uporabnik je že v tretjem življenjskem obdobju in zaradi številnih zdravstvenih težav ni sposoben živeti samostojno, zato bi bila zanj najboljša perspektiva dom upokojenec, kar pa ni njegova prioriteta. Druga možnost pa bi bil zanj povratek k svoji družini v drugo državo iz bivše Jugoslavije. Potrebno bi bilo delo v smislu doseganja ene od teh dveh vizij, do uresničitve katere pa bi lahko uporabnik (začasno) ostal v programu KU.
E	1,9	2	V smeri doseganja svojih ciljev je napredoval počasi in z majhnimi koraki, vendar kontinuirano. Pridobil si je zaščiten zaposlitveni status in se vključil v usposabljanje. Priporočamo, da ostane še nekaj časa v programu z nadaljnjo podporo, ker pričakujemo uporabnikovo nadaljnje napredovanje in ker ocenjujemo, da še ne bi bil sposoben samostojnega življenja.

nadaljevanje tabele 4:

F	1,7	1	Uporabnik je nekoliko napredoval v smeri doseganja svojih ciljev, a vendarle v razmeroma majhni meri. Priporočamo nadaljevanje sodelovanja v programu za krajši dodatni čas.
G	1,4	1	Uporabnik je svoje cilje uresničeval malo ali nič. Opazno je pomanjkanje vizij za prihodnost – tako posledično ni motiviran za kakršnekoli spremembe v smeri večje avtonomnosti, nadzora nad lastnim življenjem (finančna samostojnost, zaposlitev, prekinitev metadonske terapije oz. vključitev v program zdravljenja ...). Zanj bi bil primeren druge vrste program, ki ne bi bil prehodni in ne bi zahteval napredka kot pogoja za vključenost. Primerna bi bila oblika bivanja, kjer bi živel sam, ker se je v tem programu izkazalo, da je uporabnik težko funkcioniral v skupini, se težko prilagajal, se ni držal skupnih dogovorov.
H	1,1	0	Uporabnik je uresničil le malo svojih ciljev, pravil programa pa se je dosledno držal. Ključna delavka poroča, da ne opaža, da bi se med izvajanjem programa kaj izboljšale njegove kompetence za nastanitveno osamosvajanje; zdi se, da smo v tem programu izčrpali svoje možnosti in sredstva. Ker je program prehodne narave, priporočamo, da ga po letu in pol zapusti. Zanj bi bil primeren druge vrste program, ki ne bi bil prehodni in ne bi zahteval napredka kot pogoja za vključenost.
I	1,0	0	Bil po 13 mesecih bivanja v podprtem stanovanju izključen zaradi ponavljajoče se kršitve pravil. Svoje cilje je uresničil v zelo majhni meri, vendar pa se je kmalu po izključitvi vključil v zdravljenje zasvojenosti, pri čemer sodeluje ena od delavk KU kot njegova relacijska oseba. Zdravljenje je po krajšem času zapustil in nadaljeval bivanje v različnih negotivih strukturah.

Upošteevaje podatke v zgornji tabeli lahko oblikujemo posplošen in poenostavljen sklep, da so bili v prvem letu programa trije uporabniki od devetih precej ali pretežno uspešni – in so vsi trije zapustili program ter si uredili drugo, boljšo obliko nastanitve oz. življenja. Za druge tri uporabnike oblikujemo oceno, da v času vključenosti v program pretežno niso napredovali oz. se njihove možnosti za nastanitveno osamosvajanje niso izboljšale. Za njih oblikujemo oceno, da nadaljevanje njihovega sodelovanja v programu ni smiselno oz. upravičeno (eden od teh treh pa je iz programa že bil izključen). Za preostale tri uporabnike ocenjujemo, da so deloma, v določeni, bolj ali manj skromni meri napredovali. Za dva od njih domnevamo, da bi z dodatno in podaljšano nastanitveno podporo lahko še napredovali

in bi bilo za njih priporočljivo nadaljevanje sodelovanja v programu ali pa vključitev v nek drug vmesni program (ki pa ga še ni).

Po nekaj več kot enem letu izvajanja programa oblikujemo ocene o smiselnosti koncepta, kakor smo si ga sprva zastavili. Vedno bolj se izostrujejo posebno tista vprašanja, ki se tičejo prenehanja sodelovanja uporabnikov v programu, ter vizije, kako in kje bodo živeli po svojem izstopu iz programa po času leta in pol, kolikor program traja. Za strokovni tim programa je najbolj pereče spoznanje, da vsi uporabniki po enem letu in pol ne bodo mogli programa zapustiti in si uspešno organizirati samostojne (ter hkrati varne in trajne) nastanitve. To spoznanje je ponovno spodbudilo razmislek o naravi našega programa, predvsem kar se tiče njegove prehodnosti, zahtev do uporabnikov in možnosti doseganja zadostno kakovostnega razvoja uporabnikov v smeri samostojnega življenja.

Osnovna dilema izvajalcev programa, ki je edini te vrste v Sloveniji, je omejeno financiranje in s tem povezana premajhna zmogljivost (ki obsega 15 mest). Uporabnikov, ki v prvih 18 mesecih sodelovanja v programu ne bodo našli druge možnosti nastanitve (ki naj bi bila v optimalnem primeru neka oblika samostojnega bivanja), po letu in pol ne bi želeli 'postaviti na cesto'. Če si uporabniki ne bi mogli najti druge oblike varnega bivanja in bi ostali v programu, bi s tem onemogočili vstop drugim uporabnikom, ki jih je na čakalni listi zelo veliko. Kaj torej storiti?

Razmisleki strokovnega tima projekta v temi o dilemah so bili naslednji:

1. Program je prehodne narave (kot smo tudi zapisali v prvotnem konceptu programa), kar pomeni, da ni njegov namen, da bi uporabniki v podprtih stanovanjih bivali za stalno oz. za nedoločen čas, temveč za določen čas, v katerem naj bi se usposobili za samostojno bivanje drugje oz. bi vsaj napredovali v tej smeri.
2. Program ni povsem nizkopražen, čeprav je namenjen 'izjemni' populaciji, torej ljudem, ki so izjemno socialno izključeni in prikrajšani. Program postavlja določene minimalne zahteve za vključenost vanj, pri čemer so te zahteve skorajda izključno povezane s tem, da se morajo uporabniki vesti tako, da bodo sprejeti v okolju oz. da bo sostanovalec sobivanje možno. Kršenje (običajnih) pravil sobivanja torej ostaja eden od glavnih razlogov za morebitno izključenost iz programa.

3. Trajanje programa, ki je bilo v prvotnem konceptu opredeljeno kot eno leto in pol, je bilo po dosedanjih izkušnjah postavljeno ustrežno. Bolj natančno rečeno, v tem trenutku nimamo jasnih in trdnih argumentov za to, da bi bilo treba to obdobje skrajšati ali podaljšati, menimo pa, da je dobro in koristno, da je program časovno opredeljen. Ob tem je treba poudariti, da nekateri uporabniki potrebujejo za spremembo svojega položaja dlje časa, kar bi jim program v optimalnih okoliščinah moral omogočiti.
4. Tretjina uporabnikov je že med trajanjem programa tega zapustila ter se namestitveno (in življenjsko) osamosvojila. Te štejemo kot nedvoumni uspeh programa.
5. Vsi uporabniki se po obdobju enega leta in pol ne bodo polno usposobili za samostojno bivanje oz. najemanje stanovanj na trgu. V zvezi z njimi se nam zdi pomembno, da jih iz programa ne izključimo/izpustimo nazaj na cesto. Za tiste od njih, pri katerih predvidevamo, da bi lahko v programu še napredovali v smislu namestitvene (in življenjske) osamosvojitve, priporočamo, da se njihovo sodelovanje v programu – kljub izhodiščni omejitvi trajanja programa na leto in pol – za določen čas podaljša. V tem času naj se intenzivno iščejo druge možnosti za njihovo (drugo strokovno podprto) namestitev. Za del takih uporabnikov, za katere obstaja vizija, da bi šli lahko v doglednem času v dom upokojencev ali pa dobili nujno bivalno enoto ali socialno stanovanje, se tudi odločamo za nadaljevanje vključenosti v program (a s pogojem, da je uporabnik že vložil ustrezne prošnje za vključitev v drugo obliko nastanitve).
6. Za tretjo podskupino, ki pa v programu ni pokazala povečanja možnosti za samostojno bivanje, se nagibamo k odločitvi, da se po enem letu in pol njihova vključenost v programu konča. Menimo, da bi tudi za njih morala obstajati možnost razmeroma trajne in varne namestitve, vendar v drugačni vrsti programa, namreč v programu, ki bi bil načelno neprehoden, to je namenjen stalnemu bivanju, oz. ki bi bil še bolj nizkopražen.<sup>6</sup> Takega programa v Sloveniji še ni in ga je nujno treba razviti.

---

<sup>6</sup> Za bivanje v teh enotah bi morala veljati pravila, ki bi bila manj zahtevna od pravil bivanja v običajnih stanovanjskih hišah ali soseskah, obenem pa bi bilo potrebno več strokovne podpore uporabnikom na različnih področjih življenja, npr. pri plačevanju stroškov, ohranjanju reda in čistoče.

## **B. Dojemanja in ocene uporabnikov**

Dejavnost evalvacije, pri kateri se artikulirajo tudi pogledi uporabnikov, je že vgrajena v sistem izvajanja programa, in sicer prek oblike t. i. polletnih evalvacij. Sestavni del programa so namreč skupni (polletni) sestanki vseh ključnih delavcev ter stanovalcev nekega podprtega stanovanja z vodjo celotnega programa in še kakšnim drugim strokovnim delavcem. Se pa ti sestanki dogajajo v posebnem kontekstu, ki pomeni – poleg podpore tudi – posebno obliko nadzora ali vsaj obliko dodatnega motiviranja uporabnikov, da si prizadevajo za uresničevanje svojih ciljev iz individualnega življenjskega načrta. V nadaljevanju opisani rezultati in ugotovitve pa izhajajo iz posebnih evalvativnih pogovorov, ki so bili organizirani in izvedeni posebej za namene tega prispevka. Kontekst tem pogovorom pa nudijo tudi skupinski in individualni pogovori, ki so bili opravljeni s ključnimi delavkami vseh uporabnikov. Pogovore je opravila evalvatorica, sicer vpletena v sprotno spremljanje projekta, a obenem tudi deloma zunanja (v smislu 'ne v društvu zaposlena') oseba. Z vsakim uporabnikom posebej se je dogovorila za srečanje, razložila, da bi se rada pogovarjala o njegovih izkušnjah s projektom, in mu zagotovila anonimnost. Pogovore je posnela in jih dala dobesedno prepisati. Na podlagi vnaprej določenih tem in obenem tem, ki so se odprle skozi pogovor (torej s kombinacijo induktivnega in deduktivnega pristopa) je analizirala dobljeni material. Za ilustracijo so v analizi vključeni in vpleteni tudi odlomki iz pogovorov, ki so zapisani anonimno zaradi varovanja zasebnosti sogovornikov.

Osnovne teme, ki so se med pogovori odpirale, so bile povezane z naslednjimi ključnimi temami, ki so bile vnaprej pripravljene kot opomnik pri pogovoru:

- kontekst odločitve za program,
- kje in od koga je oseba dobila informacijo o programu,
- priprave na vselitev, sklenitev odnosa s ključno delavko ali delavcem, potek vselitve,
- počutje v skupini (sostanovalk oz. sostanovalcev),
- ocena delovnega odnosa s ključnim delavcem ali delavko ter podpore s strani delavcev na programu na splošno,
- počutje, funkcioniranje v stanovanju, ocena, kakšne spremembe



je vselitev prinesla,

- ocena ključnih problemov v projektu,
- ocena programa in njegovih strokovnih načel – faznosti, dela v stanovanjih, tedenskih sestankov, vmesnih evalvacij, postavljenih pravil itd.,
- predlogi za bodoči razvoj programa.

Pogovori s stanovalkami in stanovalci so bili po svoji kakovosti zelo različni. Eni površni in kratki, drugi daljši in poglobljeni. Poleg tem, ki so bile za pogovor predvidene s strani evalvatorke, so se skozi pogovore odpirale tudi nekatere druge teme, bolj ali manj povezane s programom. Pogosto se je odprla tema težav, ki jih osebe trenutno doživljajo ali pa se jim v življenju že dlje časa vlečejo, s strahovi, željami, preteklimi izkušnjami in projekcijami. V tem poglavju navajamo le tiste teme, ki so relevantne za evalvacijo programa v ožjem smislu. Sledi opis in ilustracija tem, ki so bile v pogovorih pogosteje predstavljene in jih je evalvatorka razumela kot dovolj močno izražene in hkrati dovolj ključne za program. Teme si sledijo po dveh kriterijih: po pomembnosti oz. pogostosti izrekanja s strani stanovalcev in po logičnem sosledju, če so teme med seboj povezane. Izbrane izjave so iz svoje skupine izjav, ki tematizirajo podobno temo, izbrane kot posebej ilustrativne in zgovorne.

Stanovalci so pogosto govorili o procesih, ki so potekali pri njih v obdobju vključenosti v program, in o pridobitvah, ki jim jih je to bivanje prineslo. Poudarili so, da so z vključitvijo v program pridobili varen prostor, kjer so se lahko umirili in si uredili svoj osebni prostor.

*To mi je zelo pasalo včasih, da sem se usedu, da sem imel tišino, da sem se zaprl v sobo in sem kej napisal, to so bili eni taki moji dobri trenutki. So še zmeraj, kavico skuham, pa tako kaj vina spijem pa kakšno zgodbo napišem. Pa sestanki so mi bili zelo všeč ker smo imeli kosila.*

V večini primerov so ocenili kot koristno spremembo tudi skupino sostanovalk/sostanovalcev, ki jim je od priprav na vselitev dalje pomenila socialno mrežo, oporo, v mnogo primerih celo prijateljstvo, ki jih je v času bivanja tako utrdilo, da nekateri stanovalci razmišljajo o viziji, da bi s skupaj s sedanjim sostanovalcem v prihodnje skupaj iskali stanovanjsko rešitev.

*Tako je, če bi bili tukaj kaj resni v tem stanovanju, lahko tudi tukaj ostanem, pa se deli najemnina, da bi bili trije, štirje notri, se najemnina razdeli.*

V nekaterih primerih, vendar redkeje, so odnosi s sostanovalci pomenili tudi obremenitev ali vsaj dvorezno situacijo, po eni strani obremenitev in po drugi varovalko pred osamljenostjo.

*Mogoče bi že kaj drugega počel zdajle, pa bi že kje drugje bil. Samo jaz sem se ukvarjal pol leta samo z njim. To nisem takoj začutil, to sem po ene 14 dnevih začutil, mesecu, da je ful čuden dec, da se ful zapira vase. Pa ni samo to. Lahko bi našteval še marsikaj, od tega, da se mi je hodilo v sobo, do stvari, ki so mi zmanjkovale.*

Nekateri stanovalci so pri opisovanju sprememb, ki jih je vključitev prinesla v program, poudarjali tudi razliko med prejšnjim bivanjem na cesti, negotovim, nevarnim in pa bivanjem v stanovanju. Eden od stanovalcev je npr. govoril o tem, da se je težko navadil na temperaturo stanovanja po dolgih letih bivanja na prostem, da mu je bilo nenehno vroče.

*Vedel sem, da imam ključ, če ne drugega, imam en mir zvečer. Ni več tistega pričakovanja, kako bi rekel, da te bo nekdo brcnil nekam, da te bo kdo spodil. To je tudi, če si v eni bazi, recimo ko sem bil v bazi, saj si zaspal, ane, pa tako. Ampak vedno imaš tisti občutek: aha, ti lahko kdo ponoči gor uleti pa te kar nalomi, nikoli ne veš, kdo ti lahko pride, a veš, vsega in svašta folk pride notri in pol to tako pride, da si skoz v enem strahu, a bo kdo prišel, a bo kej ukradu. Tega ni, to sem zelo čutil, da zdaj pa lahko mirno zaspim, to je bilo dobro počutje.*

Stanovalci so, ko so razlagali, kako se jim je življenje po selitvi spremenilo, mnogo govorili o urejanju svojih zdravstvenih težav, več jih je omenilo, da so se podali na urejanje zobozdravstvenih izzivov (kar je sploh za brezdomne zaradi finančnih in drugih razlogov eden večjih izzivov), pogosto so omenjali tudi pomen pridobitve interneta in drugih informacijskih pogojev za vključenost v družbo.

*Veliko lažje zdaj peljem stvari, manj obremenjeno, imam računalnik, imam internet. Prej sem hodil v knjižnico, tam si*

*vezan pač na določen termin, tam sem si termin rezerviral en dan prej, tako da sem lahko drug dan šel na računalnik, da sem lahko kako prošnjo napisal pa da sem imel mir. Sicer na Kraljih [Dnevni center Kralji ulice] tudi lahko, ampak tam moraš uloviti pravi moment, že da uloviš računalnik, nekdo čaka, da greš dol pa se zapre. Vseeno je pa zdaj veliko bolje, brskam po internetu, iščem zaposlitev, pišem prošnje, si doma, na tplem, delaš takrat ko si najbolj razpoložen.*

Marsikomu je bivanje v stanovanju prineslo nove možnosti za gojenje novih socialnih odnosov, bodisi z družinskimi člani, s katerimi so izgubili stik, ali pa s povsem novimi ljudmi. Nekateri so s spletom prišli do ljudi, ki so jim lahko pomagali tudi na drugih področjih življenja, redkeje stanovalci poročajo o razvoju tesnejših vezi s sosedi ali lastniki stanovanja. Mnogo jih poroča o dobrih (a ne tesnih) odnosih z lastniki stanovanja, glede odnosov s sosedi so poročanja različna, ambivalentna in ne le pozitivno obarvana.

Pri temi o značilnostih strokovnih načel in sestavnih delov programa so se stanovalci najbolj razgovorili o tedenskih sestankih s ključnima delavcema/delavkama stanovanja. Vsi po vrsti so pohvalili skupna kosila oz. skupno (tedensko) pripravljane obroka, bolj različna pa so bila mnenja o sestankih, ki so sledili obrokom. Pri skupnem pripravljanju obrokov so kot prednost izpostavili učno situacijo, možnost, da se ob tem naučijo česa novega, vseč pa so jim bili ti dogodki tudi zaradi neformalne, celo prijateljske klime, ki jo omogoča ustvariti skupno pripravljane hrane.

Medtem ko skupni sestanki (pogosto po kosilih, tedenski), ki naj bi bili namenjeni odpiranju pomembnih tem in tudi odkrivanju morebitnih težav v sobivanju, po mnenju stanovalcev pogosto niso služili svojemu namenu. Razlog je, da bi odpiranje težkih tem marsikdaj pomenilo tožarjenje drugih in so težke teme tako odpirali le v skrajnem primeru, če so stvari po njihovo prišle že tako daleč, da se jih s pogovorom med stanovalci ni dalo več rešiti. Drugi razlog, zakaj na sestankih niso odpirali težkih tem, pa je bila po mnenju nekaterih s časom pridobljena izkušnja, da se v vsakem primeru nič ne spremeni. Zanimiv je spodnji odlomek pričevanja stanovalca, ki izrazi poleg razočaranja nad sestanki tudi pričakovanje, da bi izvajalci programa v primeru pritožb, nerešenih konfliktov in kršenja pravil morali odreagirati,

ne pa prepuščati vsega stanovalcem, ki za ukrepanje tako ali tako nimajo vzvodov.

*Vedno smo kuhali kosila pa smo imeli prej sestanek, samo zdaj lahko to povem, nikoli se ni nič uredilo. Z Z. sva govorila, kaj se je dogajalo, pač je bilo zmeraj rečeno, pač sami rešite, kar je po eni strani res. /.../ Nikoli se ni nič rešilo, tudi na koncu sva jaz pa Z. vedno rekla, vse je uredi, je bil v bistvu brez veze tisti sestanek. Nismo teh ran več odpirali, smo rekli, vse je uredi, čeprav se je vidlo po obrazu, da ni uredi. Noben ni hotu drezat, smo raje pomaknili to na stran in smo se pol imeli luštno, s tem da smo kuhali kosilo al pa kam šli pol poleti, na piknik. ... A veš, tuki je tko, če bi sami mi najel to stanovanje, pol bi bilo drugače. S tem ko ste pa vi na temu, pa pričakuješ neko pomoč v krizni situaciji. Jaz pa Z. sva neki cajta upala, da se bo kej zgodilo, ampak se ni nič. Ubistvu nisva smela midva nič narest, nisva ga mogla ven iz hiše vržt, ker to ne smeva, nisva mu smela ultimatov preveč hudih postavljat.*

Stanovalci so svoj odnos s svojimi ključnimi delavkami/delavci večinoma ocenili kot dober, zadovoljujoč, uspešen. Z njimi so bili praviloma zadovoljni. Najpogosteje pa so ob izražanju zadovoljstva bolj ali manj blago izpostavili še temo pomanjkanja časa svojih ključnih delavcev/delavk in s tem povedali, da bi si želeli več pozornosti, več njim posvečenega časa s strani svojih ključnih strokovnih delavcev.

*Nekak nisva našla nekak skupnega, da če je bilo karkoli narobe, da bi se lahko na njo ful zanesu, ker je bilo vedno, ja, bova šla jutri, pa pol nisva šla, pa sva pol prelagala dost teh stvari, tko da tudi jaz sem pol kar se tega tiče rekel, ja bom že jaz sam.*

Zanimivo je, da so ob tem skoraj praviloma izpostavili tudi svoje razumevanje situacije prezaposlenosti ključnih delavcev, s čimer so izrazili neko empatijo in obenem nakazali, da splošno klimo v društvu doživljajo kot 'prezaposleno'. Pogosto so k tej temi dodali tudi, da bi več pozornosti delavcev verjetno dobili, a bi si jo nekako morali izprositi, jo poiskati.

*Če bi zahteval, prosil, bi najbrž velik dobil.*

Hkrati so nekateri tudi izrazili, da jih je pomanjkanje razpoložljivosti ključnih delavcev pripravilo do tega, a so se sami lotili reševanja nekaterih svojih težav. Redkeje so stanovalci govorili o nerazumevanju s ključnim delavcem/delavko, pri čemer so izpostavili nezadostno razumevanje, ki ga je v enem primeru stanovalec povezal s tem, da oseba, ki ni izkusila brezdomstva, določenih reči ne more razumeti, v drugem primeru pa je namesto brezdomstva stanovalec govoril o zasvojenosti z nedovoljenimi drogmi in izrazil skepso, da lahko strokovnjak, ki s tem nima izkušenj, kdaj v celoti razume njegovo situacijo.

*Samo majčkeno drugačen pristop rabi človek, to verjetno samo človek, ki je bil na drogi, razume.*

En stanovalec je izpostavil tudi zamero (ki naj bi ga po nekaj mesecih še vedno težila in je celo rekel, da je ne bo nikoli pozabil), ker naj bi mu eden od strokovnih delavcev v odgovor na njegovo posebno željo zabrusil nekaj odklonilnega, ter obenem, ker niso bile upoštevane njegove individualne želje, vendar sam za to, da mu želja ni bila upoštevana, ni videl pravega razloga.

Razen enega posameznika na zaposlitvenem področju v obdobju vključenosti v program stanovalci ne poročajo o storjenih pomembnih korakih v smeri zaposlitve, stanovalec, ki je ta korak naredil, pa ga ocenjuje kot izjemno pomembnega za svoj prehod naprej. Večina stanovalcev poroča, da bi jim zelo ustrezala možnost zaposlitve oz. trimesečnega zaposlovanja (z možnostjo podaljšanja) pri istem društvu, ki izvaja program nastanitvene podpore, ki je v času, ko so bili pogovori izvedeni, ponujalo oz. odpiralo to možnost in tudi že realno vključilo nekaj stanovalcev. Velik delež prekrivanja med obema populacijama (vključeni v program nastanitvene podpore in kandidati za zaposlitveno usposabljanje v okviru programa socialnega podjetništva) si lahko razložimo s tem, da je zaposlovanje znotraj istega društva najlažja možnost za njegove uporabnike, saj jim je prilagojeno in v marsikaterem pogledu nizkoprazno, imajo svojega mentorja oz. mentorico, ki jih spremlja skozi usposabljanje, ki jo/ga poznajo od prej in s katero/katerim imajo praviloma razvit zaupen odnos. Po drugi strani je zanimivo, vendar logično, da so kandidati, vključeni v program nastanitvene podpore, obenem kandidati za zaposlitev, saj imajo boljšo odskočno desko za vključitev v delo, pa tudi program

nastanitvene podpore zanje pomeni obdobje življenja, ko načrtujejo in odpirajo nove življenjske poti. Uporabniki programa pa poročajo o manj možnostih za zaposlitveno mobilnost zunaj organizacije. Iz tega se lahko naučimo, da bi lahko program v bodoče napel več moči v smeri odpiranja možnosti za zaposlovanje svojih kandidatov navzven, s tem pa za mreženje, povezovanje z drugimi akterji (službami za socialno delo, zavodi za zaposlovanje itd.).

Posameznika, ki sta se vrnila k svoji družini, poročata o postopnem prehodu in postopnem vzpostavljanju zaupanja. Ugotovimo lahko, da pri procesih spreminjanja, ki zahtevajo postopnost in obenem varnost, program nastanitvene podpore lahko dosti pomaga, saj omogoča stabilnost, od koder lahko posameznik izhaja, kjer lahko sprejme obiske itd.

Individualni načrt kot metodo individualnega načrtovanja večina stanovalcev ocenjuje kot dober pristop, vendar je čutiti, da za večino vendarle ne preveč relevanten, saj se njegove vsebine po zaključku programa eden od dveh stanovalcev, ki je program končal predčasno, sploh ne spominja več. Nekateri stanovalci so omenili, da je relevanten, če ga uspe napisati kot ubeseditev tudi siceršnjih svojih poti in ciljev. S strani ključnih delavcev pa je bilo v evalvativnih pogovorih z njimi ugotovljeno, da je lahko individualni načrt zelo koristen dokument pri komuniciranju z drugimi organizacijami, saj se je pomembno nanj sklicevati, kadar uporabnik prehaja med več organizacijami, ki mu nudijo storitve. V tem primeru je lahko ta načrt točka opore in koordinacije.

*Saj ta individualni načrt vsebuje itak tisto vizijo, ki sem jo jaz v bistvu imel že prej ... ja, ubistvu sem stvari samo zapisal. Saj to ni nekaj umetnega, kar se mene tiče. Ta individualni načrt je ubistvu to, kar sam želim, to pa je najti zaposlitev in se pobrat na lastne noge in skrbet sam zase.*

Prehodnost programa za sogovornike večinoma pomeni negotovost, glede nje imajo določene vizije, tudi narejene določene korake, ne pa tudi izoblikovanih trdnih predstav ali na voljo gotovih poti. Pri mnogo sogovornikih se odpira tema postopnosti v smislu, da je do končne bivalne osamosvojitve treba narediti še mnogo več kot le en sam korak, velikokrat pa se ti koraki med seboj povezujejo – eden zahteva prej narejene druge ipd. Vsega tega pogosto ni mogoče načrtovati v obdobju leta in pol. Prehodnost, kot jo program

predvideva, je v obstoječih sistemskih pogojih (stanovanjske možnosti, možnosti vključitve v druge programe, ki bi vključevali tudi bivanje, itd.) za veliko večino stanovalcev nemogoča oz. je videti mogoča le v izjemnih primerih, ko se zgodi kaj nepredvidljivega. To dejstvo opozarja na nujnost razvoja več vmesnih programov in – kot že rečeno – trajnega programa nizkopraznih nastanitev.

*Sej z N. sva dala prošnjo za bivalno enoto, je treba tri do pet let čakati, ko bi to dobil, pol bi dosti lažje zadihal, pač plačal bi tiste stroške, zelo bi mi bilo to kul. Tuki je pa tist, se mi zdi da sam lovim čas, rad bi čim prej prišel do, ne vem, ene zaposlitve, da bi pač dolg začel vračati, a veš, mal se mi mudi, obresti sam tečejo, tečejo, to bo cela štala, po mojem bom do konca življenja delu. Razen če bom mel kšno tako varianto, zdej je tko, itak ti pač pol odbijajo, dnarja nimaš ne vem kakšnega, žviš pač, kokr žviš, s tem se morš sprjaznt.*

V takem primežu stanovalci seveda niso v položaju, ko bi lahko izbirali svoje prihodnje poti, ampak dejansko v položaju, ko so lahko srečni, če se jim ponuja vsaj ena sama nastanitvena alternativa.

*Bi šla tudi v dom za upokojence, če ne bi bilo drugega, nekaj trebaš. Če bi bilo kaj drugega, bi rajši šla v kaj drugega.*

Stanovalci za v prihodnje predlagajo, da bi program nudil več individualnega dela (posebej s tistimi, ki več potrebujejo).

*Ampak jaz mislim, da z nekaterimi posamezniki bi se bilo treba ne enkrat tedensko ukvarjat, ampak ful ukvarjat.*

Govorijo tudi o potrebi po bolj poglobljenem odnosu s ključnimi delavci, ki naj bi povečal občutek zaupnosti.

*Pa z delavci tko, da se nekak poveže s temi, s katerim dela, da je eno tako, ne samo poslovno, da je še mal bl tko osebno, prijateljsko, da si mislš nekak nanga se lahk zanesem, a veš, vedno tko ...*

Predlagajo tudi vključitev več obveznosti za stanovalce, denimo športnih aktivnosti ali obveznih korakov na področju zaposlitve, saj naj bi ta (po mnenju enega od stanovalcev) posameznikom zapolnila, strukturirala in morda tudi osmislila vsakdan ter s tem omogočila potek sprememb na bolje.



Nekatere stanovalce je motila nedoslednost pri držanju pravil, kar je razumljivo, saj se je v pilotni fazi projekt dejansko ustvarjal in so bili vsi sogovorniki njegovi soustvarjalci, po njihovih besedah pa poskusni zajčki. Svoje udeležnosti pri snovanju, načrtovanju, planiranju projekta sogovorniki v evalvacijskih pogovorih niso posebej izpostavljali z izjemo dveh sogovornikov, ki sta se predstavila kot soustvarjalca, kot tista, ki sta pomagala ustvariti in domisliti celoten program. Drugi so prej izražali pasivno stališče do projekta, kar se je dalo razbrati iz besednih zvez, ki so jih uporabljali, »je bilo rečeno« ipd. Iz tega bi lahko sklepali, da je namen projekta, aktivna vključitev uporabnikov v vse faze projekta od snovanja dalje, le delno uspel.

Na osnovi opravljenih pogovorov je mogoče dodatno potrditi ali podpreti nekatera od razmišljanj, navedena na koncu prejšnjega poglavja (z oštevilčenjem od 1 do 6), nekaterim od teh ugotovitev pa ugotovitve iz pogovorov z uporabniki nasprotujejo.

Predvsem razmišljanja, opisana pod točkama 5 in 6, potrjuje tudi evalvacija, ki temelji na pogovoru z uporabniki. Pri naših sogovornikih se namreč ne kažejo jasne možnosti oz. vizije za njihovo namestitev po letu in pol. Večinoma so te vizije tako negotove kot tudi oddaljene, saj se navezujejo na ponudbe, ki imajo čakalno dobo več let (nujna bivalna enota, socialno stanovanje), kar pa s programom, kot je zastavljen zdaj (za premostitveno dobo leta in pol), ni združljivo. V nasprotju z evalvacijo, ki temelji na opažanjih ključnih delavk in delavcev, evalvacija, temelječa na pogovorih z uporabniki, ni v tolikšni meri potrdila točke 4, namreč uspeha ene tretjine uporabnikov, ki so program predčasno končali. Posebej s strani uporabnikov, ki so še vključeni, je bila pogosto izražena skepsa, ali so uporabniki (njihovi nekdanji sostanovalci), ki so program predčasno končali, res dosegli dovolj zadanih ciljev ter ali je njihova bivalna osamosvojitve dovolj gotova in trajna. Ker se ti posamezniki (zgoraj v 4. točki omenjena tretjina) praviloma niso oprli na kakšne systemske odgovore glede njihove bivalne stiske (socialna stanovanja, bivalne enote, subvencionirana najemnina ipd.), saj jim ti niso bili dostopni, ampak so se ali vrnili k družini ali pa poiskali namestitev skupaj s prijatelji (oboje se je pri njih že kdaj prej izkazalo za negotovo), lahko rečemo, da je njihova namestitev še naprej negotova in da se lahko zgodi, da kdaj v prihodnosti ostanejo brez bivališča, ko bodo družinske vezi, v tej populaciji praviloma

zelo negotove, šibke in podvržene spremembam, ponovno popustile. Idealno bi bilo, da bi obstajala naslednja stopnja, ki bi po programu posameznikom nudila samostojno namestitvev, neodvisno od (prav tako nestabilnih) družinskih članov, ampak sistemsko utemeljeno in strokovno podprto. Potreba po utemeljitvi novih programov trajne bivalne namestitve za različne podskupine socialno izključenih je tudi eden od pglavitnih sklepov te evalvacije.

Za del pogovorov z uporabniki bi lahko rekli, da potrjuje misel iz 6. točke o potrebi po »razmeroma trajni in varni namestitvi, vendar v drugačni vrsti programa, namreč v programu, ki bi bil načelno neprehoden oz. ki bi bil bolj nizkopražen«. Takega programa v Sloveniji še ni in nujno bi bilo, da bi ga začeli razvijati. Z njim bi poskušali odgovoriti tudi na dileme stanovalcev o tem, ali so vsi stanovalci, ki so vključeni v program, tudi primerni zanj ali pa je program za nekatere prezahteven, saj se ne morejo držati osnovnega reda, ki ga po običajnih standardih narekuje in zahteva življenje v tej družbi. V evalvaciji je bilo govora vsaj o dveh takih uporabnikih, ki sta po mnenju stanovalcev neprimerna za tako obliko bivanja in bi potrebovala intenzivnejšo. Le da so stanovalci gojili pričakovanje, da z njimi 'nekaj naredijo' (jih disciplinirajo ...) izvajalci programa, medtem ko se delavke/delavci bolj nagibajo k temu, da bi bilo za te uporabnike treba razviti drugačen program (z intenzivnejšim spremljanjem, drugačno strukturo ipd). Težko vprašanje, ali naj bi bile take oblike bivanja tudi dislocirane, nekoliko umaknjene iz običajnih bivalnih sosesk, ostaja odprto in v stroki se (na ravni Evrope) glede njega mnenja dokaj ostro delijo. V Sloveniji bi bilo treba šele najti odgovor in sicer v dialogu z vsemi vpletenimi, potencialnimi stanovalci, izvajalci, financerji ter širšo javnostjo.

Projekt je sicer za stanovalce pomenil varno in relativno mirno obdobje. Po merilih, ki jih postavljajo sorodni projekti v tujini, je pri nastanitveni podpori za brezdomne največji uspeh to, da stanovalci ostanejo vključeni ter da se jim v tem obdobju ne dogajajo rizične epizode na področju socialne, zdravstvene in duševne stabilnosti. Vključitev v program je za naše stanovalce po njihovih besedah pomenila obdobje relativne varnosti, miru in dobrega počutja.

*Ja, če bi zmeraj bilo tako, bi bilo super. Da bi bilo celo življenje tako, da bi bilo lahko tako celo življenje.*

Nekateri sogovorniki so poudarili priložnost za spremembo, ki

jim jo je ponujala vključitev v program. Nudila jim je možnost vsaj delne zamenjave socialnega okolja, mrež in s tem življenjskih vizij. Spodnji odlomek poudarja tudi zelo pomemben vidik postopnosti, malih korakov, dovolj časa.

*To je ubistvu bilo tako, takrat se je samo prodajala droga pa se je uživala droga. Že takrat sem hotel iz tega ven it, pa nisem nekak mogel, nisem imel placa. To mi je bilo ful uredu, da sem imel svojo sobo, da sem se lahko nekam zatekel, da sem imel svoj mir in da sem lahko razmislil stvari. /.../ Res sem počasi naredil, to nisem od danes na jutri, ampak se je počasi to zgodilo, nisem več toliko zahajal v Stigmo, v Kralje ulice, in pol ko nekoga ne vidiš dosti časa, je pol čisto drugače, ko ga srečaš, pač se pozdraviš, nimaš več kaj, ker te tudi ne zanimajo iste stvari, recimo da bi se cele dneve drogiral. In je pol bilo tako, da sem se pol tudi začel več s temi družiti, recimo z V. [ime ključne delavke] sva več časa posvetila temu, sva reševala te probleme, finančne.*

Mnogo jih je govorilo tudi o preskokih na področju dostojanstva in samozavesti, ki jih pomeni in omogoča bivanje v dostojnem stanovanju.

*Ogromno se je spremenilo, tuš imaš, doma si. Čisto drugače človek doživlja. Veš kako, dobil sem občutek, da sem človek nazaj, da sem vseeno nekaj vreden.*

Nekateri stanovalci so dosego svojih ciljev ocenili kot nezadostno, kar je verjetno posledica ambiciozno zastavljenih individualnih načrtov (ki zbudijo visoka pričakovanja in zahteve) ter relativno kratkega obdobja, v katerem naj bi bili življenjski cilji (ki so prej leta ali desetletja mirovali, stagnirali) naenkrat uresničeni.

*Pri meni vem, da se je premalo odvilo, kakor bi se lahko, če sem čisto odkrit.*

Zanimivo je tudi bilo, kar je še posebej ubesedil eden od stanovalcev, kako bivanja v stanovanju ni razumel kot zagotovljenega in je nekajkrat vmes še prespal zunaj, da bi preveril, ali to še zmore. S tem je lepo ilustriral preplet dveh realnosti, brezdomske in te, ki jo s seboj prinaša stanovanje ter z njim urejanje različnih področij življenja, kjer procesi lahko potekajo bolj ali manj uspešno.

*Ene parkrat sem res zunaj prespal. Ne bom govoril, kje sem prespal, ampak sem pa zunaj prespal, ja. Pa ubistvu ni nič posebnega, vem, da sem še zmeraj sposoben it, lahko mi zdaj ključ vzameš, pa vem, da mi ne bo noben problem. Po drugi strani pa vem, da čas teče in da moram čim prej kej naredit, ne, da mi ne bo ta čas pobegnil in pol bojo ti stroški velki in pol bom spet tko, ne ...*

## Sklep

V program nastanitvene podpore društva Kralji ulice so bili vključeni posamezniki in posameznice, ki so bili pred vselitvijo v stanovanje več let brezdomni. Vključitev v ta program je zanje pomenila prvo relativno varno in relativno trajno nastanitev po daljšem obdobju in uspeh je, da so (v večini primerov) to nastanitev glede na pretekle negotove in stresne izkušnje uspeli uspešno zadržati ter v njej vztrajati. Za zelo ustrezen pristop se je tako po mnenju uporabnikov (pa tudi delavcev) izkazal individualni pristop, torej pristop, ki izhaja iz vsakega uporabnika, njegove specifične življenjske situacije, njegovih potreb. Individualni pristop omogoča individualni načrt in pa individualiziran način dela, utemeljen v delovnem odnosu med uporabnikom in delavko/delavcem, ki se redno sestajata in glede na nastale spremembe sproti prilagajata začrtano pot napredovanja. Tako uporabniki kot tudi delavci so poudarili pomen delovnega odnosa, pri obojih pa je bilo tudi zaznati, da povezujejo uspešnost delovnega odnosa tudi z bolj osebnim odnosom, ki mu pripisujejo precej velik pomen. Osební odnos pa delavke in delavci v določenih primerih zaznavajo tudi kot oviro, saj bi zaradi zavezanosti, ki jo osebni odnos prinaša s seboj, v določenih primerih težje izpolnjevali nekatere zahteve delovnega odnosa, ki pridejo skupaj z vključenostjo v projekt. Zanimivo je tudi, da delavke in delavci v evalvacijah izražajo, da jim je bolj všeč odkrit odnos s strani uporabnikov in pripravljenost na dialog, medtem ko je zanje največja ovira pri delu nepripravljenost uporabnikov na odprt odnos. Ker pripravljenost na zaupen odnos in zmožnost odkritega pogovora eksplicitno naj ne bi bila (nujni) pogoj za sodelovanje v projektu, je to ena od točk, ki bi jo bilo v strokovnem timu treba

reflektirati in ugotoviti, ali je dober delovni odnos mogoč tudi brez zaupnega siceršnjega odnosa. S strani uporabnikov poudarjena prezaposlenost delavcev je po svoje odraz objektivne okoliščine, ki je zaradi kadrovskih omejitev v društvu razumljiva. Kako občutek nezadostne razpoložljivosti delavcev vpliva na uspešnost programa, ostaja odprto vprašanje, o katerem bi bilo pomembno tako v krogu strokovnega tima kot tudi skupaj z uporabniki še diskutirati in iskati možne rešitve.

Na podlagi opravljenih evalvacij lahko sklenemo, da je po prvem letu in pol (torej po pilotni fazi) projekta mogoče reči, da je projekt do zdaj potekal zelo uspešno, da se je uspel do dobršne mere prilagajati sprotnim potrebam (uporabnikov) in spremembam, da je bil kakovostno izvajan ter spremljan, da pa se v obdobju njegovega izvajanja potrebe na nastanitvenem področju niso zaprle, ampak so se odprle nove, in sicer predvsem te po nadaljevalnih stopnjah, ki bi omogočile stanovanjsko najbolj izključenim posameznikom postopen prehod k trajni nastanitvi.

Rezultati te evalvacije so vplivali na to, da so v društvu Kralji ulice koncept nastanitvene podpore po obdobju pilotskega izvajanja programa dopolnili tako, da so uvedli drugo, nadaljevalno fazo programa, ki vključenim uporabnikom omogoča, da za določeno krajše obdobje še ostanejo v podprtem stanovanju. Ta možnost naj bi bila dostopna tistim, ki so v programu naredili korake naprej na bistvenih področjih, povezanih z njihovimi individualnimi načrti ter za katere obstaja dovolj realno pričakovanje, da se jim bo v kratkem odprla druga možnost razmeroma trajne in varne namestitve.

Razvoj programa in njegova evalvacija pa sta vse vpletene boleče opomnila na to, koliko je v Sloveniji še brezdomcev, ki bi potrebovali in si želijo tako vrsto podpore, predvsem pa pripeljala do spoznanja, da potrebujemo še več različnih oblik nastanitvenih možnosti za brezdomce, posebej take, ki bi bile namenjene specifičnim skupinam te populacije (npr. osebam z dvojnimi diagnozami, starejšim samskim ljudem, mlajšim, družinam ...) in ki bi bile še bolj nizkopražne, kot je bila tu evalvirana, obenem pa varne oz. trajne.

## Literatura

Bevan, P. (1998). *The resettlement handbook*. London: The homeless link. (posodobljena elektronska verzija dostopna na <http://handbooks.homeless.org.uk/resettlement>).

Brown, S. in Randall, G. (1995). *Outreach and resettlement work with people sleeping rough*. London: Department of the environment.

CUHP. (b. d.). Pridobljeno 19. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.cuhp.org/>.

Dekleva, B. in Razpotnik, Š. (2007). *Brezdomstvo v Ljubljani*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta v Ljubljani.

Edgar, B., Doherty, J. in Mina-Coull, A. (2000). *Support and housing in Europe*. Bristol: The policy press.

FEANTSA. (b. d.). Pridobljeno 19. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.feantsa.org/code/en/hp.asp>.

Hansen, I. L. S. (2006). *The Norwegian strategy to prevent and combat homelessness »the pathway to permanent home«*. (Host report). Peer review: national Strategy to prevent and tackle homelessness (the Pathway to a permanent home). Oslo 7–8 september, 2006. Neobjavljen tipkopolis.

Harvey, B. (1999). Models of resettlement for the homeless in the European union. V P. Kennett in A. Marsh (ur.), *Homelessness. Exploring the new terrain*. Bristol: The policy presses.

Hennessy, C., Grant, D., Meadows, M. in Cook, I. (2005). Young and homeless: an evaluation of a resettlement service on Merseyside. *International Journal of Consumer Studies*, 29(2), str. 137–147.

Jones, A. in Higate, P. (2000). *Breaking down barriers Meeting housing and support needs in Swansea, Neath Port-Talbot, Bridgend and Carmarthenshire*. York: York University, Centre for Housing Policy.

Kobolt, A. (1987). Dosedanji potek in smeri prenove organizacij za usposabljanje otrok in mladostnikov z motnjami v telesnem in duševnem razvoju. *Ptički brez gnezda*, 12(25), str. 61-65.

Kozar, M. (ur.) (2008). *Mednarodna konferenca Najprej stanovanje!* Ljubljana: Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice.

Kozar, M. in Jurančič Šribar, L. (2008). Nastanjevanje brezdomnih – norveška politika in praksa. *Socialna pedagogika*, 12(4), str. 437–446.

Razpotnik, Š. in Dekleva, B. (2005). Kralji ulice : predhodno poročilo o poteku akcijske raziskave. *Socialna pedagogika*, 9(3), str. 265–300.

Razpotnik, Š. in Dekleva, B. (2007). *Na cesti – brezdomci o sebi in drugi o njih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Razpotnik, Š. in Dekleva, B. (ur.) (2009). *Brezdomstvo, zdravje in dostopnost zdravstvenih storitev*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.

Rough Sleepers Initiative. (2009). Pridobljeno 19. 2. 2010 s svetovnega spleta: [http://en.wikipedia.org/wiki/Rough\\_Sleepers\\_Initiative](http://en.wikipedia.org/wiki/Rough_Sleepers_Initiative).

*Strokovna izhodišča (koncept) programa nastanitvene podpore za brezdomne*. (2008). Ljubljana: Društvo Kralji ulice. Neobjavljeno gradivo.

*Izvirni znanstveni članek, prejet januarja 2010.*