



SKUPNA SWOT ANALIZA PETIH IZBRANIH MODELOV ZAGOTAVLJANJA OSKRBE STAREJŠIH

Delovno gradivo

Dokument pripravila: Janja Drole

Pri pripravi vsebin so sodelovali: dr. Andreja Črnak Meglič, Lea Lebar, Andreja Peternejl, Anja Šonc

Ljubljana, julij 2015

Vsebina

1	UVOD	3
2	SKUPNA SWOT ANALIZA VSEH EVALVIRANIH MODELOV KOORDINACIJE	5
2.1	Prednosti	5
2.2	Slabosti	6
2.3	Priložnosti	8
2.4	Ovire	8
3	PRILOGE	9
3.1	Vprašalnik za nosilce koordinacije.....	9
4.2	Vprašalnik za izvajalce	22

1 UVOD

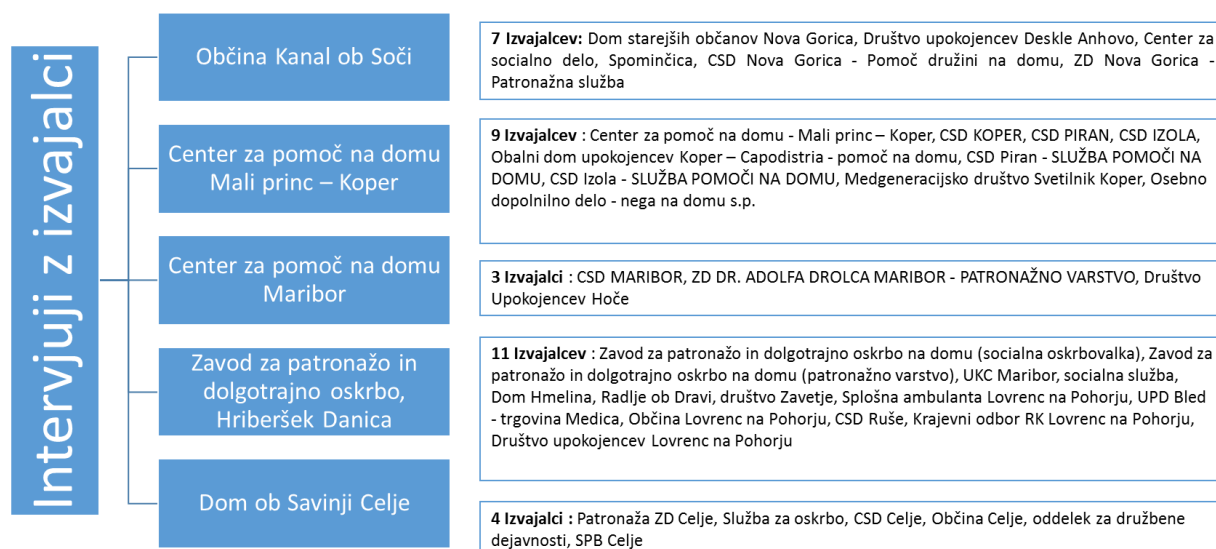
V okviru projekta Aktivno in zdravo staranje v Sloveniji (AHA.SI) smo v delovnem paketu 'Podpora samostojnemu bivanju v domačem okolju in dolgotrajna oskrba' pregledali že obstoječe modele koordinacije skrbi za starejše. Raziskovalni del je bil izveden z uporabo kvalitativnega metodološkega pristopa, tj. izvedba polstrukturiranega intervjuja med koordinatorji in izvajalci skrbi za starejše. Osrednji cilj raziskave je bil pridobiti poglobljen vpogled v raziskovalno tematiko, v okviru katere smo analizirali naslednje elemente:

- Obstoj/neobstoj sistematične analize stanja in ocene potreb starejši po oskrbi.
- Komunikacija z uporabniki in izvajalci v mreži storitev.
- Ocena doseganja ciljev organizirane oskrbe - so ti jasno opredeljeni in ali obstajajo načini merjenja njihovega doseganja.
- Raven podpore političnih in upravnih akterjev na lokalni, regionalni in državni ravni.
- Skladnost delovanja akterjev - obstajajo redne oblike usklajevanja aktivnosti, obstajajo pravila za delovanje, kakšna je hierarhija sprejemanja odločitev.
- Adaptacija in elastičnost delovanja v odnosu do uporabnikov - kakšna je odzivnost in prilagajanje časa in obsega storitev, širitev kroga uporabnikov, odzivnost komunikacijske mreže...)

Izhodišče analize je bilo, da se nosilec koordinacije različnih oblik oskrbe starejših lahko pojavlja pri različnih izvajalcih (dom starejših občanov, center za socialno delo, zdravstveni dom, občinska uprava, samostojni izvajalec pomoči na domu). V posameznih okoljih so pogoji za urejanje te problematike različni, zato smo izhajali iz predpostavke, da bi bilo nesmiselno predpisati povsem tog model, ki bi bil univerzalen za celotno Slovenijo, ampak je smiselno začeti organizacijo tam, kjer je organizacija že vzpostavljena, kjer dobro deluje oziroma obstaja pobuda in pripravljenost za izvajanje dejavnosti. Le to pa je smiselno postopoma nadgrajevati in širiti glede na potrebe v posameznem lokalnem okolju in glede na možnosti posameznih izvajalcev.

Izvedba intervjujev je potekala na terenu (najpogosteje na sedežu njihovih organizacij) v petih različnih okoljih, v katero smo zajeli 5 koordinatorjev in 34 izvajalcev (glej Sliko 1). Intervjuji s koordinatorji so v povprečju trajali eno uro, intervjuji z izvajalci pa 45 minut.

Slika 1: Seznam koordinatorjev in izvajalcev oskrbe, s katerimi so bili opravljeni polstrukturirani intervjuji



Na podlagi zbranih podatkov smo pripravili poročila za posamezna okolja, kjer smo identificirali prednosti, pomanjkljivosti, nevarnosti in priložnosti pri ureditvi skrbi za starejše. SWOT analize smo nato združili in pripravili skupno SWOT analizo, ki jo predstavljamo v nadaljevanju in ki nudi vpogled v sedanjo ureditev skrbi za starejše v izbranih okoljih. Skupna SWOT analiza služi kot izhodišče za pripravo ustreznih priporočil za ureditev področja v prihodnje.

Kot že omenjeno je skupna SWOT analiza pripravljena na podlagi petih izbranih modelov v petih okoljih, kjer se izvajalci soočajo z različnimi težavami pri skrbi za starejše osebe. V skupno SWOT analizo smo zajeli vse relevantne pripombe in pohvale, če jih je identificiral in ustrezno utemeljil vsaj en izvajalec. Nekateri merjeni elementi so bili tako v določenih okoljih ocenjeni bolje kot v ostalih in to je v skupni SWOT analizi predstavljeno kot hkrati prednost in pomanjkljivost, odgovori pa so pojasnjeni s primeri iz prakse. Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, torej niso reprezentativni in jih ne moremo posplošiti na vsa okolja, so pa dober pokazatelj na eni strani dobrih praks in na drugi strani praktičnih in sistemskih težav, ki pestijo izvajalce v identificiranih okoljih.

Ko opisujemo posamezne elemente SWOT analize, hkrati tudi pojasnujemo, v katerih okoljih se pojavljajo. Pri tem navajamo okolja koordinacije, in sicer: občino Kanal ob Soči, CPD Mali princ – Koper, CPD Maribor, Zavod za patronažno in dolgotrajno oskrbo, Hriberšek Danica (v nadaljevanju: Lovrenc na Pohorju) in DSO Celje.

2 SKUPNA SWOT ANALIZA VSEH EVALVIRANIH MODELOV KOORDINACIJE

2.1 Prednosti

Na sistemski ravni:

– LOKALNA PODPORA

- Dobra podpora občin - lokalna politika razume nujnost ureditve ustrezne skrbi za starejše (večja podpora v občinah Koper, Lovrenc na Pohorju in v Celju, dobro podpora občine v Kanalu ob Soči zaradi izvajanja projekta Net-age), ima narejeno celostno analizo stanja in plana aktivnosti¹; koristi evropska sredstva za izboljšanje ponudbe storitev starejšim (projekt Net-age);
- povezovanje z drugimi (mejnimi) občinami v regiji (občini Lovrenc na Pohorju in Kanal ob Soči; pri slednji na podlagi izmenjave dobrih praks med občinami v občini Miren Kostanjevica razvijajo model skrbi za starejše, ki izhaja neposredno iz potreb uporabnikov);
- koordinacijo izvajajo različni izvajalci, ki so v okolju prepoznani kot ključni na področju skrbi za starejše (dom starejših občanov, CSD, center za oskrbo na domu, občinska uprava, patronažna medicinska sestra);
- v okviru postavljenih sistemov so uporabniku na voljo zdravstvene in socialne storitve ter posamezne storitve socialnih servisov (storitve socialnega servisa so izpostavili v CPD Mali Princ - Koper z dvema programoma, in sicer Rdeča tipka in Vitica, obstajajo tudi drugi izvajalci socialnih servisov, ki pa jih koordinatorji niso prepoznali kot del mreže, zato z njimi nismo opravili intervjuja²);
- vzpostavitev informacijske točke za starejše v občini oz. tendenca k vzpostavitvi le-te (v občinah: Kanal ob Soči, Koper, Celje);
- čim višje sofinanciranje storitve pomoč na domu³.

- na ravni izvajalcev in koordinatorja

- povezovanje izvajalcev in dobra komunikacija med njimi (ustaljena, konstantna koordinacija, pogosti stiki in nemoteno komuniciranje med posameznimi izvajalci in s koordinatorko, medsebojno spoštovanje izvajalcev; dobra razmejitev odgovornosti, medsebojno usklajevanje in dopolnjevanje, v nekaterih okoljih ni zaznati hierarhičnosti odnosov);

¹ Kriterij analize je prepoznati vlogo različnih interesnih skupin na področju skrbi za starejše, in sicer s ciljem: omogočiti starejšim, da čim dlje živijo v domačem okolju. Analiza se izvaja v okviru treh področij, in sicer: 1. analiza vseh zainteresiranih skupnih, ki sodelujejo na področju pomoči starejšim – javne, zasebne, NVO (statistični podatki: število uradov, univerz, storitev, prostovoljcev idr.); 2. analiza politik in socialnih ter zdravstvenih storitev na področju skupnostnih oblik pomoči na nacionalni, regionalni in lokalni ravni (podrobna analiza storitev idr.); 3. analiza končnih uporabnikov in njihovih potreb.

² Eden izmed teh je npr. Socialni servis Alma iz Maribora (prinos obrokov, nabava, čiščenje, spremljanje, branje, nega, jemanje zdravil, urejanje okolice, ...);

³ Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 87/06, 127/06, 8/07, 51/08, 5/09 in 6/12) določa, da morajo občine sofinancirati 50 % storitve pomoč družini na domu. Podatki Inštituta RS za socialno varstvo (Lebar in drugi 2015) kažejo, da v Sloveniji občine v povprečju sofinancirajo 68,3 % storitve. V občinah, ki jih pokrivajo posamezni koordinatorji, se odstotek giblje okrog povprečja, in sicer Kanal: 65,5 %; Maribor: 73,7 %; Hoče – Slivnica: 74,3 %; Starše: 72,1 %; Vojnik: 73,4 %; Celje: 71,3 %; Koper: 67,8 %; Lovrenc: 73,5 %; Izola: 75,0 %; Piran: 67,4 %; Dobrna: 73,9 %; Štore: 75,4 %; Rače-Fram: 72,1 %; Ankanan: ni še podatka za 2015 (nova občina).

- **dobro ravnovesje med kakovostjo in ceno**

Koordinatorica v CPD Mali Princ Koper ocenjuje, da je kakovost storitev visoka in da je temu primerna tudi cena (Ceni storitve v občinah Koper (5,10 evra) in Piran (4,95 evra) se gibljeta okrog povprečja, cena v občini Izola je nižja od povprečja (4,19 evra)⁴. Trudijo se, da so storitve dostopne vsem uporabnikom;

Koordinatorica v Domu ob Savinji Celje navaja, da sta cena in kakovost v ravnovesju ter da uporabniki to ceno sprejemajo. Cene v občinah, kjer PND izvaja DSO Celje, so sicer nižje od slovenskega povprečja (Celje=4,10 evra; Štore=3,60 evra; Vojnik=3,70 evra; Dobrna=3,80 evra).

- **spodbujanje inovativnih pristopov** (v skladu s finančnimi zmožnostmi); Dokaj visoko spodbujanje inovativnih pristopov navajajo, npr. Dom ob Savinji Celje: uporaba osebnega načrta, raziskovanje življenjskega okolja, timska srečanja, CPD Mali Princ Koper - program Vitica;
- **ustrezna znanja koordinatorja (npr. mediacija) – Koper;**
- **dostopnost koordinatorja** kot prednost pri koordinatorju so izpostavili (predlog obravnave, ki ga naredi koordinatorica – pomembno za usklajevanje storitev; dostopnost koordinatorke - dostopna 24 ur in vse dni v tednu (Lovrenc na Pohorju))

- na ravni uporabnika

- **pripravljena podrobna analiza potreb uporabnikov** (Kanal ob Soči, Celje);
- **visoko zaupanje uporabnikov in v zadnjih letih večja informiranost;**

- na ravni neformalne oskrbe in NVO

- **dobro sodelovanje med izvajalci in neformalnimi oskrbovalci** (DSO Celje: izvajalke neformalne oskrbovalce redno pisno obveščajo o stanju uporabnikov in o storitvah, ki jih je prejel – vodijo t. i. *dnevnik oskrbe*)
- **dobro organizirana mreža organizacij starejših in nekaterih drugih društev** (ključni za podajanje informacij pristojnim službam)

2.2 Slabosti

- na sistemski ravni

- **ni celovite analize stanja** (trenutna ugotovitev potreb uporabnikov) – Maribor, Lovrenc na Pohorju in Koper
- **ni vzpostavljenih kazalnikov kakovosti in varnosti** (*po oceni občine Celje - Normativ je na 1 oskrbovalca 5 uporabnikov. To ni realizirano. Prihaja do preobremenjenosti zaposlenih.*)
- **neustrezne ali nasprotujoče si pravne podlage, ki zavirajo razvoj različnih organizacijskih oblik dolgotrajne oskrbe in ne omogočajo dejanskega prilagajanja uporabniku;**
- **slabo razvite nekatere skupnostne oblike storitev** (npr. dnevni centri, medgeneracijski centri, storitve socialnih servisov, 24-urna oskrba, IKT);
- **ni ustreznih finančnih spodbud za nadgradnjo že vpeljanih programov in za razvoj novih programov in inovativnih praks;**
- **ni ustreznega pravočasnega načrtovanja odpusta iz bolnišnice;**
- **ni ustreznih preventivnih programov** (npr. patronaža Celje: njihovo poslanstvo je preventiva, vendar pa kurativa še vedno prevladuje in zato se s preventivo ukvarjajo premalo)

- na ravni izvajalcev in koordinatorjev

⁴ Povprečna cena storitve pomoč na domu na dan 31. 12. 2014 znaša 5,07 EUR (Lebar in drugi 2015).

- **neustrezni kadrovski normativi - kadrovska podhranjenost**
Patronaža ZD Celje: vedno je isti kader, nikoli ni viška - naredijo več od normativa, potrebovali bi kadrovske okrepitve;
CSD Nova Gorica - Pomoč družini na domu - Potrebovali bi več kadrov in večjo fleksibilnost; potrebe bistveno presegajo obstoječe kapacitete. Ključ bi bil v večji fleksibilnosti organizacije dejavnosti.
SPB Celje: premajhna dostopnost storitev ob vikendih in praznikih;
Zavod za patronažo in dolgotrajno oskrbo na domu - Zaradi težkega terena, nedostopnosti, razpršenosti porabi veliko časa. Timi/normativi so enaki za ruralno in mestno okolje. V strnjених naseljih je to manjša težava.
- **neustrezna usposobljenost ljudi**, ki so vključeni v oskrbo preko javnih del (javne delavke ne morejo nadomestiti oskrbovalk, saj ne smejo samostojno opravljati dejavnosti; nudijo pa lahko podporo pri oskrbi)
- **povezovanje in sodelovanje med izvajalci ni integrirano**, poteka na ravni reševanja individualnega problema ne pa tudi na organizacijski ravni ter ravni zagotavljanja kakovosti in varnosti storitev;
- **koordinacijska funkcija vezana na projekt** - (občina Kanal ob Soči: uresničevanje ciljev projekta je vezano na projekt, problematična je časovna omejitev projekta, saj se po zaključku projekta preneha financiranje (financiranje je vključevalo delo koordinatorke in uvajanje novih programov));
- 'delo na črno' – vključevanje tujih državljanov v oskrbo starejših (npr. Rusije, Bolgarije idr.)
- neustrezni pogoji za delo na domu (stanovanja uporabnikov niso prilagojena idr.);
- predrage privatne storitve socialnega servisa;
- neustrezna funkcionalnost domov za starejše (neustreznost bivalnih prostorov)
- ni zakonske opredelitve koordinatorja in njegove vloge v sistemu DO.

- na ravni uporabnika

- potrebe posameznih uporabnikov so večje kot jih sedanji standard v sistemu plačevanja omogoča;
- storitve pomoči so zaradi finančne nezmožnosti določenim uporabnikom nedosegljive in zato niti ne izpostavijo potrebe po pomoči⁵;
- neenaka dostopnost do storitev za uporabnike - storitev ni povsod enako dostopna, dostopnost variira pri ceni storitve (v nekaterih občinah je storitev za uporabnika brezplačna, ponekod plačujejo tudi več kot 8 evrov na uro), pri časovnem izvajanju (v nekaterih občinah je storitev na voljo tudi ob vikendih in praznikih, drugje samo ob delavnikih dopoldne), ponekod storitev še vedno ni na voljo (ni podeljene koncesije, to so občine Jezersko, Horjul in Loški Potok);
- nezadostno povečevanje kadrovskih kapacitet izvajalcev v skladu s potrebami;

⁵ Po podatkih IRSSV (Lebar in drugi 2015) bi oskrbo morale prejemati še spodaj navedeno število oseb v posameznih občinah; večinoma gre za osebe, ki so poslale povpraševanje po storitvi, nato pa se zanjo niso odločile. V občinah Kanal ob Soči in Koper navajajo, da teh podatkov nimajo, prav tako ni podatka za občino Ankaran (nova občina).

o Maribor: 20

o Hoče – Slivnica: 6

o Starše: 6

o Vojnik: 5

o Celje: 68

o Lovrenc: 5

o Izola: 16

o Piran: 10

o Dobrna: 7

o Štore: 4

o Rače-Fram: 5

- težave pri namestitvah oseb z demenco;
- težave pri prevozi uporabnikov; mobilne službe, ki bi bile odzivne na akutne probleme;

- na ravni neformalne oskrbe in NVO

- premajhna podpora neformalnim izvajalcem in v nekaterih primerih tudi preredka komunikacija s svojci;
- ne povsem zadostno vključevanje nevladnih organizacij.

2.3 Priložnosti

- na sistemski ravni

- **sprejem zakona o dolgotrajni oskrbi;**
- **lokalna skupnost** in lokalna politika morajo **prepoznati potrebo po organizirani ureditvi pomoči starejšim;**
- **odgovornost za izvajanje storitev DO morajo prevzeti občine** z ustrezno zakonsko podlago in jasno opredeljenimi nalogami;
- **povezovanje med lokalnimi okolji**, kar omogoča večjo ponudbo storitev in nižjo ceno storitve;
- pri organizaciji na lokalni ravni je treba **pripraviti in upoštevati analizo stanja in potencialnih potreb** ter dosedanje dobro prakso, še posebno, če jo lokalno okolje sprejema;
- **priprava aplikativnih uporabnih modelov skrbi za starejše, ki bodo temeljili na skupnostnih metodah dela in zagotavljanju potrebnih virov** (npr. dnevni centri, centri za dementne osebe, medgeneracijski center za starejše, ki združuje več funkcij, je fleksibilen, izhaja iz potreb in aktivira skupnostne potenciale);
- možnost koriščenja sredstev iz operativnih virov za pilotno preizkušanje različnih modelov koordinacije izvajalcev (vendar šele v letu 2016);
- razmisliti o ustreznih načinih financiranja storitev (npr. uvedba vaucherskega sistema);
- zagotoviti več finančnih spodbud za vpeljavo novih programov in pripravo preventivnih programov.

- na ravni izvajalca in koordinatorja

- **vzpostaviti boljše povezovanje, sodelovanje in komunikacijo med izvajalci** - utrditi delovanje mreže;
- **nadaljnje razvijanje in podpora programom**, ki so uporabniku prijazni in v obstoječem sistemu dobro delujejo (DSO, nevladne organizacije);
- **spodbujanje ponudbe cenovno dostopnih programov**, vključevanje dodatnih storitev in novih tehnologij na področje skrbi za starejše in razširiti ponudbo storitev (večja možnost izbire);
- **opredelitev vloge in nalog koordinatorja dolgotrajne oskrbe v novem zakonu;**
- **vpeljavo koordinatorja odpusta v bolnišnicah;**
- **opredelitev kadrovskega normativov za izvajalce in tudi koordinatorja** (upoštevati število prebivalcev oz. uporabnikov na enega koordinatorja, upoštevati regionalno razpršenost območja).

2.4 Ovire

-na sistemski ravni

- Za izvajanje dejavnosti dolgotrajne oskrbe ni zagotovljenih ustreznih zakonskih podlag. Na ravni države niso opredeljeni načini financiranja, mreža, nadzor in okvirji organiziranosti.
- odsotnost zakonske opredelitve koordinatorja in njegove vloge v sistemu dolgotrajne oskrbe;
- ni ustrezne podpore in interesa občin;
- različna geografska razpršenost posameznih občin;

- premajhna podpora države pri financiranju programov, ki bi omogočali ljudem bivanje v domačem okolju (širjenje storitev in novih programov v domačem okolju);
- odsotnost potencialnih virov za (so) financiranje časovno omejenih projektov – npr. nadaljevanje projekta Net-age;
- nekatere nujne storitve niso vključene v oprostitev plačila (npr. dnevni center, rdeči gumb).

-na ravni izvajalcev

- Izvajalci še vedno izhajajo pri svojem delu iz lastnih interesov in ne prvenstveno iz potreb uporabnikov;
- ni dovolj finančnih spodbud za dodatno izobraževanje izvajalcev;
- nezainteresiranost lokalne skupnosti za povezovanje in združevanje izvajalcev;
- neusklajenost zdravstvenih in socialnih storitev, slab odnos med socialo in zdravstvom.

-na ravni uporabnika

- šibka finančna zmožnost uporabnikov za plačevanje storitev pomoči.

- na ravni neformalne oskrbe in NVO

- tog delovni čas zaposlenih neformalnih oskrbovalcev;
- prostovoljstvo ni vrednota – zakonodajno se ga ne vzpodbuja dovolj
- na javnih razpisih manjše NVO niso uspešne in ne morejo nadaljevati že začelih programov ali razvijati nove.

3 PRILOGE

3.1 Vprašalnik za nosilce koordinacije

Evalvacija modelov zagotavljanja oskrbe za starejše v Sloveniji

Uvod

Zagotavljanje oskrbe za starejše, ki je predmet naše analize, postaja eden od členov ustvarjanja ustreznih razmer za življenje starejše populacije, ki postaja v Sloveniji vse bolj številna. V sodobnem konceptu celovite družbene skrbi za stare ljudi naj bi s sistemom različnih oblik pomoči zagotovili zadovoljevanje specifičnih potreb za stare ljudi, po katerem naj bi s sistemom različnih in medsebojno koordiniranih oblik pomoči zagotovili zadovoljevanje vseh specifičnih potreb starostnikov in s tem njihov enakopraven položaj v družbi ter povečanje njihovega občutka varnosti v življenju. Pri vzpostavljanju tega sistema je potrebno zasledovati čim boljše prepoznavanje potreb, hitro odzivanje nanje, zagotavljanje ustrezne kvalitete, vključevati različne izvajalce od formalnih (javnih in tudi zasebnih), nevladnih organizacij kot tudi neformalnih izvajalcev (svojcev sosedov, prijateljev, ...) ter v povezovanju vseh povečevati sinergijske učinke pomoči. Specifičen poudarek pri tem mora biti dan tudi usklajevanju stroškov (javnih in zasebnih) ter materialnih možnosti družbe in posameznika.

Ker obstajajo v konkretnih okoljih specifični dejanski pogoji za urejanje te problematike, tako možnosti kot potrebe, mora biti razvijanje oskrbe za starejše v različnih okoljih različno. Povsem nesmiselno bi bilo določiti in »predpisati« tog in povsem enak model povsod po Sloveniji. Smiselno pa je začeti organizacijo tam, kjer že obstoji ustrezna pobuda, pripravljenost in aktivnost, jo postopoma razvijati in

širiti na potrebe ljudi in možnosti izvajalcev. Zato je izhodišče naše analize tudi, da se kot nosilec glede koordinacije različnih oblik oskrbe starejših lahko pojavlja pri različnih nosilcih in na različne načine:

- pri DSO,
- v okviru občinske uprave,
- pri zdravstvenih domovih (patronažni službi),
- pri CSD,
- pri samostojnemu izvajalcu pomoči na domu,

Oskrba starejših lahko pokriva prostor ene ali več občin. Za doseg njene optimalne učinkovitosti pa bi morala biti organizirana po istimi pogoji :

- z glede na naravo dela usposobljenimi izvajalci (formalnimi kot neformalnimi),
- dogovorjenimi principi financiranja,
- zagotovljeno mora biti medsebojno sodelovanje različnih izvajalcev (socialne in zdravstvene službe ter drugih izvajalcev v javnem, zasebnem in civilni družbi),
- jasno mora biti opredeljen nosilec in koordinator dejavnosti, ki je lahko ena izmed zgoraj naštetih organizacij, izvajalci pa so nujno še drugi.

Da bi koordinirana in potrebam starejših ljudi prilagojena oskrba za starejše v celoti zaživela, bi morali sprejeti družben konsenz na širši ravni. Sprejeta bi morala biti temeljna izhodišča, sistemske rešitve ter zagotovljeni pogoji za njeno delovanje. Temelje le-tega predstavlja pravna regulacija (Zakon o dolgotrajni oskrbi), ureditev sistema financiranja, ureditev pogojev za usposabljanje in zagotovitev ustreznih kadrov. Nepogrešljiv del organizirane oskrbe za starejše pa je tudi dogovorjena vloga in naloge lokalne ravni z vsemi njenimi deležniki.

Z namenom, da bi prispevali k razvijanju različnih modelov koordinacije dolgotrajne oskrbe v posameznih okoljih, smo si v nalogi zastavili cilj evalvirati tri različne modele koordinacije oskrbe za starejše v različnih tipih poselitve (urbano, semi urbano, ruralno) v različnih delih Slovenije (Primorska, Štajerska, Bela krajina).

V nalogi se bomo osredotočili na tri ciljne skupine :

- nosilca koordinacije,
- izvajalce dolgotrajne oskrbe (javne, zasebne, NVO),
- uporabnike (12 do 20 intervjujev v posameznem okolju).

Z nosilci koordinacije in posamičnimi izvajalci oskrbe starejših bomo izvedli polstrukturirani intervju (s pomočjo predhodno pripravljenega evalvacijskega vprašalnika). Vključili bomo tudi uporabnike, za katere smo pripravili anketni vprašalnik, ki ga bodo z uporabniki izvajali prostovoljci ZDUS, ki delujejo v posameznih okoljih.

V obstoju najboljše poti za uvedbo uspešne organizacije oskrbe starejših obstaja nekaj kritičnih elementov, obstoj katerih bomo preverjali z vprašalniki.

Elementi, ki jih bomo z nalogo skušali analizirati so naslednji:

- Obstoj/neobstoj sistematične analize stanja in ocene potreb starejši po oskrbi. Pri tem je pomembno ali v lokalnem okolju poznajo potrebe in organizacijske probleme, ki zadevajo možnost uspešnega zagotavljanja najustreznejših storitev pomoči.
- Komunikacija z uporabniki in izvajalci v mreži storitev. Odprta dvosmerna komunikacija z uporabniki in med izvajalci pomoči je kritičen element delovanja.

- Ocena doseganja ciljev organizirane oskrbe - so ti jasno opredeljeni in ali obstajajo načini merjenja njihovega doseganja.
- Raven podpore političnih in upravnih akterjev na lokalni, regionalni in državni ravni.
- Skladnost delovanja akterjev - obstajajo redne oblike usklajevanja aktivnosti, obstajajo pravila za delovanje, kakšna je hierarhija sprejemanja odločitev.
- Adaptacija in elastičnost delovanja v odnosu do uporabnikov - kakšna je odzivnost in prilagajanje časa in obsega storitev, širitev kroga uporabnikov, odzivnost komunikacijske mreže...)
- Merjenje uspehov delovanja.

VPRAŠALNIK ZA NOSILCE KOORDINACIJE

Pregled stanja

1. Ali v vašem lokalnem okolju (občini, regiji) obstaja analiza stanja na področju problematike starejših?

- Da
 Ne
 Ne vem / ne morem odgovoriti

1.1 Če da, lahko odgovorite ali vsebuje naslednje elemente?

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
a. Demografsko in socialno sliko starejših v lokalnem okolju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Struktura starejših in invalidnin (po starostnih skupinah, po materialnem položaju, po strukturi gospodinjstva...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Identifikacijo obstoječih potreb uporabnikov (evidentirano število uporabnikov):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• patronažnih storitev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• storitev pomoči na domu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• razvoza kosil na dom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• storitev dnevnega centra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• namestitvi v dom starejših	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• prejemnikov pravic iz javnih sredstev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• drugo, (vpišite):			

1.2 Če da, prosim navedite, kdo jo je pripravil? Možnih je več odgovorov.

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
Koordinator s pomočjo strokovne službe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koordinator v sodelovanju z drugimi izvajalci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

pomoči			
Koordinator na podlagi SWOT analize organizirane s ključnimi deležniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neodvisna strokovna institucija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strokovna služba, ki je izvedla anketni vprašalnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drugo (vpišite):			

2. Ali v vaši lokalni skupnosti obstaja ocena bodočih uporabnikov in njihovih potreb?

- Da
 Ne
 Ne vem / ne morem odgovoriti

2.1 Če da, kako ste jo pripravili? Možnih je več odgovorov.

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
Na podlagi lastnih ocen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na podlagi zbirnih ocen ključnih deležnikov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na podlagi SWOT analize, organizirane s ključnimi deležniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na podlagi ocene neodvisne strokovne institucije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na podlagi ankete med uporabniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drugo (vpišite):			

Komuniciranje z uporabniki

3. Kako poteka informiranje in komuniciranje z uporabniki o storitvah pomoči, ki jih zagotavljate v lokalnem okolju? Možnih je več odgovorov.

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
Preko letaka, ki so ga prejela vsa gospodinjstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preko informacij, ki jih o možnostih pomoči posredujejo izvajalci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preko telefonske info točke, ki deluje:			
• vsak dan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• vsak delovnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• nekajkrat tedensko			
• enkrat tedensko			
• drugo (vpišite):			
Preko spletne strani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preko informacijske pisarne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preko prostovoljk in prostovoljcev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Drugo (vpišite):

Komuniciranje z izvajalci storitev

4. Prosimo, vpišite, kako pogosto komunicirate z izvajalci v mreži storitev:

	nikoli	enkrat mesečno ali redkeje	vsakih nekaj tednov	enkrat tedensko	vsak dan	ne vem / ne morem odgovoriti
s celotnim timom izvajalcev v mreži	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s CSD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z DSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z nosilci storitve pomoč na domu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z izvajalcem prevoza prehrane na dom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s patronažno službo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z NVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo (vpišite):						

4.1 Prosimo, ocenite, na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam), kako močno se strinjate z naslednjimi trditvami v povezavi z zgoraj omenjeno komunikacijo:

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	se niti ne strinjam niti strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam	ne vem / ne morem odgovoriti
S komunikacijo sem zadovoljen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V zadnjem času se je komunikacija izboljšala.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacija je dovolj pogosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zaupanje med ključnimi deležniki je šibko.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sodelovanje med ključnimi deležniki je šibko.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odnosi med javnimi, zasebnimi in nevladnimi izvajalci so zelo hierarhični.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 S katerimi deležniki po vaši oceni dobro komunicirate, s katerimi pa bi se dalo komunikacijo izboljšati?

5. Prosimo, ocenite stopnjo podpore nosilcev politik na ravni občine, regije, države

	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	ne vem / ne morem odgovoriti
raven občine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
raven regije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
raven države	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.1 Prosimo, opišite, kakšno podporo vam zagotavljajo na lokalni ravni:

Elastičnost/adaptacija

6. Prosimo, ocenite na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam), kako močno se strinjate z naslednjimi trditvami v povezavi z uspešnostjo prilagajanja potrebam uporabnikov. Razloge za ocene, prosimo, pojasnite.

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	se niti ne strinjam niti strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam	ne vem / ne morem odgovoriti
Izvajanje storitev je časovno prilagojeno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pojasnilo:

Ponudba storitev je pestra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Usklajevanje in dopolnjevanje storitev različnih izvajalcev poteka dobro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Zaupanje uporabnikov je visoko.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Pogostost stikov je ustrezna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Hierarhičnost odnosov med izvajalci (javni zavodi, zasebni zavodi, NVO) je ustrezna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Stopnja sodelovanja je ustrezna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Vključevanje nevladnih organizacij je ustrezno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

Vključevanje neformalnih oskrbovalcev je ustrezno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pojasnilo:

7. Ali v vašem lokalnem okolju obstaja plan razvoja skrbi za starejše?

- Da
- Ne
- Ne vem / ne morem odgovoriti

7.1 Če da, prosimo navedite, kdo v vaši organizaciji preverja uresničevanja plana.

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
koordinator in strokovna služba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
strateški svet za starejše	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

občinski svet	┌	┌	┌
druga oseba (vnesi):			

7.2 Prosimo, označite, kako pogosto v vaši organizaciji izvajate analizo uresničevanja plana

- Nikoli
- Enkrat letno
- Večkrat letno
- Ne vem, ne morem odgovoriti
- Drugo (vnesi):

8. Prosimo, ocenite na lestvici od 1 (zelo nezadovoljivo) do 5 (zelo zadovoljivo), kako uspešno po vašem mnenju dosegate naslednje cilje dejavnosti pomoči starejšim. Razloge za ocene, prosimo, pojasnite.

	zelo nezadovoljivo	nezadovolji vo	niti zadovoljivo niti nezadovoljiv o	zadovoljiv o	zelo zadovolji vo	ne vem / ne morem odgovori ti
Izboljšanje koordinacije med javnimi izvajalci, zasebnimi izvajalci in NVO	┌	┌	┌	┌	┌	┌

Pojasnilo:

Spodbujanje inovativnih pristopov	┌	┌	┌	┌	┌	┌
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Vzdrževanje ravnovesja med ceno in kakovostjo	┌	┌	┌	┌	┌	┌
---	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Izvajanje odprte metode koordinacije	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--------------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Povečanje kapacitet v skladu s potrebami	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Povečanje kompetenc in znanj	┌	┌	┌	┌	┌	┌
------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Dvig stopnje zavedanja in informiranosti	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Ustrezna dostopnost storitev za vse uporabnike v lokalnem okolju	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Zadostno nudenje podpore neformalnim izvajalcem (učenje, usposabljanje, nadomestne storitve)	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

9. Prosimo, navedite, kdo so ključni izvajalci storitev v vaši mreži:

10. Prosimo, navedite, kateri so še pomembni izvajalci v vašem lokalnem okolju, s katerimi pa niste povezani:

11. Zakaj z navedenimi izvajalci niste povezani? Ali se z njimi nameravate povezati v prihodnje?

12. Ali uporabnikom nudite tudi storitve informacijsko-komunikacijske tehnologije? Katere (npr. telefon z rdečim gumbom, varovalno-alarmni sistem, ...)?

- Da
 Ne

12.1 Katere:

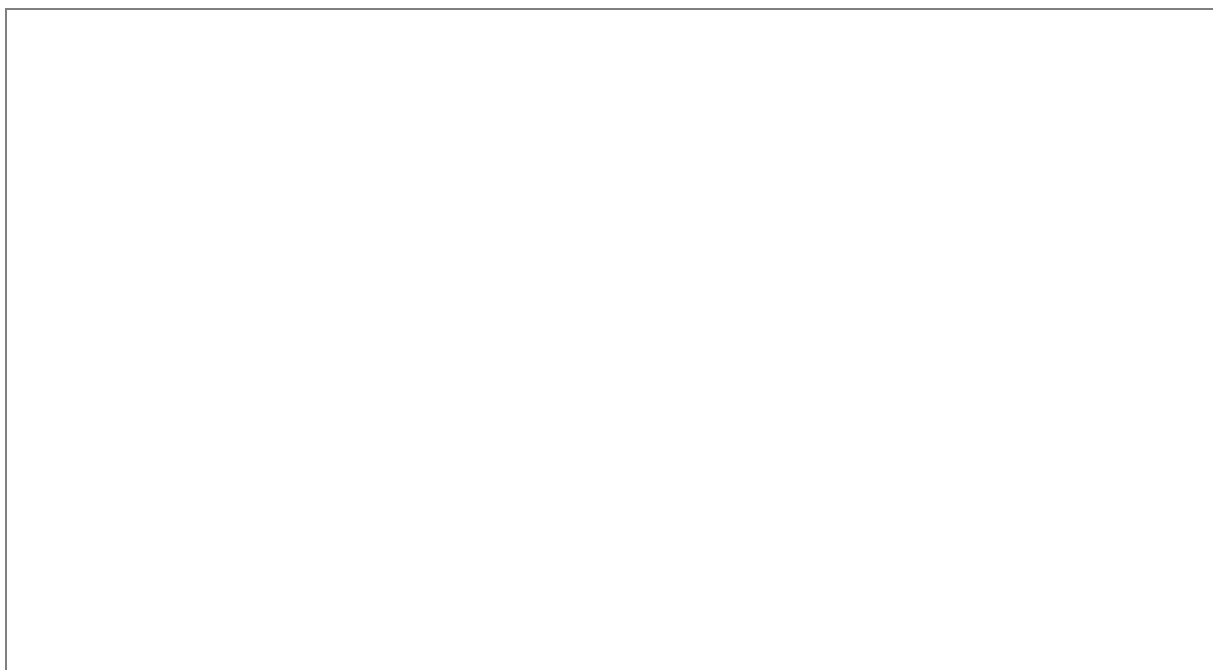
13. Ali nameravate vpeljati še kakšno novo storitev IKT?

- Da
 Ne

13.1 Katere:

Ključni problemi

14. *Prosimo, navedite ključne probleme in izzive pri vašem delu:*

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their answers to the question above. The box is currently blank.

4.2 Vprašalnik za izvajalce

VPRAŠALNIK ZA IZVAJALCE

1. *Kako poteka informiranje in komuniciranje z uporabniki o storitvah pomoči, ki jih zagotavljate v lokalnem okolju? (več možnih odgovorov)*

	DA	NE	ne vem / ne morem odgovoriti
preko pisnih informacij potencialnim uporabnikom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preko telefonske info točke v naši centrali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preko spletne strani naše organizacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preko informacijske pisarne naše organizacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neposredno, preko stikov z uporabniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preko koordinatorja pomoči in njegovih komunikacijskih kanalov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo (vpišite):			

2. *Prosimo, vpišite, kako pogosto komunicirate z navedenimi deležniki:*

	nikoli	enkrat mesečno ali redkeje	vsakih nekaj tednov	enkrat tedensko	vsak dan	ne vem / ne morem odgovoriti
z uporabniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugimi izvajalci v mreži	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koordinatorjem mreže pomoči	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s svojci uporabnikov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2.1 *Kako ste zadovoljni s to komunikacijo?*

	zelo nezadovoljivo	nezadovoljivo	ni zadovoljivo ni nezadovoljivo	zadovoljivo	zelo zadovoljivo	ne vem / ne morem odgovoriti
z uporabniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z drugimi izvajalci v mreži	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s koordinatorjem mreže pomoči	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s svojci uporabnikov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2.2 *Vnesite morebitne komentarje:*

Elastičnost/adaptacija/prožnost delovanja

5. Na lestvici od 1 (zelo nezadovoljivo) do 5 (zelo zadovoljivo) ocenite uspešnost prilagajanja potrebam uporabnikov v lokalnem okolju. Svoje odgovore, prosimo, pojasnite.

	zelo nezadovoljivo	nezadovoljivo	ni zadovoljivo ni nezadovoljivo	zadovoljivo	zelo zadovoljivo	ne vem / ne morem odgovoriti
časovna prilagodite v izvajanja storitev	┌	┌	┌	┌	┌	┌

Pojasnilo:

pestrost ponudbe storitev	┌	┌	┌	┌	┌	┌
---------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

usklajevanjem storitev različnih izvajalcev	┌	┌	┌	┌	┌	┌
---	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Drugo:

6. Kje vidite težave pri prilagajanju potrebam uporabnikov?

	v celoti se strinjam	se ne strinjam	se niti ne strinjam niti strinjam	se strinjam	se v celoti strinjam	ne vem / ne morem odgovoriti
slabo zaupanje uporabnikov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preredki stiki med izvajalci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hierarhičnost odnosov med izvajalci (javni zavodi, zasebni zavodi, NVO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nizka stopnja sodelovanja med izvajalci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nezadovoljivo vključevanje neformalnih oskrbovalcev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nezadovoljivo vključevanje nevladnih organizacij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo, kaj:						

6.1 Komentarji in pojasnila:

7. Kako uspešno po vašem mnenju dosegate naslednje cilje dejavnosti pomoči starejšim. Svoje odgovore, prosimo, pojasnite.

	popolnoma nezadovoljivo	nezadovoljivo	niti zadovoljivo niti nezadovoljivo	zadovoljivo	zelo zadovoljivo	ne vem / ne morem odgovoriti
Izboljšanje koordinacije med javnimi izvajalci, zasebnimi izvajalci in NVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pojasnilo:

Spodbujanje inovativnih pristopov	┌	┌	┌	┌	┌	┌
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Vzdrževane ravnovesja med ceno in kakovostjo	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Izvajanje odprte metode koordinacije	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--------------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Povečanje kapacitete v skladu s potrebami	┌	┌	┌	┌	┌	┌
---	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Povečanje kapacitet in znanj	┌	┌	┌	┌	┌	┌
------------------------------	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Dvig stopnje zavedanja in informiranosti	┌	┌	┌	┌	┌	┌
--	---	---	---	---	---	---

Pojasnilo:

Drugo:

8. Ali uporabnikom nudite tudi storitve informacijsko-komunikacijske tehnologije? Katere (npr. telefon z rdečim gumbom, varovalno-alarmni sistem, ...)?

- Da
 Ne

8.1 Katere:

9. Ali nameravate vpeljati še kakšno novo storitev IKT?

- Da
 Ne

9.1 Katero:

Ključni problemi

10. Prosimo navedite ključne probleme in izzive pri vašem delu: