

Spletno usposabljanje QOLIVET

Modul 1: Uvod v kakovost življenja

Opis modula

Namen tega modula je seznaniti strokovne delavce, ki delajo na področju skupnostne skrbi ter poklicnega izobraževanja in usposabljanja, s temeljnimi koncepti na področju kakovosti življenja in invalidnosti.

Uvod

Izraz kakovost življenja se pogosto uporablja na številnih področjih, od okoljskih ukrepov in urbanističnega oblikovanja prek ekonomskih in političnih ved do oglaševanja in trženja¹. Obstaja skoraj toliko modelov in opredelitev, kolikor je raziskovalcev in organizacij, ki se s tem ukvarjajo, kar potrjuje temu, da je kakovost življenja zelo zaželeno aspiracija za posameznike in družbo na sploh. Do zdaj so kakovost življenja kot pomemben koncept sprejele številne mednarodne in nacionalne organizacije, vključno z Evropsko komisijo, Organizacijo za gospodarsko sodelovanje in razvoj ter številne nacionalne vlade.

Obstajata dva pomembna razloga, zakaj morajo strokovni delavci razumeti, kaj so sestavni deli kakovosti življenja in kako lahko samostojno življenje in storitve zaposlitvene rehabilitacije pozitivno vplivajo na kakovost življenja za invalide.

Prvi razlog je, da je kakovost življenja vse bolj v ospredju na področju skupnostne skrbi ter poklicnega izobraževanja in usposabljanja (v nadaljevanju PIU). Če primerjate predvidene rezultate teh programov s sestavnimi deli kakovosti življenja, boste opazili, da se v veliki meri prekrivajo. Drugi razlog pa je, da je kakovost življenja prednostno obravnavana kot eden od stebrov v Strategiji o pravicah invalidov za obdobje 2021–2030².

Namen spletnega usposabljanja QOLIVET je zagotoviti pregled ključnih idej in praks, ki jih lahko strokovni delavci na področju skupnostne skrbi ter PIU uporabljajo v vsakodnevnih interakcijah z uporabniki, da bi povečali verjetnost, da bo storitev pozitivno vplivala na njihovo kakovost življenja.

Pomembno je opozoriti, da je to le splošen pregled in da lahko, če se želite poglobiti v katero koli zanimivo temo, pregledate vire, do katerih lahko dostopate s klikom na povezave v besedilu ali tako, da v modulu obiščete razdelek z viri in pregledate dokumente, ki so tam na voljo.

¹ IES Business School (2013). Quality Of Life: Everyone Wants It, But What Is It? *Forbes*.
<https://www.forbes.com/sites/iese/2013/09/04/quality-of-life-everyone-wants-it-but-what-is-it/?sh=1fdde66c635d>

² European Commission (2021). Union of equality: Strategy for the rights of persons with disabilities 2021–2030. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484>

M1LO1	Oprelitev kakovosti življenja in opis pristopov k njenemu razumevanju
1.1	Oprelitev kakovosti življenja
1.2	Modeli kakovosti življenja
1.3	Dimenzije kakovosti življenja

Kaj je kakovost življenja?

Na splošni ravni lahko na kakovost življenja gledamo kot na zadovoljstvo z življenjem. Razmislite o tem, kako živite zdaj, pogledajte, kaj vas obdaja in kaj imate, ter kako se počutite. Če ste zadovoljni s tem, kar počnete, imate verjetno kakovostno življenje.

Spodaj je nekaj vprašanj, ki vam bodo pomagala ugotoviti, kako zadovoljni ste s kakovostjo svojega življenja.

- Kako zadovoljni ste z:
 - vašim telesnim in duševnim zdravjem?
 - vašimi odnosi z družino, prijatelji in drugimi ljudmi, s katerimi ste v stiku?
 - vašimi življenjskimi razmerami?
 - vašim premoženjem?
 - krajem, v katerem živite?
 - vašim delovnim mestom in poklicnimi možnostmi?
 - vašim dohodkom?
 - vašim ravnovesjem med delom in zasebnim življenjem?
 - uživanjem v prostem času?
 - možnostmi, ki jih imate za samorazvoj?
 - vašim položajem v družbi in lokalni skupnosti?

Na vsa vprašanja verjetno ne bi odgovorili z »odlično«, vendar veliko ljudi v razvitih družbah navedena področja ocenjuje kot razmeroma dobra. Seveda se na nekaterih področjih občasno pojavijo težave in izzivi, vendar ko so bili prebivalci EU leta 2021 naprošeni, da ocenijo svoje splošno zadovoljstvo z življenjem, odgovarjali so na podobna vprašanja, je bila povprečna ocena 7,2 od 10³.

Pojmovanje kakovosti življenja je zelo subjektivno. Dve osebi v zelo podobnih življenjskih okoliščinah lahko svoje zadovoljstvo ocenita zelo različno. Ena oseba je lahko zelo zadovoljna s svojim življenjem, medtem ko se druga oseba počuti zelo slabo. Na subjektivne ocene kakovosti življenja lahko vplivajo trenutno duševno stanje osebe, njene vrednote in prepričanja ter kulturno okolje, v katerem živi.

Zato je pomembno, da se pri ocenjevanju kakovosti življenja upoštevajo tudi objektivnejši kazalniki kakovosti življenja. Ti kazalniki primerjalno obravnavajo glavna področja življenja, ki naj bi vplivala na njegovo kakovost. Najbolj objektivne mere vključujejo naslednje kazalnike:

- življenjski pogoji,
- delovni pogoji,
- okoljski pogoji,
- ekonomski status,
- državljansko udejstvovanje,
- osebna varnost,
- zdravje,

³ Eurostat (2022). *Quality of life indicators - overall experience of life*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality_of_life_indicators_-_overall_experience_of_life

- socialne mreže,
- socialna participacija,
- izobraževanje.

Ocena kakovosti življenja temelji na primerjavi trenutnih razmer osebe v primerjavi s povprečnimi razmerami v družbi. To se lahko uporablja tudi za primerjavo kakovosti življenja ljudi določenih regij ali držav⁴.

V tem spletnem usposabljanju se osredotočamo predvsem na subjektivno zaznavanje kakovosti življenja. Da bi zagotovili podlago za preostali del tega usposabljanja, je bila sprejeta naslednja opredelitev:

Kakovost življenja je posameznikovo zaznavanje njegovega položaja v življenju v primerjavi z njegovimi cilji, pričakovanji, standardi in skrbmi. Gre za subjektivni pogled, na katerega vplivajo kulturno okolje in vrednotni sistemi, v katerih živijo⁵.

Spodnja Slika 1 prikazuje model kakovosti življenja, ki je podlaga za to usposabljanje. Prilagojen je modelu, ki je bil razvit in preizkušen v obdobju 20 let⁶. Kakovost življenja predstavlja posameznikov položaj v življenju in v skupnosti ter to, kako nanjo gleda na podlagi svojih osebnih prepričanj, ciljev in vrednot. Kakovost življenja je rezultat interakcije med posameznikom, njegovimi cilji in pričakovanji ter izkušnjami, ki jih ima pri vsakodnevem stiku z drugimi, s katerimi se srečuje ter s kraji, s stvarmi in aktivnostmi, v katere je vključen.

Slika 1: Model kakovosti življenja QOLIVET



⁴ WorldData.info (2021). *Comparison of quality of life worldwide*. <https://www.worlddata.info/quality-of-life.php>

⁵ World Health Organization (2012). *The WHOQOL Guidance (normative)*. CH: Author. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-HIS-HSI-Rev.2012.03>

⁶ Schalock, R.L., Verdugo, M.A., & Lee, T. (2016). A systematic approach to an organization's sustainability. *Evaluation and Program Planning*, 2016, 56, 56-63. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.03.005>

V nadaljevanju so predstavljene razlage posameznih sestavnih delov modela.

Opolnomočenje posameznika: Oseba, ki je individualno opolnomočena, lahko sprejema odločitve in izbire ter deluje v skladu z njimi. Postavlja si cilje in se vključuje v dejavnosti za razvoj svojih zmožnosti. Lahko izvaja nadzor nad stvarmi v svojem okolju in se spopade z vsemi izzivi, ki se ji postavijo na pot.

Osebni razvoj: Oseba se lahko opolnomoči, če se vključi v dejavnosti vseživljenjskega učenja, če bolje razume, kako se spopasti z izzivi, če postane bolj usposobljena za opravljanje življenjskih nalog in za samostojno delovanje.

Samoodločanje: To je pomemben del opolnomočenja. Vključuje postavljanje ciljev in prizadevanje za njihovo uresničitev, sprejemanje odločitev in sposobnost njihovega uresničevanja, zaupanje vase pri zagovarjanju svojih prepričanj in dejanj ter sposobnost pridobiti pomoč in nasvet, kadar je to potrebno.

Socialna vključenost in aktivno vključevanje: Polno sodelovanje in vključevanje v skupnost in družbo sta pomembna vidika kakovosti življenja. Socialna vključenost zajema sposobnost uspešnega sodelovanja z družino, prijatelji in neznanci na individualni ravni ter vključevanje v družbene, kulturne in politične aktivnosti v lokalni skupnosti. Ključna vidika vključenosti in vključevanja sta sodelovanje v družbi kot državljan na enakopravni podlagi z drugimi ter spoštovanje pravic in upravičenosti. Še posebej pomemben primer vključevanja je vključenost v delo.

Medosebni odnosi: Na kakovost življenja lahko vplivajo odnosi z drugimi ljudmi, vključno z družino in prijatelji, neznanci, ljudmi na vodilnih položajih in strokovnimi delavci, ki zagotavljajo storitve. Boljše obvladovanje in skrb za odnose ter jasno izražanje svojih potreb sta pomembna vidika pozitivnih odnosov.

Pravice in državljanstvo: Vsak državljan v družbi ima določene pravice. Če jih drugi ljudje ali institucije ne spoštujejo, lahko to negativno vpliva na kakovost življenja. Prav tako je vsak posameznik kot državljan dolžan prispevati k družbi in ravnati odgovorno. Če je nekdo dober državljan, lahko to poveča njegovo oziroma njeno vključenost.

Zaposljivost: Možnost, da lahko delaš, lahko bistveno prispeva h kakovosti življenja. Ljudje, ki delajo, so na splošno bolj zadovoljni z življenjem. Z znanjem in spretnostmi za iskanje in pridobitev dela ali zaposlitve se lahko poveča verjetnost za zaposlitev in boljšo kakovost življenja. Pomembne veščine zaposljivosti so tudi sposobnost ohranjanja delovnega mesta po zaposlitvi ali, če je to potrebno, zamenjava delovnega mesta.

Sodelovanje v skupnosti: Sodelovanje v lokalni skupnosti lahko pozitivno vpliva na kakovost življenja. Večina skupnosti ima društva, organizacije in združenja, ki ponujajo možnosti za aktivnosti v prostem času. Sodelovanje v teh dejavnostih lahko zagotovi pozitivno in koristno preživljanje prostega časa. Obstajajo tudi organizacije, ki se ukvarjajo z duhovno ali materialno podporo lokalnim prebivalcem. Povezanost z nekaterimi od teh organizacij lahko omogoča priložnost za pomoč drugim ali pomoč, ko jo potrebujete.

Dobro počutje/blagostanje: To pomeni, da ste zadovoljni s svojim življenjem. Na splošno se nanaša na zdravje, srečo in blaginjo. Dobro duševno in telesno zdravje, sposobnost obvladovanja stresa in možnost služenja denarja, potrebnega za dostojno življenje, so dejavniki, ki lahko izboljšajo kakovost življenja.

Čustveno blagostanje: To vključuje dobro počutje, zaupanje v svoje sposobnosti in sposobnost spoprijemanja z življenjskimi izzivi, ki so za vas lahko sicer stresni. Odpornost ali sposobnost, da se po prvotnem razočaranju ali stiski poberete, lahko pomaga pri ohranjanju vašega čustvenega blagostanja.

Fizično blagostanje: Fizična pripravljenost in zdravje lahko povečata verjetnost boljše kakovosti življenja. Redna telesna vadba, uravnotežena prehrana in po potrebi dostop do zdravstvene oskrbe so lahko pomembni dejavniki za doseganje in ohranjanje dobrega fizičnega počutja.

Materialno blagostanje: Pomembni vidiki kakovosti življenja so, da imamo vse, kar potrebujemo za udobno življenje, da lahko porabimo denar za nujne življenjske potrebščine in da si lahko privoščimo prostočasne dejavnosti. Možnost pridobitve plačanega dela je eden od načinov, kako si mnogi ljudje izboljšajo materialno blaginjo. Pomembno je tudi, da lahko po potrebi dostopajo do finančne podpore.

M1LO2	Opis odnosa med invalidnostjo in kakovostjo življenja z biopsihosocialnega vidika
2.1	Oviranost in invalidnost
2.2	Pomen okolja

Kako lahko oviranost vpliva na kakovost življenja?

Vsak, ki se je spopadel s hudo virusno okužbo, si zvil ali zlomil gleženj, doživel hud glavobol ali bolečine v hrbtu, se zaveda, kako lahko takšna oviranost vpliva na kakovost življenja. Poleg biološkega vpliva zdravstvenega stanja, kot je bolečina ali pomanjkanje vzdržljivosti in odpornosti, obstajajo tudi psihološki učinki v smislu vpliva na počutje in psihično stanje. Na to lahko vplivajo tudi ljudje v vaši okolici, ki vam lahko pomagajo, in storitve, ki so vam na voljo. To je socialni vidik.

Združevanje teh treh vidikov omogoča *biopsihosocialni* opis vpliva zdravstvenega stanja na kakovost življenja.

S staranjem se na primer pojavijo različne zdravstvene težave, ki lahko povzročijo slabše funkcioniranje, kar vpliva na našo zmožnost opravljanja dejavnosti. V nekaterih primerih lahko te težave omejijo našo zmožnost vključenosti v življenjsko pomembne aktivnosti. Dober primer je oseba, ki rada bere, vendar ji peša vid. Na srečo obstajajo številne rešitve, ki lahko tej osebi pomagajo, da še naprej uživa v svojem najljubšem prostem času. Korekcijske leče ali laserska očesna kirurgija so najpogostejše vrste posegov za nadomestitev slabšega vida. Vendar lahko oseba, tudi če očala ali kontaktne leče niso učinkovite, še vedno uživa v literaturi s pomočjo zvočnih knjig in bralnikov na zaslonu.

Obstaja precejšnja manjšina ljudi, ki se rodijo z oviranostmi ali se pri njih oviranost pojavi kasneje oziroma oviranost pridobijo; te oviranosti pa niso povezane s starostjo. Te osebe običajno nazivamo z izrazom invalidi. Vendar se je treba zavedati, da samo zato, ker ima nekdo motnje v funkcioniranju, to še ne pomeni, da je invalid. Obstajajo številni primeri oseb z zmanjšanim funkcioniranjem, ki živijo zadovoljno in produktivno življenje ter so polno vključeni v življenje skupnosti.

Razlikovanje med oviranostjo in invalidnostjo je ključno za razumevanje vloge, ki jo lahko imajo storitve pri izboljšanju kakovosti življenja. Na to razlikovanje so konec sedemdesetih let prejšnjega stoletja prvič opozorili aktivisti, ki se zavzemajo za pravice invalidov, Svetovna zdravstvena organizacija pa ga je leta 2001 vključila v biopsihosocialni okvir za opredelitev zdravja in invalidnosti⁷.

Logika biopsihosocialnega pristopa je naslednja:

- Zdravstveno stanje lahko povzroči dolgotrajno ali trajno zmanjšanje telesne funkcije.
- To lahko vključuje duševne, telesne ali presnovne funkcije.
- Zmanjšano funkcioniranje lahko omejuje dejavnosti, ki jih oseba lahko opravlja.
- Omejenost pri določenih dejavnostih lahko omejuje vključenost v življenjske aktivnosti.
- Ta proces ni neizogiben. Okolje, v katerem oseba živi, ji lahko omogoči, da še naprej opravlja dejavnosti oziroma je bolj polno vključena v aktivnosti.
- Lahko je tudi obratno. Okolje lahko vključuje dejavnike, ki osebi postavljajo ovire, ki zmanjšujejo njeno zmožnost delovanja oziroma vključenost v življenjske aktivnosti.
- Postopek je za vsakega posameznika drugačen, odvisno od njegovih osebnih značilnosti, kot so spol, etnična pripadnost, starost, izobrazba ali veroizpoved.

Z biopsihosocialnega vidika invalidnost ni značilnost osebe, temveč proces, v katerem interakcija z okoljskimi dejavniki zmanjšuje njeno kakovost življenja. Invalid je torej oseba z oviranostjo, ki je zaradi negativnih dejavnikov okolja omejena pri vključevanju v dejavnosti.

Pogled na invalidnost kot proces in ne kot stanje se imenuje biopsihosocialni model. Nanaša se na dejstvo, da invalidnost vključuje biološke elemente, ima psihološko razsežnost in nanjo vplivajo psihosocialni in fizični spodbujevalci in ovire.

Ni težko naštetih mnogih oseb z oviranostjo, ki so bile v polnosti vključene v družbo in življenjske aktivnosti. V nadaljevanju so našteje nekatere od njih:

- Stephen Hawking,
- Andrea Bocelli,
- Franklyn D. Roosevelt,
- Stevie Wonder,
- Helen Keller,
- Winston Churchill,
- Ludwig van Beethoven,
- Martin Luther King.

Seznam je neskončen.

Bistvene so naslednje stvari:

1. Ker imate oviranost (zmanjšano funkcioniranje), še ne pomeni, da ste zato invalid.
2. Spodbujevalci v vašem okolju lahko zmanjšajo stopnjo invalidnosti, ki jo doživljate.
3. Okolje lahko vsebuje tudi ovire, ki povečujejo stopnjo vaše invalidnosti.
4. Vaše osebne značilnosti lahko igrajo pomembno vlogo pri tem, da ste pri svojem funkcioniranju bolj zmožni.

⁷ World Health Organisation. (2001). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*. Author. ICF <https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf>

M1LO3	Razlaga, kako je mogoče z zagotavljanjem storitev izboljšati kakovost življenja
3.1	Individualna ocena
3.2	Na osebo osredotočeno načrtovanje (individualno načrtovanje)
3.3	Zmanjšanje fizičnih in psihosocialnih ovir z različnimi ukrepi in podporo

Kakšno vlogo lahko imajo storitve pri izboljšanju kakovosti življenja?

Vsi se zanašamo na storitve, ki ohranjajo in izboljšujejo kakovost našega življenja. Predstavljajte si, kako bi bilo, če bi smetarji stavkali. To je eden od razlogov, zakaj je v številnih državah policiji in varnostnim silam z zakonom prepovedano, da bi stavkali s prenehanjem opravljanja dela. Morda bi bilo vredno razmisliti o vrsti in raznolikosti vseh storitev, od katerih smo odvisni, da bi si zagotovili dostojno kakovost življenja. Te vključujejo:

- transport,
- zdravstvo,
- socialne storitve,
- izobraževanje in usposabljanje,
- varnost,
- trgovina,
- storitve, vezane na okolje,
- gostinstvo,
- zabava,
- energetika,
- pravo,
- informatika,
- komunikacija.

Če te storitve delujejo učinkovito in osebe, ki jih zagotavljajo, ustrezno opravljajo svoje naloge, lahko v okolju pripomorejo k dobri kakovosti življenja ljudi. Vendar pa je marsikdo od nas imel izkušnje, ko določena storitev ni izpolnila naših pričakovanj oziroma strokovni delavec, izvajalec določene storitve, ni ustrezno opravljal svoje vloge. Vpliv na naše psihično in telesno počutje je ob takšnih interakcijah pogosto zelo negativen. Slednje lahko znatno zmanjša našo kakovost življenja.

Če storitev ne izpolnjuje potreb posameznika, lahko to negativno vpliva na njegovo kakovost življenja. To lahko še posebej velja za osebe, ki imajo specifične individualne potrebe. Na splošno je bilo dokumentirano, da se osebe s posebnimi potrebami, ki izhajajo iz oviranosti, pogosto srečujejo s storitvami, ki niso prilagojene njihovim potrebam, ker niso dostopne, ker osebje ni bilo usposobljeno, kako se odzivati, ali ker jih merila za upravičenost izključujejo iz sodelovanja. To se lahko zgodi celo v službah, ki so posebej zadolžene za zagotavljanje storitev invalidom.

Večina razvitih in razvijajočih se družb zagotavlja storitve, ki so namenjene intervencijam in podpori osebam z različnimi funkcionalnimi oviranostmi. Prav tako je pravica invalidov, da so v celoti vključeni v običajne storitve, podprta z zakonodajo o nediskriminaciji. Povsem normalno bi moralo biti, da se od običajnih, splošnih in tudi od specialnih storitev zahteva, da izpolnjujejo standarde storitev za stranke, ki jih večina ljudi pričakuje v vsakodneveni interakciji s katero koli storitvijo.

Zlasti pričakujemo, da bomo prejeli storitve, ki:

- so temeljite in učinkovite (izpolnjujejo, kar je oglaševano, da naj bi izpolnjevale),
- jih izvaja ustrezno usposobljeno osebje, ki:
 - nas prizna kot posameznike,
 - poskuša prilagoditi storitev našim individualnim potrebam,
 - z nami ravna spoštljivo in dostojanstveno ter
 - podpira naša prizadevanja za zadovoljstvo;
- upoštevajo naše pripombe in pritožbe, z namenom izboljšanja kakovosti ponudbe.

Obstajajo trije pomembni mehanizmi, ki lahko povečajo verjetnost, da bo storitev, ne glede na to, ali je splošna ali specialna, izboljšala kakovost življenja invalida:

1. **Individualno ocenjevanje:** Storitev, ki izhaja iz potreb in prednosti osebe, bo verjetno bolj ustrezala tej osebi.
2. **Na osebo osredotočeno načrtovanje (individualno načrtovanje):** Storitev, ki vključuje osebo pri določanju ciljev in prednostnih nalog ter odločanju o najboljšem načinu za njihovo doseganje, ima večje možnosti, da bo učinkovita in uspešna pri pomoči pri doseganju njenih ciljev. Vključevanje osebe v ocenjevanje, v kolikšni meri so intervence in podpora dosegle načrtovane rezultate, lahko privede do bolj ciljno usmerjenih in trajnostnih rešitev.
3. **Biopsihosocialni pristop:** Storitev, ki poskuša upoštevati funkcionalne potrebe osebe, bo verjetno bolj dostopna in vključujoča za bolj raznolike stranke. To je mogoče doseči z ugotavljanjem morebitnih fizičnih ali psihosocialnih ovir in sprejemanjem ukrepov za njihovo zmanjšanje ali odpravo. Če se to izkaže za izziv, lahko storitev osebi omogoči dostop do dodatnih ukrepov za krepitev njene zmožnosti, da sama deluje, ali pa vsaj do podpore in pomoči, ki ji omogoča lažje vključevanje v aktivnosti. Možnost branja in poslušanja besedila na spletni strani je eden od primerov, kako nekaj narediti dostopnejše širšemu krogu strank. Ponujanje funkcije klepeta, ki stranki omogoči stik s pravo osebo, je primer pomoči osebi, da lahko ta nato sama ureja stvari.

M1LO4	Opišite vlogo, ki jo imajo storitve pri spodbujanju posameznih vidikov kakovosti življenja.
4.1 Kakovost življenja kot glavni rezultat storitev skupnostne skrbi ter PIU	
4.2 Načela kakovosti življenja so temelj vseh ukrepov in pristopov	
4.3 Vloga storitev pri spodbujanju koriščenja pravic in smiselnega vključevanja	

Nekaj primerov, kako lahko storitve pozitivno vplivajo na številne vidike kakovosti življenja

Skupnostna skrb ter PIU sta dve področji, ki lahko zelo pomembno prispevata k izboljšanju kakovosti življenja oseb z invalidnostjo, za katerega je pogosto značilno zmanjšano funkcioniranje. To velja tako za splošno oziroma redno kot tudi specialno skupnostno skrb ter PIU. Omenjeni pozitivni vpliv na kakovost življenja lahko ponazorimo z nekaj primeri, ki temeljijo na prej opisanem modelu.

Opolnomočenje posameznika:

- Storitve skupnostne skrbi lahko opolnomočijo svoje uporabnike tako s krepitvijo njihovih zmožnosti kot tudi z načelom, da je posamezen uporabnik proaktiven član skupine za načrtovanje, katerega mnenja so priznana in je obravnavan enakovredno z drugimi člani skupine.
- Storitve PIU lahko opolnomočijo svoje uporabnike tako, da jim pomagajo pri učenju, kako se učinkoviteje učiti (meta učenje), in zavedanjem, da uporabniki vedo, kakšne so njihove potrebe, ter jim omogočajo, da skupaj iščejo rešitve za reševanje izzivov, s katerimi se soočajo.

Osebni razvoj:

- Storitve skupnostne skrbi lahko poleg zagotavljanja podpore, ki jo uporabnik potrebuje, nudijo tudi priložnosti za njegovo vključevanje v učenje ter razvijanje svojih sposobnosti in interesov.
- Storitve PIU lahko upoštevajo, da je treba tehnično znanje in spretnosti dopolniti s socialnimi in medosebnimi spretnostmi, ter zagotovijo formalne in neformalne učne priložnosti, da oseba razvije in vadi medosebne, komunikacijske in kognitivne spretnosti.

Samoodločanje:

- Storitve skupnostne skrbi lahko pri uporabnikih spodbujajo občutek lastne kompetentnosti z zagotavljanjem priložnosti za izbiro in prevzem nadzora nad aktivnostmi, v katere so vključene, ter s formalnim usposabljanjem za sprejemanje odločitev in reševanje problemov. Prav tako lahko izboljšajo sposobnost uporabnika, da skrbi zase tako doma kot tudi v lokalni skupnosti.
- Storitve PIU lahko omogočajo aktivno sodelovanje z uporabnikom in mu tudi omogočijo, da prispeva k oblikovanju individualnega učnega načrta, ter mu zagotovijo fleksibilnost pri izbiri učnih rezultatov. Sprejemanje odločitev in reševanje problemov je lahko vključeno v učni načrt za vse uporabnike, učinkovitost teh spretnosti pa je mogoče oceniti.

Socialna vključenost in aktivno vključevanje:

- Eden od prednostnih ciljev večine storitev skupnostne skrbi je podpirati polno sodelovanje osebe v skupnosti. Storitve skupnostne skrbi morajo tako upoštevati, da mora biti uporabnik usposobljen za interakcijo tako v okviru same storitve kot tudi v širši skupnosti. To je mogoče doseči z vzpostavljanjem povezav in sodelovanjem z drugimi organizacijami v skupnosti.
- Splošno znano je, da uspešnost v PIU prinaša številne koristi tistim, ki imajo potrebna znanja in spretnosti ter kvalifikacije. Ključno vprašanje za storitve PIU je, kakšne koristi imajo za uporabnika, ki se umakne iz storitve in/ali ne pridobi kvalifikacij. S posebno obravnavo individualnih potreb ter socialnih in komunikacijskih spretnosti lahko PIU zmanjša osip, poveča število kvalifikacij in verjetnost, da so tudi tisti, ki programa ne dokončajo, pridobili spretnosti, ki so koristne za doseganje večje socialne vključenosti in aktivnega vključevanja.

Medosebni odnosi:

- Storitve skupnostne skrbi zagotavljajo storitve neposrednim upravičencem teh storitev. Kljub temu so pogosto vključeni tudi drugi posamezniki, med katerimi so lahko tudi družinski člani uporabnikov. Strokovni delavci, ki zagotavljajo te storitve, lahko sodelujejo z družino in poskušajo vzpostaviti enakopravnejši odnos, v katerem se spoštuje uporabnikova

avtonomija. To je mogoče doseči tako, da se uporabniku pomaga razviti krog podpore. Prav tako se lahko uporabnika spodbuja, da razširi mrežo ljudi, s katerimi sodeluje in se mu pomaga pri učenju boljših komunikacijskih spretnosti in tehnik.

- Storitve PIU se pogosto osredotočajo na socialne veščine, vezane na zaposlitev, in poskušajo uporabnikom privzgojiti razumevanje ustreznih načinov vzpostavljanja odnosov z drugimi na delovnem mestu. Dejansko se socialne veščine, ki so potrebne za uspešno zaposlitev, ne razlikujejo veliko od tistih, ki so potrebne za razvijanje pozitivnih in konstruktivnih odnosov na socialnem področju. Storitve PIU lahko nudijo podporo tudi uporabnikom, ki se soočajo z izzivi v svoji družini in med prijatelji. Slednje je lahko koristna podlaga za bolj izpolnjujoče odnose na splošno.

Pravice in državljanstvo:

- Obstajajo številni viri in podpore, ki zagotavljajo, da oseba z invalidnostjo pridobi pravice in ugodnosti, ki jih zagotavlja mednarodna in nacionalna zakonodaja. Storitve skupnostne skrbi lahko uporabniku nudijo podporo pri zavzemanju za svoje pravice s formalnim usposabljanjem za krepitev asertivnosti in pomočjo pri razumevanju svojih državljanskih pravic in dolžnosti ter kam se lahko obrne po pomoč. Storitve skupnostne skrbi lahko posamezniku zagotovijo podporo za zaščito in spodbujanje njegovih pravic kot uporabnik teh storitev.
- Pokazalo se je, da diskriminacija lahko predstavlja visoko oviro za uspešno vključenost v pomembnih življenjskih aktivnostih. Strokovni delavci, ki zagotavljajo storitve PIU, lahko v okviru dopolnilnega učnega načrta svoje uporabnike izobražujejo o njihovih pravicah in odgovornostih. Poudarijo lahko pomen sposobnosti uveljavljanja pravic, tako da poskrbijo, da se uporabniki v celoti zavedajo svojih pravic v okviru storitev, v katere so vključeni in nudijo podporo v obliki svetovanja in zagovorništva posamezniku, ki meni, da so bile njegove pravice kršene.

Zaposljivost:

- Povezava med zaposlitvijo in pozitivno kakovostjo življenja je dobro znana. Čeprav storitve skupnostne skrbi na splošno niso posebej namenjene pomoči pri iskanju zaposlitve, lahko vključevanje v podprto delo vseeno pomembno vpliva na samozavest in samozaupanje uporabnikov. To še posebej velja, kadar so za opravljeno delo plačani po tržni ceni. Tudi če uporabnik morda ni pripravljen na delo, se lahko v okviru storitev skupnostne skrbi v individualni načrt vključi cilje, ki bodo pozitivno vplivali na njegovo ozaveščenost o delu in spretnostih, potrebnih za zaposlitev. Ponudniki storitev, ki ne morejo obravnavati zaposljivosti kot cilja, se lahko povežejo z drugimi organizacijami, ki to počnejo, in razvijejo skupne pobude za to.
- Delež uporabnikov, ki se zaposlijo, je običajno pomemben kazalnik uspešnosti storitev PIU. Pri ocenjevanju uspešnosti storitev PIU se pogosto upoštevajo neposredne zaposlitve in tisti, ki se zaposlijo v obdobju po zaključku izobraževanja. Tisti, ki kasneje potem izgubijo zaposlitev, se redko upoštevajo. Pomemben rezultat učinkovitih storitev PIU niso le zaposlitve. Gre tudi za pripravo uporabnika, da je čim bolj kompetenten na fleksibilnem trgu dela, kjer bo moral morda v svoji poklicni karieri pogosto menjati zaposlitev. Pri tem so bistvenega pomena zaposlitvene veščine, ki jih lahko storitve PIU spodbujajo s formalnimi in neformalnimi učnimi oblikami.

Sodelovanje v skupnosti:

- Izvajalci storitev skupnostne skrbi, ki sodelujejo z lokalno skupnostjo in si prizadevajo ustvariti bolj vključujoče okolje ter se borijo proti morebitnim negativnim stališčem, so pri uporabnikih bolj cenjeni. Izvajalci storitev skupnostne skrbi se morajo zavedati, da se sposobnosti in kompetence, razvite v okviru storitve, ne bodo samodejno prenesle v zunanji svet. Ustvariti morajo priložnosti, da uporabnik te spretnosti prakticira še v drugih okoliščinah; vzpostavljanje odnosov z lokalnimi podjetji, združenji in društvi lahko ustvari te priložnosti.
- Izvajalci storitev PIU pogosto razvijajo odnose z delodajalci v lokalni skupnosti, da bi ustvarili priložnosti za delovne izkušnje, usposabljanje na delovnem mestu in tudi zaposlitev. Gledano nekoliko širše lahko izvajalci storitev PIU razmislijo o razvoju prostovoljnih priložnosti, kjer lahko uporabniki pridobijo resnične življenjske izkušnje, ki jim bodo koristile v poklicni karieri, in tako resnično prispevajo k razvoju lokalne skupnosti. To ima lahko verižni učinek s spreminjanjem odnosa v skupnosti. Prav tako lahko pomaga posamezniku, da se nauči usklajevanja zahtev dela in življenja.

Dobro počutje / blagostanje:

- Učinkovitost storitev skupnostne skrbi se pogosto ocenjuje glede na zaznano dobro počutje uporabnikov. Slednje lahko pojmuje tudi kot zdravstveno in socialno korist oziroma kakovost življenja na področju zdravja. Storitve skupnostne skrbi lahko prispevajo k dobremu počutju z zagotavljanjem podpore za samostojno življenje in s tem, da uporabniku nudijo storitev, v okviru katere se njegove intimne potrebe obravnavajo s spoštovanjem in dostojanstvom.
- Čeprav se lahko dobro počutje z zaposlitvijo pogosto izboljša, lahko delo tudi škoduje človekovemu telesnemu ali duševnemu zdravju. Bistveno je, da so uporabniki opremljeni z znanjem in spretnostmi, ki jim omogočajo, da prepoznajo fizična ali psihična tveganja na delovnem mestu in se znajo z vodstvom tudi pogajati o njihovem odpravljanju. Prav tako je pomembno, da se uporabniki zavedajo pomena ohranjanja zdravega ravnovesja med zahtevami dela in ostalih področjih življenja.

Čustveno dobro počutje / blagostanje:

- Na čustveno počutje posameznika lahko negativno vplivajo različni dejavniki. Osamljenost in izolacija sta dve možni tveganji. Storitve skupnostne skrbi lahko s spodbujanjem uporabnika, da razvija svoje socialne mreže in gradi konstruktivne odnose z ljudmi okoli sebe, prispevajo k njegovemu pozitivnemu občutku in občutku povezanosti. Tudi kadar je uradna pogodba o zagotavljanju storitev skupnostne skrbi ozko usmerjena v zagotavljanje fizične podpore za neodvisno življenje, se morajo storitve skupnostne skrbi odzivati tudi na čustvene potrebe uporabnika.
- Čeprav je zaposlitev povezana z boljšim duševnim zdravjem, več kot 40 % zaposlenih oseb v EU poroča, da se soočajo z dejavniki na delovnem mestu, ki ogrožajo njihovo duševno zdravje⁸. Izvajalci storitev PIU so odgovorni, da svoje uporabnike ustrezno pripravijo na strategije in spretnosti za obvladovanje negativnega stresa na delovnem mestu in da postanejo odpornejši na izzive za duševno zdravje na delovnem mestu.

⁸ Eurostat (2021). *Self-reported work-related health problems and risk factors - key statistics*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Self-reported_work-related_health_problems_and_risk_factors_-_key_statistics

Telesno dobro počutje / blagostanje:

- Vloga storitev skupnostne skrbi je pogosto opredeljena v smislu zdravljenja ali ohranjanja fizične zmogljivosti osebe. Vendar pa lahko poleg zagotavljanja potrebne podpore in ukrepov uporabnika spodbujajo tudi k bolj zdravemu življenjskemu slogu, gibanju in ohranjanju zdravega načina prehranjevanja.
- Leta 2018 je bilo v EU prijavljenih 2,4 milijona nezgod na delovnem mestu⁹. Medtem ko imajo delodajalci jasno odgovornost za ohranjanje varnega in zdravega delovnega mesta, je odgovornost zaposlenih, da upoštevajo in spoštujejo pravila varnosti pri delu. Izvajalci storitev PIU morajo spodbujati in varovati zdravje in varnost svojih uporabnikov, hkrati pa jih morajo tudi izobraževati o varnem načinu dela in prepoznavati morebitna tveganja.

Materialno dobro počutje / blagostanje:

- Izvajalci storitev skupnostne skrbi, ki so vključeni v zagotavljanje nastanitve in z njo povezanih storitev, imajo posebno odgovornost za zaščito in spodbujanje materialnega blagostanja uporabnikov. Zagotoviti morajo, da ima njihov uporabnik dostop do celotne finančne podpore, do katere je upravičen in mu morajo pomagati pri skrbnem upravljanju denarja. Prav tako je bistveno, da izvajalci storitev skupnostne skrbi poskrbijo za varnost in zaščito svojih uporabnikov.
- Diplomanti (po)diplomskih programov PIU v svojem življenju zaslužijo 20 % več kot tisti, ki so končali le srednjo šolo¹⁰. Že na podlagi tega je jasno, da lahko PIU vpliva na materialno blaginjo.
- Zato so izvajalci PIU odgovorni, da zagotovijo čim bolj vključujoče programe PIU in da obravnavajo različne učne potrebe. S tem zagotovijo, da različni uporabniki občutijo pozitiven vpliv uspešno zaključenega programa PIU na materialno blaginjo. Storitve PIU lahko povečajo svoj vpliv na materialno blaginjo uporabnika tudi tako, da ga izobrazijo, kako čim bolje upravljati s svojimi finančnimi sredstvi in kako načrtovati svojo finančno porabo.

⁹ Statista (2021). *Workplace Accidents in Europe*. <https://www.statista.com/chart/24756/fatal-workplace-accidents-per-100000-workers/>

¹⁰ OECD. (2019). What are the earnings advantages from education? <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ab9c46ef-en/index.html?itemId=/content/component/ab9c46ef-en>