Mojca Urek, Srečo Dragoš

ČASTNO RAZSODIŠČE DRUŠTVA SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV

Z letošnjim januarjem se je iztekel mandat dosedanji ekipi častnega razsodišča, ki deluje pri Društvu socialnih delavk in delavcev Slovenije. Za delo v minulem letu lahko rečemo, da je bilo častno razsodišče (v nadaljevanju ČR) aktivno v polni meri in da se je tudi konsolidiralo; aktivnost ČR je postala utečena, dela je več kot dovolj, vidni so tudi že prvi rezultati in odmevi, dorečen je mehanizem pritožbe, s tem pa so dani osnovni pogoji, da ČR postane pomemben strokovni dejavnik na področju socialnega dela. Zaradi seznanjanja javnosti z vlogo ČR in zaradi nekaterih poudarkov, ki so po najinem mnenju odločilni za prihodnost tega stanovskega projekta, želiva v nadaljevanju predstaviti (razširjeno) poročilo o delu ČR. Razlog za objavo poročila je enostaven: verjameva, da brez pogleda nazaj ni mogoč premislek, kako naprej.

UVOD

Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije (DSDDS) je nepridobitna organizacija, ki na prostovoljni osnovi združuje profesionalne socialne delavke in delavce kot tudi tiste, ki se še izobražujejo za ta poklic. Najpomembnejši cilji društva so predvsem trije:

- skrb za kakovostno opravljanje strokovnega dela na vseh področjih, kjer se člani(ce) našega Društva zaposlujejo
- lažje povezovanje med socialnimi delavci in delavkami z različnih področij in ustanov zaradi strokovnih vprašanj, ki nastajajo v posameznih delovnih okoljih; da bi bili bolje seznanjeni z raznovrstno problematiko in opremljeni za njihovo reševanje, je povezovalna vloga Društva nenadomestljiva
- večje varovanje interesov uporabnikov, ki so jim naše storitve namenjene.

Prva dva cilja uresničujemo zlasti s strokovnimi posveti, s spodbujanjem drugih načinov izmenjave mnenj in tudi z neformalnim druženjem. Za realizacijo tretjega cilja, ki je še posebej pomemben in zahteven, pa smo pred nekaj leti v okviru Društva ustanovili tudi častno razsodišče. S tem organom smo dodatno institucionalizirali prizadevanje za večjo kakovost socialnih storitev. Vsi zaposleni v socialnem delu se moramo bolj zavedati, da teoretska in veščinska znanja, ki nas razlikujejo od drugih, ne morejo pomeniti edinega vodila za naše poklicno delo in enako velja tudi za pravo v smislu državnih pravil. Profesionalno identiteto in kvaliteto storitev določajo teoretske, veščinske in normativne kompetence, ki so nujne in pomembne, a nezadostne. Za kakovostno opravljanje poklica so enako pomembne tudi etične norme. Te so za področje socialnega dela kodificirane v Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. Ker je država do poklicnih etičnih norm že po definiciji indiferentna – saj jih ne more niti zapovedovati niti prepovedovati – je prav na tem področju vloga Društva in z njim ČR odločilna, nepogrešljiva.

POROČILO O DELU ČR

ČR je v zadnjem mandatu delovalo v naslednji sestavi: Mojca Urek (predsednica), Srečo Dragoš, Marjan Vončina, Ružica Petrovič in Martina Jenkole. V skladu s poslovnikom ČR je bila iz vseh obravnavanih primerov izločena ena članica ČR, in sicer zato, ker je bila že vpletena v obravnavo teh primerov na Uradu varuha človekovih pravic, kjer je zaposlena. Zato častno razsodišče predlaga skupščini DSDDS, da v prihodnje zaradi nezdružljivosti funkcij ne izbira v sestavo ČR oseb, ki so v službah oz. na položajih, kjer obravnavajo

pritožbe na socialne storitve (Urad RS Varuha človekovih pravic, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Socialna zbornica). Izkazalo se je - česar prej nismo vedeli -, da uporabniki socialnih storitev praviloma naslavljajo iste pritožbe na vse dostopne pritožbene instance hkrati. Do dodatnih izločitev članov ČR iz obravnavanih primerov je prišlo tudi zaradi službene vpletenosti v primer, ki se je nanašal na ustanovo, v kateri je član ČR zaposlen. To se je zgodilo v dveh primerih, enkrat članu in drugič članici ČR. Kljub temu je bilo v vseh obravnavah zadoščeno Poslovniku ČR, ki terja v vsaki fazi aktivnost najmanj treh članov oz. članic.

ČR je v letu 2001 prejelo v presojo sedem pobud uporabnikov in uporabnic socialnih storitev. ČR je obravnavalo pet prispelih pobud; vlogi, ki sta prispeli zadnji, t. j., ob koncu mandata, smo prepustili v obravnavo novi sestavi ČR, ki bo začela naslednji mandat. Enega od prijaviteljev, ki se je zanimal glede svoje pobude, smo obvestili, da smo evidentirali njegovo prijavo, vendar še ni prišel na vrstni red.

Med obravnavanimi vlogami smo postopek pred ČR začeli v treh primerih. To pomeni, da smo v teh primerih ugotovili, da je pisno obrazloženi predlog ustrezen ter da je ČR za obravnavo njihovih pobud tudi pristojno. Od teh treh primerov smo dva zaključili z izdajo odločbe. V enem primeru, ki ga še nismo končali, je ČR že opravilo potrebne razgovore s pritožbeno in obtoženo stranjo ter zbralo ostale potrebne informacije, vendar je na prošnjo pritožnika postopek začasno ustavilo zaradi pritožnikovega interesa, da bi pridobil nove dokaze o svojem primeru.

V enem od dveh zaključenih primerov je častno razsodišče ocenilo, da je do kršitev prišlo, in je postopek zaključilo z izrekom opomina (v skladu s 17. členom poslovnika ČR). Prizadeta članica DSSDS se je v zakonitem roku pritožila. Ko se je izvršni odbor DSDDS seznanil s pritožbo, je vložil na ČR pobudo za obnovitev postopka. ČR je pobudo proučilo in ugotovilo, da postopka ne more obnoviti, ker za to ni podanih razlogov (v skladu z 20. čl.). V pritožbi namreč niso bile podane nove okoliščine, dejstva ali dokazi, ki bi terjali ponovno obravnavo primera na prvi stopnji. V drugem zaključenem primeru je ČR ocenilo, da pritožnikove pritožbe na račun strokovnih delavk niso bile utemeljene, zato je postopek zaključilo z odločbo o oprostitvi odgovornosti za očitano kršitev (v skladu s 16. členom).

Za dve od petih prejetih pobud je častno razsodišče po proučitvi ugotovilo, da ne more začeti obravnave. V enem primeru zato, ker strokovna delavka, na katero so se nanašale pritožbe, ni članica DSDDS niti socialna delavka. Pritožnika smo o tem obvestili in ga usmerili na ustrezne pritožbene instance, hkrati pa smo s pritožbo seznanili tudi vodstvo ustanove, v kateri je bila storjena domnevna kršitev. V drugem primeru smo ugotovili, da je prispeli pisni predlog neustrezen, oziroma, da pisnih dokumentov, ki jih pošiljatelj dostavlja na ČR, ni mogoče razumeti kot predloga za obravnavo. Gre namreč zgolj za fotokopije dopisov njegovih pritožb na druge ustanove, ki jih je pošiljatelj obenem dostavil v vednost tudi ČR. Naslednji sestavi ČR bomo predlagali, da pošiljatelja z ugotovitvijo ČR seznani in obenem pouči, kako naj ustrezno oblikuje svoj predlog v primeru, če bi bila njegova namera sprožiti postopek tudi pred našim organom.

Med prispelimi pobudami so močno prevladovale pobude za presojo pravilnosti ravnanja strokovnih delavk in delavcev pri urejanju stikov z otroki. Pošiljatelji teh pobud so bili v večini očetje, ki so se pritožili nad pristranskostjo centrov za socialno delo v korist mater. Le v enem primeru je šlo za mater, ki se je pritožila zaradi pristranskosti centra v korist očeta otrok. Tako visok delež teh pobud kaže, da imamo na tem področju socialnega dela opraviti z določenimi spremembami in trendi v družbi, ki bi jih kazalo proučiti. V enem primeru se je na ČR obrnila mati, ki se je pritožila zaradi kršitev pri urejanju stikov z otrokom, ki je bil v rejniški oskrbi. Edina prispela pobuda, ki se ni nanašala na urejanje stikov z otroki, opozarja na domnevne kršitve socialnega delavca v zaporu (pobude še nismo obravnavali, ker je prispela ob koncu našega mandata). ČR je pri svojem delu v več kot enem primeru ugotavljalo, da je prišlo do zapleta med uporabniki socialnih storitev in ustanovami tudi zaradi problematičnega dostopa uporabnikov do informacij, ki so bile za njih pomembne, Pri tem ni nujno, da ustanove kršijo Zakon o splošnem upravnem postopku ali Zakon o varovanju osebnih podatkov, pa vendar je lahko bila (ne)pripravljenost strokovnih delavk in delavcev deliti informacije z uporabniki o poteku njihove zadeve ključnega pomena za nadaljnjo izvajanje storitve. ČR prav tako ugotavlja, da se socialne ustanove na pritožbe uporabnikov mnogokrat odzovejo sicer formalno korektno, v nadaljnjem odnosu do njih pa preveč defenzivno. Formalizem

utegne postati ovira pravzaprav za vse udeležence, za uporabnike, za izvajalce in tudi za pritožbene instance. S formalizmom mislimo na »začaran krog«, kjer se začetna interakcija zoži zlasti na formalno-procesno logiko, ki se skoz uporabo predvidenih pritožbenih instanc še bolj omeji na normativne vidike, zanemari pa vse druge. Uporabniki so se tako večkrat pritožili, da različne pritožbene instance zanima le formalna (ne)pravilnost izvajanih postopkov, njih pa so krivice zabolele na drugih mestih. Hkrati postajajo sami izvajalci socialnih storitev zaradi vse bolj strogega nadzora nad njihovim delom čedalje bolj osredotočeni predvsem na zakonitost njihovega delovanja in se pritožujejo nad tem, da jim zaradi te skrbi zmanjkuje prostora za njihovo »pravo delo«; ob tem pa je verjeten trend, da utegne na pritožbene instance prihajati čedalje več in čedalje bolj pikolovskih pritožb na formalistične postopke, s katerimi se bomo morali ukvarjati, čeprav bomo npr. vse tri strani vedele, da so problemi drugje. Zato se je po našem mnenju koristno ukvarjati z vsemi dejavniki, ki so privedli do zapletov z uporabniki in do njihovih pritožb, kar velja tudi v primerih, ko pri formalnem vodenju postopkov niso bile storjene napake.

NEKATERE TEŽAVE PRI DELU ČR

Izkušnje ČR v minulem mandatu kažejo, da bo treba nujno preseči nekatere težave, če hočemo, da bo v strokovni in siceršnji javnosti ČR zadostilo namenu, s katerim je bilo ustanovljeno. V nasprotju z začetnimi pričakovanji - ko smo mislili, da bo naša glavna težava neinformiranost javnosti o samem obstoju ČR - se je pozneje pokazalo, da so težave drugje. Kajti informiranost o pritožbeni poti, ki jo ČR omogoča, se je zvečala že v času obravnave prvega primera pred tem organom, hkrati pa je na medmrežju že postavljena tudi spletna stran Društva (s celovito informacijo o ČR). Zato pričakujemo, da odslej prepoznavnosti ČR ne bo določala le informacija o njegovem obstoju, ampak predvsem kvaliteta dela ČR in razumevanje njegove vloge (namena, poslanstva). Prav tu pa smo zasledili nekatere težave, o katerih smo se doslej očitno premalo pogovarjali, in sicer:

1. nerazlikovanje med postopki, za katere je pooblaščeno ČR, in upravnimi postopki
2. status (pomen in uporabnost) odločb, ki jih izreče ČR
3. razumevanje avtonomije, neodvisnosti in nepristranskosti ČR
4. kooperativnost zunanjih ustanov s ČR
5. stvarni pogoji za delo ČR in njegova odzivnost.

Zdi se, da v našem Društvu še vedno ni vzpostavljeno tako soglasje o razumevanju zgornjih točk, kakršno smo mislili, da obstaja, ko smo ČR ustanavljali. Na to kaže tudi živahna polemika na zadnji društveni skupščini (januarja letos), ki se je razvila v zvezi z nekaterimi poudarki, navedenimi zgoraj. Ker menimo, da so zgornje točke usodnega pomena za nadaljnje delo ČR, in ker je nenazadnje tudi sam obstoj ČR odvisen od (vsaj) osnovnega soglasja okrog teh poudarkov, si poglejmo vsako od navedenih točk po vrsti.

AD 1

Socialne delavke in delavci, zlasti tisti, ki so zaposleni v javnih ustanovah, so se doslej srečevali predvsem z ukrepi in odločbami s področja upravnega postopka. Podobno velja tudi za nekatere uporabnike socialnih storitev, ki so se s svojimi vlogami obrnili na ČR. Zato so mnogi presojali kompetence ČR in njegove odločbe z enako logiko, kakršna velja za upravne organe, kar je seveda napačno. Od tod pomisleki, ali npr. lahko ČR svoje pisno mnenje sploh izda v obliki odločbe; ali je pri zbiranju informacij o primeru, ki ga obravnava, ČR dolžno upoštevati isto proceduro, ki je določena z Zakonom o splošnem upravnem postopku (ZUP); ali lahko ČR opravlja svoje delo neodvisno od upravnih organov; kakšen je status odločb ČR v primerjavi s tistimi, ki jih npr. izda o istem primeru Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, itn. Ti pomisleki so se porajali z dvojnimi motivi. Prvič zaradi interesa, da bi bili postopki in učinki ČR čimbolj korektni, torej zaradi jasnejšega poslanstva ČR in krepitve njegove verodostojnosti. In drugič tudi zaradi pritiska nekaterih socialnih delavk, ki so se čutile osebno prizadete z izrekom opomina, s katerim je ČR zaključil svoj prvi primer, ki je bil tudi precej medijsko odmeven. Zato velja na tem mestu ponoviti in jasno opozoriti, da je ČR društveni organ tistega stanovskega društva, ki ga je imenovalo (DSDDS), da je zavezan statutu tega društva, poslovniku ČR in Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. V okviru teh aktov je delo ČR povsem avtonomno in neodvisno od vseh zuna-

njih institucij oz. posameznikov. Za svoje delo je ČR odgovorno skupščini društva, njegove odločbe pa lahko spreminja le drugostopenjska instanca (društveni Izvršni odbor, ki je pooblaščen za obravnavo pritožb na prvostopenjske odločbe ČR). Tak status ČR izhaja iz naslednjih dejstev:

- ČR je civilnodružbeni (društveni), ne pa upravni organ, saj ne odloča o pravicah niti o obveznostih niti o pravnih koristih strank na področju upravnega prava;
- niti v formalnih pristojnostih ČR niti v njegovem dosedanjem delu ni ničesar, kar bi lahko porajalo dvom o tem, da ČR kakor koli posega v upravno stvar; ČR je kot organ s strani društva pooblaščen nepristransko preučiti prijavljeni primer in o njem izdati strokovno mnenje na enega od načinov, ki so predpisani s poslovnikom ČR (nič več in nič manj); vsekakor pa ČR v nobeni stvari ne vodi upravnega postopka, v ničemer ne odloča o izidu upravnega postopka in seveda ne izdaja upravnih odločb;
- ČR ne opravlja javne službe v smislu državnih organov ali organov lokalnih skupnosti, saj ni nosilec nobenih javnih pooblastil, in s svojim ravnanjem, kot rečeno, v ničemer ne kroji pravic posameznikov ali pravnih oseb.

AD 2

Iz prejšnje točke je razvidno, da tudi odločb, ki jih izdaja ČR, ne smemo mešati z odločbami, ki jih izdajajo npr. upravni organi. Odločba ČR ni upravna odločba, kar pomeni, da nima takega statusa in takih posledic, kakršne ima upravna odločba kakšnega upravnega organa. Natančneje: odločba, ki jo izda ČR, je strokovno mnenje o (ne)upravičenosti obtožb v obravnavanem primeru, ki je v pisni obliki vročeno v uporabo pritožbeni in obtoženi strani. Vemo, da je lahko taka odločba (v skladu s poslovnikom ČR) oprostilna ali pa vsebuje izrek opomina, javnega opomina, oziroma, v najhujših primerih predlog za izključitev iz DSDDS. Kaj bodo prejemniki z odločbo naredili – v kolikšni meri jo bodo upoštevali in kako jo bodo uporabljali – nad tem ČR nima, ne sme in noče imeti nobenih pooblastil. A to ne pomeni, da je tudi nemočno. Vpliv ČR na obe strani v sporu je lahko kljub temu pomemben, čeprav posredno. Z izdajo odločbe ČR naslovnikom izroči v uporabo lastno odločitev (presojo) o primeru, utemeljeno na strokovnih in etičnih načelih socialnega dela. Namen takih odločb, ki jih izdaja ČR, torej ni sankcioniranje kršilcev, ampak izboljšanje strokovnega dela v primerih, v katerih so neposredno vpletene socialne delavke in delavci, včlanjeni v DSDDS.

To se nam zdi potrebno poudariti zato, da ne bi prihajalo do napačnih interpretacij odločb (in posledičnih ravnanj) zlasti predstavnikov organizacij, ki so pooblaščene za vodenje zadev, o katerih se ČR izreka. V primerih, ko je npr. izrečen opomin, naj vodstva centrov za socialno delo ne uporabljajo odločb kot izgovora za šikaniranje oz. sankcioniranje delavcev, ki jim je opomin izrečen. Ne pozabimo, da je namen odločb – izhajajoč iz pooblastil ČR – drugačen: »naslovnikom in njihovim nadrejenim naj odločbe služijo predvsem kot profesionalna vzpodbuda za izboljšanje dela, za vnovičen premislek o konkretnem primeru, na katerega se odločba nanaša in (zlasti v primeru negativnih odločb) za drugačen odnos do pritožnika, ki mu gre odločba v prid, ter za drugačno prakso v podobnih primerih«.

V socialnih ustanovah so zlasti vodstva dolžna razviti mehanizme za ustreznejšo strokovno podporo svojih delavcev, za spodbujanje supervizijskih in drugih oblik dela, ki zvišujejo kakovost storitev. Pri tem ne gre pozabiti, da se odločbe, ki vsebujejo izrek opomina, navadno nanašajo samo na tisto konkretno osebo ali osebe, proti katerim je sprožena pritožba in ki so kot glavne nosilke primera tudi odgovorne zanj – kar pa ne pomeni, da nadrejeni teh strokovnih delavcev (od oddelčnih vodij do direktorjev) pri vsej zadevi nimajo nič in da si lahko umijejo roke. Ker se na ČR praviloma prijavljajo najzahtevnejši primeri, se pogosto zgodi, da so bili pri reševanju teh primerov na CSD vpleteni tudi celotni strokovni timi in da je lahko odgovornost v takih primerih porazdeljena na večjo skupino ljudi, vključno z vodstvenimi delavci. V primerih, kjer odločba npr. izreka opomin samo nosilcu primera (ker je najbolj odgovoren za njegov potek), torej to ne pomeni nujno, da ostali strokovnjaki, soudeleženi v primeru, nimajo nikakršne odgovornosti za storjene pomanjkljivosti. Dogaja se, da večkrat prav strokovno vodstvo sugerira odgovorni osebi – nosilki primera – napačne odločitve. Če jih nosilka sprejme, se njena odgovornost seveda v ničemer ne zmanjša, a to ne pomeni nujno, da je ta oseba edina odgovorna za posledice (zlasti v kompleksnejših primerih). Zato je v odločbah, ki se nanašajo na take primere, odgovornost ostalih udeleže-

nih navadno ugotovljena v obrazložitvi, ki vsebinsko ni nič manj pomemben del od izreka odločbe.

Skratka, namen odločb, ki jih izdaja ČR, je dodatna, zunanja in nepristranska presoja prijavljenega primera, ki naj vpliva na drugačno, boljšo prakso. Sankcionirati koga zgolj zato, ker mu je ČR izreklo opomin - hkrati pa nadaljevati po starem - zagotovo ni ustrezen način uporabe odločb ČR.

AD 3

Vloga ČR je smiselna le pod pogojem, če ostaja njegovo delo avtonomno, neodvisno in nepristransko:

- avtonomnost pomeni pravico članov razsodišča, da v okviru pooblastil (zapisanih v statutu Društva in poslovniku ČR) sami vodijo primere in odločajo o njih;
- neodvisnost ČR se nanaša na njegov status samostojnosti v razmerju do vseh drugih organov in institucij, saj je ČR odgovorno le skupščini društva, ki ga je izvolila;
- nepristranskost pa zavezuje ČR k taki obravnavi primerov, v kateri je izključena vsakršna privilegiranost in diskriminiranost vsake strani, ki je v sporu z drugo.

Če postane vprašljivo izvajanje le enega od omenjenih načel, postane vprašljivo tudi celotno delo ČR. To znova poudarjamo zato, ker smo bili v enem od obravnavanih primerov člani ČR deležni apelov, ki niso v skladu z zgornjimi načeli. Nekatere sodelavke osebe, proti kateri je bil sprožen postopek pred ČR, so se na nas obračale z dopisi, v katerih so izražale nezaupanje v delo ČR, zahtevale so ustavitev postopka oz. oprostitev vseh obtožb, ki jih je sprožil tožnik, hkrati pa nas opozarjale na domnevno negativne posledice za ugled celotne socialne profesije v vseh primerih, kjer bi ČR potrdilo tožnikove obdolžitve na račun socialnih delavcev. Zaradi takih izrazito pristranskih apelov, zaradi tega, ker so se naslavljali na nas tako pred zaključkom konkretne obravnave kot tudi po njej in pa zato, ker v teh dopisih ni bilo niti enega samega novega dejstva ali druge stvarne informacije o obravnavanem primeru - zaradi teh okoliščin smo omenjene pozive razumeli kot odkrite pritiske na ČR. Smatramo, da so podobni pritiski tudi v prihodnje verjetni, do neke mere so tudi razumljivi, nikakor pa ne opravičljivi. Tudi v prihodnosti so mogoči pritiski z obeh strani in od vseh, ki se čutijo kakor koli negotove zaradi sproženih postopkov pred ČR, tako izvajalcev kot tudi uporabnikov. Pri tem sploh ni bistveno, ali so pritiski odkrito zlonamerni, ali so sproženi zgolj zaradi zaskrbljenosti oz. solidarnosti s težavami ene strani v postopku. Bistveno je, da so pritiski nedopustni in kot take jih je treba tudi obravnavati. To pomeni, da jih mora ČR registrirati (arhivirati), in če ne vsebujejo uporabnih informacij o primeru, jih je treba dosledno ignorirati. Častno razsodišče, ki bi postalo pristransko do ene ali druge strani, ne bi bilo več ne častno ne razsodišče.

Tudi na zadnji skupščini smo lahko videli, da je del članstva DSDDS še vedno prepričan, da so koristne za ugled socialne profesije samo tiste odločitve ČR, ki obdolžene socialne delavce razbremenijo vseh obtožb, ki jih proti njim sprožajo uporabniki, medtem ko naj bi bile odločbe z nasprotnim učinkom nezaželene ali celo škodljive; iz tega implicitno izhaja, da naj slednjih ČR sploh ne obravnava. To je nevarna logika. ČR ni nikakršen sindikat. Zato pri svojem delu ČR ne sme zaiti v sindikalistično početje, kjer bi se obravnavalo samo tiste pritožbe, kjer je mogoče pričakovati oprostilne odločbe za uslužbence CSD, medtem ko bi vse ostale prijavljene primere ignoriralo. Če bi ČR zašlo na taka pota, je bolje, da ga ukinemo, saj bi povzročilo več škode kot koristi.

AD 4

Uspešno delo ČR je odvisno predvsem od njegovih članov, hkrati pa tudi od pomembnih okoliščin, na katere člani ČR nimajo vpliva ali pa ga imajo zelo malo. Ena takih okoliščin je (ne)sodelovanje obravnavanih udeležencev s ČR, zlasti v fazi zbiranja informacij, ki je v celotnem postopku najdaljša in precej zahtevna. Za presojo vložene pritožbe je treba zbrati vse ključne dokumente o primeru in se neposredno seznaniti z obema verzijama konflikta, tako s tožečo kot z obtoženo. Naše izkušnje v preteklem mandatu kažejo, da se lahko začetna kooperativnost s ČR - ki jo praviloma obe sprti strani najbolj izražata zlasti v prvi fazi postopka - v nadaljevanju hitro zmanjša. S tem ni mišljeno pričakovano vedenje, ko v sproženem sporu vsaka stran sledi predvsem svojim interesom, kar se tako ali drugače odraža tudi pri njihovi verziji poteka dogodkov, s katerimi udeleženci seznanijo člane ČR. Te verzije so

pogosto pristranske in so kljub vsebovani selektivnosti pomemben element za presojo primera, saj šele na njihovi osnovi, ko jih primerjamo s stvarnimi podatki, lahko sklepamo dalje. A težave, ki iz tega izhajajo, niso v zvezi z (ne)kooperacijo strank, ampak s težo oz. zahtevnostjo primera. Resni problemi z nesodelovanjem se pojavijo šele, ko je članom ČR preprečeno preverjanje podatkov ali dokumentov, ki so po mnenju ČR bistveni za presojo pritožnikove situacije in s katerimi običajno razpolaga le tožena stran.

V enem od obravnavanih primerov smo bili člani ČR dejansko postavljeni pred tako oviro: CSD nam ni omogočil vpogleda v dokument o primeru, v katerega je bil vpleten, kar je opravičeval z razlago, da bi bilo posredovanje želenega dokumenta članom ČR v nasprotju z varstvom osebnih podatkov osebe, v interesu katere je ČR primer sploh obravnavalo. Gre za nazoren primer sprevnjene razlage, saj je šlo za isto uporabnico, ki je pred ČR sprožila primer proti istemu CSD, in šlo je za dokument, ki ni bil dostopen niti tej uporabnici, čeprav se je nanašal nanjo - in po mnenju CSD naj bi ravno člani ČR ne smeli pogledati v ta dokument, ker bi bile s tem kršene pravice omenjene uporabnice. V resnici je seveda šlo za to, da nam CSD ni omogočil vpogleda v dokument zaradi tega, ker to ni bilo v korist njihovi verziji dogodkov.

Z navajanjem te izkušnje želiva opozoriti na težavo, ki ni zgolj hipotetična in bo tudi v prihodnjih mandatih ČR verjetno pogosta ovira za sodelovanje članov ČR z neposrednimi udeleženci obravnavanih primerov: sklicevanje na varovanje uporabnikovih podatkov je pogosto zgolj izgovor za selekcioniranje ali prikrivanje odločitev, katerih razkritje ne bi bilo v prid obdolžencu. Pri tem je očitno mogoče tudi, da gre sklicevanje na varstvo podatkov uporabnika tako daleč, da se ti podatki varujejo pred samim uporabnikom. Težko je reči, v kolikšni meri je taka praksa razširjena v javnih ustanovah na področju socialnega dela. Zagotovo pa obstaja. Zagotovo tudi tu socialne ustanove niso izjema v primerjavi z ustanovami z drugih področj in zelo verjetno se bo ČR s podobnimi primeri soočalo tudi v prihodnjih mandatih.

Vendar ni nujno, da se blokada informacij dogaja samo zaradi interesno pogojenega prikrivanja dejstev. Kompetence CSD so velike in večkrat tudi protislovne, kar dodatno komplicira zahtevnost postopkov, za katere so odgovorni delavci CSD. Zato lahko prihaja do napak kljub dobrim namenom, mogoče tudi zaradi nedorečene zakonodaje. V tem smislu se nam npr. zdi vprašljiva prepoved vpogleda v zapisnike strokovnih timov, ki smo jo zasledili v praksi centrov za socialno delo. Mislimo, da je ta prepoved, čeprav poskuša slediti zakonodajnim normam, legalno dvomljiva in se lahko tudi dejansko obrne v škodo uporabnikov. Po eni strani je res, da Zakon o splošnem upravnem postopku izrecno preprečuje pregledovanje in prepisovanje zapisnikov o posvetovanju in glasovanju, enako tudi pregledovanje in prepisovanje uradnih poročil in nekaterih drugih dokumentov (ZUP: 5. točka čl. 82). Kaj storiti, če uporabnik storitev zahteva vpogled v dokument, ki se nanaša nanj? V takih primerih se lahko zgodi, da je izvajanje omenjenega določila v rigorozni obliki problematično. Zato je pri odločanju o tem, s kakšno »ostrino« naj bo v praksi ta prepoved izvajana, priporočljivo pretehtati naslednjih pet poudarkov:

1. Dejstvo je, da omenjena prepoved pregledovanja in prepisovanja, vsebovana v ZUP, nikakor ne izključuje tudi informiranja stranke (ali pa npr. članov ČR) o vsebini in sklepih zapisnikov ali uradnih poročil; strokovnjak lahko kljub tej prepovedi seznani uporabnika z vsemi podrobnostmi v zvezi z njegovo osebo, ki so vsebovane v konkretnem zapisniku ali poročilu, ne da bi uporabniku ta dokument tudi vročil in mu s tem omogočil pregledovanje ali prepisovanje. S tem se lahko izognemo mnogim zapletom in sumničenjem pri uporabnikih, kar je pogosto osrednji razlog za tožbe proti CSD.

2. Ne pozabimo, da Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP) - s katerim bi se morali že do lanskega leta uskladiti vsi zakoni, ki regulirajo omenjeno tematiko - izrecno omogoča (v 18. členu) uporabniku neposreden vpogled in prepisovanje vsake zbirke osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, kot tudi vpogled v vire, na katerih temeljijo zapisi, ki jih o njem vsebuje zbirka podatkov. Pri tem za zbirko osebnih podatkov velja vsak niz podatkov, ki vsebuje vsaj en osebni podatek (ne glede na način, kako je ta podatek vključen v niz podatkov), torej tudi spisi timov, uradni zaznamki in podobni dokumenti.

3. Z ZVOP je usklajen tudi Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (čeprav je starejši), ki ravnanje z osebnimi podatki uporabnikov izrecno določa v 15. in 16. členu.

4. Očitno so pri praktični aplikaciji abstraktnih načel na konkretne primere večkrat mogoči pro-

blemi in nejasnosti. To velja tako za uporabo splošnih zakonskih kot tudi kodificiranih etičnih načel v posamičnih situacijah. V konkretnih primerih varstva podatkov se lahko npr. socialni delavec znajde v dilemi, kjer oceni, da obstaja verjetnost kršitve etičnih načel stroke, če bi vztrajal pri togi izvedbi zakonskega določila, ali narobe, ko presodi, da bi pri aplikaciji strokovno-etičnega načela prekršil zakonodajo. Ni nujno, da so take dileme pogoste, so pa mogoče. Takrat je treba ravnati po načelu »manjšega tveganja« in še pred odločitvijo pretehtati oba alternativna ukrepa z vidika sproženih posledic. Tako se je treba pri uporabnikovi zahtevi po vpogledu v zapisnike timov vprašati, kdo bi utrpel škodo, če bi bil prosilcu vpogled dovoljen, oziroma, kdo bi bil prikrajšan, če bi ravnali nasprotno, in v katerem primeru je tveganje (verjetnost škode in koristi) večje ali manjše in za koga.

5. Regulacija dostopa do podatkov vsebuje tveganje tako za uporabnike kot za strokovnjake. Vendar praksa povsem jasno kaže, da so v skrbstvenih poklicih - tudi v socialnem delu - daleč pogostejše kršitve dostopa uporabnikov do podatkov, ki jih o njih zbirajo strokovnjaki, kot pa kršitve pravic strokovnjakov zaradi vpogleda uporabnikov v strokovne spise. Kršitev prvega tipa (pravic uporabnikov) je veliko in vse več, kršitev drugega tipa pa nismo zasledili niti v enem primeru.

Te sugestije navajamo zato, ker je problem dostopa uporabnikov do podatkov o njih precejšen vir njihovega nezadovoljstva, nezaupanja in tudi pritožb na ČR, in tako bo tudi v prihodnje. Kljub morebitnim razhajanjem pri razumevanju normativne (ne)usklajenosti na tem področju in neodvisno od obstoječe prakse se je treba zavedati, da je bistvo vsakršne zaščite podatkov o uporabnikih varstvo teh podatkov za uporabnike in ne proti njim (razen v izjemnih primerih, npr. varstvo državne tajnosti, tajnost kriminalistične preiskave ipd.). To hkrati pomeni, da osnovni namen varstva podatkov - h kateremu je zavezan vsak, ki jih zbira - ni varovanje institucij, ki operirajo s temi podatki. Zato je treba morebitno restriktivno prakso do uporabnikov na tem področju izvajati zelo previdno in s čimbolj premišljenimi, prepričljivimi argumenti, sicer bo po nepotrebnem porajala dvome in odpore.

Podobno velja tudi za odnos CSD do članov ČR, ko preiskujejo določen primer. Pri tem je pomembno upoštevati, da so tudi člani ČR zavezani k poklicni molčečnosti (gl. Kodeks etike, 13.-16. čl.), hkrati pa imajo dovoljenje od pritožnikov, ki se obračajo na ČR, da lahko pogledajo v dokumentacijo, ki vsebuje njihove podatke. Brez tega ni mogoče spoznanje dejstev, ki bi ustrezala stvarnosti primera, sproženega pred ČR. To je treba razumeti dobesedno, kar pomeni dvoje:

a) Najprej opozorilo, da stvarnost sama (vse to, kar se je v danem primeru res zgodilo in kakor se je zgodilo) nikoli ne more biti v odločbah ČR dosegljiva v celoti, to je brez preostanka, ki bi izključil vsakršno senco dvoma in s tem možnost različnih presoj. Stvarnost ni dosegljiva v celoti zaradi tega, ker so po eni strani različne presoje (uporabnikov, strokovnjakov) že same po sebi sestavni del stvarnosti, v kateri je zaplet nastal, po drugi strani pa zato, ker se člani ČR nikoli ne morejo z danim primerom seznaniti v vseh možnih razsežnostih in do take stopnje, da bi lahko svojo presojo o tem razglasili za »absolutno resničnost« (to je termin, ki ga uporablja ZUP in s katerim - ne najbolj posrečeno - označujemo popolno gotovost kot najvišjo možno stopnjo prepričanja o čem). V tem smislu mnenja in odločbe ČR, naj bodo še tako ekspertne in temeljite, ne morejo veljati za »absolutno resničnost« v razmerju do stvarnosti, na katero se nanašajo. Odločbe so le posnetek oz. približek stvarnosti. Razumeti jih drugače bi bilo pretenciozno, zato imajo razsodbe ČR status presoje, ne pa (absolutne) sodbe.

b) Kakšno pa je potem razmerje odločb ČR do stvarnosti obravnavanega primera, če odločbe ne morejo, kot rečeno, doseči popolne gotovosti, ki bi dokončno izključila vsakršen dvom? Namen odločb je, da se temu poskušajo čimbolj približati. Tega približka (k) stvarnosti ne moremo označiti za gotovo, seveda še manj za stvarnost samo, ampak za verjetno. Verjetnost je stopnja prepričanja o tem, kar se je res zgodilo. To stopnjo prepričanja lahko ČR izboljšuje le z zbiranjem dejstev, interpretacij in z njihovo presojo. Stopnja verjetnosti stališč in presoj ČR je torej pomembno odvisna od dostopa članov ČR do vseh ključnih informacij o primeru, tako do tistih podatkov, ki gredo eni ali drugi strani v korist, kot do onih, ki jim niso.

Tega seveda ni mogoče doseči brez kooperativnosti oseb in ustanov, ki so vpletene v obravnavani primer. Njihova kooperativnost je za član(ic)e ČR spoznavni pogoj, da bi sploh lahko prišli do verjetnostne sodbe o primeru. V tem smislu je kooperativnost osnovna predpostavka delovanja in celo samega obstoja ČR, saj lahko ta

organ obravnava samo tiste prijavljene primere, ki so usmerjeni proti članom in članicam DSDDS, prav to Društvo pa je imenovalo ČR, da bi obravnavalo te primere. Če torej člani Društva blokirajo informacije članom ČR, ki ima mandat od skupščine Društva, in če bi to postala pogosta praksa, potem postane smiselno vprašanje, zakaj ČR sploh obstaja.

AD 5

Doslej s stvarnimi pogoji za delovanje ČR ni bilo problemov, je pa vseeno treba spomniti na njihovo pomembnost. Med materialne pogoje delovanja sodijo prostor in minimalna pisarniška sredstva. V dosedanjih mandatih se je ČR sestajalo v prostorih Visoke šole za socialno delo (kjer je tudi sedež društva). Ker sva bila v prejšnji sestavi dva člana ČR tudi zaposlena na VŠSD, ni bilo s prostorom nikoli težav, saj sva vselej vedela, kateri je na razpolago. V novi sestavi ČR ni nobenega člana z VŠSD, zato se bo treba za vsak sestanek posebej vnaprej prepričati, kateri od prostorov ni zaseden, in ga predhodno rezervirati. To še zlasti velja za razgovore, kamor so vabljeni tudi udeleženci primera. Naslednja okoliščina, pomembna za redno delo ČR, je regionalna razpršenost članic ČR, ki so (v novi sestavi) z različnih koncev Slovenije, kar lahko nekoliko oteži njihovo usklajevanje in redno sestajanje. Ta banalna okoliščina lahko ima pomemben vpliv na odzivnost (ažurnost) ČR pri obravnavi prijavljenih primerov, zato velja biti nanjo še posebej pozoren. Težave v tej zvezi se lahko deloma ublažijo z vračilom potnih stroškov (prevoz) članom in članicam ČR pri udeležbi na skupnih sestankih; v nekaterih primerih pa bi lahko isto zagotovili tudi strankam v postopku, ko jih vabimo na razgovore (npr. materialno slabše situiranim, ki pridejo iz bolj oddaljenih krajev). V dosedanjem delu te potrebe nismo zaznali, a sredstva za potne stroške Društvo ima. Če bi nova sestava ČR zaradi regionalne razpršenosti članov izrazila tako potrebo, jih velja takoj podpreti. To je najmanj, kar lahko Društvo stori, da jim vsaj nekoliko olajša delo.

Sicer pa je treba spomniti še na najpomembnejši pogoj delovanja ČR, s katerim doslej nismo imeli težav (ne v prejšnji ne v novi sestavi tega organa). To je sestava članov ČR glede na področje njihove zaposlitve, ki naj bo čimbolj uravnotežena in nikakor ne enostranska. To pomeni, da je zaželena čimbolj mešana sestava, kjer člani in članice ČR prihajajo tako iz javnih služb kot iz nevladnih ustanov in iz znanstvenoraziskovalne sfere. Kot rečeno, nam je doslej taka uravnotežena sestava ČR uspevala, in to je treba ohraniti tudi v prihodnjih mandatih. S tem najlažje preprečimo možnost, da bi ČR razsojalo enostransko.

SKLEP

ČR glede na izkušnje preteklega leta ugotavlja, da je postal ta organ pomembna pritožbena instanca za uporabnike socialnega dela. Uporabniki, ki so se obrnili na nas, so vsi po vrsti izrazili pričakovanje, da bomo presojali strokovno in nepristransko in da jih bomo podprli pri presojanju domnevnih nepravilnosti v njihovih primerih. Nekaj pritožnikov je izrazilo tudi bojazen in nezaupanje v smislu, da bomo verjetno delovali v smeri zaščite svojih kolegic in kolegov tudi takrat, ko bomo ocenili, da ti niso ravnali prav. Zato sta neodvisnost in avtonomnost delovanja ČR ter nepopuščanje pritiskom – tako strokovnih krogov kot uporabnikov – po našem mnenju nujni pogoj za nepristranskost in temeljno vodilo za delovanje ČR tudi v prihodnje. Menimo, da je to najboljše, kar lahko stroka naredi sama zase in za svoj ugled.