

Jo Lucas

SLUŽBE, KI USTREZAJO POTREBAM UPORABNIKOV

Eden največjih problemov, s katerim se soočajo britanske službe za duševno zdravje, je ugotavljanje potreb skupnosti ali posameznika in prilagajanje služb tem potrebam. Največji poudarek je na stavbah, ki jih je treba vzdrževati, in na načinu dela, ki bolj ustreza profesionalcem kot uporabnikom. Drug velik problem je seveda pomanjkanje sredstev, tako kapitala kot dohodkov.

Oddelki socialne službe pri krajevnih oblasteh za pomoč tej skupini ljudi nikoli ne namenijo več kot 2 odstotka celotnega proračuna, čeprav statistike kažejo, da imajo kar v eni izmed štirih družin duševnozdravstvene probleme.

Do pred kratkim je veljalo, da je ugotavljanje potreb izključno naloga profesionalcev, presoja, ki jo lahko postavi le zdravnik ali socialni delavec. Zdaj pa postaja vedno bolj jasno, da mora v procesu aktivno sodelovati tudi uporabnik. Verjetno lahko prizadeta oseba sama najbolje presodi, kaj je najbolje zanj, če ima seveda dovolj informacij, da lahko izbira. Ne pravim, da bi morali vsi uporabniki postati šolani profesionalci ali da to sploh hočejo, menim le, da je zdaj glavna naloga profesionalca zagotoviti, da posameznik dobi dovolj informacij, da lahko izbira. Zato morajo biti te informacije čim bolj razumljive. Ni mogoče in gotovo ni etično zahtevati od nekoga, ki je bil leta in leta zaprt v ustanovo in je tako postal pasiven pacient, naj začne kar naenkrat sprejemati pomembne odločitve o svojem življenju. To je mogoče šele tedaj, ko ima pacient dovolj informacij in izkušenj. Če vprašate nekoga, ki je preživel v bolnišnici 20 let, kje bi hotel živeti naprej, in mu enostavno porinete v roke seznam besed, kakršne so "stanovanjska skupina", "sprejemališče" in "gospodinjstvo z zunanjo pomočjo", bo zelo verjetno rekel, da bi najrajši ostal tam, kjer je. Navsezadnje se mora tem ljudem zunanji svet po vseh letih, ko so bili odrezani od njega, zdeti zelo drugačen in grozljiv. Če si socialni delavec vzame čas, da se pogovori s človekom o tem, kaj pomenijo različni načini domovanja, povabi na pogovor ljudi, ki imajo s tem že izkušnje, ter mu omogoči ogled vseh možnosti, bo odločitev veliko lažja. Pozneje si lahko ljudje tudi premislijo. Eden od stanovanjskih projektov, ki je bil namenjen nastanitvi ljudi iz lokalne bolnišnice, je bil oblikovan tako, da so stanovalci najprej živeli v skupnih stanovanjih in sobah, pozneje pa so lahko preprosto zazidali vrata ter tako dobili popolno zasebnost ali neodvisnost.

Osnovna naloga profesionalca je torej posvetiti več časa vsakemu posameznemu uporabniku, prisluhniti njegovim željam, najti načine za posredovanje informacij, ki mu bodo pomagale pri izbiri ter vključevanju v načrtovanje in razvijanje raznih služb.

Vzporedna naloga je zagotoviti profesionalcem, da je njihova vloga še vedno pomembna, četudi drugačna. Uporabniki služb se ves čas pritožujejo, da ne vedo, kaj se z njimi dogaja in zakaj. Nihče jim ne pove, kakšne so njihove možnosti, in nihče jim ne prisluhne. Profesionalci v zdravstvenih in socialnih službah bi morali nekoliko bolj pazljivo poslušati in tisto, kar slišijo, jemati resno. Trditev, da je jeza bolnika, ki so ga zaprli v bolnišnico, preprosto sestavni del njegove bolezni, ne more biti sprejemljiva. Človek je lahko upravičeno jezen, če ne ve, zakaj so ga vtaknili v bolnišnico, ali ker ve, da bi bila kaka druga rešitev zanj veliko boljša.

Kaj lahko ponudijo profesionalci, ko enkrat pozorneje prisluhnejo potrebam ljudi? V Veliki Britaniji so sredstva v glavnem vezana na stavbe. Proračun služb za duševno zdravje je namenjen skoraj izključno bolnišnicam. Precejšnja količina teh sredstev gre za vzdrževanje razpadajočih viktorijanskih hiš, ki so tako zadosti varne za tiste, ki so tik pred tem, da jih dokončno zaprejo v bolnišnico. Marsikje je postelja v pogosto zelo oddaljeni bolnišnici edina služba, ki je na voljo človeku v stiski. Proces ugotavljanja potreb lahko torej poveča probleme, saj le malo ljudi dejansko hoče v bolnico.

Pomembno je, da zbiramo te informacije in jih upoštevamo pri načrtovanju in razvijanju novih služb. Tam, kjer še ni nobenih služb, bi morali zbrati informacije, preden se sploh lotimo razvojnih načrtov. Ker tu ne bo veliko izkušenj z dnevnimi centri ali delovnimi projekti ali čemer koli že, je bistvenega pomena, da so nove službe fleksibilne ter da se prilagajajo spreminjajočim se potrebam ljudi. Že tako pičlih sredstev ne smemo vlagati v stavbe, ki bodo morda že v letu ali dveh nepotrebne ali zastarele.