

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Kristjan Guček  
Naslov naloge: Zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v Domu starejših Šentjur  
Kraj: Ljubljana Leto: 2010  
Št. strani: 62 Št. tabel: 31 Št. grafov: 5 Št. virov: 36  
Mentorica: prof. dr. Marija Ovsenik  
Deskriptorji: staranje, starost, starostnik, socialno delo s starejšimi, osamljenost starih, dom za starejše, družina, socialno delo z družino, socialne mreže, socialno delo v domovih za upokojence, medgeneracijski odnosi, kakovostna starost in kakovostno staranje, zadovoljstvo, institucionalno varstvo, prostočasne dejavnosti;

### Povzetek:

Naloga prikazuje zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v Domu starejših Šentjur. V teoretičnem delu opišem osnovne pojme. V raziskavi me zanima, kako so stanovalci zadovoljni z osnovnimi bivalnimi pogoji v Domu, s prostočasnimi dejavnostmi v Domu ter s storitvami glede na odnos do stanovalcev in njihovih potreb. V nadaljevanju izpostavim ugotovitve na podlagi opravljene ankete, in sicer da stanovalci nimajo velikih pričakovanj, vsaj kar se osnovnih bivalnih pogojev tiče. Pomembno jim je predvsem to, da imajo zagotovljene kakovostne zdravstvene usluge, da so deležni potrebne pomoči in nege. Veliko jim pomeni tudi druženje z ostalimi stanovalci, dostopnost in primeren odnos zaposlenih, bližina mesta ter samo dogajanje oz. prostočasne dejavnosti v Domu, saj jim le tako ni dolgčas in sebe ne vidijo kot breme družbe.

Title: Satisfaction of inhabitants with their staying in the Home of elder people in Šentjur

Descriptors: ageing, old age, senior, social work with elder people, loneliness of elders, home for elder people, family, social work with a family, social networks, social work in a home for elder people, relations among generations, quality old age and quality ageing, satisfaction, institutional protection, free-time activities;

### Abstract:

This seminar work shows the satisfaction of inhabitants with their staying in the Home of elder people in Šentjur. In the theoretical part basic ideas are described. In the research I was interested in the satisfaction of the inhabitants with the basic staying conditions in the Home, with their free-time activities and services regarding the relationship towards the inhabitants and their needs. In the next chapters I pointed out the findings based on the questionnaire done and according to it, the inhabitants do not have big expectations, at least when basic staying conditions are concerned. They mostly matter to have ensured quality medical assistance and that they receive the assistance and care needed. What also means a lot to them, is socializing with other inhabitants and an adequate relationship of the staff, to have a town nearby and the happening itself, respectively free-time activities in the Home, because this helps them not to be bored and not to feel as a burden to the society.



UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z BIVANJEM V DOMU STAREJŠIH ŠENTJUR**

Mentorica: prof. dr. Marija Ovsenik

Kristjan Guček

Ljubljana, 2010

## KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

### KAZALO

#### SEZNAM TABEL IN GRAFOV

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1. 1. Staranje, starost in stari ljudje.....	9
1. 1. 1. Tri kategorije starostnih obdobj.....	11
1. 2. Demografski podatki.....	12
1. 3. Družina in star človek.....	13
1. 4. Socialno delo s starejšimi (gerontoboetika).....	15
1. 4. 1. Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi.....	16
1. 5. Socialne mreže in starostniki.....	18
1. 6. Institucionalno varstvo.....	19
1. 7. Kakovost življenja in zadovoljstvo stanovalcev.....	21
1. 8. Dom starejših Šentjur.....	22
1. 8. 1. Kratek opis delovnega področja.....	22
1. 8. 2. Notranje organizacijske enote Doma.....	23
2. PROBLEM.....	25
2. 1. Okoliščine in vprašanja za metodologijo.....	25
2. 2. Hipoteze.....	26
3. METODOLOGIJA.....	27
3. 1. Vrsta raziskave.....	27
3. 2. Spremenljivke.....	27
3. 3. Merski instrument.....	27
3. 4. Populacija in vzorčenje.....	28
3. 5. Zbiranje podatkov.....	29
3. 6. Urejanje podatkov.....	29
4. REZULTATI IN RAZPRAVA.....	30
4. 1. Splošni podatki o anketirancih.....	30
4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol.....	30
4. 1. 2. Starostna struktura anketirancev.....	30
4. 1. 3. Čas bivanja anketirancev v Domu.....	31

4. 1. 4. Izobrazbena struktura anketirancev.....	32
4. 1. 5. Pomičnost anketirancev.....	32
4. 1. 6. Število ležišč oz. anketirancev v sobi.....	33
4. 1. 7. Prejemanje žepnine.....	33
4. 1. 8. Kritje stroškov bivanja.....	34
4. 2. Ocena zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji.....	34
4. 2. 1. Zadovoljstvo s sobo.....	35
4. 2. 2. Zadovoljstvo s skupnimi prostori.....	35
4. 2. 3. Zadovoljstvo s prehrano.....	36
4. 2. 4. Zadovoljstvo s pranjem.....	37
4. 2. 5. Zadovoljstvo s čistočo.....	37
4. 2. 6. Zadovoljstvo z urejenostjo okolice.....	38
4. 2. 7. Zadovoljstvo z nočnim mirom in počitkom.....	39
4. 2. 8. Zadovoljstvo z ogrevanjem prostorov.....	39
4. 2. 9. Povzetek ocene zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji.....	40
4. 3. Ocena zadovoljstva s prostočasnimi dejavnostmi.....	41
4. 3. 1. Ocena organizacije izletov in sprehodov.....	41
4. 3. 2. Ocena prireditev in praznovanj.....	41
4. 3. 3. Ocena možnosti igranja družabnih iger.....	42
4. 3. 4. Ocena ponudbe čtiva v knjižnici.....	43
4. 3. 5. Ocena organiziranih dejavnosti.....	43
4. 3. 6. Ocena možnosti sprejemanja obiskov.....	44
4. 3. 7. Povzetek ocene zadovoljstva anketirancev s prostočasnimi dejavnostmi.....	45
4. 4. Ocena domskih storitev glede na odnos zaposlenih do anketirancev in njihovih potreb.....	45
4. 4. 1. Ocena odnosa zaposlenih do anketirancev.....	45
4. 4. 2. Ocena časovne razpoložljivosti osebja.....	46
4. 4. 3. Ocena razumevanja težav/potreb s strani osebja.....	46
4. 4. 4. Ocena možnosti zaupnega pogovora z zaposlenimi.....	47
4. 4. 5. Ocena možnosti odkritega izražanja kritike/nezadovoljstva osebju.....	48
4. 4. 6. Ocena upoštevanja kritik/pripomb s strani ustanove.....	48
4. 4. 7. Ocena možnosti sodelovanja pri organiziranju in izvajanju storitev ter dejavnosti.....	49
4. 4. 8. Ocena posredovanja informacij o organiziranih dejavnostih.....	50

4. 4. 9. Ocena omogočanja življenja v skladu z verskimi/svetovnonazorskimi prepričanji.....	51
5. SKLEPI IN PREDLOGI.....	53
6. POVZETEK.....	55
7. LITERATURA IN VIRI.....	56
8. PRILOGA.....	59
8. 1. Vprašalnik.....	59

## SEZNAM TABEL IN GRAFOV

Tabela 4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol.....	30
Tabela 4. 1. 2. Starostna struktura anketirancev.....	30
Tabela 4. 1. 3. Čas bivanja anketirancev v Domu.....	31
Tabela 4. 1. 4. Izobrazbena struktura anketirancev.....	32
Tabela 4. 1. 5. Pomičnost anketirancev.....	32
Tabela 4. 1. 6. Število ležišč oz. anketirancev v sobi.....	33
Tabela 4. 1. 7. Prejemanje žepnine.....	33
Tabela 4. 1. 8. Kritje stroškov bivanja.....	34
Tabela 4. 2. 1. Zadovoljstvo s sobo.....	35
Tabela 4. 2. 2. Zadovoljstvo s skupnimi prostori.....	35
Tabela 4. 2. 3. Zadovoljstvo s prehrano.....	36
Tabela 4. 2. 4. Zadovoljstvo s pranjem.....	37
Tabela 4. 2. 5. Zadovoljstvo s čistočo.....	37
Tabela 4. 2. 6. Zadovoljstvo z urejenostjo okolice.....	38
Tabela 4. 2. 7. Zadovoljstvo z nočnim mirom in počitkom.....	39
Tabela 4. 2. 8. Zadovoljstvo z ogrevanjem prostorov.....	39
Tabela 4. 3. 1. Ocena organizacije izletov in sprehodov.....	41
Tabela 4. 3. 2. Ocena prireditev in praznovanj v domu.....	41
Tabela 4. 3. 3. Ocena možnosti igranja družabnih iger.....	42
Tabela 4. 3. 4. Ocena ponudbe čtiva v knjižnici.....	43
Tabela 4. 3. 5. Ocena organiziranih dejavnosti.....	43
Tabela 4. 3. 6. Ocena možnosti sprejemanja obiskov.....	44
Tabela 4. 4. 1. Ocena odnosa zaposlenih v domu do anketirancev.....	45
Tabela 4. 4. 2. Ocena časovne razpoložljivosti osebja.....	46
Tabela 4. 4. 3. Ocena razumevanja težav/potreb s strani osebja.....	46
Tabela 4. 4. 4. Ocena možnosti zaupnega pogovora z zaposlenimi.....	47
Tabela 4. 4. 5. Ocena možnosti odkritega izražanja kritike/nezadovoljstva osebju.....	48
Tabela 4. 4. 6. Ocena upoštevanja pripomb/kritik s strani ustanove.....	49
Tabela 4. 4. 7. Ocena možnosti sodelovanja pri organiziranju in izvajanju storitev ter dejavnosti.....	49

Tabela 4. 4. 8. Ocena posredovanja informacij.....	50
Tabela 4. 4. 9. Ocena omogočanja življenja v skladu z verskimi/svetovnonazorskimi prepričanji.....	51
Graf 4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol.....	30
Graf 4. 1. 7. Prejemanje žepnine.....	34
Graf 4. 2. 9. Povzetek ocene zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji.....	40
Graf 4. 3. 7. Povzetek ocene zadovoljstva anketirancev s pristočnimi dejavnostmi.....	45
Graf 4. 4. 10. Povzetek ocene domskih storitev glede na odnos zaposlenih do anketirancev in njihovih potreb.....	51

## PREDGOVOR

Idejo za temo diplomske naloge sem dobil med prebiranjem dveh lokalnih časopisov, kjer so izpostavili problematiko v Domu starejših Šentjur. Že v članku je bilo zaznati, da so kadrovske problemi prizadeli tudi tam stanujoče, kar je zapisano v citatu iz Šentjurčana (2009: 5): »V teh dneh je v javnost prišla vest, da tudi v Domu starejših Šentjur niso imuni na anonimke. Slednje so začele krožiti med ljudmi med minulimi prazniki in pošteno razburkale vzdušje med zaposlenimi v domu in še kje.«

Dober mesec kasneje pa je bilo v Šentjurskih novicah (2009: 11) napisano: »Z ozirom na to, da je spor očitno že presegel šentjurske okvire, lahko pričakujemo tudi ukrepe pristojnega Ministrstva za delo in Sveta zavoda.«

V nadaljevanju so Šentjurske novice (2010: 3) objavile še zgodbo bivšega stanovalca Doma starejših Šentjur, ki da je moral na zahtevo direktorja v eni uri zapustiti dom. Tako naj bi ostal brez strehe nad glavo, dva dni pa je moral celo spati pod balkonom in brez zdravil, ki so ostala v Domu.

Zgodbe kar ni hotelo biti konec, saj sem v Šentjurčanu (2010: 5) nato prebral še, da so se posledice pokazale v nekaterih kadrovske spremembah, direktor Doma pa je napovedal svoj odstop. Ob tej obrobni temi se je pojavilo glavno vprašanje, kako vse te razprtije vplivajo na počutje stanovalcev Doma?



## 1. TEORETIČNI UVOD

### 1. 1. Staranje, starost in stari ljudje

Kaj si predstavljamo pod pojmom staranje, starost in stari ljudje? Včasih lahko miselno verjamemo, da so to splošni pojmi, o katerih smo že vse slišali. Malokdo pa ve, da starost, staranje in stare ljudi, kot znanost ali veda podrobneje obravnava gerontologija.

Gerontologijo danes bolj ali manj pospešeno razvijajo vse znanosti, ki se posvečajo človeku in družbi. Iz leta v leto izide več medicinskih gerontologij ali geriatrij (gr. iatér - zdravnik), psihologij staranja, socioloških, versko pastoralnih, socialno delavskih in še drugih gerontologij (Ramovš 2003: 31).

Od treh velikih skupin, torej poleg medicinsko usmerjenega dela gerontologije in eksperimentalne gerontologije, pa Accetto (1987: 6-8) izpostavi, da je zanesljivo najobsežnejša tako imenovana socialna gerontologija, veda, ki se ukvarja s socialnimi vidiki staranja in starosti in ki podrobno proučuje vplive družbenih premikov na staranje in starost ter obratno vpliv stare populacije na razvoj družbe. Zakonitosti socialne gerontologije morajo upoštevati tako tehnični strokovnjaki, kakor sociološko usmerjeni delavci in drugi družbeni delavci.

O vzrokih staranja strokovnjaki že dolgo razmišljajo, vendar še nimajo dokončnega odgovora. Razlikujemo biološke, psihološke in sociološke razlage staranja (Požarnik 1981: 11). V kontekstu staranja lahko zato iz socialno-delavskega vidika poudarimo Požarnikove (op.cit.: 12) navedbe, da socialni psihologi, ki proučujejo staranje in starost, opozarjajo tudi na druge dejavnike okolja. Kako se stari ljudje telesno počutijo, kakšno je njihovo doživljanje in vedenje, je odvisno tudi od stanovanjskih razmer, v katerih živijo, od prometnih zvez, od stopnje onesnaženosti zraka, od dohodkov in drugega. Razumljivo je, da socialni psihologi upoštevajo tudi širši vpliv političnih, ekonomskih in kulturnih dejavnikov.

Milošević Arnold (2006: 6) navaja, da o staranju obstaja cela vrsta različnih teorij, ki se med seboj razlikujejo glede na to, kateremu vidiku človekovega življenja dajejo posamezni avtorji prednost. V nadaljevanju našteje tri skupine teorij, in sicer:

- biološke teorije (povezovanje procesov staranja z vidnim upadanjem telesne zmogljivosti pri posameznikih v različnih starostnih obdobjih, ki se končajo s smrtjo);
- psihološke teorije (staranje kot obdobje, v katerem se zmanjšujejo senzorične in intelektualne funkcije ter zmožnost prilagajanja na nove življenjske okoliščine);
- socialne teorije (staranje kot pojav, ko se človek začne umikati iz dotedanjega aktivnega življenja in postaja pri zadovoljevanju svojih potreb vedno bolj odvisen od pomoči drugih).

Pri slednji, socialni teoriji, najpogosteje naletimo na teorijo zmanjšane aktivnosti (staranje spremlja proces upadanja aktivnosti, med starimi ljudmi in družbo je vse manj interakcij, zato se človek z leti vse bolj umika v zasebnost) ter teorijo aktivnosti (večina zdravih starih ljudi ostane dejavna tudi v starosti).

Ramovš (2003: 29) pa pojasnjuje, da je staranje dogajanje, ki poteka vse življenje, največji pomen pa ima v starosti – besedo staranje uporabljamo, kadar govorimo o tem dogajanju pri posameznem človeku glede na to, koliko je star, in kadar govorimo o sožitju vseh treh generacij z vidika njihovega staranja. V nadaljevanju Ramovš (2008: 68) glede starosti še pojasni, da je starost z vidika holističnega pogleda na človeka oz. modela treh obdobj, torej mladosti, srednjih let in starosti, obdobje, ko človek dozori do polne človeške uresničitve. Skrb za materialni razvoj prepušča naslednji generaciji, njemu pa se z upokojitvijo pojavi neka kakovost svobode in življenjskih možnosti za dejavno življenje, ki ni manj razgibano in polno kakor v srednjih letih, pač pa bolj sproščeno in zbrano v skladu z osebnimi potrebami, sposobnostmi in okoliščinami.

Hojnik Zupanc (1997: 3-4) pri vsakem človeku razlikuje tri vrste starosti:

- kronološka starost, ki je določena z rojstnim datumom in nanjo ne moremo vplivati;
- biološka starost je težko merljiva, saj medicina ne razpolaga z zanesljivimi biološkimi testi;
- psihološka (doživljajska) starost, ki je prepletanje osebnih in socialnih dejavnikov.

Podobno našteva tudi Ramovš (2003: 69), ko pravi, da se človek stara od spočetja do smrti vedno enako hitro in obenem pripominja, da to drži le deloma, saj moramo v vsakem trenutku

življenja, zlasti pa v tretjem življenjskem obdobju, razlikovati tri starosti (kronološko, funkcionalno in doživljajsko starost).

Iz socialno-medicinskega vidika staranja in starosti pa Accetto (1987: 20) dodaja, da na žalost še vedno tu in tam preberemo, da je starost kakor bolezen, kar pa seveda ni res. Starost celic, tkiv, organov in človeškega organizma kot celote je le ena izmed postaj v človekovem življenju na poti od rojstva do smrti. Staranje se začne pravzaprav že ob rojstvu, le da so pri mladem organizmu anabolni procesi (procesi novogradnje in rasti) bolj v ospredju kakor katabolni (procesi staranja in propadanja).

Z daljšanjem življenjske dobe se meja starosti pomika navzgor, spreminja se pojmovanje starosti, čas upokojevanja, da ne omenjamo dolgo trajajoče se vitalnosti in mladostnega videza večine zdravih starih ljudi v razvitem delu sveta (Milošević Arnold 2006: 5).

Ob vsem navedenem bi težko postavili enoznačno definicijo starega človeka, saj lahko iz različnih vidikov različno pojmuje, kdo je star človek. Dojemanje starosti je tako izrazito individualno pogojeno oz. kot se sprašuje Stoppard (1990: 14): „Zakaj mora biti ravno število let, ki smo jih preživel, tako pomembno? Telesna, duševna in socialna starost so mnogo bolj pomembne kot število let. Upreti se moramo povezavi med številom preživelih let in človekovo vrednostjo, ki jo skuša uveljaviti družba. Deset let starejši ne pomeni biti za deset let šibkejši. Pomeni biti za deset let vrednejši.“

#### 1. 1. 1. Tri kategorije starostnih obdobj

Starostno obdobje je razdeljeno v več faz/kategorij in vsaka ima sebi lastne značilnosti. Ramovš (2008: 74-75) deli starost na:

- zgodnje starostno obdobje (od 66. do 75. leta), ko se človek privaja na upokojsko svobodno življenje;
- srednje starostno obdobje (od 76. do 85. leta), v katerem se človek v svojih dejavnostih prilagaja ter doživljajsko privaja na upadanje svojih moči in zdravja ter naglo izgublja vrstnike oz. večini že umre partner;

- pozno starostno obdobje (po 86. letu), ko postaja človek kot prejemnik pomoči za mlajši dve generaciji nemi učitelj najglobljih temeljev človeškega dostojanstva, sam pa opravlja zadnje naloge v življenju.

Podobno delitev v tri faze oz. na posamezne kategorije glede na pričakovano vitalnost, pa našteva tudi Milošević Arnold (2006: 6), in sicer:

- od 65 - 74 let so "mladi stari";
- od 75 - 84 let, kamor sodijo "srednje stari";
- 85 let in več, to so "stari stari" (Cox, Parsons 1994).

Kot oba navedena avtorja, je tudi Pečjak (2007: 14) v svoji zdravorazumski definiciji navedel, da je staranje sestavljeno iz sprememb v poznejših letih, mnoge psihološke enciklopedije, pa delijo življenje v razvojne stopnje in iz vidika starosti bi to bile tri: zgodnja starost (do 75 let), srednja starost (do 85 let) in pozna starost (več kot 85 let).

Prevladujoči stereotipi o starosti in starih ljudeh ustvarjajo splošen negativen odnos do starosti, vplivajo pa tudi na stare ljudi in njihovo lastno doživljanje starosti. Tveganja v starosti se jim zdijo nesprejemljiva, zato je tudi njihova samopodoba nizka. Nizka so tudi njihova pričakovanja in zahteve. Tak odnos starih ljudi do starosti omogoča mladim generacijam, da prevzemajo skrb zanje, odločajo namesto njih in v njihova življenja ne vnašajo tveganja kot možne strategije za dvig kakovosti življenja (Mali, Milošević Arnold, 2007: 65).

Videli smo, da je uporaba kategorije „star“, „starostnik“, „ostarel“ nevarna takrat, ko prekrije bitne lastnosti osebe, ki jo taka opredelitev zadeva. Problematična pa je tudi sama kategorija kot taka, tj., z vidika njenega pomena (Dragoš 2000: 296).

## 1. 2. Demografski podatki

Osnovna značilnost zdajšnjega razvoja in demografske prihodnosti evropske družbe je staranje prebivalstva, in to posebej razvitim državam povzroča v tem času nemalo skrbi. Pojav staranja prebivalstva je deloma posledica upadanja rodnosti, predvsem pa zelo opaznega podaljšanja pričakovane življenjske dobe (Vertot 2010: 8).

Staranje prebivalstva v EU je posledica štirih demografskih trendov, ki vplivajo drug na drugega, čeprav se njihov obseg in ritem med državami lahko zelo razlikujeta. Upadanje števila rojstev in daljšanje življenjske dobe v večini razvitih držav močno spreminjata starostno sestavo prebivalstva. Tudi v Sloveniji se povprečna starost prebivalstva stalno zvišuje: v začetku 50. let prejšnjega stoletja je znašala približno 30 let, konec leta 2004 40,3 leta, konec leta 2009 pa 41,4 leta (<http://www.stat.si/>).

### 1. 3. Družina in star človek

Družina zagotavlja varstvo svojih članov, jih ščiti in daje potrebno pomoč, kadar jo potrebujejo (otroci, bolniki, invalidi, starostniki); družina kot skupina se neprestano razvija in spreminja, prav tako pa se spreminjajo in razvijajo posamezni člani (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 32).

Hojnik Zupanc (1999: 138) navaja, da je po klasični sociološki opredelitvi družina osnovna družbena celica oz. primarna skupina, ki zagotavlja socialno reprodukcijo, Milošević Arnold in Poštrak (2003: 31) pa pojasnjujeta, da je družina ena od najstarejših oblik skupnega življenja ljudi. Temelji na sorodstvenih vezeh in je najpomembnejša nosilka biosocialne reprodukcije. Pomeni temeljno enoto družbene organizacije in si brez nje ne moremo predstavljati delovanja družbenega sistema. Zato družino pojmuje kot univerzalno družbeno institucijo in kot nepogrešljiv del človeške družbe.

Večina ljudi preživi malone polovico svojega življenja v zakonu in družini. Žal se jih v zahodni kulturi skoraj polovica loči, vendar imajo zakonci in starši daljše življenje kot samci ali dolgotrajni ločenci. Očitno družina blagodejno vpliva na življenjsko dobo (Pečjak 2007: 88).

A kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2008: 75), se vsaka družina sooči s starostjo in staranjem in vsaka družina to opravi na svoj način. Vendar v večini družin to ni „delovna tema“, kot bi rekli v socialnem delu. Potrebujemo novo razumevanje, dogovarjanje in skupno ustvarjanje zelenih sprememb, vendar se ne organiziramo tako, da bi zmogli več razvidnosti in nove, drugačne odgovornosti. Prej bi rekli, da mladi in stari (pa oni vmes) „zdrknemo“ v starost ali soočenje z njo.

Čačinovič Vogrinčič (op. cit.: 76-78) našteva tri pomembne družinske teme, s katerimi staranje udeleženi lahko ubesedijo skupaj, da bi drug drugega bolje razumeli ter medsebojne odnose bolje dogovorili, in sicer:

- nerazrešljiva drama ločitve med starši in otroci ter Stierlinova prisposoba popkovnice, ki nas povezuje iz roda v rod;
- ohranitev generacijskih razlik v konceptu T. Lidza;
- družina kot delovna skupina, kot jo definira W.R. Bion.

Na starega človeka v družini se moramo obrniti, da nam pove o svojem življenju, o ljudeh, ki jih je poznal, o svetu, v katerem je živel. Tako lahko prinese v družino pomembno dimenzijo, ko skupno sedanost poveže s preteklostjo, da bi jo lahko vzeli s seboj v prihodnost (op. cit.: 76).

Slednjemu pritrjuje tudi Hojnik Zupanc (1997: 36), ki pravi, da so dobri odnosi med predstavniki prve, druge in tretje generacije tako pomembni predvsem zaradi prenosa življenjskih izkušenj, vrednot in tradicije ter predvsem zato, da se ljudje med seboj spoznajo in povežejo.

Prostor, kjer se ta dinamika življenjskih izkušenj najbolj in najbolje dogaja, je temeljni človeški odnos v temeljnih človeških skupinah, zlasti v družini, prijateljstvu in delovni tovarišiji (Ramovš 2003: 106). Predvsem je poudaril (op. cit.: 100), da skupina, v kateri prevladuje temeljni medčloveški odnos, temeljna človeška skupina. Njen pralik je družina.

Družina je vedno opravljala tudi določene varovalne ali socialnovarstvene funkcije, ki so se prav tako spreminjale. Čeprav so se varovalne funkcije družine v razvojnem procesu spreminjale, so vendarle ostale pomemben del vsebine družinskega življenja. Najbolj popolno je svoje člane varovala tradicionalna razširjena družina (Milošević Arnold, Poštrak 2006: 31).

Vendar Mali (2007: 128) opozarja „tudi na razpad tradicionalne družine, zaradi česar bo v prihodnje vedno več starih ljudi samskih in brez družinske opore. Ločitve so pogostejše, rodnost je manjša. Ženske se odločajo za materinstvo pozneje, delovna doba se daljša“.

Kot pojasnjujeta Milošević Arnold in Poštrak (2003: 32) je tradicionalno družino nadomestila t.i. „nuklearna družina, sestavljena le iz dveh generacij - staršev in otrok. Takšna družina

pogosto ni več kos številnim socialnim problemom, s katerimi se soočajo njeni člani kot posamezniki ali družina kot skupina. Med temi problemi naj navedemo anomijo, odtujitev, znotrajdružinska nesoglasja in medgeneracijske probleme, ki se pojavljajo zaradi spremenjenih načinov družinskega in družbenega življenja“.

Oziroma kot pravi Hojnik Zupanc (1997: 37), danes govorimo o medgeneracijskih prepadih, predvsem med prvo in tretjo generacijo. Tako kot so medgeneracijske razlike nujne, saj so gibalno razvoja, lahko pomenijo tudi blokado pretoka življenja, kar ima negativne posledice za celoto.

Glede teoretičnih konceptov vlog družine pri varovanju starih ljudi pa Hojnik Zupanc (1999: 139) tudi navaja, da se mesto družine v sistemu varovanja starih ljudi spreminja z družbenimi razvojnimi tokovi. Družina je namreč prešla razvojne stopnje večgeneracijske družinske skupnosti z reprodukcijo, ekonomsko in varovalno funkcijo pred industrijsko epoho, preko zmanjšanja družine na dvogeneracijsko skupnost, kjer so se v obdobju industrializacije institucionalizirale nekatere njene funkcije ter v moderni družbi vse do povezovanja družine in institucij na eni strani in nadomeščanja spremenjenih družinskih oblik z neformalnimi skupinami civilne družbe in formalno organiziranimi oblikami pomoči v lokalni skupnosti na drugi strani.

Milošević Arnold in Poštrak (2003: 32) prav tako ugotavljata, da se je nedvomno struktura družine zelo spremenila, številne njene funkcije pa je že zdavnaj začela prevzemati oziroma dopolnjevati država. Slednja z razvito mrežo institucij in dejavnosti dopolnjuje ali deloma nadomešča nekatere družinske funkcije (organizirano otroško varstvo, izobraževanje, zdravstveno varstvo, socialne institucije za otroke in odrasle, vzgojne svetovalnice in podobno).

#### 1. 4. Socialno delo s starejšimi (gerontoboetika)

Družina je torej v moderni družbi izgubila celo vrsto svojih funkcij, ki so jih prevzele specializirane družbene institucije. Za nas so pomembne tiste naloge družine, ki so zaradi svoje vsebine in ciljev blizu socialnemu delu in katere socialno delo dopolnjuje ali nadomesti, če družina pri tem iz tega ali onega razloga odpove (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 32).

Ko družina pride po pomoč, ker ne more več sama poskrbeti za starega človeka, potrebuje pomoč, vendar takšno, v kateri je tudi sama udeležena in za katero se dogovorimo skupaj. V jeziku socialne stroke ponujamo sodelovanje in tudi učenje za sodelovanje. Pomembna vprašanja so, kakšna pomoč je potrebna, kako jo umestiti in kakšen naj bo delež družine v novih nalogah in oblikah povezanosti (Čačinovič Vogrinčič 2008: 79).

Glede na to, na kakšen način se ukvarja s problemi posameznih skupin ljudi, Milošević Arnold (2006: 4) razlikuje dva temeljna načina prakse socialnega dela, in sicer:

- splošno (polivalentno ali generično) socialno delo, kjer potrebuje socialni delavec veliko znanja iz različnih področij, ne pa tudi poglobljenega znanja o posameznih vprašanjih in
- specialistično socialno delo, kjer socialni delavec - specialist potrebuje znanje, ki je lahko prepoznavno, usmerjeno na konkretno področje njegovega dela in ki mora biti poglobljeno, saj bolj kot so specifične potrebe določene skupine ljudi, večja je potreba po specialističnem prijemu.

Posledično posebne zahteve socialnega dela na tem področju vključujejo specifična strokovna znanja, ustrezen odnos do starih ljudi in sposobnost soočenja z nekaterimi etičnimi dilemami. Milošević Arnold (2006: 5) je ugotavljala, ali so potrebe starih ljudi na splošno takšne, kot so potrebe ljudi drugih starostnih skupin ali pa so specifične in v čem so v tem primeru razlike?

Pojmi staranje, starost in star človek so pojasnjeni na začetku, saj v zvezi s tem tudi Milošević Arnold (2006: 5) poudarja, da je potrebno najprej ugotoviti, kdo sploh so stari ljudje. Kdaj se staranje sploh prične in kaj je zanj značilno? Kdaj posameznik postane star in kdaj ga uvrstimo v demografski kontingent stare populacije?

#### 1. 4. 1. Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi

Poklicno socialno delo ima v Sloveniji 40-letno zgodovino (šola za socialne delavce v Ljubljani je bila ustanovljena leta 1955), ki temelji na dolgi tradiciji nepoklicnega dobrodelništva v laičnih in konfesionalnih okvirih, in v vsem tem času je bila skrb za starejše posvečena vsaj enakovredna pozornost kot drugim področjem socialnega dela. V tem času so



se oblikovala načela, skrbstvene strukture, pristopi in metode, primerljivi drugim evropskim deželam (Mesec 2003: 66).

Vsak socialni delavec mora torej dobro poznati ne le svoje ožje področje dela, temveč tudi bistvene značilnosti drugih področij. Poznavanje obstoječih možnosti za zagotovitev raznovrstnih oblik pomoči in posameznih storitev je še zlasti pomembno pri delu s starimi ljudmi, ki so ranljiva družbena skupina in so njihove potrebe (zlasti v podskupini nad 85 let) včasih bistveno povečane (Milošević Arnold, 2000: 253).

Z vidika primernosti za delo s starimi ljudmi našteva Charles Zastrow (1992: 14-15) naslednje sodobne profesionalne vloge socialnih delavcev:

- usposobljevalec (Enabler), kjer posamezniku pomaga pri izražanju potreb, razjasnjevanju in identifikaciji problemov, iskanju najprimernejših strategij za njihovo rešitev in za razvijanje sposobnosti ljudi (posameznikov, družin, skupin in skupnosti) za premagovanje različnih življenjskih težav;
- povezovalc (Broker), kjer socialni delavec povezuje posameznike in skupine, ki potrebujejo pomoč (in je ne znajo najti) z obstoječimi službami, ki razpolagajo s potrebnimi viri, kjer ustrezno pomoč lahko dobijo in jih tudi zastopa v procesu zagotavljanja teh virov;
- zagovornik (Advocate), tj. v smislu zagovorništva, ki je proces delovanja za ali v dobro uporabnikov, da bi da bi dosegli storitve in druge potrebne vire, ki bi bili sicer zanje nedosegljivi;
- aktivist (Activist), ko je cilj delovanja socialnega delavca v tej vlogi sprememba celotne politike institucij do pomembnih družbenih vprašanj kot so denimo: prikrajšanost in neenakopravnost posameznih družbenih skupin, pojavi rasizma, odnos večinske skupine prebivalstva do manjšine in podobno.

Kot dodatne profesionalne vloge socialnih delavcev pa Charles Zastrow (1992: 14-15) navaja še vloge: svetovalca, pogajalca, iniciatorja, pospeševalca, načrtovalca, organizatorja, koordinatorja, konzultanta, mobilizatorja, raziskovalca.

Peter Luessi (1990: 92 - 94) namesto pojma profesionalne vloge govori o načinih ravnanja v socialnem delu (svetovanje, pogajanje, interveniranje, zastopanje, priskrbovanje, oskrba).

Načine ravnanja je mogoče "prevesti" v profesionalne vloge, saj se posamezne profesionalne vloge socialnih delavcev med seboj prepletajo in jih je med seboj težko natančno razločevati.

Razvoj socialnega dela pa je pripomogel tudi k oblikovanju posebnih metod in spretnosti, značilnih prav za slovensko okolje in najpomembnejša načela socialnega dela s starimi ljudmi tu so:

- partnerstvo,
- perspektiva moči,
- antidiskriminacijska praksa,
- skupine za samopomoč,
- socialne mreže,
- skupnostna skrb (Mali, Ovčar 2010: 229-238).

Storitve in oblike pomoči, opredeljene v Zakonu o socialnem varstvu, ki jih lahko nudimo starostniku, pa so:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini za dom,
- organizirane storitve v bivalnem okolju,
- institucionalno varstvo (<http://www.zakonodaja.gov.si/>).

#### 1. 5. Socialne mreže in starostniki

Staranje vpliva na socialne mreže, na izbiro ljudi s katerimi se družimo, in na način, kako to počnemo. Še bolj pomembno pa je, da velja tudi narobe. Socialne mreže vplivajo na staranje - kar pomeni, da ne moremo razumeti socialnih vidikov staranja, če ne poznamo obsega socialnih vezi, njihovih potencialov, kakovosti in učinkov (Dragoš 2000: 293).

Poznamo neformalne socialne mreže (družina, prijatelji, sosedje) in formalne socialne mreže, za katere so zlasti značilni formalizirani odnosi med pripadniki. Neformalna mreža temelji na medsebojnih odnosih in solidarnosti in je v večji meri recipročna kot formalna mreža. Hojnik Zupanc (1999: 134) neformalne podporne mreže opredeljuje s tremi kriteriji:

- prostorska bližina sorodnikov,
- delež družine, prijateljev in sosedov v podporni mreži,
- stopnja interakcije med starejšim posameznikom in družinskimi člani, prijatelji, sosedi ter skupinami v bivalnem okolju.

Ramovš (2003: 190) pa na socialno-delavskem področju opredeljuje zlasti:

- naravne socialne mreže (družina, sosedstvo, sorodstvo, prijateljstvo, ...),
- umetno oblikovane socialne mreže za krajši čas ali za zelo parcialne vidike življenja (skupine za samopomoč, terapevtske skupine, ...),
- trajnejše ali bolj celostne socialne mreže za socialno urejanje (prevzgojni zavodi, ...),
- nadomestne socialne mreže ob izpadu kake bistvene socialne funkcije iz naravnih socialnih mrež (rejniške in oskrbniške družine, domovi za stare ljudi, ...).

Stari ljudje imajo v Sloveniji zagotovljeno pomoč preko formalnih (javne in privatne strokovne službe, prostovoljne organizacije) in neformalnih (družina, prijatelji, sosedje) socialnih mrež. Zaradi spreminjanja življenjskih vzorcev se spreminja funkcija družine v odnosu do starejših. Vendar pa so sorodniki še vedno najpomembnejši vir pomoči starim (Hvalič Touzery 2006: 30).

#### 1. 6. Institucionalno varstvo

Ena od značilnosti industrijsko-modernistične dobe je bila segregacija posameznih kategorij ljudi, zlasti socialno obrobni, v specializirane „obrate“: malih otrok v jasli in vrtce, šolarjev v celodnevno šolo, internate in domove, bolnih in umirajočih v bolnišnice, starih v domove za ostarele, razne vrste telesno, duševno in socialno prizadetih v zavode in domove (Ramovš 1995: 209).

Mali in Ovčar (2010: 229-237) navajata, da smo v Sloveniji v zadnjih desetletjih priče hitremu razvoju storitev in programov za starejše. Takšne oblike pomoči imenujemo formalne oblike pomoči, ki obstajajo v treh sektorjih:

- v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju - stanovanjske oblike, denimo oskrbovana stanovanja;

- v zasebnem sektorju;
- v nevladnih in prostovoljskih organizacijah, denimo v društvih upokojencev, skupinah starih ljudi za samopomoč.

Ena od možnosti, ki jo lahko ponudimo starostniku, je odhod v dom, zato bom v nadaljevanju predstavil faze socialnega dela s starostnikom, ki se je odločil za odhod v dom, kot jih navaja Ivajnsič (2000: 436):

- priprava na odhod v dom (zbiranje informacij, urejanje dokumentacije, ...),
- sprejem v dom (socialni delavec uredi vse administrativne zadeve, daje potrebne napotke in obvestila starostniku),
- prilagajanje in življenje v domu (pomoč novo sprejetim pri njihovem vključevanju v domsko skupnost, pri vzpostavljanju novih poznanstev, vključevanje v aktivnosti in programe v domu, ...),
- odhod iz doma (starostnik lahko pride v dom začasno, npr. zaradi bolezni, socialni delavec mu v tem času svetuje in pomaga).

Institucionalno (domsko) varstvo je ena od oblik varstva starejših ljudi, ki je po kriterijih Organizacije združenih narodov namenjena približno petim odstotkom starostne populacije nad 65 let (Hojnik Zupanc 1994: 2).

Slovenski tip domov za stare je, kot pojasni Jana Mali (2006: 17-27), oblikovan po enotnih merilih in standardih kot kombiniran tip doma, medtem ko zahodnoevropski sitem blaginje temelji na diferenciaciji institucionalne pomoči po namenu (negovalni in stanovanjski domovi), kakor tudi po lastništvu institucije (zasebna ali državna lastnina).

Sposobnost ustvarjanja novih organizacijskih oblik in nenehno inoviranje tehničnih in organizacijskih procesov je ključnega pomena za družbene podsisteme, organizacije in posameznika, da ostanejo konkurenčni v naraščajoči kaotičnosti okolja. Kompleksnost okoliščin vpliva na razvoj novih organizacijskih znanj in novih pogledov na organizacijo prihodnosti (Ovsenik, Ambrož 1999: 7,8).

## 1. 7. Kakovost življenja in zadovoljstvo stanovalcev

Ramovš (2000: 315-329) pravi, da se kakovost človeškega življenja meri po tem, v kolikšni meri in v kakšni medsebojni skladnosti ima zadovoljene vse potrebe, saj še tako dobro zadovoljevanje nekaterih potreb ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb povzroča življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve.

Zadovoljstvo stanovalcev v domu je v veliki meri odvisno od odnosa zaposlenih do njih. Zlasti pomemben je ta odnos ob prihodu stanovalca v dom, saj naj bi za dobro počutje tako stanovalcev kot zaposlenih prišlo med njimi do nekakšne medsebojne harmonije. Zaposleni morajo imeti dovolj razvit čut za starega človeka, srce in dušo na pravem mestu in obilo pravega znanja, da znajo prisluhniti staremu človeku v stiski, ki jo občuti ob prihodu v dom ali pozneje (Mali 2004: 105-115).

Ivajnsič (2000: 433-439) pojasnjuje, da morajo biti vse storitve za stare ljudi zasnovane tako, da upoštevajo zasebnost, samoodločanje in vzdrževanje neodvisnosti, kolikor je le mogoče, saj je glede na to, da stari ljudje, tako kot vsi drugi, cenijo avtonomnost, meja med neodvisnostjo in zanemarjenostjo v nekaterih primerih zelo nejasna.

Ko si v stiku s stanovalci, ti dajejo občutek, da so z vsem zadovoljni. Ne razmišljajo o tem, da bi lahko zaposleni bolj upoštevali njihove želje, zahteve, interese. Raje se prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o tem, da bi izražali želje (Mali 2006: 17-27).

Uporabnice in uporabniki domov za stare naj bi glede na to prostovoljno soodločali o svojem vsakdanjem življenju in počutju (dnevni red, prehrana in čas obrokov, preživljanje prostega časa in razvedrila po lastni izbiri, nedotakljivost zasebnega kotička, omogočanje kulturnega, verskega in družabnega življenja, ...). To v grobem pomeni, da imajo stanovalci možnost sami odločati o svojem vsakdanu, o neposredni pomoči in o prihodnjem življenju (Mali 2004: 105-115).

## 1. 8. Dom starejših Šentjur

Po podatkih iz Kataloga informacij javnega značaja za Dom starejših Šentjur (2006), je bil leta ustanovljen leta 1998, kot javni socialno varstveni zavod, ki na osnovi Zakona o socialnem varstvu opravlja dejavnost institucionalnega varstva starejših. Ustanovljen je bil s sklepom Vlade RS št. 571-02/98-1 z dne 14.05.1998. Stoji v prijetni in mirni soseski, nedaleč od središča mesta in lahko ponudi oskrbo 141 oskrbovancem v stanovanjskem in negovalnem delu, poleg tega pa je na razpolago 14 popolnoma opremljenih varovanih stanovanj različne velikosti.

### 1. 8. 1. Kratek opis delovnega področja

Kot osnovno dejavnost Dom starejših Šentjur izvaja dejavnosti, ki so z zakonom določene kot javna služba, lahko pa opravlja tudi dodatno - gospodarsko dejavnost, ki je namenjena višji kakovosti življenja in varstva starejših občanov.

Osnovna dejavnost zavoda je storitvena dejavnost - institucionalno varstvo starejših oseb ter dejavnost zdravstvenega varstva - in sicer:

- dejavnost domov za starejše;
- splošna izvenbolnišnična dejavnost;
- specialistična izvenbolnišnična zdravstvena dejavnost;
- samostojne zdravstvene dejavnosti, ki jih ne opravljajo zdravniki (zdravstvena nega, fizioterapija, delovna terapija in drugo), druge socialne dejavnosti (pomoč posamezniku in družini na domu, socialni servis, naloge priprave okolja, družine in posameznikov na starost).

Gospodarska dejavnost Doma pa je:

- trgovina na drobno v nespecializiranih prodajalnah, pretežno z živili;
- dejavnost restavracij in gostiln;
- točenje pijač;
- dejavnost menz;
- priprava in dostava hrane;
- dajanje lastnih nepremičnin v najem;

- izposojanje drugih izdelkov široke porabe;
- prevajanje;
- druga splošna tajniška opravila;
- druge poslovne dejavnosti, d.n.;
- dejavnost pralnic in kemičnih čistilnic;
- frizerska dejavnost;
- kozmetična dejavnost;
- pedikerska dejavnost;
- dejavnost salonov za nego telesa.

Na področju aktivnosti in družabništva Dom oskrbovancem omogoča aktivno sodelovanje ob kreiranju življenja v Domu, prostovoljno delo, spodbujanje ustvarjalnosti v okviru delavnic delovne terapije, pevski zbor, vinogradništvo, organiziranje kulturnih prireditev in srečanj s svojci, praznovanje rojstnih dni, obujanje starih šeg in običajev, izlete, piknike, športne igre ter sodelovanje pri izdajanju domskega časopisa.

Sredstva za izvajanje socialno varstvene dejavnosti zavod pridobiva z zaračunavanjem storitev, ki jih koristijo stanovalci zavoda, zdravstvena dejavnost pa se financira iz sredstev obveznega zdravstvenega zavarovanja preko Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Dom starejših Šentjur je tudi član Skupnosti socialnih zavodov Slovenije .

Dom za stare ljudi lahko opredelimo kot družbeno institucijo, ki vključuje veliko ljudi, katerih vedenje uravnavajo norme in vloge, ki jih določajo administrativne strukture (Hojnik Zupanc 1999:94).

#### 1. 8. 2. Notranje organizacijske enote Doma

Organiziran je enovito. Zaradi uspešnega doseganja poslovnih interesov in ciljev ter zaradi specifičnosti dejavnosti po posameznih delih delovnega procesa, pa so znotraj doma organizirane naslednje službe:

- zdravstveno negovalna služba;
- služba prehrane in distribucije;
- strokovna služba;

- splošno kadrovska služba in finančno računovodska služba.

Jasna delitev dela med člani organizacije omogoča preglednost nad nalogami in obvladovanje vseh tistih nalog, ki izhajajo iz poslanstva in politike organizacije. Takšna delitev nalog, zaradi svoje vnaprej določene objektivnosti, omogoča objektivno merjenje ciljev organizacije (Ovsenik, Ambrož 2010: 65).



## 2. PROBLEM

Blaž Mesec (1997: 27) je v študijskem gradivu Metodologija raziskovanja v socialnem delu I pojasnil, da je formuliranje problema raziskave eno prvih opravil, ki se jih lotimo, ko se odločamo za novo raziskavo in je med vsemi opravili v začetnih fazah raziskave najpomembnejše.

Že v predgovoru sem pojasnil, da se mi je ob prebiranju dveh lokalnih časopisov pojavilo vprašanje, kako razna nesoglasja v Domu starejših Šentjur vplivajo na zadovoljstvo stanovalcev. Zato sem z raziskavo želel ugotoviti, v kolikšni meri so stanovalci zadovoljni z:

- osnovnimi bivalnimi pogoji;
- prostočasnimi dejavnostmi;
- domskimi storitvami glede na odnos zaposlenih do stanovalcev in njihovih potreb.

Kot pojasnjuje Ivanjšič (2000: 433-439) bodo generacije starostnikov, ki prihajajo, pluralnost storitev še bolj potrebovale. Želele bodo (in mi jim moramo to omogočiti) več možnosti za samoorganiziranje in samoodločanje in aktivno participacijo pri urejanju družbenih odnosov. Starostniki imajo svoje interese, želje in zahteve, za katere se bodo tudi sami zavzemali individualno in kolektivno.

### 2. 1. Okoliščine in vprašanja za metodologijo

Pobuda za načrtovanje in izvedbo raziskave je bila moja. Kot udeleženci smo tako sodelovali jaz kot raziskovalec, Dom starejših Šentjur kot uporabnik raziskave in stanovalci kot raziskovana populacija, na katere se je izid raziskave nanašal. Cilj raziskave je bil ugotoviti stopnjo zadovoljstva stanovalcev. Poleg praktičnih ukrepov za doseg cilja, bi lahko bil možen ukrep za doseg cilja tudi nadaljnje raziskovanje.

Domneval sem, da problemska situacija obstaja, saj uporabnik (Dom starejših Šentjur) ni bil prepričan v zadovoljstvo stanovalcev, dvomil je v ustreznost svojih ukrepov in bil negotov glede njihovih možnosti. Zaradi vseh dejstev je bila raziskava potrebna.

Čim boljše je dom organiziran, torej če življenje v njem v resnici ustreza potrebam in željam starih ljudi, tem lažje in hitreje se človek v njem znajde in prilagodi (Požarnik 1981: 146).

Torej, ali so stanovalci zadovoljni z nastanitvijo, z odnosi znotraj Doma in z aktivnostmi v njem?

## 2. 2. Hipoteze

Mesec (1997: 30) pravi, da moramo za rešitev problema poiskati podatke, ki nam bodo pomagali, da se odločimo med različnimi možnimi ukrepi za doseg ciljev. Dodaja še, da mora biti hipoteza formulirana operacionalno, kar pomeni, da mora spoštovati dve pravili:

- hipoteze morajo biti izčrpne, tj. izčrpati morajo vse možne odgovore oz. pogoje;
- med sabo se morajo hipoteze izključevati.

Postavil sem naslednji hipotezi, ki sta glede na vrsto primerjalni (poznamo še hipoteze ocenjevanja in pojasnjevalne hipoteze):

- H1: z osnovnimi bivalnimi pogoji v Domu je odstotek zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih anketirancev višji kot nezadovoljnih oz. zelo nezadovoljnih;
- H2: glede na oceno pristočasnih dejavnosti je odstotek zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih višji kot nezadovoljnih oz. zelo nezadovoljnih.

### 3. METODOLOGIJA

#### 3. 1. Vrsta raziskave

Raziskava je v prvem delu glede na stopnjo v procesu spoznavanja deskriptivna ali opisna. Mesec (1997: 38) pojasnjuje, da je namen opisne raziskave količinsko (kvantitativno) opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava, ali zagotoviti obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi.

Vendar se v opisni raziskavi navadno ustavimo pri tem, da ugotovimo tak odnos ali zvezo, ne skušamo pa pojasnjevati, kaj se skriva za tako zvezo. Ker si pri opisnih raziskavah prizadevamo, da bi prišli do točnih kvantitativnih opisov pojavov in zvez med njimi, uporabljamo pri zbiranju podatkov standardizirane postopke, ki smo jih prej preizkusili (ibid.).

Raziskava je v nadaljevanju kvantitativna, saj o pojavih, ki me zanimajo, zbiram podatke, ki jih nato preštejem in kvantitativno analiziram.

#### 3. 2. Spremenljivke

Mesec (1997: 56) razlaga, da lahko ima vsaka dimenzija več stanj ali vrednosti. Pri raziskovanju pa je koristno raziskovati tiste dimenzije, ki imajo v konkretni raziskavi lahko vsaj dve stanji ali vrednosti (imenujemo jih variable ali spremenljivke, ker se njihova vrednost ali stanje spreminja) za razliko od tistih, ki imajo v konkretni raziskavi samo eno stanje ali vrednost (imenujemo jih konstante ali stalnice, ker imajo stalno isto vrednost).

Neodvisne spremenljivke so: spol, starost, zdravstveno stanje.

Odvisne spremenljivke so: raznolikost, možnost, stopnja, komunikacija, druženje, ustreznost, zadovoljstvo.

#### 3. 3. Merski instrument

Izjave uporabnikov, ki so mi kot podatki služile pri rešitvi teoretičnega raziskovalnega problema, sem zbral z vodeno in nevodeno anketo (s pojasnilom), ki je ena od oblik

komuniciranja med raziskovalcem in izprašancem (respondentom). Mesec (1997: 112) pravi, da anketa ali anketiranje (franc. *enquete*, *spraševati*) pomeni:

- isto kot spraševanje v raziskovalne namene in je tedaj nadrejeni pojem za vse metode in tehnike spraševanja in
- spraševanje, izvedeno množično na standardiziran način, s pomočjo vnaprej pripravljenega vprašalnika.

Moj vnaprej pripravljen in standardiziran vprašalnik je vseboval dva sklopa, in sicer splošni del (spol, starost) ter del, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov. Vprašanja so bila odprtega in zaprtega tipa.

Mesec (1997-2003: 5) prav tako meni, da naj bi z vidika metodološke ravni s standardiziranimi in kvantitativnimi metodami bolje kot s kvalitativnimi uresničevali osnovna načela znanstvenega raziskovanja (tj. načela objektivnosti, sistematičnosti, preciznosti, preverljivosti in druga). Te metode pa so se pokazale tudi kot praktičen način za osebno in skupinsko družbeno napredovanje raziskovalcev, saj je bilo mogoče z uporabo računalniško podprtih kvantitativnih metod ustvariti videz znanstvenosti tudi pri raziskavah, ki sicer ne bi zaslužile tega pridevka.

### 3. 4. Populacija in vzorčenje

Osebe, socialne tvorbe in stvari, ki jih proučujemo v raziskavah, so množični pojavi. Množični pojav je pojav, ki se v času in prostoru ponovlja, to je, večkrat, ponavlja. Človek je množično pojav. Posamezna oseba (ali stvar) je enota množičnega pojava. Skupina enot množičnega pojava, ki ustreza določenim opredeljujočim pogojem, je populacija ali statistična množica. Pogoji, ki opredeljujejo populacijo so stvarni, krajevni in časovni (Mesec 1997: 71). Lahko je homogena ali heterogena.

Populacija Doma starejših Šentjur so njegovi stanovalci, ki jih je lahko največ 141.

Raziskava je zajela stanovalce, ki sem jih izbral na poseben način iz populacije. Mesec (1997: 72) pojasnjuje, da tako manjše število enot, ki jih na poseben način izberemo iz populacije,

imenujemo vzorec; vzorec naj bi predstavljal celotno populacijo. Vzorčenje je postopek izbiranja vzorca iz populacije.

Natančneje sem v raziskavo vključil 36 stanovalcev na podlagi neslučajnostnega oz. namenskega vzorca. Torej, raziskava je zajela tiste stanovalce, ki so želeli in bili sposobni izraziti svojo voljo (niso dementni, ni zaznan kognitivni upad, ...), zato vzorec ni reprezentativen ter raziskava v tem delu velja le za anketirane stanovalce.

Včasih je kakšna populacija že tako dobro proučena, da imamo že podatke o tem, kako dobre posamezne enote ali delne populacije predstavljajo populacijo, katere del so (Mesec 1997: 81).

### 3. 5. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbral z vodeno in nevodeno pisno anketo oz. z vnaprej pripravljenim in standardiziranim vprašalnikom, ki je vseboval dva sklopa, in sicer splošni del (spol, starost ...) ter del, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov. Vprašanja so bila odprtega in zaprtega tipa. Anketiranje je potekalo v Domu starejših Šentjur. Zbral sem 36 izpolnjenih vprašalnikov.

### 3. 6. Urejanje podatkov

Zbrane podatke sem uredil in prikazal v tabelah oz. preglednicah, kot to razlaga Mesec (1997-2003: 25): „Pri kvantitativnih preglednicah ustrezajo vrste in stolpci vrednostim ali modalitetam variabel, v celice pa vpisujemo pogostost pojavljanja določenih vrednosti ali modalitet.“ V nadaljevanju pa sem prav tako urejene podatke prikazal v empiričnih grafikonih.

## 4. REZULTATI IN RAZPRAVA

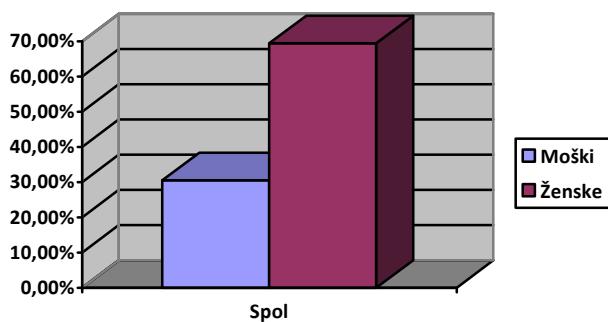
### 4. 1. Splošni podatki o anketirancih

#### 4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol

Tabela 4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol

Spol	Število	Odstotek
Moški	11	30,56 %
Ženske	25	69,44 %
Skupaj	36	100 %

Graf 4. 1. 1. Struktura anketirancev glede na spol



V raziskavi je sodelovalo 36 anketirancev, starih več kot 65 let in sicer 11 moških, kar predstavlja 30,56 % ter 25 žensk, kar predstavlja 69,44 %.

Razlike v spolu so pričakovano velike, saj je življenjska doba žensk daljša in moških krajša, zato je tudi v Domu populacija žensk večja od moške.

#### 4. 1. 2. Starostna struktura anketirancev

Tabela 4. 1. 2. Starostna struktura anketirancev

Starostna kategorija	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Mladi stari (65 - 74 let)	3	8,33 %	3	8,33 %	6	16,67 %

Srednje stari (75 - 84 let)	3	8,33 %	14	38,89 %	17	47,22 %
Stari stari (85 let in več)	5	13,89 %	8	22,22 %	13	36,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Šest anketirancev ali 16,67 % spada v kategorijo mlajših starih, od tega trije moški in tri ženske. Sedemnajst je srednje starih, kar predstavlja 47,22 %, od tega so trije moški in 14 žensk ter 13 anketiranih ali 36,11 % je starejših starih, od tega je pet moških in 8 žensk.

Največ je srednje starih, kar sovpada s povprečno življenjsko dobo v Sloveniji (<http://www.stat.si/>), ki dosega približno 75 let.

#### 4. 1. 3. Čas bivanja anketirancev v Domu

Tabela 4. 1. 3. Čas bivanja anketirancev v Domu

Kako dolgo že bivate v Domu?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Manj kot 3 leta	9	25 %	15	41,67 %	24	66,67 %
Od 3 do 5 let	1	2,78 %	4	11,11 %	5	13,89 %
Od 6 do 8 let	0	0 %	5	13,89 %	5	13,89 %
Več kot 8 let	1	2,78 %	1	2,78 %	2	5,56 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Štiriindvajset anketirancev je v domu manj kot 3 leta, in sicer je takšnih 66,67 %, od tega je devet moških in 15 žensk. Samo dva sta v domu več kot 8 let oz. takšnih je samo 5,56 %, in sicer en moški in ena ženska. Pet ali 13,89 % je v domu od 3 do 5 let, od tega je en moški in štiri ženske. Prav tako je 5 ali 13,89 % anketirancev v domu od 6 do 8 let, od tega je pet žensk in noben moški.

Iz podatkov sklepam, da se moški kasneje odločajo za domsko varstvo kot ženske.

#### 4. 1. 4. Izobrazbena struktura anketirancev

Tabela 4. 1. 4. Izobrazbena struktura anketirancev

Izobrazba	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Brez izobrazbe	0	0 %	6	16,67 %	6	16,67 %
Dokončana osnovna šola	6	16,67 %	13	36,11 %	19	52,78 %
Poklicna oz. srednja šola	4	11,11 %	6	16,67 %	10	27,78 %
Višja, visoka šola ali več	1	2,78 %	0	0 %	1	2,78 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Šest anketirancev ali 16,67 % je brez izobrazbe, od tega je vseh šest žensk in noben moški. Devetnajst ali 52,78 % ima osnovnošolsko izobrazbo, od tega je šest moških in 13 žensk. Deset ali 27,78 % ima poklicno oz. srednjo šolo, od tega so štirje moški in šest žensk. Le ena anketirana oseba, ki je moški, ima višjo oz. visoko izobrazbo ali več, kar predstavlja 2,78 %. V pogovoru z anketiranci sem večkrat slišal, da v »tistih časih« za šolo enostavno ni bilo časa, prednost v družini pri nadaljnjem izobraževanju pa so običajno imeli moški, kar potrjujejo tudi anketni podatki.

#### 4. 1. 5. Pomičnost anketirancev

Tabela 4. 1. 5. Pomičnost anketirancev

Pomičnost	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Pomična oseba	7	19,44 %	19	52,78 %	26	72,22 %
Delno pomična oseba	3	8,33 %	6	16,67 %	9	25,00 %



Nepomična oseba	1	2,78 %	0	0 %	1	2,78 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Pomičnih je 26 ali 72,22 %, od tega je sedem moških in 19 žensk. Devet ali 25,00 % je delno pomičnih, od tega so trije moški in šest žensk. Le ena oseba, ki je moški, je nepomična, kar predstavlja 2,78 % anketirancev.

#### 4. 1. 6. Število ležišč oz. anketirancev v sobi

Tabela 4. 1. 6. Število ležišč oz. anketirancev v sobi

Število stanovalcev oz. ležišč v sobi	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Sam v sobi	1	2,78 %	6	16,67 %	7	19,44 %
V sobi sta dva	8	22,22 %	15	41,67 %	23	63,89 %
V sobi so trije	1	2,78 %	3	8,33 %	4	11,11 %
V sobi so štirje	1	2,78 %	1	2,78 %	2	5,56 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Sedem anketirancev ali 19,44 % je v sobi samih, od tega je en moški in šest žensk. Triindvajset ali 63,89 % biva v dvoposteljni sobi, od tega je osem moških in 15 žensk. Štirje ali 11,11 % biva v troje, od tega je en moški in tri ženske. Le dva ali 5,56 % biva v sobi, kjer so štiri ležišča, od tega je eden moški in ena ženska.

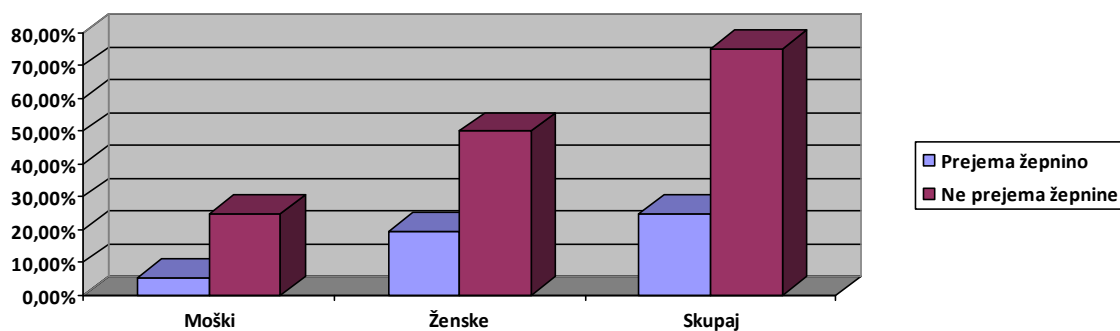
Anketiranci so v pogovorih običajno izražali željo, da bi v sobi najraje bili sami, vendar je bivanje v večposteljni sobi cenejše. Kot prednost bivanja v večposteljni sobi pa so navedli to, da je na stara leta včasih dobro imeti ponoči poleg sebe nekoga, ki je vsaj zmožen poklicati pomoč, če že pomagati ne more.

#### 4. 1. 7. Prejemanje žepnine

Tabela 4. 1. 7. Prejemanje žepnine

Prejema žepnino	Moški	Ženske	Skupaj
Da	2	7	9
Ne	9	18	27

Graf 4. 1. 7. Prejemanje žepnine



Žepnino prejema devet anketirancev, od tega sta dva moška oz. 5,56 % ter sedem žensk oz. 19,44 %. Žepnine ne prejema 27 od 36 anketiranih ali 75,00 %.

Anketiranci so mi v večini primerov pojasnjevali, da veliko denarja praktično ne potrebujejo, saj naj bi imeli v Domu vse kar potrebujejo.

#### 4. 1. 8. Kritje stroškov bivanja

Tabela 4. 1. 8. Kritje stroškov bivanja

Kritje stroškov bivanja	Stanovalec	Občina	Drugo
Moški	10	1	0
Ženske	21	4	0

Bivanje v domu si plačuje 31 anketirancev oz. kar 86,11 %, od tega je 10 moških in 21 žensk. Petim stroške krije občina, kar predstavlja 13,89 %.

Presenečen sem bil, ko sem ugotovil, koliko anketirancev je seznanjenih z dejstvom, da v primeru, kadar bivanje plača oz. doplača občina ali država, potem v primeru smrti anketiranca občina ali država po njih tudi deduje (sorazmerno v skladu z višino doplačanih stroškov).

#### 4. 2. Ocena zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji v Domu

#### 4. 2. 1. Zadovoljstvo s sobo

Tabela 4. 2. 1. Zadovoljstvo s sobo

Kako ste zadovoljni z vašo sobo?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	2	5,56 %	1	2,78 %	3	8,33 %
Dobro	7	19,45 %	12	33,34 %	19	52,78 %
Zelo dobro	2	5,56 %	12	33,34 %	14	38,89 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal zelo slabe ocene. Trije ali 8,33 % je podalo slabo oceno, od tega dva moška in ena ženska. Devetnajst ali 52,78 % je podalo oceno dobro, od tega sedem moških in 12 žensk. Štirinajst ali 38,89 % stanovalcev je podalo oceno zelo dobro, od tega dva moška in 12 žensk.

Predvsem so zadovoljni, da je v vsaki sobi televizor ter telefon, kamor jih lahko svojci kadar koli pokličejo. V pogovoru z nezadovoljnimi pa sem dobil občutek, da so bolj nezadovoljni z družbo v sobi kot pa s sobo samo, kar so enačili.

#### 4. 2. 2. Zadovoljstvo s skupnimi prostori

Tabela 4. 2. 2. Zadovoljstvo s skupnimi prostori

Kako ste zadovoljni s skupnimi prostori?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	10	27,78 %	13	36,11 %	23	63,89 %
Zelo dobro	1	2,78 %	12	33,33 %	13	36,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe ter zelo slabe ocene. Triindvajset ali 63,89 % je podalo oceno dobro, od tega 10 moških in 13 žensk. Trinajst ali 36,11 % anketirancev je podalo oceno zelo dobro, od tega en moški in 12 žensk.

Skupni prostori so kraj, kjer se srečujejo tisti, ki se med sabo najboljše razumejo oz. imajo skupne interesne dejavnosti, zato je povsem razumljivo, da se tam počutijo zadovoljne.

#### 4. 2. 3. Zadovoljstvo s prehrano

Tabela 4. 2. 3. Zadovoljstvo s prehrano

Kako ste zadovoljni s prehrano?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	1	2,78 %	0	0 %	1	2,78 %
Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	6	16,67 %	15	41,67 %	21	58,33 %
Zelo dobro	4	11,11 %	10	27,78 %	14	38,89 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene slabo. Zelo slabo oceno je podal zgolj en moški ali 2,78 % anketirancev. Enaindvajset ali 58,33 % je podalo oceno dobro, od tega šest moških in 15 žensk. Štirinajst ali 38,89 % je podalo oceno zelo dobro, od tega štirje moški in 10 žensk.

Največkrat sem od anketirancev slišal, da marsikdo doma ne je tako dobre hrane kot v domu, zato visok odstotek zadovoljnih iz zelo zadovoljnih ni presenečenje. Nezadovoljna je bila le

oseba, ki zaradi bolezni prejema prilagojen obrok in je nezadovoljstvo izhajalo bolj iz njenega bolezenskega stanja samega in ne zaradi nekakovostne hrane.

#### 4. 2. 4. Zadovoljstvo s pranjem

Tabela 4. 2. 4. Zadovoljstvo s pranjem

Ste zadovoljni s pranjem oblačil oz. posteljnine, zaves ...?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	4	11,11 %	13	36,11 %	17	47,22 %
Zelo dobro	7	19,44 %	12	33,33 %	19	52,78 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe ter zelo slabe ocene. Sedemnajst ali 47,22 % je podalo oceno dobro, od tega štiri moški in 13 žensk. Devetnajst ali 47,22 % je podalo oceno zelo dobro, od tega sedem moških in 12 žensk.

Iz podatkov sklepam, da je velika večina anketirancev zadovoljna s pranjem posteljnega perila, perila in ostalih stvari.

#### 4. 2. 5. Zadovoljstvo s čistočo

Tabela 4. 2. 5. Zadovoljstvo s čistočo

Kako so očiščeni prostori (soba, skupni prostori, ...)?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	5	13,89 %	14	38,89 %	19	52,78 %
Zelo dobro	6	16,67 %	11	30,56 %	17	47,22 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe oz. zelo slabe ocene. Devetnajst ali 52,78 % je podalo oceno dobro, od tega pet moških in 14 žensk. Sedemnajst ali 47,22 % je podalo oceno zelo dobro, od tega šest moških in 11 žensk.

Iz odgovorov sklepam, da Dom ustrezno skrbi za čistočo.

#### 4. 2. 6. Zadovoljstvo z urejenostjo okolice

Tabela 4. 2. 6. Zadovoljstvo z urejenostjo okolice

Kako ste zadovoljni z urejenostjo okolice?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	4	11,11 %	14	38,89 %	18	50 %
Zelo dobro	7	19,44 %	11	30,56 %	18	50 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe ter zelo slabe ocene. Osemnajst ali 50 % je podalo oceno dobro, od tega štiri moški in 14 žensk. Prav tako je 18 ali 50 % podalo oceno zelo dobro, in sicer sedem moških ter 11 žensk.

Iz podatkov sklepam, da Dom ustrezno skrbi za urejenost okolice.

Okolica Doma je zelo čista, kar so povedli tudi anketiranci. Predvsem jim je všeč zelenje, imajo pa manjši vinograd.

#### 4. 2. 7. Zadovoljstvo z nočnim mirom in počitkom

Tabela 4. 2. 7. Zadovoljstvo z nočnim mirom in počitkom

Kako je v Domu poskrbljeno za nočni mir in počitek?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	5	13,89 %	3	8,33 %	8	22,22 %
Dobro	2	5,56 %	10	27,78 %	12	33,33 %
Zelo dobro	4	11,11 %	12	33,33 %	16	44,44 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Osem ali 22,22 % je podalo slabo oceno, od tega pet moških in 3 ženske. Dvanajst ali 33,33 % je podalo oceno dobro, od tega dva moška in 10 žensk. Šestnajst ali 44,44 % je podalo oceno zelo dobro, od tega štirje moški in 12 žensk.

Nezadovoljstvo se je običajno pojavljalo v primerih, ko sta v sobi vsaj dva oz. več, kar pa je tudi razumljivo, saj ima vsak človek svoje spalne navade (smrčanje ...). Pripomb na nočno dogajanje v okolici doma ni bilo.

#### 4. 2. 8. Zadovoljstvo z ogrevanjem prostorov

Tabela 4. 2. 8. Zadovoljstvo z ogrevanjem prostorov

Kako ogrevajo prostore v Domu?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %

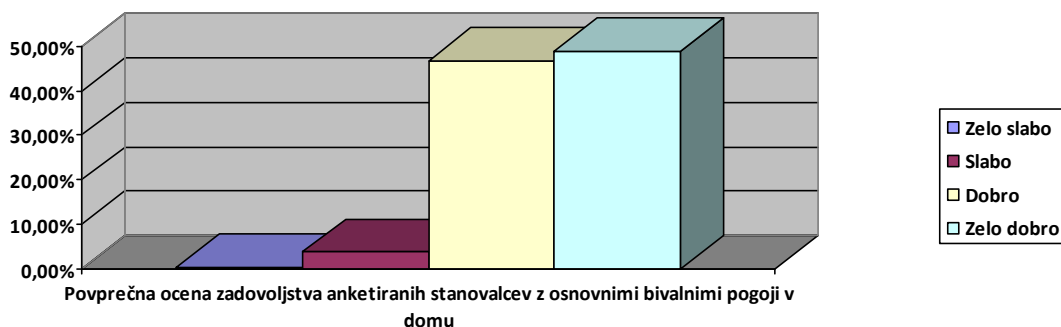
Dobro	1	2,78 %	5	13,89 %	6	16,67 %
Zelo dobro	10	27,78 %	20	55,56 %	30	83,33 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe ter zelo slabe ocene. Šest ali 16,67 % je podalo oceno dobro, od en moški in pet žensk. Trideset ali 83,33 % je podalo oceno zelo dobro, od tega 10 moških in 20 žensk.

Anketiranci so večkrat izrazili mnenje, da je včasih v Domu še prevroče, kar potrjuje tudi visok odstotek zelo zadovoljnih. Sklepam, da bi Dom lahko varčeval z energijo, kar bi lahko pomenilo tudi nižje stroške bivanja za stanovalce.

#### 4. 2. 9. Povzetek ocene zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji

Graf 4. 2. 9. Povzetek ocene zadovoljstva anketiranih stanovalcev z osnovnimi bivalnimi pogoji



Anketiranci so osnovne bivalne pogoje v domu zgolj enkrat (0,35 %) ocenili z oceno zelo slabo. Slabo oceno so podali enajstkrat (3,82 %). Stopetintridesetkrat so podali oceno dobro (takšnih odgovorov je bilo 46,88 %) ter stoenaštiridesetkrat oceno zelo dobro (takšnih odgovorov je bilo 48,96 %). Vseh možnosti je bilo 288, glede na to, da je 36 anketirancev podajalo ocene na osem vprašanj.

Na podlagi ocen lahko sklepam, da so anketiranci zadovoljni z osnovnimi bivalnimi pogoji v domu, prav tako pa nisem zaznal, da bi imeli kakšne posebne zahteve.



#### 4. 3. Ocena zadovoljstva anketirancev s prostočasnimi dejavnostmi

##### 4. 3. 1. Ocena organizacije izletov in sprehodov

Tabela 4. 3. 1. Ocena organizacije izletov in sprehodov

Kako so organizirani izleti in sprehodi?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	5	13,89 %	5	13,89 %
Dobro	7	19,44 %	10	27,78 %	17	47,22 %
Zelo dobro	4	11,11 %	10	27,78 %	14	38,89 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Oceno slabo je podalo le pet žensk oz. 13,89 % anketirancev. Štirinajst ali 47,22 % je podalo oceno dobro, od tega sedem moških in 10 žensk. Oceno zelo dobro je podalo 14 ali 38,89 %, od tega štirje moški in 10 žensk.

Glede na to, da so med nezadovoljnimi bile samo ženske, sklepam, da le-te bolj pogrešajo sprehode oz. izlete kot moški in temu posvečajo več pozornosti.

##### 4. 3. 2. Ocena prireditev in praznovanj

Tabela 4. 3. 2. Ocena prireditev in praznovanj

Kako so organizirane prireditve in praznovanja v domu?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	2	5,56 %	2	5,56 %	4	11,11 %

Dobro	2	5,56 %	12	33,33 %	14	38,89 %
Zelo dobro	7	19,44 %	11	30,56 %	18	50 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Štirje ali 11,11 % je podalo oceno slabo, od tega dva moška in dve ženski. Štirinajst ali 38,89 % je podalo oceno dobro, od tega dva moška in 12 žensk. Oceno zelo dobro je podalo 18 ali 50% anketirancev, od tega sedem moških in 11 žensk.

Iz podatkov je razvidno, da za razliko od sprehodov, moški posvečajo pozornost prireditvam in praznovanjem v Domu.

#### 4. 3. 3. Ocena možnosti igranja družabnih iger

Tabela 4. 3. 3. Ocena možnosti igranja družabnih iger

Kako ocenjujete možnost igranja družabnih iger?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	2	5,56 %	8	22,22 %	10	27,78 %
Dobro	6	16,67 %	7	19,44 %	13	36,11 %
Zelo dobro	3	8,33 %	10	27,78 %	13	36,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Deset ali 27,78 % je podalo oceno slabo, od tega dva moška in osem žensk. Trinajst ali 36,11 % je podalo oceno dobro, od tega šest moških in sedem žensk. Prav enak odstotek, 36,11 % anketirancev oz. 13 oseb podalo oceno zelo dobro, od tega trije moški in 10 žensk.

#### 4. 3. 4. Ocena ponudbe čtiva v knjižnici

Tabela 4. 3. 4. Ocena ponudbe čtiva v knjižnici

Kako ocenjujete ponudbo čtiva v knjižnici?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	2	5,56 %	2	5,56 %
Dobro	2	5,56 %	12	33,33 %	14	38,89 %
Zelo dobro	9	25 %	11	30,56 %	20	55,56 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Oceno slabo sta podali le dve ženski oz. 5,56 % anketirancev. Štirinajst ali 38,89 % je podalo oceno dobro, od tega dva moška in 12 žensk. Oceno zelo dobro je podalo 55,56 % anketirancev oz. 20 oseb, od tega devet moških in 11 žensk.

Dom ima lastno knjižnico, s katero so anketiranci v veliki večini zelo zadovoljni. Prav tako so mi pojasnili, da je čtivo možno tudi naročiti od drugod, če ga v domski knjižnici ni. Iz podatkov sklepam, da so ženske bolj zahtevne, kar se izbire čtiva tiče. Moški tej temi polagajo manj pozornosti.

#### 4. 3. 5. Ocena organiziranih dejavnosti

Tabela 4. 3. 5. Ocena organiziranih dejavnosti

Kako ocenjujete organizirane dejavnosti (delovna terapija, družabništvo, ...)?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Slabo	0	0 %	2	5,56 %	2	5,56 %
Dobro	4	11,11 %	6	16,67 %	10	27,78 %
Zelo dobro	7	19,44 %	17	47,22 %	24	66,67 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Le dve ženski ali 5,56 % anketirancev je podalo oceno slabo. Deset ali 27,78 % je podalo oceno dobro, od tega štirje moški in šest žensk. Oceno zelo dobro je podalo kar 66,67 % anketirancev oz. 24 oseb, od tega sedem moških in 17 žensk.

Anketiranci so v večini primerov zadovoljni z organiziranimi dejavnostmi v Domu, iz podatkov pa sklepam, da moški nimajo posebnih zahtev oz. pričakovanj.

#### 4. 3. 6. Ocena možnosti sprejemanja obiskov

Tabela 4. 3. 6. Ocena možnosti sprejemanja obiskov

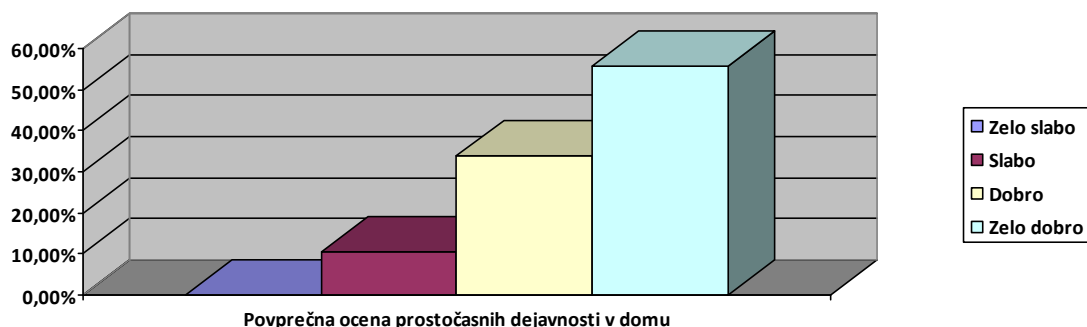
Kako ocenjujete možnost sprejemanja obiskov?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Dobro	1	2,78 %	4	11,11 %	5	13,89 %
Zelo dobro	10	27,78 %	21	58,33 %	31	86,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal slabe ter zelo slabe ocene. Pet ali 13,89 % je podalo oceno dobro, od tega en moški in štiri ženske. Enaintrideset ali 86,11 % je podalo oceno zelo dobro, od tega 10 moških in 21 žensk.

V pogovoru z anketiranci nisem zaznal, da bi kdor koli imel kdaj slabo izkušnjo. Obiski so omogočeni vsem.

#### 4. 3. 7. Povzetek ocene zadovoljstva anketirancev s prostočasnimi dejavnostmi

Graf 4.3.7. Povzetek ocene zadovoljstva anketirancev s prostočasnimi dejavnostmi



Anketiranci so prostočasne dejavnosti v domu triindvajsetkrat ocenili z oceno slabo (10,65 %). Dobro oceno so podali triinsedemdesetkrat (33,80 %) ter stodvajsetkrat oceno zelo dobro (55,56 %). Pri nobenem vprašanju niso podali ocene zelo slabo. Vseh možnosti je bilo 216, glede na to, da je 36 anketirancev podajalo ocene na šest vprašanj.

Glede prostočasnih dejavnosti v Domu sem zaznal, da nekatere družabnost niti ne zanima. Ženske pa posvečajo prostočasnim dejavnostim večjo pozornost od moških.

#### 4. 4. Ocena domskih storitev glede na odnos zaposlenih do anketirancev in njihovih potreb

##### 4. 4. 1. Ocena odnosa zaposlenih do anketirancev

Tabela 4. 4. 1. Ocena odnosa zaposlenih do anketirancev

Kako ocenjujete odnos osebja do vas (vljudnost, spoštljivost, profesionalnost ...)?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Slabo	1	2,78 %	1	2,78 %	2	5,56 %
Dobro	3	8,33 %	0	0 %	3	8,33 %

Zelo dobro	7	19,44 %	24	66,67 %	31	86,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene zelo slabo. Dva ali 5,56 % je podalo oceno slabo, od tega en moški in ena ženska. Trije moški ali 8,33 % anketirancev je podalo oceno dobro. Enaintrideset ali 86,11 % je podalo oceno zelo dobro, do tega sedem moških in 24 žensk. Iz podatkov sklepam, da je velika večina zelo zadovoljna, saj je le 5,56% nezadovoljnih.

#### 4. 4. 2. Ocena časovne razpoložljivosti osebja

Tabela 4. 4. 2. Ocena časovne razpoložljivosti osebja

Ali si osebje vzame dovolj časa za vas?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	1	2,78 %	1	2,78 %	2	5,56 %
Slabo	2	5,56 %	3	8,33 %	5	13,89 %
Dobro	3	8,33 %	4	11,11 %	7	19,44 %
Zelo dobro	5	13,89 %	17	47,22 %	22	61,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Dva ali 5,56 % je podalo oceno zelo slabo, od tega en moški in ena ženska. Slabo oceno je podalo pet ali 13,89 %, od tega dva moška in tri ženske. Sedem ali 19,44 % je podalo oceno dobro, od tega trije moški in štiri ženske. Dvaindvajset ali 61,11 % je podalo oceno zelo dobro, od tega pet moških in 17 žensk.

Delež nezadovoljnih oz. zelo nezadovoljnih je tukaj višji, kar kaže na to, da so nekateri anketiranci deležni premalo pozornosti.

#### 4. 4. 3. Ocena razumevanja težav/potreb s strani osebja

Tabela 4. 4. 3. Ocena razumevanja težav/potreb s strani osebja

Ali osebje razume vaše težave oz. potrebe?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	1	2,78 %	1	2,78 %
Slabo	3	8,33 %	2	5,56 %	5	13,89 %
Dobro	4	11,11 %	4	11,11 %	8	22,22 %
Zelo dobro	4	11,11 %	18	50 %	22	61,11 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Ena anketirana oseba ali 2,78 % je podalo oceno zelo slabo, in sicer ena ženska. Slabo oceno je podalo pet ali 13,89 %, od tega trije moški in dve ženski. Osem ali 22,22 % je podalo oceno dobro, od tega štiri moški in štiri ženske. Dvaindvajset ali 61,11 % je podalo oceno zelo dobro, od tega štiri moški in 18 žensk.

Kar trije od enajstih anketiranih moških ocenjuje, da osebje ne razume njihovih težav oz. potreb, kar je precej velik delež. Sklepam, da je med moški več takšnih, ki potrebujejo dodatno pozornost osebja.

#### 4. 4. 4. Ocena možnosti zaupnega pogovora z zaposlenimi

Tabela 4. 4. 4. Ocena možnosti zaupnega pogovora z zaposlenimi

Ali se lahko s katerim od zaposlenih zaupno pogovorite?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	3	8,33 %	3	8,33 %
Slabo	4	11,11 %	1	2,78 %	5	13,89 %
Dobro	0	0 %	1	2,78 %	1	2,78 %

Zelo dobro	7	19,44 %	20	55,56 %	27	75 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Trije anketiranci ali 8,33 % je podalo oceno zelo slabo, in sicer tri ženske. Slabo oceno je podalo pet ali 13,89 %, od tega štirje moški in ena ženska. Le ena ženska ali 2,78 % je podalo oceno dobro. Sedemindvajset ali 75 % je podalo oceno zelo dobro, od tega sedem moških in 20 žensk.

Kar štirje od sedmih anketiranih moških ter 20% anketiranih žensk ocenjuje, da se z zaposlenimi ne more zaupno pogovoriti, kar je veliko.

#### 4. 4. 5. Ocena možnosti odkritega izražanja kritike/nezadovoljstva osebju

Tabela 4. 4. 5. Ocena možnosti odkritega izražanja kritike/nezadovoljstva osebju

Ali lahko osebju odkrito izrazite kritiko oz. nezadovoljstvo?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	1	2,78 %	1	2,78 %
Slabo	4	11,11 %	1	2,78 %	5	13,89 %
Dobro	2	5,56 %	7	19,44 %	9	25 %
Zelo dobro	5	13,89 %	16	44,44 %	21	58,33 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Ena anketirana oseba ali 2,78 % je podalo oceno zelo slabo, in sicer ena ženska. Slabo oceno je podalo pet oseb ali 13,89 %, od tega štirje moški in ena ženska. Devet ali 25 % je podalo oceno dobro, od tega dva moška in sedem žensk. Enaindvajset ali 58,33 % je podalo oceno zelo dobro, od tega pet moških in 16 žensk.

Iz podatkov sklepam, da moški težje izrazijo kritiko osebju kot ženske.

#### 4. 4. 6. Ocena upoštevanja kritik/pripomb s strani ustanove



Tabela 4. 4. 6. Ocena upoštevanja kritik/pripomb s strani ustanove

Ali se vaša kritika oz. pripomba upošteva?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	2	5,56 %	0	0 %	2	5,56 %
Slabo	5	13,89 %	3	8,33 %	8	22,22 %
Dobro	1	2,78 %	8	22,22 %	9	25 %
Zelo dobro	3	8,33 %	14	38,89 %	17	47,22 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Dve anketirani osebi ali 5,56 % je podalo oceno zelo slabo, in sicer dva moška. Slabo oceno je podalo osem oseb ali 22,22 %, od tega pet moških in tri ženske. Devet ali 25 % je podalo oceno dobro, od tega en moški in osem žensk. Sedemnajst ali 47,22 % je podalo oceno zelo dobro, od tega trije moški in 14 žensk.

Iz podatkov sklepam, da večina moških ocenjuje, da se njihovi predlogi oz. pripombe ne upoštevajo.

#### 4. 4. 7. Ocena možnosti sodelovanja pri organiziranju in izvajanju storitev ter dejavnosti

Tabela 4. 4. 7. Ocena možnosti sodelovanja pri organiziranju in izvajanju storitev ter dejavnosti

Kako dom sodeluje z vami pri organiziranju in izvajanju storitev ter dejavnosti?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	1	2,78 %	7	19,44 %	8	22,22 %
Slabo	7	19,44 %	3	8,33 %	10	27,78 %

Dobro	0	0 %	6	16,67 %	6	16,67 %
Zelo dobro	3	8,33 %	9	25 %	12	33,33 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Osem anketirancev ali 22,22 % je podalo oceno zelo slabo, od tega en moški in sedem žensk. Slabo oceno je podalo 10 ali 27,78 %, od tega sedem moških in tri ženske. Šest ali 16,67 % je podalo oceno dobro, od tega vseh šest žensk. Dvanajst ali 33,33 % je podalo oceno zelo dobro, od tega trije moški in devet žensk.

Iz podatkov je razvidno, da natanko polovica anketirancev ocenjuje, da imajo slabe oz. zelo slabe možnosti vplivanja na organizacijo in izvajanje storitev ter dejavnosti Doma.

#### 4. 4. 8. Ocena posredovanja informacij o organiziranih dejavnostih

Tabela 4. 4. 8. Ocena posredovanja informacij o organiziranih dejavnostih

Ali vam dom posreduje informacije o dejavnostih, ki jih organizira?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	4	11,11 %	4	11,11 %
Slabo	5	13,89 %	3	8,33 %	8	22,22 %
Dobro	3	8,33 %	2	5,56 %	5	13,89 %
Zelo dobro	3	8,33 %	16	44,44 %	19	52,78 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Štirje anketiranci ali 11,11 % je podalo oceno zelo slabo, od tega vsi štirje moški. Slabo oceno je podalo osem ali 22,22 %, od tega pet moških in tri ženske. Pet ali 13,89 % je podalo oceno dobro, od tega trije moški in dve ženski. Devetnajst ali 52,78 % je podalo oceno zelo dobro, od tega trije moški in 16 žensk.

Delež nezadovoljnih je sorazmerno visok, saj kar tretjina anketirancev ni zadovoljnih.

#### 4. 4. 9. Ocena omogočanja življenja v skladu z verskimi/svetovnonazorskimi prepričanji

Tabela 4. 4. 9. Ocena omogočanja življenja v skladu z verskimi/svetovnonazorskimi prepričanji

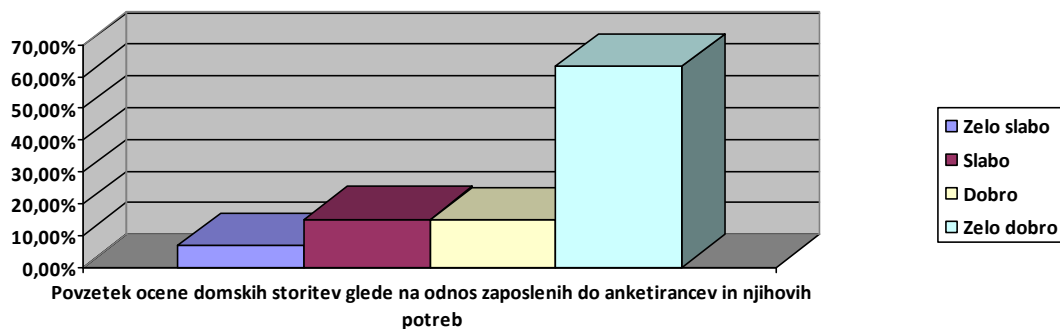
Ali lahko živite v skladu s svojimi verskimi in svetovnonazorskimi prepričanji?	Spol				Skupaj	
	Moški	Moški odstotek	Ženske	Ženske odstotek		
Zelo slabo	0	0 %	1	2,78 %	1	2,78 %
Slabo	1	2,78 %	0	0 %	1	2,78 %
Dobro	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Zelo dobro	10	27,78 %	24	66,67 %	34	94,44 %
Skupaj	11	30,56 %	25	69,44 %	36	100 %

Nihče od anketirancev ni podal ocene dobro. Oceno zelo slabo je podala zgolj ena anketirana oseba ali 2,78 %, in sicer ena ženska. Slabo oceno je prav tako podala zgolj ena oseba ali 2,78 %, in sicer v tem primeru en moški. Štiriintrideset ali 94,44 % je podalo oceno zelo dobro, od tega 10 moških in 24 žensk.

Velika večina je zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih, kar kaže, da je za to področje dobro poskrbljeno.

#### 4. 4. 10. Povzetek ocene domskih storitev glede na odnos zaposlenih do anketirancev in njihovih potreb

Graf 4. 4. 10. Povzetek ocene domskih storitev glede na odnos zaposlenih do anketirancev in njihovih potreb



Anketiranci so domske storitve glede na odnos zaposlenih do njih dvaindvajsetkrat ocenili z oceno zelo slabo (6,80 %). Slabo oceno so podali devetinštiridesetkrat (15,12 %). Dobro oceno so podali osemindvajsetkrat (14,81 %) ter dvestopetkrat oceno zelo dobro (63,27 %). Vseh možnosti je bilo 324 glede na to, da je 36 anketirancev podajalo ocene na devet vprašanj.

V tem delu diplomske naloge se je pokazalo, da v Domu obstajajo rezerve, kar se tiče odnosa zaposlenih do varovancev ter njihovega vključevanja v organizacijo in načrtovanje.

## 5. SKLEPI IN PREDLOGI

Med 36 anketiranimi stanovalci Doma starejših Šentjur je največ žensk, in sicer kar 69,44 %. Največ anketirancev spada v starostno skupino od 75 do 84 let, kar 47,22 %. Večina jih v domu biva manj kot tri leta, in sicer je takšnih kar 66,67 %. Več kot polovica ali 52,78 % jih ima osnovnošolsko izobrazbo, prav tako je več kot polovica popolnoma pomičnih, natančneje 72,22 %.

V dvoje je nastanjenih 63,89 %. Žepnino prejema devet anketirancev in le v petih primerih bivanje v domu plačuje oz. doplačuje občina.

Z osnovnimi bivalnimi pogoji v domu je 0,35 % anketirancev zelo nezadovoljnih. Nezadovoljnih je 3,82 %, zadovoljnih 46,88 % in zelo zadovoljnih kar 48,96 %.

Glede ocene pristočasnih dejavnosti v domu se je 10,65 % anketirancev izreklo za nezadovoljne. Zadovoljnih je 33,80 % ter zelo zadovoljnih 55,56 %. Nihče od anketirancev se glede osnovnih bivalnih pogojev v domu ni izrekel za zelo nezadovoljnega.

Glede na odnos zaposlenih do anketirancev je zelo nezadovoljnih 6,80 %. Nezadovoljnih je 15,12 %, zadovoljnih 14,81 % ter kar 63,27 % zelo zadovoljnih.

Že med razgovori z anketiranci sem ugotovil, da nimajo velikih pričakovanj, vsaj kar se osnovnih bivalnih pogojev teče, saj sem med razgovori z njimi večkrat slišal opazko, da marsikdo doma ne biva v tako prijetnem okolju oz. ne je tako kakovostnih obrokov. Pomembno jim je predvsem to, da imajo zagotovljene zdravstvene usluge, da dobijo potrebno pomoč in nego. Veliko jim pomeni tudi druženje z ostalimi stanovalci, dostopnost in primeren odnos zaposlenih, bližina mesta ter samo dogajanje oz. pristočasne dejavnosti v domu, saj jim le tako ni dolgčas in sebe ne vidijo kot breme družbe.

Glede na pridobljene podatke sklepam, da je na področju domske storitve glede odnosa zaposlenih do varovancev ter njihovega vključevanja v organizacijo in načrtovanje, kar nekaj nezadovoljstva, bi bilo smiselno razmisliti o vsaj dveh ukrepih, in sicer:

- obveščanje varovancev po ozvočenju v času obedovanja (da se jih ne moti pri počitku) o vseh načrtovanih dejavnostih in aktivnostih v Domu, za večjo seznanjenost in

sodelovanje (čeprav so vsi anketiranci vedeli, kje se nahaja oglasna deska oz. kje dobiti potrebne informacije);

- obdobjno/občasno preverjanje, s katerim delom storitev ali osebja (nega, kuhinja, zdravniška oskrba, uprava ...) so varovanci nezadovoljni, saj bi se tako storitev lažje optimizirala oz. bi dotično osebje lažje prilagodilo način dela.

## 6. POVZETEK

Ne samo v Sloveniji, tudi drugod po Evropi se soočamo z velikimi demografskimi spremembami.

Prebivalstvo se stara in delež starejših prebivalcev se hitro povečuje, še zlasti delež starejših od 80 let. Pri starejših se vedno bolj soočamo z izzivi osamljenosti, izključenosti, revščine, varstva, oskrbe. Na področju varstva starejših je v Sloveniji več oblik pomoči. Včasih najpogostejša oblika varstva, in sicer v okviru družine, zaradi spreminjanja življenjskih navad izginja. To obliko zadnje čase zamenjujejo druge oblike varstva in oskrbe, med katerimi je najbolj pogosto varstvo v domovih za starejše.

V diplomski nalogi sem prikazal zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v Domu starejših Šentjur. V teoretičnem delu sem predstavil osnovne pojme. Z anketno raziskavo sem želel ugotoviti, kako so stanovalci zadovoljni z osnovnimi bivalnimi pogoji v Domu, s prostočasnimi dejavnostmi ter s storitvami glede na odnos do stanovalcev in njihovih potreb. V nadaljevanju diplomske naloge sem na podlagi opravljene ankete izpostavil ugotovitve, in sicer da stanovalci nimajo velikih pričakovanj, vsaj kar se osnovnih bivalnih pogojev tiče. Stanovalcem v domu je pomembno predvsem to, da imajo zagotovljene kakovostne zdravstvene usluge, da so deležni potrebne pomoči in nege. Veliko jim pomeni tudi druženje z ostalimi stanovalci, dostopnost in primeren odnos zaposlenih, bližina mesta ter samo dogajanje oz. prostočasne dejavnosti v domu, saj jim le tako ni dolgčas in sebe ne vidijo kot breme družbe.

Na podlagi opravljene ankete in kratkih pogovorov s stanovalci doma starejših lahko sklepam, da je Dom starejših Šentjur moderna in zgledna ustanova, ki ustrezno skrbi za svoje varovance, saj so le-ti z bivanjem v domu v veliki meri zadovoljni. Z ugotovitvami anketnega vprašalnika sem seznanil tudi v domu zaposleno socialno delavko Ljubico Gombač. Slednji se tudi zahvaljujem za vso pomoč in podporo ter veliko mero potrpljenja med mojim opravljanjem raziskave. Za veliko mero potrpljenja in pomoč se zahvaljujem tudi mentorici, prof. dr. Mariji Ovsenik.

## 7. LITERATURA IN VIRI

Accetto, B. (1987), *Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Dragoš, S. (2000), Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39, 4/5 (Skrb za stare ljudi): 293-314.

F.,K. (2010), Šentjurske novice, 24. februar 2010.

Hojnik Zupanc, I. (1994), *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

Hojnik Zupanc, I. (1997), *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

Hojnik Zupanc, I. (1999), *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Hvalič Touzery, S. (2006), Vloga družinskih članov pri oskrbi starih ljudi. *Socialno delo*, 45, 1/2: 29-33.

Ivajnsič. S. (2000), Socialni delavec in starostnik. *Socialno delo*, 39, 6: 433-439.

Kovač, E. (2009) Šentjurske novice, 23. december 2009.

Mali, J. (2004), Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43, 2/3 (105-115).

Mali, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1/2: (17-27).

Mali, J., Milošević Arnold, V. (2007), *Demenca: izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.



- Mali, J., Ovčar, L. (2010), Življenjski svet starejšega kmečkega prebivalstva. *Socialno delo*, 49, 4: 229-238).
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (Študijsko gradivo).
- Mesec, B. (1997-2003 ponatis), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (Študijsko gradivo).
- Mesec, B. (2003), *Izbrani članki iz Gerontoboetike*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Študijsko gradivo).
- Miloševič Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39, 4-5 (Skrb za stare ljudi): 253-262.
- Miloševič Arnold, V. (2006), *Socialno delo s starimi ljudmi: Izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- Miloševič Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba (študijsko gradivo).
- Novak, M. (2009) Šentjurčan, 13. november 2009.
- Novak, M. (2010) Šentjurčan, 9. april 2010.
- Ovsenik, M., Ambrož, M. (1999). *Neprofitni avtopoietični sistemi*. Institut za samorazvoj.
- Ovsenik, M., Ambrož, M. (2010), *Celovitost in neznatnost organizacije*. Ljubljana: Institut za management.
- Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: Samozaložba.
- Požarnik, H. (1981), *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Ramovš, J. (1995), *Slovenska sociala med včeraj in jutri*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.

Ramovš, J. (2000), Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. Socialno delo, 39, 4/5 (315:329).

Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.

Stoppard, M. (1990), *Življenje po petdesetem*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.

Vertot, N. (2010), *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

Vertot, N. (2010), *Demografska podoba Slovenije, 2008*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

Zastrow. C. (1992), *The Practice of Social Work*. Belmont, Cal.: Wadsworth Publishing Company.

Spletni viri:

[http://www.dom-starejsih-sentjur.si/images/stories/katalog\\_informacij.pdf](http://www.dom-starejsih-sentjur.si/images/stories/katalog_informacij.pdf) (19. april 2010).

[http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=) (8. avgust 2010).

<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=20073&stevilka=100> (8. avgust 2010)

## 8. PRILOGA

### 8. 1. Vprašalnik

Prosim, da na nekaj vprašanj odgovorite tako, da obkrožite trditev za katero menite, da v kar največji meri izraža vaše mnenje ali pa na črto napišite svoj odgovor.

1.SPOL:                    M                    Ž

2.STAROST: \_\_\_\_\_ let

3.KAKO DOLGO ŽE STANUJETE V DOMU ?

a)MANJ KOT 3 LETA

b)OD 3 - 5 LET

c)OD 6 – 8 LET

d)VEČ KOT 8 LET

4.IZOBRAZBA:

a)BREZ IZOBRAZBE - ZA ŠOLO TAKRAT ENOSTAVNO NI BILO ČASA

b)OSNOVNA ŠOLA

c)POKLICNA ALI SREDNJA ŠOLA

d)VIŠJA, VISOKA ALI VEČ

5.ALI STE POMIČNI ?

a)POMIČNA OSEBA

b)DELNO POMIČNA OSEBA

c) NEPOMIČNA OSEBA

6. V SOBI SEM...:

a) sam/a                      b) sva dva                      c) smo trije                      č) smo štirje

7. ŽEPNINA:

a) prejemam žepnino

b) ne prejemam žepnine

8. BIVANJE V DOMU:

a) plačam sam                      b) občina                      c) drugo \_\_\_\_\_

A. OCENA ZADOVOLJSTVA Z OSNOVNIMI BIVALNIMI POGOJI V DOMU

1. Kako ste zadovoljni z vašo sobo?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

2. Kako ste zadovoljni s skupnimi prostori?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

3. Kako ste zadovoljni s prehrano oz. dietno prehrano?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

4. Kako ste zadovoljni s pranjem perila in posteljnega perila?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

5. Kako ste zadovoljni s čiščenjem prostorov (soba, skupni prostori,...)

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

6.Kako ste zadovoljni z urejenostjo okolice?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

7.Kako ste zadovoljni z nočnim mirom in počitkom?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

8.Kako ste zadovoljni z ogrevanjem prostorov?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

## B.OCENA PROSTOČASNIH DEJAVNOSTI V DOMU

1.Kako ocenjujete organiziranje izletov in sprehodov v domu?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

2.Kako ocenjujete organiziranje prireditev in praznovanj v domu?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

3.Kako ocenjujete možnost igranja družabnih iger (šah, kartanje,...)?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

4.Kako ocenjujete ponudbo časopisov, knjig in revij?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

5.Kako ocenjujete organizirane dejavnosti, ki jih ponuja dom (delovna terapija, družabništvo, ...)

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

6.Kako ocenjujete možnost sprejemanja obiskov oz. ali vam dom to omogoča?

zelo slabo                                  slabo                                  dobro                                  zelo dobro

C.OCENA STORITEV GLEDE NA ODNOS DO STANOVALCEV IN NJIHOVIH POTREB

1.Ali osebje ravna z vami vljudno in spoštljivo?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

2.Ali si osebje vzame za vas dovolj časa?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

3.Ali osebje razume vaše težave?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

4.Ali imate možnost, da se z nekom od osebja zaupno pogovorite?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

5.Ali lahko osebju odkrito izrazite kritiko, ko s čim niste zadovoljni?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

6.Ali se vaša kritika oz. pripomba upošteva ter pripelje do sprememb?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

7.Ali imate možnost sodelovanja pri organizaciji in izvajanju storitev?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

8.Ali vam dom nudi informacije o dejavnostih, ki jih organizira?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro

9.Ali lahko živite v skladu s svojimi verskimi in svetovnonazorskimi prepričanji?

zelo slabo                      slabo                      dobro                      zelo dobro